



Verslag vergadering Cliëntenraad 16 mei 2024

Van : Cliëntenraad Krimpenerwaard
Datum vergadering : Donderdag 16 mei 2024, 09:00 – 11:00 uur
Plaats : Vergaderzaal 1.6, eerste verdieping, Lekkerkerk
Uitgenodigd : Marijke, Ton, Linda, Jorina, Nisreen en Yoni.

Gasten : Thysia Verburg, Thara Brandse, Suzanne Kuijpers en Mariëlle Lamper

Voorzitter : Tertia Hulst
Ambtelijk secretaris : Marloes van Stam.

1. Welkom

De voorzitter heet iedereen welkom. Er is een grote groep deze vergadering.

2. Vaststelling van de agenda

Een van de leden geeft aan dat zij de stukken niet bij de mail heeft ontvangen.

Een ander lid is voor de laatste keer aanwezig. Zij staat op het rooster van optreden. Naomi van Pelt komt langs om het lid namens het college hartelijk te bedanken voor haar inzet. Ook de voorzitter bedankt haar hartelijk.

Iedereen stelt zich kort voor.

3. Presentatie Thysia Verburg over de Integrale Toegang samen met Thara Brandse

Thysia Verburg is aanwezig om een presentatie te geven en Thara Brandse komt ter ondersteuning.

Thysia Verburg is projectleider integrale en brede toegang sinds half november 2023. Haar opdracht is daadwerkelijk een nieuwe toegang te formeren met verschillende partners en de gemeente, zodat integraal vragen van burgers beantwoord kunnen worden. Onder integraal wordt verstaan dat het niet alleen gaat over de specifieke vraag die door de burger wordt gesteld, maar dat het breder wordt getrokken waarbij alle partijen aan de voordeur informatie kunnen geven. Er zijn meerdere momenten waarop de Cliëntenraad wordt betrokken om input te geven. Van belang is om te onderzoeken wat er werkt in de goede toegang voor inwoners, wat de goede toegang bevordert en wat de goede toegang belemmert. De VNG en Movisie geven de kaders aan over welke kwaliteit er bereikt moet worden, maar de gemeente kan dit zelf verder naar eigen inzicht invullen.

Thysia geeft aan dat het van belang is om naar professionals in het veld te luisteren die ervaring hebben. Hiervoor is een uitvoeringsprogramma opgesteld. Er wordt een integraal team samengesteld, de lerende werkpactijk, die bestaat uit medewerkers van de gemeente vanuit de maatwerkteams, consultants (Jeugd, WMO en W&I) en ook uit medewerkers van de preventiepartners zoals MEE, Kwadraad en GGZ. Het is de bedoeling dat er een integraal team ontstaat waar burgers hun vraag kunnen stellen en gekeken wordt hoe deze burger dan het beste geholpen kan worden. Momenteel verkeert het traject zich in fase 1 en later volgen nog fase 2 en 3. Hier wordt al jaren over gesproken, maar het verschil is dat de plannen nu in een pilot in Lekkerkerk in de praktijk worden gebracht. De lessen die hieruit worden getrokken zullen meegenomen worden bij de implementatie voor de hele gemeente. Volgens de gemeente is er een centrale basis waarin alle bevindingen uit dit project worden bijgehouden en de resultaten worden gemonitord.

De gemeente geeft aan dat er een aantal randvoorwaarden zijn die uitgetest worden. Zo is het de bedoeling dat bij de teams ook een consultant met mandaat aangehaakt zal zijn zodat als de klant een voorziening nodig heeft, de beschikking daarvoor kan worden opgesteld en de klant niet wordt doorverwezen. Het plan ligt er ook om dit in de vorm van een koppel te doen met verschillende expertises zodat de klant altijd ergens op kan terugvallen. Verder is het bij de integrale toegang ook van belang dat signalen die hulpverleners krijgen van burgers, worden doorgezet naar de juiste hulpverlening zonder dat hier een concrete hulpvraag vanuit de burger zelf hoeft te liggen.

