



# Verslag vergadering Cliëntenraad 20 juni 2024

Van : Cliëntenraad Krimpenerwaard  
Datum vergadering : Donderdag 20 juni 2024, 09:00 – 11:00 uur  
Plaats : Raadszaal Lekkerkerk  
Uitgenodigd : Marijke, Linda, Jorina en Nisreen  
Afwezig : Ton

Gasten : Naomi van Pelt, Karin den Hoedt en Siemla Ramawadh

Voorzitter : Tertia Hulst  
Ambtelijk secretaris : Marloes van Stam

---

## 1. Welkom.

De voorzitter heet iedereen welkom en in het bijzonder de gasten Naomi van Pelt, Karin den Hoedt en Siemla Ramawadh. Zij komen uitleg geven over schulddienstverlening, vroeg-signalering en over de gedupeerden van de toeslagenaffaire in de Krimpenerwaard. Dit is een vervolg op de afspraak die met Naomi van Pelt is gemaakt om in meerdere sessies consultants uit te nodigen die uitleg komen geven wat ze doen. Saskia Kandhai behoort ook tot dit team maar is wegens ziekte afwezig en Nabila de Vette vervult in het team de taak van administratieve ondersteuner. Het is een klein en jong team.

## 2. Vaststelling van de agenda.

De agenda wordt vastgesteld.

## 3. 9:00 - 10:00 uur in gesprek met consultants over schulddienstverlening en gedupeerden toeslagenaffaire.

Karin den Hoedt en Siemla Ramawadh sluiten voor het eerst aan bij een vergadering van de Cliëntenraad. Daarom wordt kort uitgelegd wat de Cliëntenraad doet en stellen de leden zich voor.

Vanuit de gemeente wordt de vraag gesteld hoe de Cliëntenraad de inwoners bereikt, waar ze de informatie vandaan haalt en hoe ze de informatie verwerkt. De leden geven aan dat ze zelf tot de doelgroep behoren en een breed netwerk hebben, zodat informatie gedeeld kan worden en dat ze ook vrijwilligerswerk doen. Dat zorgt voor een breed bereik. De Cliëntenraad levert zowel gevraagd als ongevraagd aanbevelingen aan de gemeente.

- Het eerste thema dat aan bod komt is schulddienstverlening.

Schulddienstverlening is een klein team van vier personen. Zij werken met de wet gemeentelijke schulddienstverlening, waarbij het team in tegenstelling tot bijvoorbeeld het team inkomen niet gebonden is aan strikte termijnen. Het startpunt dat voor de gemeente wettelijk verplicht is, is de vroeg-signalering. In het kader van vroeg-signalering bestaat sinds 2021 de verplichting dat de vaste lasten partners melding doen bij de gemeente als er een betalingsachterstand is en vervolgens moet de gemeente die persoon benaderen. Als de klant aangeeft dat er geen probleem is probeert de gemeente nog wel een tweede maal contact op te nemen. In het geval dat de klant aangeeft dat er wel problemen zijn, dan is de vervolgstap dat er eerst een intakegesprek volgt en daarna vervolgesprekken waarin de gemeente inventariseert wat de achterliggende problemen zijn. Het doel is om te kijken wat een persoon nodig heeft, bijvoorbeeld budgetbeheer of een schuldhulpmaatje via Humanitas.

Budgetbeheer houdt in dat een persoon een beheer- en leefgeldrekening krijgt. De vaste lasten worden door de beheerder voldaan via de beheerrekening en via de leefgeldrekening krijgt iemand wekelijks een bedrag om van te leven. Dit is bedoeld om te zorgen dat de



schulden stabiliseren of om iemand tijdelijk mentaal te ondersteunen in diens financiën. Bij budgetbeheer gaat dit in samenspraak met de klant. Het kan ook preventief worden ingezet waarbij ook na een half jaar wordt gekeken of het nog noodzakelijk is. Verder wordt er een hulpverlener ingeschakeld en gekeken of er nog onderliggende problematiek aanwezig is. Zo kunnen mensen worden doorverwezen naar een instantie en kan ook worden voorkomen dat ze bijvoorbeeld wegens stress verkeerde aankopen doen. Schulddienstverlening is vrijwillig, maar er zijn wel voorwaarden aan verbonden. Daarnaast bestaat er ook bewindvoering waarbij het ontvangen van de post wordt overgenomen.

