

Verslag vergadering Cliëntenraad 25 mei 2023

Donderdag 25 mei 2023, 09:00 – 11:00 uur (Lekkerkerk)

Leden

Ziad Attalla
Marwan Khrata
Ton van Wijk
Yoni ten Brink
Marijke Droogendijk
Jessica Blaak

Gasten

Beleidsmedewerkers Saskia Gabriëls en Irene Kavelaars

Voorzitter

Tertia Hulst

Ambtelijk secretaris

Annelies Scheepens
Saskia gabriëls, Irene, ondersteuning

Agenda

1. Welkom

De agenda wordt vastgesteld en in het bijzonder worden de gasten verwelkomd.

2 .Toelichting en bespreking van veranderingen rond het gemeentelijk loket (Saskia Gabriëls)

Saskia legt uit waarom verbetering van de inrichting van het gemeentelijk loket nodig is en hoe dat zal worden aangepakt (het proces).

Vorig jaar is onderzocht hoe het loket werkt, omdat:

- Gemeenten vanaf 2015 meer taken hebben gekregen (de zogenaamde decentralisaties)
- Het rijk voorschrijft waar het gemeentelijke loket, ofwel de toegang, aan moet voldoen en daar steeds meer eisen aan stelt. Consulents van gemeenten moeten bijvoorbeeld ook zelf begeleiding kunnen bieden. Op dit moment is er in de Krimpenerwaard gekozen voor consulents die geen begeleiding geven, maar dat moet dus veranderen.
- Er steeds meer een complexere situaties en vragen zijn voor consulents. Er zijn op dit moment niet genoeg consulents om aan deze vraag te kunnen voldoen. Daarnaast wordt er steeds meer gevraagd van de samenwerking.

Dankzij het onderzoek is duidelijker wat er nodig is, zoals:

- De gemeente gaat de nieuwe toegang samen met het Preventieteam organiseren
- Een goede samenwerking met andere organisaties, zoals maatschappelijk werk, Kwadraad, GGD, welzijnswerk, Humanitas, schuldhulpmaatjes, etc. Deze samenwerking kan beter.
- Er is meer deskundigheid nodig, bijvoorbeeld over veiligheid (in het belang van met name jeugd en ouderen).
- In gezinnen waar zware problemen aan de orde zijn is het belangrijk om deze langer te blijven volgen als gemeente. Het wordt verplicht om dit soort gezinnen twee jaar te blijven volgen. Dat vraagt om voldoende en deskundig personeel.
- Tot slot wil de gemeente beter aansluiten op contacten van mensen zelf (informele netwerken) en ervaringsdeskundigen.

Vanuit de Cliëntenraad wordt opgemerkt dat het doel van 'één gezin, één regisseur en één plan' nog niet is behaald. Dit wordt erkend vanuit de gemeente. Wel zijn professionals hierin getraind. Een volgende stap is om met name te zorgen voor voldoende personeel. Op dit moment is er een wachtlijst en dat gaat soms ten kosten van de kwaliteit.

Een volgende stap is:

- Vaststellen wat basisvaardigheden zijn van met name consultants voor de nieuwe toegang
- Welke vraag er bij welke professional terecht komt en binnen welke termijn (de zogenaamde klantroutes)
- Welke samenwerkingsafspraken nodig zijn
- Waar de nieuwe toegang wordt gehuisvest.

Hierover wordt de komende maanden meer duidelijk. Afspraken hierover komen terug in een zogenaamde contourennota. Deze informatie zal dan opnieuw worden gedeeld met de adviesraden, waaronder de Cliëntenraad. Afsproken wordt dat er vanuit de gemeente voorbeelden van klantenroutes zullen worden voorgelegd aan de Cliëntenraad, zodat duidelijker wordt wat er precies gaat veranderen, voor wie en wat dat betekent. De Cliëntenraad zal worden gevraagd om deze klantenroutes te toetsen.

In 2024 zal ervaring worden opgedaan met de nieuwe toegang. Vanaf 1 januari 2025 is de nieuwe toegang definitief. De gemeente voorspelt dat het dan niet direct perfect werkt. Verbeteringen zullen ook dan nog worden aangebracht.

