



Verslag vergadering Cliëntenraad 25 april 2024

Van : Cliëntenraad Krimpenerwaard
Datum vergadering : Donderdag 25 april 2024, 09:00 – 11:00 uur
Plaats : Raadzaal gemeentehuis Lekkerkerk
Uitgenodigd : Marijke, Ton, Linda, Jorina en Nisreen.
Afwezig : Yoni (zwangerschapsverlof)

Gasten : Caroline Ruissen en Frieda Maring

Voorzitter : Tertia Hulst
Ambtelijk secretaris : Marloes van Stam

1. Welkom

De voorzitter heet iedereen welkom en in het bijzonder Caroline Ruissen en Frieda Maring.

2. Vaststelling van de agenda

De agenda wordt vastgesteld.

3. In gesprek met Caroline Ruissen en Frieda Maring

Bespreken met Caroline Ruissen welke communicatielijnen de gemeente hanteert en hoe dit verbeterd kan worden. Met Frieda Maring input vanuit de Cliëntenraad voor de poster en het boekje bespreken.

Er wordt een presentatie gegeven door Caroline Ruissen en Frieda Maring en in discussie gegaan met de leden.

De voorzitter geeft aan dat het soms lastig te overzien is wie binnen de gemeente wat doet: op het gebied van communicatie gaat het vooral over stukjes in de nieuwsbrief en in de krant. Daarom staat communicatie bij de Cliëntenraad ook op de agenda.

Mariëlle Lamper is in ieder geval verantwoordelijk voor de digitale en papieren nieuwsbrief. Voor Armoede en schulden is Frieda Maring dat. Voor de inhoud is Frieda Maring het aanspreekpunt en voor andere zaken zoals vormgeving is Caroline Ruissen het aanspreekpunt. Als het echt over communicatie gaat wordt de expertise van dat team erbij gehaald en is Caroline Ruissen het aanspreekpunt.

Als eerste wordt de minima folder en het boekje besproken. Naar aanleiding van feedback vanuit de Cliëntenraad is het volgende aangepast:

- waar eerst alleen inkomensgrens stond is dit gewijzigd in inkomens- en vermogensgrens. Op de website, waar middels een QR-code naar wordt verwezen, is ook een tabel te vinden met de vermogensgrenzen;
- de QR-code die naar de website leidt is aangevuld met een link naar de website zodat mensen kunnen kiezen welke ze gebruiken;
- naast de kwijtschelding bij SVHW is ook de kwijtschelding van de RBG toegevoegd;
- verder is op elke pagina toegevoegd dat wanneer mensen er niet uitkomen zij contact kunnen opnemen met het geldpunt, met telefoonnummer en e-mailadres;
- de energietoeslag staat er niet meer bij omdat die op 30 juni afloopt;
- voor de duidelijkheid komen de symbolen overeen met de symbolen op de website;
- ook de regio waarbinnen mensen met de OV-pas kunnen reizen is toegevoegd, evenals op de website en ook in het nieuwsitem op de website;
- de regeling voor het jeugdfonds aangepast zwemles weten mensen goed te vinden. Het is overigens geen minima regeling, maar is bedoeld voor elk kind dat te maken heeft met een beperking;
- vraag en antwoord is op elke pagina toegevoegd;



- de taal is aangepast;
- de ketenpartners zijn op de hoogte van de regels middels een webinar die door Frieda Maring is verzorgd en zij gaan actief aan de slag met het boekje en de folder;
- op de website is ook aangegeven dat mensen na de aanvraag een brief ontvangen waarin wordt benoemd dat het acht weken kan duren voordat ze een besluit kunnen verwachten en er is een verwijzing op de website waar er bezwaar gemaakt kan worden;
- informatie icoontje en filter bij moeilijke begrippen op de website is uitgezocht, maar dit is niet mogelijk;
- ook is uitgezocht of het op de website middels de zoekfunctie mogelijk is om bij een vraag er een bepaalde regeling aan te koppelen, maar dat is niet mogelijk.

De volgende acties worden nog door de gemeente uitgevoerd:

- boekje verspreiden bij de diverse punten en het zal worden meegestuurd bij de nieuwsbrief van juni. Het is ook een goed idee het boekje mee te sturen met de digitale nieuwsbrief en bij ouderencomplexen te verspreiden;
- middels een stappenplan aangeven hoe een aanvraag in zijn werk gaat;
- het delen van ervaringen en meer zichtbaarheid van de regelingen op social media en de themapagina's;
- wellicht positieve ervaringsverhalen van gebruikers van de regelingen laten horen als tegenhanger van de negatieve geluiden;
- voor de uitleg waarmee het geldpunt kan helpen is het voorstel dit op de achterkant van het boekje te plaatsen, met meer informatie over het geldpunt;
- voor mensen die niet weten voor welke regelingen zij in aanmerking komen worden zij op de website niet eenvoudige doorgestuurd, middels een link, naar de juiste pagina waar de regeling aangevraagd kan worden. Mensen moeten zelf maar bedenken hoe ze er komen, wat niet eenvoudig is. Dit is een goede tip geeft de gemeente aan en daar gaan ze naar kijken zodat het up-to-date wordt.

