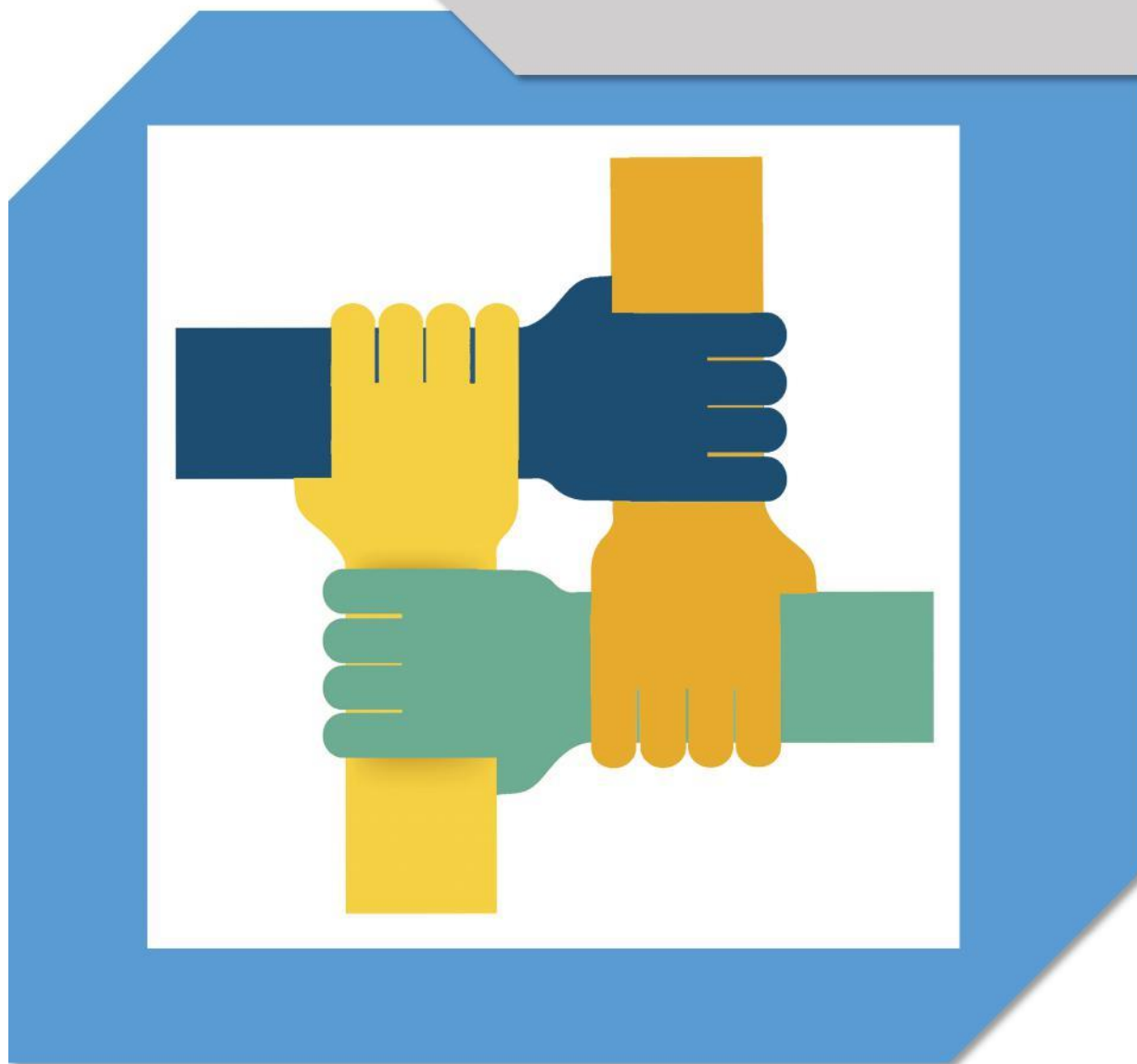


Jaarverslag Cliëntenraad
Gemeente Krimpenerwaard
2023



Woord van de voorzitter Tertia Hulst

De leden van de Cliëntenraad gebruiken hun ervaring als “klant” van de gemeente omdat ze deskundig zijn geworden in het gebruik van de regels en regelingen die er zijn in de gemeente Krimpenerwaard.

Mensen die (tijdelijk) afhankelijk zijn van een uitkering of regeling zijn dat vaak geworden als gevolg van bijzondere omstandigheden. Maar ook vaak als gevolg van ziekte of beperkingen. Dat betekent helaas vaak dat iemand afhankelijk is en blijft van diezelfde gemeente.