De gemeente gaat werken met een basisteam voor het eerste contact met cliënten. Consultants Werk en inkomen, Jeugdzorg en Wmo en het Preventieteam zijn hierin verenigd. Er komen drie verschillende routes: urgente, maatwerk en de preventieve route. Deskundigen zijn beschikbaar voor urgente vragen, bijvoorbeeld als de veiligheid in het geding is (spoedprocedure). Ook maatwerkvoorzieningen, zoals het verstrekken van een rolstoel, valt hieronder, waarvoor soms ook snelheid van belang is. Er is oog voor verschillende typen vragen.

Wat wil de gemeente met de plannen bereiken?

- Een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening
- Samenbrengen van deskundigheid als sprake is van meerdere problemen (integraliteit)
- Oplossingen voor de langere termijn
- Zorgen dat inwoners minder hinder ervaren van verschillende potjes en hokjes.
- Snelle ondersteuning en zo dichtbij mogelijk
- Voorkomen dat problemen toenemen (meer preventie) door bijvoorbeeld voorzieningen die voor zoveel mogelijk mensen gebruik kunnen worden en de aanpak van wachtlijsten.

Afgesproken wordt dat de presentatie van de Cliëntenraad van goede voorbeelden voor meer efficiëntie en betere communicatie, zal worden gedeeld. De Cliëntenraad wil minder vinkjes als dat kan voor minder ingewikkelde procedures van cliënten, ook als het om de toegang gaat.

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat er meer bekendheid komt over onafhankelijke cliëntenondersteuners. De gemeente erkent het belang hiervan en werkt samen met de regiomanager van MEE om samen te werken met de cliëntondersteuners en ervoor te zorgen dat hun onafhankelijkheid geborgd blijft. De samenwerking met het Preventieteam en andere organisaties wordt gebruikt om sneller te verwijzen naar onafhankelijke cliëntenondersteuners.

Omdat de nieuwe inburgeringswet ook onder de nieuwe toegang valt, wordt toegelicht wat de ervaringen zijn van sommigen. Een betaalde baan betekent soms achteruitgang in plaats van vooruitgang als je uit een uitkeringssituatie komt (financieel). De gemeente heeft je niet meer in beeld, waardoor je het zonder de ondersteuning moet doen en je geen mogelijkheden meer krijgt om je verder te ontwikkelen. Er zijn mensen die dat ervaren alsof ze zijn vergeten. Het is belangrijk om contact te houden met inburgeraars als gemeente, ook als ze een baan hebben.

De Cliëntenraad beoordeelt de nieuwe plannen als positief en is vooral benieuwd naar de uitvoering ervan. Dat vraagt volgens de Cliëntenraad om een andere deskundigheid en cultuur, een andere manier van werken. Het is niet gemakkelijk om dat te realiseren en daar is de gemeente zich van bewust, al is iedereen erover eens dat het nodig is.

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat de gemeente mensen betreft die vanuit hun eigen ervaring betrokken zijn bij de plannen. Verder hecht de Cliëntenraad veel waarde aan de communicatie over wat er op dit moment knelt, hoe dat verbeterd gaat worden en wat daarvan de gevolgen zijn voor mensen zelf. In taal die voor iedereen te begrijpen is. Op dit moment is het een mooi, theoretisch plan, vindt de Cliëntenraad.

3. Bespreking van de taakverdeling binnen de Cliëntenraad

Er wordt steeds meer gevraagd van leden, vanwege deelname aan activiteiten buiten de vergaderingen om. Voorkomen moet worden dat deze acties telkens bij dezelfde mensen terecht komen. Belangrijk is dat iedereen aangehaakt blijft, wat soms betekent dat leden elkaar helpen om vergaderstukken te begrijpen, zodat je je goed kunt voorbereiden op de vergaderingen.

Tot slot is het belangrijk dat ervaringen die je zelf hebt met de Participatiewet of hoe de gemeente communiceert, of als je van anderen hoort wat er niet goed gaat, je dit onder de aandacht brengt van de Cliëntenraad. Dat kan ook buiten de vergaderingen om.

