



Verslag vergadering Cliëntenraad 21 maart 2024

Van : Cliëntenraad Krimpenerwaard
Datum vergadering : Donderdag 21 maart 2024, 09:00 – 11:00 uur
Plaats : Raadzaal gemeentehuis Lekkerkerk
Uitgenodigd : Marijke, Ton, Linda, Jorina en Nisreen.
Afwezig : Yoni. (zwangerschapsverlof).

Gasten : Naomi van Pelt, Marja van Eijk en Ilonka Speksnijder

Voorzitter : Tertia Hulst
Ambtelijk secretaris : Marloes van Stam.

1. Welkom

De voorzitter heet iedereen welkom.

2. Vaststelling van de agenda

De agenda wordt vastgesteld.

Een van de leden is geopereerd en het gaat goed met haar, maar ze mag voorlopig niets.
Er wordt een bloemetje naar het lid gestuurd om haar sterkte te wensen.

De voorzitter heeft een ander lid een whatsapp bericht gestuurd, want zij staat op de lijst van aftreden.

3. Terugkoppeling en vervolg van het interview met de rekenkamer

De Cliëntenraad heeft een poster gekregen voor onderzoek van de rekenkamer. Het onderwerp was armoede in de Krimpenerwaard. De voorzitters van de Adviesraad en de Cliëntenraad zijn daarover aan de hand van een aantal vragen geïnterviewd. Het is wel jammer dat ze van tevoren bijvoorbeeld de Cliëntenraad niet hebben benaderd voor ideeën om mensen te bereiken. Want praten over armoede is een hele hobbel die mensen niet snel zullen nemen. De poster is veranderd na inbreng van de Cliëntenraad, alleen jammer dat niemand de poster ergens zien hangen.

4. Terugkoppeling Kernkracht

Een van de leden is bij de fysieke vergadering van Kernkracht geweest. Het ging er in de vergadering over dat de wethouders zich gaan terugtrekken, omdat het geen nut meer heeft en ze alleen komen als het van belang is. He gaat ook niet meer om beleid en daarom kunnen ze weinig invloed meer hebben. Er waren wel beleidsmedewerkers uit de Krimpenerwaard. Er is nog geen terugkoppeling hoe zinnig het nog is voor de Cliëntenraad. Vooral nog geen toegevoegde waarde, gaat weinig over de Participatiewet. De voorzitter van de Adviesraad was er ook bij aanwezig en zij vond het wel nuttig voor de Adviesraad. Het is persoonlijk interessant maar niet voor de Cliëntenraad. Als dat lid sowieso naar de bijeenkomsten gaat moet dit ook goed gecommuniceerd worden met de Adviesraad zodat er in ieder geval iemand gaat. Het verslag van de een na laatste vergadering is niet ontvangen, de voorzitter heeft het echter doorgegeven. De notulen komen ook altijd pas veel later.

5. Zeepkist, afspraken en rondvraag

De sollicitatiebrief en een bijpassend stukje (anoniem) is nog steeds niet in de krant verschenen. *De ambtelijk secretaris zal nogmaals informeren hoe het hiermee staat. Er kan*



door het desbetreffende lid wel alvast begonnen worden met het schrijven van het stukje, het op papier zetten van de ideeën.

Er was mogelijk een aanwinst, maar dat betrof helaas iemand buiten de gemeente. Voor alle leden is het ook goed om in hun omgeving te kijken of er belangstellenden zijn om deel te nemen als lid van de Cliëntenraad. Nieuwe aanwas is hard nodig om op sterkte te blijven.

Communicatie is een ding bij de gemeente. De leden worden betrokken als proeflezers, zodat er een bijdrage geleverd kan worden als er dingen gecommuniceerd moeten worden. De gemeente maakt gebruik van het aanbod van de Cliëntenraad. Het overviel de Cliëntenraad dat zij gelijk in een lijst werden geplaatst om deel te nemen. De Cliëntenraad heeft het zelf aangeboden, maar niet iedereen staat in de lijst.

Er zijn twee gesprekken geweest met communicatie. Zij gaven aan dat aan het format bepaalde eisen zijn verbonden omdat het in naam van de gemeente wordt gepubliceerd, terwijl de Cliëntenraad aangeeft dat haar naam er ook onder gezet kan worden. De Cliëntenraad zou ook een initiatief kunnen om de website te verbeteren. Caroline Ruissen is de nieuwe adviseur communicatie. Zij is ook al aangeschoven bij de Adviesraad. *De ambtelijk secretaris gaat haar uitnodigen voor een volgende vergadering om met haar hierover in gesprek te gaan.*

Er is onduidelijkheid over het gebruik van de OV Meedoen pas, die is nog niet binnen. Het is een mooie regeling, maar het zou ook fijn zijn als duidelijk is hoe de regeling werkt. Dit komt niet vanuit de gemeente maar vanuit de busmaatschappij. Er is een nieuwe versie op de website, deze zal door de voorzitter worden doorgestuurd.