Er wordt een vraag gesteld vanuit de Cliëntenraad of mensen ook preventief geholpen kunnen worden om uit de schulden te blijven en hoe het dan geregeld is met de vergoeding als mensen een laag inkomen hebben.

Volgens de gemeente wordt bij de vroeg-signalering ook gewerkt aan preventie. Mensen die een inkomen tot de norm hebben kunnen vervolgens via de bijzondere bijstand vergoed worden in de kosten, waar de budgetbeheerder ook aandacht voor heeft. Als mensen toch vermoeden dat zij recht hebben op een vergoeding kunnen zij zelf altijd een aanvraag doen bij de gemeente. Vroeg-signalering in samenwerking met de vaste lasten partners is ook in 2021 in het leven geroepen om schulden te voorkomen. Als mensen nog geen schulden hebben, maar in de schulden dreigen te raken, kan de gemeente preventie toepassen en dit opnemen in de beschikking zodat het vergoed kan worden. Er moet wel een aanvraag voor budgetbeheer worden gedaan bij de gemeente, anders wordt het niet vergoed. Via de Wmo kunnen ook voorzieningen voor budgetbeheer worden getroffen. De gemeente is bezig om dit via het team inkomen te regelen zodat dit gelijk wordt getrokken.

De voorzitter stipt de kwestie aan dat in de nieuwe Wet inburgering, waarbij de gemeente een belangrijke rol speelt, het de bedoeling was om mensen te ontzorgen die hier kwamen wonen, waarbij in het eerste half jaar de vaste lasten zouden worden betaald. De gemeenteraad was het hiermee echter niet eens. De voorzitter vraagt zich af of de gemeente ziet dat dit problemen oplevert. De gemeente ziet dat deze mensen waaronder ook jongeren de juiste weg niet weten te bewandelen en dat ook te maken heeft met de taalbarrière. De gemeente probeert in zulke gevallen vrijwilligers in te zetten. *Naomi van Pelt vult aan dat de gemeente er dus niet voor heeft gekozen om mensen die komen inburgeren het eerste half jaar financieel te ontzorgen. Zij stelt voor om op een andere vergadering in gesprek te gaan met consulenten inburgering die kunnen uitleggen wat zij doen met signalen van burgers die hiervan problemen ondervinden en wat zij tegenkomen.*

Vanuit de Cliëntenraad komt de vraag naar voren hoe de gemeente omgaat met de overgang naar de meerderjarige leeftijd bij minima-regelingen en hoe deze overgang financieel moet worden opgevangen. Het zou ook een idee zijn om de brief, die jongeren ontvangen voordat ze 18 jaar worden, aan de ouders van een jongeren te richten zodat zij hun kind zo goed mogelijk kunnen ondersteunen in het proces. Vanuit de Cliëntenraad wordt het voorbeeld gegeven dat er ook mensen zijn die van huis uit niet beter weten dan dat er schulden zijn en bepaalde patronen daarom vanzelfsprekend vinden.

Volgens de gemeente wordt er preventief een brief gestuurd naar jongeren voordat ze 18 jaar worden, waarin wordt uitgelegd wat er verandert. De gemeente merkt dat er steeds meer jongeren komen die niet goed weten hoe ze met hun geld moeten omgaan. *Naomi van Pelt zal uitzoeken hoe het precies zit met deze brieven en zal ook de opmerkingen van de Cliëntenraad meenemen.*

De Cliëntenraad geeft aan dat in de vorige vergadering een presentatie werd gehouden over het project Integrale Toegang, waarin werd uitgelegd dat vragen met betrekking tot schulddienstverlening direct worden doorverwezen naar dit team. Gevraagd wordt of het klopt dat er een wachtlijst is bij schulddienstverlening. Dat is volgens de consulenten niet het geval, maar het wordt wel steeds drukker. Het streven is echter om zo snel mogelijk, bij een crisissituatie binnen twee dagen en ontruiming dezelfde dag, een gesprek met de hulpvrager in te plannen. Soms kan het afhankelijk van de situatie van een klant langer duren, omdat er een aanvraag bij de gemeente moet worden ingediend alvorens zij aan de slag kunnen gaan met een klant. Dit moet volgens de Cliëntenraad gelijk helder zijn zodat er geen misverstanden ontstaan. Daarnaast geeft de gemeente ook aan dat Saskia Kandhai



aangesloten is bij het project en daarmee de casussen die betrekking hebben op schulden kan doorzetten naar het team. In juli komt er een nieuwe kracht bij en zal er meer worden ingezet op vroeg-signalering.