4. Extra online-vergadering over minimabeleid nodig?

Afgesproken wordt dat de vergadering over veranderingen binnen het minimabeleid op 21 september worden besproken. De Cliëntenraad neemt voor lief dat er hierdoor weinig tijd is om aanbevelingen door te geven aan de Adviesraad Sociaal Domein voor een advies hierover (begin oktober). Er zal geen extra (online-)vergadering worden georganiseerd. Het Taalhuis en het Vluchtelingenwerk Krimpenerwaard zal tijdens de vergadering in oktober worden geagendeerd.

5. Stand van zaken inburgeringswet

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat de scholing in taal voor inburgeraars aansluit op verschillen in niveaus van mensen. Kinderen gaan bijvoorbeeld naar school en leren daardoor sneller de taal, terwijl ouderen vaak andere begeleiding nodig hebben. Het ontbreekt aan maatwerk. Analfabeten zitten in hetzelfde groepje als mensen die van de universiteit komen. De ervaring is dat in de praktijk met elkaar praten soms beter werkt dan leren op school. De overtuiging is dat iedereen de taal wil leren, want dat is in je eigen belang. Wel is belangrijk om aan te sluiten bij de persoonlijke motivatie en wat iemand nodig heeft. Het uitgangspunt is nu B1-niveau, maar soms is B2 beter als dat beter past bij iemands ambities.

6. Terugkoppeling van de informatie-avond over het nieuwe gemeentehuis

De wethouder en medewerkers van de gemeente hebben 9 belangstellende inwoners uitgenodigd om de plannen voor het nieuwe gemeentehuis toe te lichten. Een vertegenwoordiger van de Cliëntenraad was van de partij. Aandacht is voor aanpassingen voor minder-validen, zoals een aangepast toilet, openslaande deuren, grote lift en zo min mogelijk drempels. De suggestie om een laag koffie- en thee-automaat ter beschikking te stellen voor mensen in een rolstoel is genoteerd.

Er komen geluidsdichte spreekkamers. Bij binnenkomst is er een informatiezuil beschikbaar. De vraag is gesteld of daar ook een gastheer of -vrouw bij komt te staan.

De vraag wordt gesteld wat er met de suggesties gaat gebeuren en of de deelnemers daar iets over terug horen. Deze vraag zal binnen de gemeente worden voorgelegd.

7. Bespreking van het concept-verslag van 20 april

Het verslag wordt vastgesteld.

8. Bespreking van de strategische agenda en de resultatenlijst

De suggesties en afspraken over de integrale toegang zullen worden opgenomen in de resultatenlijst.

Het Taalhuis en het Vluchtelingenwerk komt op de agenda van 19 oktober.

9. Rondvraag

Opgemerkt wordt dat er nog steeds onvoldoende transparantie is over de motivering om aanvragen voor kwijtschelding van gemeentelijk belastingen af te wijzen. Onduidelijk is wat je bijvoorbeeld aan spaargeld mag hebben. Ook wordt niet gecommuniceerd dat bijvoorbeeld kinderbijslag niet bij je vermogen wordt gerekend. De SVHW zal over de wens van de Cliëntenraad voor meer transparantie worden benaderd.

Gevraagd zal worden aan de afdeling communicatie wat er met de inbreng van de Cliëntenraad voor de papieren nieuwsbrief wordt gedaan.

Opgemerkt wordt dat in de verordening van de Cliëntenraad staat dat leden onder de 27 jaar geen presentiegeld ontvangen, hooguit een vergoeding van gemaakte kosten. Gevraagd zal worden wat hiervoor de motivatie is.

Tertia neemt deel aan een vergadering van de gemeenteraad op 6 juni om praktijkervaringen van de Cliëntenraad in te brengen naar aanleiding van de plannen om het minimabeleid te verbeteren.

Afgesproken wordt dat een lid meegaat naar een bijeenkomst over regionale cliëntenparticipatie op 5 juni (Gedeelde Zorg, locatie: Groene Hart-ziekenhuis).

11 Afsluiting

De voorzitter dankt ieder voor de deelname.