Het zou fijn zijn als de Cliëntenraad mee zou kijken naar het aanvraagformulier van de Meedoen-regeling. Er is ook een verschil tussen de online versie en de papieren versie.

Dit zijn ook vragen die gesteld kunnen worden aan beleidsadviseur Frida Maring. In de Cliëntenraad wordt ook het idee geopperd om bij zo'n sessie het aanvraagformulier op het scherm te presenteren en samen met de leden te kijken hoe het formulier bedoeld wordt en of het ook duidelijk is / overkomt. Dan kunnen er ook adviezen voor verbeterpunten worden gegeven.

Het armoedeonderzoek is door de voorzitter doorgestuurd en ook de nieuwe versie. De punten die de leden genoemd hadden zijn ook op een rijtje gezet.

De lening voor de inrichtingskosten voor mensen die hier komen wonen moet op de strategische agenda komen. Bij inrichtingskosten krijgen mensen eerst de helft, moeten dan bonnetjes inleveren en vervolgens krijgen ze dan de tweede helft. Terwijl het een lening is. Zo raken mensen gelijk al in de schulden. Dat kan makkelijker gemaakt worden voor het personeel en zeker voor de mensen die het aangaat. Het wordt helemaal begeleid door vluchtelingenwerk. Hier zou meer duidelijkheid over moeten komen en dat zou uitgezocht moeten worden.

De ambtelijk secretaris gaat uitzoeken hoe in het gemeentelijk beleid wordt omgegaan met vaststaand landelijk beleid. Dus wat is wettelijk verplicht en wat heeft de gemeente zelf ontwikkeld. Hoe kun je daar mogelijk soepeler mee omgaan. Verder is er krapte qua personeel en dan is het ook goed als de Cliëntenraad meekijkt.

6. Presentatie inkomensconsulenten over hun werkzaamheden/taken

Ruimte voor discussie tussen de leden en de consulenten werk en inkomen. In aanwezigheid van Naomi van Pelt (teammanager), Marja van Eijk en Ilonka Speksnijder.

Er is een presentatie gegeven door teamleider Naomi van Pelt en de consulenten (ook vaak aangeduid als klantmanager) werk en inkomen Marja van Eijk en Ilonka Speksnijder waarin uitleg wordt gegeven over hun werkzaam binnen het team. Daarnaast wordt er met de leden van gedachte gewisseld.

Er is gesproken over het informeren van de klant wie hun consulent is en een korte samenvatting in de brief voor welke vragen de klant naar de inkomensconsulent gaat en welke vragen elders moeten worden



gesteld. Deze brief wordt met de Cliëntenraad gedeeld om mee te kijken alvorens deze wordt verstuurd. Er is ook een brief gemaakt voor inwoners die lange tijd niet gesproken zijn, meer een algemene brief dat er binnenkort contact wordt opgenomen. Deze ligt ook klaar. Deze brieven worden nog nagestuurd.

Tegenwoordig wordt tijdens de intake ook uitgelegd wie de inkomensconsulent is en voor welke vragen klanten bij die persoon terecht kunnen. Klanten krijgen ook uitleg wie de werkconsulent is. Daar is namelijk verschil in, al staat in de functietitel hetzelfde. Hier was ook verwarring over bij klanten en daarom zal dit onderscheid verduidelijkt worden. Daar zijn ze alert op.

Er zijn vaak vragen over de domeinen heen, ook bij de Adviesraad. Er wordt aangegeven dat dit een van de belangrijkste punten is van het werk van een inkomens- en werkconsulent. Er spelen vaak meerdere problemen bij mensen en dan kan met hun toestemming overlegd worden met een collega of de klant wordt doorverwezen naar de desbetreffende instantie, dat is een richtpunt. Er is ook onderling veel contact. Zowel bij de Adviesraad als de Cliëntenraad speelt de vraag over kinderopvang een rol, en dan met name bij mensen die buiten de gebruikelijke uren werken. Er is ook een initiatief voor genomen samen met het werkcafé. Naomi geeft aan dat er binnen het team iemand is die benaderd kan worden als er een vraag is rond kinderopvang. Die kan ook inventariseren waar er bijvoorbeeld plek is, maar het is echt wel een probleem in de Krimpenerwaard. Er wordt ook regionaal gekeken en via Krimpenerwaard intercultureel, wat er aan gedaan kan worden. Daar hebben werkconsulenten ook oog voor en denken mee wat er mogelijk is. Het is vooral een probleem bij iemand met onregelmatige diensten. De voorzitter benadrukt dat dit domeinoverschrijdend is en dat het ook duidelijk een probleem is.

Voor de mensen die een uitstroompremie zouden missen is er nu een reminderbrief, dat ze daarvoor een aanvraag kunnen indienen. Er mag ook niet zomaar geraadpleegd worden of iemand nog aan het werk is, omdat iemand formeel geen klant meer is. Maar er wordt wel proactief naar gekeken. Er is vanuit de Cliëntenraad ook zorg over de nazorg wat gemist wordt. Financieel, wat je allemaal moet regelen en ook voor mensen die de taal nog onvoldoende spreken is het een drempel. Mensen hebben echt hulp nodig, omdat het ook lastig kan zijn het aan te kaarten. Dat zou gecombineerd kunnen worden met de reminderbrief. Dit wordt genoteerd door Naomi. Dit is ook belangrijk voor de ketenpartners wat zij hierin kunnen betekenen en betreffende de tijdstippen van openstelling voor vragen.