Er is moed voor nodig om toch vragen te stellen en of advies te geven hoe zaken beter kunnen en om zo samen te werken met medewerkers van de gemeente.

Gelukkig hebben we zeer deskundige leden in onze Cliëntenraad! En gelukkig is de samenwerking met de medewerkers goed en steeds beter! Goed luisteren is van het allergrootste belang, naast duidelijke informatie, communicatie en van elkaar leren. De korte lijn met de Adviesraad is daarbij nog van meerwaarde. De praktijkervaringen helpen zeker bij het geven van een goed onderbouwd advies.

2023 was een jaar waarin het vaak ging over “van controle naar vertrouwen”.

Het was een positief jaar waarin we elkaar beter hebben leren kennen en daar ook de tijd voor namen. Elk kwartaal overleg met de wethouders. Contact met de gemeenteraad die vragen had en graag antwoorden wilden voordat ze besluiten namen. Contact met veel ambtenaren die vragen hadden en uitleg kwamen geven over plannen die ze hadden. De deskundigheid van de leden van de Cliëntenraad wordt serieus genomen en gewaardeerd.

In dit Jaarverslag staan de onderwerpen die in 2023 zijn besproken tijdens de vergaderingen en wat daarvan het resultaat was. Alle leden hebben hieraan een bijdrage geleverd zodat het een compleet verslag is geworden.

We wensen u veel leesplezier.

Leden van de Cliëntenraad

- De heer Z. Attalla
- Mevrouw J.L. Blaak
- Mevrouw Y.J. ten Brink
- Mevrouw M.P. Droogendijk
- Mevrouw L. de Groot
- De heer M. Khrata
- Mevrouw J. van der Knijff
- De heer T. van Wijk

Werkwijze, aanbevelingen en thema's

Aan het begin van het jaar is de Cliëntenraad (CR) geïnformeerd over het project Jongerenperspectief: hoe kunnen jongeren met schulden geholpen worden. Het gaat om een traject van twee jaar intensieve begeleiding.

De hoge kosten voor energie spelen nog een grote rol. Er is uitleg gegeven over energiebesparende maatregelen. Naast energie-klussers die maatregelen ook aanbrengen, was er een plan voor energie-coaches. Zij geven aanvullende tips ter besparing. Voor minima is deze hulp gratis.

Het SVHW is door de CR uitgenodigd om uitleg te geven over wat wel en niet onder het vermogen valt, bij het aanvragen van kwijtschelding.

Verder kwamen medewerkers van het Werkcafé op bezoek om te vertellen over de werkwijze van het werkcafé en het leerwerkloket. Krimpenerwaard Intercultureel was er om ook vanuit de Inburgering te vertellen over de samenwerking en begeleiding. Een aantal leden heeft zelf een bezoek gebracht aan het Werkcafé zodat met die ervaring er meegedacht kon worden. Met name privacy tijdens een gesprek over de mogelijkheden voor begeleiding was (en is) een aandachtspunt.

Het gaat om een kosteloze begeleiding bij het vinden van een geschikte opleiding en/of werk en op welke manier vergoeding van een opleiding mogelijk is.

Het thema “*van controle naar vertrouwen*” is door de CR op de agenda gezet. Diverse medewerkers zijn hiervoor uitgenodigd en er was een presentatie van goede voorbeelden van binnen en buiten de Krimpenerwaard, die uitgaan van vertrouwen in plaats van controle. Deze werden gebruikt bij het maken van plannen om het minimabeleid te verbeteren.

Aandacht voor nieuwkomers

Volgens de Cliëntenraad helpt het nieuwkomers om mensen die al ingeburgerd zijn te ontmoeten zodat ze ervaringen kunnen delen (mogelijk met hulp in hun eigen taal) Daarom zou de gemeente dit mogelijk moeten maken.

Voorbeelden schuldhulpverlening en budgetbeheer

De Cliëntenraad vindt Jongerenperspectief een goed project om jongeren met schulden en andere problematiek begeleiding te bieden. Ook de aanbeveling voor het bieden van een budgetoverzicht, kan voorkomen dat mensen in geldproblemen komen omdat er inzicht is over maandelijkse en jaarlijkse kosten.

Voorbeelden maatwerkoplossing en minder administratieve rompslomp

Bij het aanvragen van een regeling kan er soms een identificatiebewijs gevraagd worden, terwijl je al inlogt met je DigiD. De Cliëntenraad heeft aandacht gevraagd voor deze onnodige extra identificatie die bij meerdere regelingen voorkomt. De gemeente was positief en wil dit veranderen.