- Het tweede thema dat aan bod komt is de gedupeerde toeslagenouders in de Krimpenerwaard.

De Cliëntenraad is benieuwd naar de omvang van het aantal gedupeerden in de Krimpenerwaard. Vanuit het portaal van de Belastingdienst heeft de gemeente tot nu toe 146 namen binnengekregen, maar ze hebben niet paraat of dit gaat over individuen of gezinnen. Kinderen staan in ieder geval niet afzonderlijk op die lijst vermeld. Nadat de ouders een brief hebben ontvangen van de Belastingdienst dat zij gedupeerden zijn, moeten de kinderen vanaf 18 jaar zich zelf melden bij de Belastingdienst. Het aantal is volgens de gemeente nog relatief laag in vergelijking met grotere gemeenten die daarvoor een hele afdeling hebben opgericht.

De Cliëntenraad vraagt zich af wat de gemeente doet met kinderen van gedupeerde ouders die uit huis zijn geplaatst in verband met de gevolgen die dit met zich heeft gebracht. Siemla Ramawadh die zich thans vooral bezig houdt met deze mensen, noemt een voorbeeld van een casus van een jongere die angst heeft om met haar te praten omdat die persoon getraumatiseerd is en geen vertrouwen heeft in instanties. Ze geeft aan dat ze zo'n jongere dan gerust probeert te stellen en daartoe duidelijk benoemt wat ze kan doen en vraagt wat diegene nodig heeft. Zij kan de jongere proberen op weg te helpen om een nieuwe start te maken. Er wordt een rapport gemaakt en gekeken welke hulpverlening ingezet kan worden. Naast psychologen en psychiaters gaat het om de Wmo of een re-integratie om de jongere aan het werk te helpen. Jongeren komen ook uit verschillen delen van het land naar de Krimpenerwaard. Het gaat dus om maatwerk.

Vanuit de Cliëntenraad wordt de vraag gesteld of er signalen waren die de gemeente had moeten opmerken waardoor zij anders had kunnen handelen, specifiek voor klanten uit de Krimpenerwaard, en hoe dergelijke situaties in de toekomst voorkomen kunnen worden. Bij schulddienstverlening waren er wel klanten volgens de gemeente met hele hoge schulden die achteraf bezien te maken hadden met de toeslagenaffaire. Veel mensen waren ook niet in beeld bij de gemeente omdat ze zelf alle ballen probeerden hoog te houden. Het is een nieuwe taak en daarmee ook andere groep mensen waar de gemeente mee te maken heeft gekregen. Het is lastig dit te voorkomen, maar de gemeente hoopt op basis van vroeg-signalering, problematische schulden of andere problemen die zij waarneemt eerder te kunnen signaleren. De gemeente geeft aan dat bij de vroeg-signalering wel gefilterd kan worden waar bepaalde schulden vandaan komen.

Om gedupeerden te kunnen helpen heeft de gemeente wel de brief van de Belastingdienst nodig dat diegene is erkend als gedupeerde. Daarnaast kost het veel tijd omdat de consultant in gesprek gaat met de gedupeerde om alle leefgebieden in kaart te krijgen om de juiste hulp samen met ketenpartners te kunnen bieden.

Door de Cliëntenraad wordt het voorbeeld aangehaald dat voor mensen die vanuit de bijstand gaan werken het eerste jaar moeilijk is en de vraag wordt gesteld of de consultants van schulddienstverlening merken dat deze mensen in de problemen komen. Er zou voor deze mensen een vangnet moeten zijn zodat ze niet terugvallen in de uitkering. De consultants komen dit op hun afdeling niet tegen, maar geven aan dat zij van hun collega's van inkomen hebben vernomen dat deze mensen het eerste half jaar nog begeleid worden. De Cliëntenraad geeft aan dat zij vanuit haar achterban echter andere voorbeelden heeft gekregen. *De consultants zullen bij Naomi van Pelt navragen hoe dit gemonitord wordt en wat er gedaan kan worden om deze mensen beter te begeleiden.* Ook binnen de gemeente kunnen er initiatieven worden genomen volgens de Cliëntenraad om mensen aan het werk te houden.