Burgers die in Lekkerkerk wonen, krijgen te maken met deze integrale werkwijze waarvoor een medewerker klaar zit die nagaat welke vraag de burger heeft en met het team overlegt bij wie deze vraag wordt uitgezet



voor de juiste expertise. De juiste medewerker neemt vervolgens contact op met de burger zodat die niet steeds hetzelfde verhaal hoeft te doen. Dat is volgens de Cliëntenraad ook een belangrijk uitgangspunt. De gemeente geeft aan dat in het geval er kwesties spelen die betrekking hebben op veiligheid, deze voorlopig niet in aanmerking komen voor de toegang. Het gaat in eerste instantie om reguliere vraagstukken. Als er sprake is van geldproblemen worden deze klanten gelijk doorgestuurd naar het maatwerkteam W&I om eerst hiermee te worden geholpen alvorens andere vragen aan de orde komen.

Een van de leden merkt op dat het bij het houden van enquêtes handig zou zijn om een vragenlijst in een keer naar alle klanten die bekend zijn bij de gemeente te sturen om ze zo te bewegen om mee te denken. Thysia geeft aan dat er meer mogelijkheden zijn gekomen om enquêtes in te vullen om zo feedback te geven: het kan anoniem of mensen die hier moeite mee hebben kunnen hierin ondersteund worden door een cliëntondersteuner. Verder kunnen gemeenten zelf vragen opstellen van cliëntervaringsonderzoeken en hoeft dit niet meer op basis van landelijk opgestelde vragenlijsten te verlopen. Het gaat er namelijk volgens de cliëntenraad om wat er echt belangrijk is en dat een systeem met standaard vragen daar niet bij helpt. Op een vraag van de cliëntenraad geeft Thysia verder aan dat er offline aandacht wordt besteed aan de integrale toegang door sessie als deze te houden om input te verkrijgen en online wordt dit gedaan met enquêtes, webinars en er wordt een chatbox geïntroduceerd waar bepaalde kwesties aangedragen kunnen worden.

Vervolgens wordt er een mentimeter gehouden waarin de input van de leden wordt besproken. Een samenvatting hiervan is als bijlage toegevoegd met daarin ook de vraag aan de leden wie er wil aansluiten bij een van de ontwikkelteams om op onderwerpen mee te denken over de nieuwe toegang. Tijdens deze interactieve sessie heeft de Cliëntenraad een aantal punten naar voren gebracht.

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat wanneer iemand een medewerker aan de lijn krijgt, burgers direct naar de juiste persoon worden doorverwezen zodat zij niet hetzelfde verhaal meerdere keren moeten vertellen. Voor de toegang is het belangrijk dat het simpel gehouden wordt in duidelijke taal. Alles gaat daarnaast volgens de Cliëntenraad steeds meer digitaal en dat is ook niet voor iedereen toegankelijk. Een gesprek met iemand persoonlijk over de telefoon blijft heel belangrijk.

Volgens de Cliëntenraad is het belangrijk dat in de ontwikkelteams die worden gevormd mensen zitten die afhankelijk zijn van de gemeente doordat ze van bepaalde diensten gebruikmaken. Dat heeft ermee te maken dat zij anders aankijken tegen de wijze van communiceren, wat ze nodig hebben en er begrip is voor angst en stress. Het is ook belangrijk voor de integraliteit zelf: er wordt een voorbeeld gegeven van twee afspraken voor een keuring dat ook net zo goed in een keer zou kunnen plaatsvinden. Vervolgens moet dan voor de aanvragen intern ook integraal worden gekeken, dus dat verschillende aanvragen niet strikt gescheiden worden behandeld. Het zou logisch zijn om dit in een keer te behandelen. Daarom zou volgens de gemeente iemand met mandaat erbij betrokken moeten zijn, zodat mensen niet meerdere keren hun verhaal hoeven te doen en de aanvragen in een keer kunnen worden behandeld.