De Cliëntenraad heeft de tool “Berekenuwrecht” aanbevolen, zodat mensen via deze tool kunnen bepalen waar ze recht op hebben. Dit geldt voor 20 procent van de mensen die niet genoeg hebben aan de informatie op de website.

Verder heeft de Cliëntenraad gepleit voor meer mogelijkheden voor kinderopvang, bij bijvoorbeeld onregelmatige werktijden bijvoorbeeld in de zorg. Dit onderwerp blijft op de agenda.

Bejegening en communicatie

De gemeente is in gesprek gegaan met de Cliëntenraad naar aanleiding van brieven die namens de gemeente verstuurd zijn. De brieven hadden als doel om inwoners in een re-integratietraject opnieuw te benaderen en eventuele hulp te bieden. Het doel was ook om kennismakingsgesprekken met nieuwe klantmanagers te plannen. De CR heeft gemeld dat de brieven zo opgesteld waren dat er onrust en verwarring ontstond bij klanten. De Cliëntenraad heeft aanbevelingen gedaan om de tekst van de brieven aan te passen zodat ze duidelijker en niet dreigend waren. De CR was blij dat de gemeente de brieven met de voorstellen en aanbevelingen heeft aangepast.

De gemeente wil de Cliëntenraad voortaan ook meer betrekken bij de gang van zaken in het sociaal domein. Mooi resultaat en samenwerking!

Voorbeelden inkomensondersteunende maatregelen

Om de vier jaar vindt een armoedeonderzoek plaats en wordt het minimabeleid geëvalueerd. De Cliëntenraad heeft voorgesteld dat voor 2024 onderzocht wordt of de Individuele Inkomensvoetstuk en de Meedoenregeling geautomatiseerd kunnen worden uitgekeerd aan uitkeringsgerechtigden. Het is minder werk voor de medewerkers van de gemeente en ook makkelijker voor de klant. Daarvoor zou nog een wijziging aangebracht worden in de verordening, om de uitvoering soepeler te laten verlopen.

Verder is er gesproken over de herijking van het minimabeleid. Daarbij is er gekeken naar de inkomens van de uitkeringsgerechtigden. De bedragen die maandelijks worden uitgekeerd worden twee maal per jaar aangepast. Dit verandert echter niet de komende jaren.

De Cliëntenraad heeft ook op verschillende vergaderingen gasten uitgenodigd die voorlichting kwamen geven. Er is voorlichting gegeven aan de CR over de start van het

2023 was een jaar met veel voorlichting van ambtenaren

Belangrijke thema's die aan bod zijn gekomen:

Communicatie

Minimaregelingen

Van controle naar vertrouwen

Ervaringsdeskundigheid

Serius nemen en gehoord worden

Geldpunt (Welzijn) waar mensen met vragen over bijvoorbeeld aanvragen, brieven, regelingen en toeslagen terecht kunnen.

Daarnaast is het rapport van de Nationale Ombudsman *Inspraak mag geen vinkje zijn* besproken. Klanten hebben behoefte aan meer inspraak in de eigen situatie. Het re-integratieteam gaat werken met ontwikkelplannen. Daarbij is maatwerk mogelijk en er worden goede afspraken over gemaakt. De cliënt heeft hier inspraak in.

Verder heeft de CR Het Taalhuis uitgenodigd voor een voorlichting. Meer dan tweeënehalf miljoen mensen in Nederland zijn laaggeletterd, waarvan het grootste deel Nederlanders (60%) zijn. Het Taalhuis geeft ook in de Krimpenerwaard trainingen en presentaties. Het aanbod groeit en heeft succes. Het draagt bij aan de zelfstandigheid van mensen.

Vluchtelingenwerk werd ook gevraagd om een voorlichting te geven over hun activiteiten en de samenwerking met (vele) vrijwilligers. Een vrijwilliger helpt vluchtelingen met het aanvragen van een uitkering, inrichtingskosten en alle praktische zaken die daarbij horen. De inzet van ervaringsdeskundigheid uit eigen land vindt de Cliëntenraad daarbij heel belangrijk. Verder werd het beleid van de gemeente Krimpenerwaard over de inrichtingskosten die als lening verstrekt worden ter discussie gesteld.

De Cliëntenraad en de gemeente weten elkaar steeds beter te vinden en gaan steeds vaker het gesprek met elkaar aan. Positief resultaat waar we blij mee zijn!