De poster die van de minima regelingen is gemaakt was alleen bedoeld om even in een overzicht aan te geven welke regelingen er zijn, maar ook niet alle regelingen staan erop omdat dat niet past. Middels de QR-code wordt daarom naar de website verwezen, waar ook een nadere toelichting is te vinden.

Het is voor veel mensen vaak nog niet duidelijk hoe de OV-pas precies werkt. Het is een nieuwe regelingen. Het is nog niet duidelijk en er zijn nog inhoudelijke vragen die de gemeente met Arriva moet bespreken. Informatie op de website is aangepast maar is nog niet concreet.

Het is volgens de Cliëntenraad van belang om uitleg te geven waarom dingen wel of niet kunnen.

De voorzitter geeft aan dat het leerzaam is bij een presentatie dat er een formulier op het scherm getoond wordt en dan te bespreken. Dit is heel belangrijk in de communicatie. Het is wel begrijpelijk dat het vanuit de gemeente juridisch moet kloppen, maar het moet ook begrijpelijk taal zijn. Daarom zou de gemeente eigenlijk voor het juridische gedeelte een aparte bijlage moeten maken zodat de regeling voor mensen wel duidelijk is.

Voor de gemeentelijke regelingen geeft de gemeente in ieder geval aan de daarvoor een maand bankafschriften moet worden ingeleverd. Tevens is er vastgelegd dat er voor de gemeentelijke regelingen, de Meedoenregelingen, bij het inloggen met DigiD al aan de legitimatieplicht voldaan is. Dat kan echter nog niet bij Participatiewet-regelingen omdat daar meer verplichtingen van het rijk aan vastzitten.

Verder waren er vragen over de communicatielijnen: betreft wanneer de Cliëntenraad wordt ingeschakeld om mee te denken. Dat is volgens Caroline Ruissen maatwerk. Wat betreft folder, flyer e.d. kan dat gewoon gedeeld worden, maar tegenwoordig gaat het vrij gehaast waardoor de tijd er niet altijd is om het te controleren. Dan zou het een mogelijkheid zijn om het per mail te controleren. Er is onduidelijkheid over het onderhoud van de website. De Cliëntenraad wil haar zichtbaarheid op de website echter vergroten. Communicatie heeft echter input nodig. Een van de leden vindt het voor de toekomst wel leuk om te doen, bijvoorbeeld soms een stukje of column te schrijven.



De vacatureteksten zouden daarnaast nog duidelijker moeten worden, dat de Cliëntenraad leden zoekt die met de Participatiewet te maken hebben. Er wordt echter aangegeven dat vacatureteksten via personeelszaken gaan. Wel is het nog mogelijk dat iemand van communicatie er nog naar kijkt. De vacature moet nog een keer in de nieuwsbrief worden gezet en er wordt een flyer neergelegd bij het geldpunt. Caroline Ruissen wil wel de vacaturetekst hiervoor hebben. *De ambtelijk secretaris gaat erachteraan.*

Er komen ter vervanging van Caroline Ruissen bij communicatie een senior en een allrounder. *De ambtelijk secretaris zal kijken of deze uitgenodigd kunnen worden om kennis te maken.*

De voorzitter bedankt Frieda Maring en Caroline Ruissen voor de prettige samenwerking en de mooie resultaten.

4. Korte bespreking indexering minima regeling (bijlage 1)

Eerder is in de Cliëntenraad besproken om de individuele inkomenstoeslag met een bepaald bedrag te verhogen en dat voor vier jaar, het wordt altijd eens in de vier jaar vastgesteld, zodat het makkelijker zou zijn voor de gemeente om toe te kennen. Zo is het voorstel ook ingediend. De gemeenteraad heeft hierop een aantal scenario's laten doorrekenen, maar dat wist de Cliëntenraad niet. Vervolgens was de vraag van de wethouder of de Cliëntenraad anders had geadviseerd als zij van deze hiervan op de hoogte was geweest. De Cliëntenraad heeft zich destijds gericht op de gebruiksvriendelijkheid van de aanvraag voor de Individuele inkomenstoeslag, de automatische toekenning voor meerdere jaren en de koppeling met andere aanvragen. Op basis van de destijds bekende informatie was de Cliëntenraad positief over het voorstel en is niet gevraagd om een doorrekening. Alle regelingen worden uiteindelijk toch geïndexeerd binnen de gemeente. In de toekomst zal de Cliëntenraad daarom nog beter moeten doorvragen op zaken die tijdens de vergadering worden besproken. De Cliëntenraad houdt zich namelijk verder niet bezig met politieke besluiten.