Het is volgens de Cliëntenraad niet de bedoeling dat er een besluit over iemand wordt genomen als de consulent die persoon niet kent en aan de hand van een kort gesprekje vervolgens al een beslissing neemt. En daarnaast geeft zij aan dat er niet altijd gewacht hoeft te worden met het aanbieden van hulp tot er een besluit ligt. Het gaat erom dat er niet vanuit wantrouwen naar de klant gekeken wordt, maar vanuit het vertrouwen in de klant. Er moet geïnvesteerd worden in het vertrouwen tussen klant en consulent. Daarnaast zouden klanten ook op de hoogte moeten worden gehouden van het proces, dus wat ze kunnen verwachten en wanneer. Het is daarom volgens de Cliëntenraad belangrijk dat er aan de voordeur deskundigheid is waardoor dit voorkomen kan worden. Als er niet wordt geluisterd is dit volgens de Cliëntenraad ook een gebrek aan deskundigheid. In het kader van integrale toegang zou er ook contact moeten zijn met het UWV omdat die andere regels kunnen hebben dan de Participatiewet die maar een tijdelijk vangnet is voor burgers, daarin zou meer contact en samenwerking moeten zijn zodat mensen niet vastlopen. De gemeente geeft zelf aan dat dit ook binnen de eigen organisatie voorkomt en er daarom meer aandacht is voor meetwerk waarbij de behoeften van de klant centraal staan en de wet hiervoor ook mogelijkheden biedt.

De Cliëntenraad geeft naar aanleiding van het uitgangspunt van de gemeente dat wordt gekeken naar wat mensen zelf kunnen doen of hun omgeving aan dat dat niet voor iedereen is weggelegd of dat het netwerk ontbreekt. Daarnaast wordt aangegeven dat het lastig is om om hulp te vragen. De gemeente geeft aan dat ze bedoelt dat wanneer het netwerk er wel is de hulpverlening het proces niet gelijk moet overnemen. De Cliëntenraad geeft aan dat je veel dingen niet als uitgangspunt kunt nemen omdat dat vervolgstappen zijn aan de hand van gesprekken met klanten, waarbij serieus met de klant wordt gewerkt en goed naar de klant geluisterd wordt.



Er wordt gevraagd wat er met positieve gezondheid wordt bedoeld. Volgens de gemeente berust dit op een brede uitvraag naar verschillende aspecten van iemands leven. Volgens de Cliëntenraad zou het duidelijker zijn als er staat dat het gaat om iemands leven in balans te brengen.

Een hele praktische en belangrijke vraag van de Cliëntenraad is wat er gebeurt als iemand naar de gemeente belt en wat dan het stappenplan is. Volgens de gemeente krijgt de burger dan iemand van de nieuwe toegang aan de lijn die een aantal vragen stelt om in te kunnen schatten op welk gebied de vraag betrekking heeft zodat in een vervolgstap de juiste persoon hieraan gekoppeld kan worden. Dat kan al iemand met expertise zijn. De concrete vragen liggen er echter nog niet en daar kan de Cliëntenraad goed in meedenken. Het gaat om vragen om een eerste beoordeling te maken en het is niet de bedoeling dat burgers gelijk hun hele verhaal vertellen. Vervolgens zal dit duidelijk geregistreerd moeten worden.

De Cliëntenraad spreekt haar waardering uit dat zij in alle fasen worden betrokken. De voorzitter geeft ook aan dat de Cliëntenraad graag meedenkt. Ze bedankt Thysia en Thara voor hun komst.

4. Vaststelling van het verslag van 25 april 2024

Het verslag is akkoord bevonden.

5. Bespreking van het verslag van de Adviesraad van 18 april 2024

Dit had ter kennisgeving moeten zijn. Geen bijzonderheden of opmerkingen verder.

6. In gesprek met Mariëlle Lamper

Mariëlle Lamper is beleidsmedewerker schulddienstverlening en armoede. Zij houdt zich bezig met de digitale en papieren nieuwsbrief. De link naar communicatie is dat zij bedenkt wat er gecommuniceerd wordt en in welke vorm, dus de inhoud. Caroline Ruissen van communicatie controleert vervolgens op de stijl van de tekst, B1 niveau of formulering, dus het ontwerp van de tekst en hoe het overkomt.