De kwestie waar de Cliëntenraad zich ook mee bezig houdt betreft de inrichtingskosten voor inburgeraars. Zij vraagt zich af of de consultants merken dat mensen die hiervoor een lening hebben ontvangen, hierdoor in de schulden belanden. Dit behoort volgens de consultants bij het team inkomen. Zij hebben in ieder geval geen signalen ontvangen van mensen die



vanwege de lening voor inrichtingskosten in de schulden belanden. Daarnaast wordt de vraag opgeworpen of de consulenten bemerken dat deze mensen met andere schulden te kampen hebben. De consulenten zien dat mensen die hier wat langer wonen niet goed weten welke kosten ze moeten maken en hoe ze daarmee om kunnen gaan. Dat kan onder andere te maken hebben met onvoldoende goede begeleiding. Schulden bij familie krijgen de consulenten van schulddienstverlening niet te zien. Als ze het al opmerken kunnen ze het niet meenemen in de schuldenregeling omdat het geen officiële schulden betreffen. De Cliëntenraad geeft aan dat Krimpenerwaard Intercultureel een negatief advies had uitgebracht op het niet ontzorgen van inburgeraars gedurende het eerste halfjaar en dit zou daarom gerepareerd kunnen worden. *De consulenten zullen bij Naomi van Pelt navragen wat er bekend is over de verhouding tussen het ontvangen van een lening voor inrichtingskosten en daaruit voortvloeiende schulden en of daar cijfers van bekend zijn.*

Verder merkt de Cliëntenraad op dat twee jaar geleden was afgesproken dat wanneer iemand een gehandicaptenparkeerkaart aanvraagt er gelijk intern een koppeling wordt gemaakt met de aanvraag van bijzondere bijstand. Vanuit de Cliëntenraad klinkt het signaal dat dit nog niet het geval is. *De consulenten zullen dit ook terugkoppelen aan Naomi van Pelt.*

De vraag wordt vanuit de Cliëntenraad opgeworpen of de situatie van de gedupeerde toeslagenouders onder de bevoegdheid van de Cliëntenraad valt en of zij daarop invloed kan uitoefenen. *Dit moet de Cliëntenraad in ieder geval monitoren en daarom wordt dit thema op de strategische agenda geplaatst.*

De voorzitter bedankt de gasten voor hun uitgebreide toelichting.

#### **4. Bespreken thema inrichtingskosten voor mogelijk ongevraagd advies.**

Inventariseren welke ideeën er leven over dit onderwerp.

De consulenten van schulddienstverlening geven aan dat zij er niet mee bekend zijn dat er bij mensen schulden ontstaan doordat er aan hen een lening is vertrekt voor inrichtingskosten. Dit heeft ermee te maken dat consulenten van team inkomen deze leningen verstrekken en dit dus bij hen ligt.

Krimpenerwaard Intercultureel geeft aan dat er in deze situatie wel schulden zijn, maar die zijn voor de gemeente niet zichtbaar omdat dit schulden zijn bij familieleden.

Hier komt nog een vervolg op.

#### **5. Korte terugkoppeling over reactie reiskosten Carola van den Dool.**

De kwestie is besproken met de Cliëntenraad en afgehandeld. De verklaring van de gemeente is dat alle klanten in het bezit zijn van een OV-pas waarmee ze gratis gebruik kunnen maken van het OV. Indien iemand hier geen gebruik van zou kunnen maken, zal diegene dit met een consulent moeten bespreken om te kijken wat er mogelijk is. Mocht de Cliëntenraad in de toekomst bijzondere voorbeelden tegenkomen, dan kunnen deze aan de gemeente worden voorgelegd.

#### **6. Vaststelling van het verslag van 16 mei 2024.**

Het verslag is akkoord bevonden.

De Cliëntenraad vindt naar aanleiding van het verslag van de Adviesraad het verhaal van Thysia Verburg duidelijker. *De ambtelijk secretaris zal het verslag van de Adviesraad naar Thysia terugkoppelen dat dit veel duidelijker was samen met het deel van het verslag van de Cliëntenraad dat is aangevuld met de opmerkingen van de Cliëntenraad. De Cliëntenraad zou ook graag de enquête ontvangen met vragen die aan klanten gesteld gaan worden om feedback te vragen. Daarnaast zijn er twee leden van de Cliëntenraad die willen deelnemen aan de ontwikkelteams en dit zal ook teruggekoppeld worden aan Thysia Verburg.*

#### **7. Verslag van de Adviesraad van 13 mei 2024 en de agenda van 10 juni 2024 (ter kennisgeving).**

Er zijn geen op- of aanmerkingen



## **8. Bespreken strategische agenda.**

De strategische agenda wordt doorgenomen.