Er is een vraag betreffende de WSP consulent. Het werkcafé heeft een presentatie gegeven en de leden zijn ook afzonderlijk naar het werkcafé geweest, maar de vraag is hoe het in de praktijk gaat. Het was niet helemaal hoe het op papier staat. Naomi geeft aan dat dat bij een ander team hoort en dat er ook nog gevolg wordt gegeven aan deze sessie, dus dat komt in een volgende bijeenkomst aan bod.

Verder zijn er bij de leden vragen over de bereikbaarheid qua communicatie met de gemeente. Het antwoord daarop is dat het in principe niet uitmaakt of dat via de telefoon of mail is. Als er een telefoonnotitie is van een klant die gebeld heeft wordt de eigenlijk dezelfde dag teruggebeld, maar soms lukt dat niet en dan wordt het uiterlijk de dag erna. Ook op mails wordt altijd gereageerd, maar soms kan er weleens wat mis gaan en daarom is het verzoek ook aan klanten om aan de bel te trekken. Er zijn ook signalen dat het inspreken van de voicemail anders zou kunnen, omdat mensen daarvan soms schrikken. Mede naar aanleiding van deze signalen zijn de brieven ook aangepast en vragen consulenten ook in gesprekken met klanten hoe het overkwam, om de communicatie naar de klant toe te verbeteren. Als tip wordt vanuit de Cliëntenraad meegegeven om bijvoorbeeld te zeggen 'ik kon u niet bereiken, maar ik wilde alleen even weten hoe het met u gaat. Er is niets mis'. Dit wordt meegenomen door het team van Naomi. Naomi is ook geïnteresseerd in de ervaringen van cliënten aangaande gesprekken tussen hen en de consulenten. Zij staat ook open voor een persoonlijk gesprek om deze ervaringen te delen, om de dienstverlening te verbeteren. Naomi gaat hierover nadenken hoe dit het best aangepakt kan worden. Hier wordt ook zeker een vervolg aan gegeven. Ook een vakantiemelding van een klant die binnenkomt bij de uitkeringsadministratie, daar werd nooit een respons op gegeven. Een wijzigingsformulier wordt ook niet meer automatisch opgestuurd. Er wordt nu gekeken hoe dit proces gedigitaliseerd kan worden. Naomi zou het fijn vinden als deze problemen betreffende communicatie gebundeld zouden worden en bij haar gemeld worden. Vanuit de Cliëntenraad wordt echter aangegeven dat er advies wordt gegeven op



beleid, maar dat de praktijk weerbarstig kan zijn. De Krimpenerwaard heeft ook een klein bestand en daar moet de Cliëntenraad het dan mee doen. Naomi geeft aan het probleem te begrijpen, maar dat vanwege het kleine bestand er ook minder consultants zijn en als er iemand wegvalt zij ook een probleem hebben. Er wordt naar een balans gezocht en het verzoek gedaan aan de Cliëntenraad om hen scherp te houden.

De voorzitter geeft aan dat het goed zou kunnen zijn om te kijken wat het vervolg hierop is. Het roept wellicht ook vragen bij Naomi en haar team op. En wat de Cliëntenraad als volgende stap gaat voorstellen. In ieder geval op individueel gebied, wat daar zou kunnen. Naomi gaat in ieder geval de brieven die naar aanleiding van het signaal van de Cliëntenraad, hoe de boodschap overkomt, kijken en delen met de vraag hier kritisch naar te kijken. Verder stelt ze voor nog contact te hebben rondom het gesprek met een van de leden om te kijken hoe het is gegaan, zodat dit meegenomen kan worden om te kijken hoe dit aangepast kan worden. Er vindt ook regelmatig gezamenlijke training casuïstiek overleg plaats, hoe de inwoner te benaderen en wat de toon is. Op de communicatie en hoe daarmee geëxperimenteerd wordt komt Naomi nog terug.

Er is ook nog een opmerking vanuit de Cliëntenraad over het verstrekken van fysieke dan wel digitale post, dat niet duidelijk is waarom de ene keer voor het ene en de andere keer voor het andere wordt gekozen. Digitaal via zorgmail kan de informatie in ieder geval maar beperkt bewaard blijven. Dit is echter per situatie een afweging die de consultant maakt. Naomi gaat kijken waar dat in zit en komt hierop terug. Ze gaat ook kijken waarom klanten online hun identiteitsgegevens moeten uploaden, dat is niet de bedoeling en moet een fout in het systeem zijn. Het geldt voor meerdere aanvragen.

De voorzitter bedankt Naomi, Marja en Ilonka voor hun aanwezigheid

7. Afsluiting

De voorzitter bedankt iedereen voor hun aanwezigheid.