Mariëlle is ook betrokken bij de minimaregelingen die officieel onder armoede vallen. De gemeente wil schulddienstverlening en armoede meer aan elkaar koppelen en daarom vormt zij ook een koppel met Frieda Maring. Mariëlle heeft ook de reacties van de Cliëntenraad op de folder en het boekje gezien. Zij is ook al een paar keer aangeschoven bij de Cliëntenraad.

De voorzitter geeft aan dat er nog steeds een vacature openstaat voor een nieuw lid van de Cliëntenraad. In de tekst staat dat het is bedoeld voor mensen die te maken hebben met de Participatiewet, maar dat uit de reacties is gebleken dat dat niet duidelijk genoeg is overgekomen. Op de vacature die vorig jaar december in de papieren nieuwsbrief verscheen is niet gereageerd. Dat heeft dus met de manier van communicatie te maken.

De voorzitter geeft ook aan dat een lid van de Cliëntenraad voorheen stukjes schreef voor de nieuwsbrief, maar deze telkens werden aangepast.

Voor de Cliëntenraad was in ieder geval niet duidelijk wie wat doet binnen de gemeente als het over communicatie gaat. Communicatie is heel belangrijk in welke vorm dan ook. De Cliëntenraad wil namelijk ook graag zichtbaar zijn en de burgers kunnen bereiken. De Cliëntenraad wil laten zien wat zij doet.

Mariëlle geeft aan dat zij een digitale nieuwsbrief maakt die elke maand op de website verschijnt en wordt rondgestuurd bij aanmelding met mailadres. Daarnaast maakt zij een papieren nieuwsbrief die twee keer per jaar, voor de kerstvakantie en voor de zomervakantie, wordt opgeleverd. Het gaat om de nieuwsbrief Werk en Inkomen.

Voor de papieren nieuwsbrief heeft Mariëlle de Cliëntenraad verzocht stukjes aan te leveren. Er zijn twee stukjes aangeleverd. De nieuwsbrief is bedoeld om naar buiten te brengen wat er speelt en daar zijn de aangeleverde stukjes goede voorbeelden van geeft Mariëlle aan. De stukjes zijn inhoudelijk niet aangepast door communicatie. Het is de bedoeling dat er ervaringsverhalen in de nieuwsbrief verschijnen waarvoor de Cliëntenraad volgens Mariëlle telkens om een bijdrage wordt gevraagd. De Cliëntenraad wil ook graag een bijdrage leveren, maar het is van belang dat het niet wordt herschreven. Mariëlle geeft aan dat een ervaringsverhaal ook naar buiten kan worden gebracht via een interview, waarbij de interviewer de tekst schrijft en deze voor plaatsing ook de geïnterviewde passeert.

Een lid oppert om een keer in de papieren nieuwsbrief een bladzijde te wijden aan wat de Cliëntenraad precies is, waar ze over heeft meegedacht en daar een paar stukjes aan toe te voegen. En vervolgens het verzoek erbij wordt geplaatst wie er wil meedenken. Volgens Mariëlle verschijnt er naast de ingeleverde



stukjes een algemene tekst over de Cliëntenraad. In eerdere versies stond niet hoeveel leden hierin zitting hebben, dat zijn er zeven en de voorzitter. Er moet volgens de voorzitter kritisch naar de tekst gekeken worden en dat er duidelijk wordt gemaakt wat de Cliëntenraad precies doet. Er zijn mensen met verschillende achtergronden nodig in de Cliëntenraad.

Mariëlle gaat navraag doen bij communicatie naar de meest recente aangepaste vacaturetekst en vervolgens stuurt zij deze nogmaals naar de Cliëntenraad. De voorzitter geeft aan dat in de nieuwsbrief ook opgenomen kan worden of er mensen bereid zijn de Cliëntenraad te helpen om mee te denken in plaats van aangeven dat er een vacature open staat.

7. Zeepkist, afspraken en rondvraag

Voor de volgende vergadering moet het bespreken van de strategische agenda op de agenda van die vergadering worden gezet om deze op te schonen.

8. Afsluiting

De leden nemen afscheid van het aftredende lid. De voorzitter spreekt haar toe, bedankt haar voor al haar inzet en overhandigt haar een cadeau en kaart namens iedereen.

De voorzitter sluit de vergadering.