*Marijke zal terugzoeken wat er is afgesproken over de automatische betaling van de jaarlijkse individuele inkomenstoelage.*

Het VN-verdrag moet op de strategische agenda blijven staan omdat dit een terugkerend thema is.

*Betreffende het inclusieplatform zal Marijke die hieraan deelneemt een terugkoppeling geven naar de Cliëntenraad als er iets wordt gezegd dat relevant is en andersom.*

*Van het team van Naomi van Pelt komen er nog consultants inburgering en re-integratie langs bij de Cliëntenraad om uitleg te geven.*

*Het thema werk loont moet nog ingepland worden voor een vergadering.*

*De ambtelijk secretaris zal navragen of de flyer en het boekje waarover de Cliëntenraad heeft meegedacht, zijn aangepast en of de Cliëntenraad een stapel exemplaren kan ontvangen om deze te kunnen verspreiden op plaatsen waar de gemeente dit nog niet heeft gedaan.*

*Het onderwerp kinderopvang is nog niet afgerond. Mogelijk komt hiervoor een burgerinitiatief.*

*Het thema inrichtingskosten loopt nog. Voor een mogelijk ongevraagd advies is meer informatie nodig.*

*Betreffende het thema opgavengericht werken is het de bedoeling dat de Cliëntenraad mee kan denken door haar ervaringen te delen. Dit wordt verder vervolgd.*

*De ambtelijk secretaris zal navragen welke regelingen automatisch worden uitgevoerd door de gemeente en voor welke regelingen er telkens een nieuwe aanvraag moet worden ingediend.*

*Verder staan er nog een aantal thema's voor dit jaar op de strategische agenda die nog geagendeerd moeten worden. Dit wordt gemonitord door de ambtelijk secretaris.*

## **9. Bespreken inplannen training iBabs op 22 augustus 2024.**

Wanneer alle leden toegang hebben tot het mailaccount van de gemeente zal de communicatie met de Cliëntenraad via deze weg verlopen. Bij de vergadering van 22 augustus 2024 zal er uitleg worden gegeven over de werking van iBabs zodat de vergaderingen vanaf dat moment via dat programma zullen gaan plaatsvinden. Ook nieuwe leden moeten de beschikking krijgen over een iPad als zij dat willen en in ieder geval toegang hebben tot iBabs en het mailaccount van de gemeente. Een aantal leden moeten de iPad nog ontvangen en laten installeren. Het is de bedoeling dat alle leden dit voor de vergadering van 22 augustus 2024 met de servicedesk geregeld hebben.

## **10. Bespreken voorstel verzetten vergadering 17 oktober 2024.**

De vergadering van 17 oktober 2024 zal verplaatst worden naar 24 oktober 2024. *Er zal een nieuw vergaderschema worden verspreid.*

## **11. Zeepkist, afspraken en rondvraag.**

Er is een nieuwe minimaregeling waarbij mensen gratis lid kunnen worden van de speltheek in Schoonhoven. *De vraag is of dit in meerdere kenen van toepassing wordt.*



In de bibliotheek in Bergambacht zal het werkcafé worden gestart. De Cliëntenraad maakt zich zorgen over de privacy, omdat het werkcafé in een open ruimte zal gaan plaatsvinden zonder afgeschermd hokjes waar mensen hun verhaal kunnen doen. *De ambtelijk secretaris zal aan Cornelia Schutt van het werkcafé navragen wat er is gebeurd met de aanbevelingen die de Cliëntenraad hierover heeft gegeven.*

*Marijke zal checken of de website van de gemeente verbeterd is.*

De Cliëntenraad heeft eerder de aanbeveling gedaan om de aanvraag van de gehandicaptenparkeerkaart automatisch te koppelen aan de bijzondere bijstand zodat cliënten dit bedrag niet eerst zelf hoeven te betalen. *Dit is nog niet gebeurd en zal daarom nagevraagd worden bij Frieda Maring.*

*De kwestie betreffende de vergoeding van de Cliëntenraad of dat een vrijwilligersvergoeding dan wel een onkostenvergoeding is wordt nogmaals vervolgd aan de gemeente.*

## **12. Afsluiting.**

De voorzitter sluit de vergadering.