Dit zal teruggekoppeld worden aan de wethouder.

5. Terugkoppeling kwartaaloverleg Wethouder (Tertia)

Er is een verslag van het gesprek gemaakt.

6. Input van de leden voor het jaarverslag 2023

Verzoek aan de leden om input te leveren voor het jaarverslag aan de hand van de verslagen van vorig jaar.

De leden is gevraagd of zij willen helpen het jaarverslag te maken. Elk lid heeft de verslagen van elke vergadering, de actielijsten en resultatenlijsten. De voorzitter schrijft de inleiding, en de rest schrijft een stukje. Het gaat erom wat de Cliëntenraad in 2023 heeft gedaan.

De ambtelijk secretaris stuurt het jaarverslag van 2022 nog door.

7. Gebruik iPad met e-mailaccount van de gemeente

Voor de vergaderingen zal er overgestapt gaan worden naar iBabs. Dit kan eenvoudig via een iPad van de gemeente. Wie wil hier gebruik van maken? Iedereen krijgt in ieder geval een account van de gemeente.

Momenteel stuurt de ambtelijk secretaris documenten door naar privé e-mailadressen, maar dat wil de gemeente niet meer in verband met de privacy. Iedereen krijgt een e-mailadres van de gemeente. Iedereen kan dan ook een iPad van de gemeente hiervoor in bruikleen krijgen en daar zijn alle leden mee akkoord. Het is de bedoeling dat dit na de zomer ingaat en hierover zal de Cliëntenraad ook uitleg krijgen. Het gaat om 7 leden plus de voorzitter.

8. Zeepkist, afspraken en rondvraag

- Mogelijk uitbrengen van een ongevraagd advies betreffende lening inrichtingskosten bij nieuwe inburgeraars, waarmee zij met een schuld starten.
- Mogelijk aansluiten bij een burgerinitiatief op het gebied van kinderopvang (een veel voorkomende belemmering die mensen ervaren).



- Afstemming stukje in nieuwsbrief W&I (**ter ondersteuning bijlage 2 en 3**)

De voorzitter oppert om een ongevraagd advies uit te brengen betreffende een lening voor inrichtingskosten bij statushouders. Mensen die een huis toegewezen krijgen starten gelijk met een schuld omdat de inrichtingskosten middels een lening worden verstrekt.

Er is besproken dat de Cliëntenraad een burgerinitiatief kan ondersteunen waar het gaat om de kinderopvang voor mensen die bijvoorbeeld in de zorg werken en daarvoor ook vaak in de avond moeten werken maar geen middelen hebben voor opvang. Hier zitten allemaal juridische aspecten aan wat een ongevraagd advies moeilijk maakt en daarom een burgerinitiatief haalbaarder maakt, waar de Cliëntenraad aan kan bijdragen. Dit is positief opgepakt door de leden.

Er is gevraagd of de leden een stukje willen schrijven voor de nieuwsbrief Werk & Inkomen in verband met de zichtbaarheid van de Cliëntenraad. Er zijn twee leden die hieraan een bijdrage willen leveren door een stukje te schrijven.

Er is ook een lid dat een stukje schrijft over de eerste indrukken in de Cliëntenraad als nieuw lid zijnde.

Er waren ook vragen over de uitbetaling van de presentiegelden. Dit is met de leden besproken.

Verder is de avondopenstelling nog besproken. Mensen die vanuit de participatiewet gaan werken hebben een stukje nazorg nodig waar ze met vragen terecht kunnen. Daarom zou het voor veel mensen fijn zijn als ze 's avonds ergens terecht kunnen wat nu bijna nergens kan. De leden vinden ook dat dit op de agenda gezet moet worden. *De ambtelijk secretaris gaat kijken waar dit uitgezet kan worden.*

Er werd ook nog een opmerking gemaakt door een van de leden dat een afspraak met een consulent was afgezegd en er niet gelijk een nieuwe afspraak gemaakt kon worden, maar er weer een brief werd gestuurd. Dat is vrij omslachtig terwijl het ook telefonisch eenvoudiger zou kunnen. *Dit zal worden besproken met Naomi van Pelt.*

9. Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering.