

Verlag vergadering Cliëntenraad 19 september 2024

Van : Cliëntenraad Krimpenerwaard
Datum vergadering : Donderdag 19 september 2024, 09:15 – 11:15 uur
Plaats : Raadszaal Lekkerkerk
Uitgenodigd : Ton, Linda, Jorina, Nisreen en Ayat.

Gasten : Naomi van Pelt

Voorzitter : Marijke Droogendijk
Ambtelijk secretaris : Marloes van Stam.

1. Welkom

De voorzitter heet iedereen welkom en in het bijzonder Ayat die als nieuw lid voor het eerst aansluit bij de vergadering. Een iPad wordt nog geregeld voor Ayat.

2. Vaststelling van de agenda

De agenda wordt vastgesteld en *de onderwerpen strategische agenda, actielijst en zeepkist worden aan de agenda toegevoegd.*

3. 09:15u – 09:30u Toelichting vertrek Tertia

De vorige voorzitter heeft op 23 augustus 2024 bij de gemeentesecretaris aangegeven te stoppen als voorzitter van de Cliëntenraad. Zij heeft aangegeven blij te zijn met hetgeen de Cliëntenraad in de afgelopen jaren heeft bereikt en dat het in het belang van de Cliëntenraad is om te kijken hoe zij zo goed mogelijk verder kan functioneren. De rol van de Cliëntenraad is namelijk ook heel belangrijk voor de gemeente.

Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen wat er in de organisatie, voornamelijk op het gebied van de uitvoering, wordt gesignaleerd door de Cliëntenraad waarbij Naomi een belangrijk aanspreekpunt is en kwesties die betrekking hebben op de verordening, de positie van de ambtelijk secretaris e.d. die bij beleid liggen. Er zal een vervolgesprek plaatsvinden met de gemeente over de positie van de ambtelijk secretaris en die van de onafhankelijke voorzitter. Hierbij zullen de huidige vicevoorzitter van de Cliëntenraad, de voorzitter en vicevoorzitter van de Adviesraad aanwezig zijn.

4. 09:30u – 10:30u Hoe wil de CR in het vervolg verder gaan? (vorm van de vergaderingen, voorzitter, link met de Adviesraad)

De vorige voorzitter was na aanpassing van de verordening van de Cliëntenraad in 2020 de eerste onafhankelijke voorzitter, die tegelijkertijd ook lid was van de Adviesraad. Marijke zal nagaan wat een passende manier is om afscheid te nemen van haar met de leden. *Zij zal vervolgens met Naomi bespreken of hier budget voor is e.d., dan kan dit geregeld worden.*

Vormgeving van de vergaderingen

Van belang is dat de Cliëntenraad goed kan functioneren en aansluiting vindt bij de Adviesraad.

De Cliëntenraad zou graag in het vervolg gastsprekers van één organisatie per vergadering willen uitnodigen of de vergadering in ieder geval willen beperken tot één hoofdthema, en niet te veel verschillende onderwerpen willen bespreken. Dit zorgt er volgens de Cliëntenraad voor dat dieper op een onderwerp ingegaan kan worden en voorkomt mogelijk dat de vergadering zoals in het verleden vaak uitloopt. Soms moeten bepaalde onderwerpen echter binnen een bepaalde tijd behandeld worden. De leden zouden onderwerpen waarover aanbevelingen aan het college moeten worden gedaan, die wellicht ook nog de Adviesraad moeten passeren, alvast van tevoren met elkaar kunnen bespreken (per mail). Zo kan er een bepaalde structuur aan de vergaderingen worden gebracht.

De vorige voorzitter zorgde ervoor dat de leden buiten de vergadering om konden meedenken over bepaalde kwesties die speelden, door per e-mail hierop hun reactie te geven. Dat zorgde volgens de leden voor betrokkenheid bij de Cliëntenraad en stimuleerde hen om hun mening te geven over kwesties waar zij zich hard voor wilden maken.

De Cliëntenraad is over het algemeen te spreken over het verloop van de vergaderingen, wat er is besproken en wat er is meegenomen door de gemeente. De Cliëntenraad zou graag zien dat beter wordt gemonitord wat er gebeurt met de input die door de Cliëntenraad aan de gemeente is gegeven.

Waarnemend voorzitter komende periode

In de verordening is niets geregeld over de vervanging van de voorzitter als diegene aftreedt. Vanuit de Cliëntenraad komt unaniem het verzoek om Marijke als lid van de Cliëntenraad aan te laten blijven, waarbij ze haar termijn als lid van de Cliëntenraad van drie jaar overschrijdt, zodat zij het voorzitterschap op zich neemt tot een maand na het aantreden van een nieuwe voorzitter om de taken goed over te kunnen dragen en tot die tijd te zorgen voor de continuïteit binnen de Cliëntenraad. Marijke heeft volgens de Cliëntenraad momenteel de langste zittingsduur van de zittende leden. Zij heeft een groot netwerk en heeft al veel ervaring opgedaan binnen de Cliëntenraad. Voor deze situatie zou de Cliëntenraad in de toekomst een bepaling kunnen opnemen in de verordening.

Profiel nieuwe voorzitter en rol Adviesraad

Een van de leden spreekt de voorkeur uit dat iemand uit de Adviesraad het voorzitterschap op zich zou kunnen nemen. Het moet iemand zijn die zich betrokken voelt bij de Cliëntenraad en zich kan verplaatsen in de situatie waarin de leden zich bevinden. Het is ook mogelijk om een onafhankelijke voorzitter te benoemen die het proces stuurt en dat de leden zelf meer betrokken zijn bij de Adviesraad door zelf daar punten in te brengen.

De Cliëntenraad is niet op zoek naar iemand die afhankelijk is van de dienstverlening door de gemeente (denk aan een uitkeringsgerechtigde). Een onafhankelijke voorzitter heeft de voorkeur, want deze is dan niet direct afhankelijk van de gemeente en kan daarmee door deze afstand bepaalde zaken makkelijker aankaarten bij de gemeente. Deze persoon kan het algemene belang van de Cliëntenraad dienen en heeft dan ook geen eigen belang te dienen. Dit behoort volgens de Cliëntenraad ook tot een onafhankelijke positie. Het voordeel van een onafhankelijke voorzitter is dat diegene met een andere bril kan kijken naar kwesties die spelen binnen de Cliëntenraad en zo andere inzichten kan voorhouden aan de leden.

Marijke geeft aan dat alle leden na deze vergadering moeten bedenken welke criteria zij belangrijk vinden voor het profiel van onafhankelijke voorzitter. Naomi zal ervoor zorgen dat er voor 27 september een concept van het profiel van onafhankelijke voorzitter naar Marijke wordt gestuurd zodat zij dit met de leden kan delen. Vervolgens kunnen zij hier binnen een week op reageren. De vacaturetekst wordt daarna ook gedeeld met de Adviesraad. Vervolgens zal de vacature in ieder geval worden uitgezet via Het Kontakt, sociale media, de vrijwilligersbank, de algemene nieuwsbrief van de gemeente en de website. Als de vacature vervolgens online staat zal dit worden teruggekoppeld aan de leden.

Als er zich mogelijke kandidaten hebben aangediend voor de functie is het voorstel vanuit de Cliëntenraad om een aantal gesprekken met deze persoon te voeren: een gesprek met een lid van de Cliëntenraad en de ambtelijk secretaris; een gesprek met de voltallige Cliëntenraad en een met de voorzitter van de Adviesraad nader te bepalen gesprek.

Nieuwe locatie vergaderingen

Met de Cliëntenraad is afgesproken dat de vergaderingen verplaatst zullen worden van de raadzaal in Lekkerkerk naar de raadzaal in Bergambacht. Op 24 oktober 2024 heeft de ambtelijk secretaris de raadzaal in Bergambacht van 9:00 uur tot 11:00 uur gereserveerd. *Voor de vergadering van 21 november 2024 en de vergaderdata van 2025 zal bij het secretariaat worden geïnformeerd wat er mogelijk is.*

5. Vaststelling van het verslag van 22 augustus 2024

Er zijn geen op- of aanmerkingen over het verslag.

6. Strategische agenda en actielijst

Op de actielijst staan een aantal acties voor Naomi vermeld.

Jongeren die bijna 18 jaar oud worden krijgen volgens Naomi geen brief, maar krijgen als zij 17 jaar en 9 maanden oud zijn een verjaardagskaart namens de gemeente toegestuurd. Hierop staat een verwijzing naar de kwikstart-app die is ontwikkeld door Stichting kinderperspectief om jongeren die 18 jaar oud worden en hun ouders informatie te verstrekken. Dit gebeurt automatisch vanuit de BRP. *Naomi zal een voorbeeld hiervan toesturen naar de Cliëntenraad.*

Bij de aanvraag van de gehandicaptenparkeerkaart staat volgens Naomi thans op het aanvraagformulier niet beschreven dat hiervoor bijzondere bijstand aangevraagd kan worden. *Vanuit het KCC zal gekeken worden of dit aangepast kan worden op het aanvraagformulier, zodat mensen weten dat wanneer deze kosten er mogelijk aan gaan komen zij hiervoor bijzondere bijstand kunnen aanvragen. Dit kan ook worden vermeld op de website.* Hiervoor kan echter geen automatische koppeling worden gemaakt in het systeem.

De Cliëntenraad had bij Naomi aangegeven dat cliënten geen automatisch antwoord krijgen wanneer hun e-mail bij de gemeente is aangekomen. *Volgens Naomi vindt er een migratie plaats naar een nieuw pakket voor online aanvragen en er zal uitgezocht worden of er voor e-mails die binnenkomen na registratie een koppeling gemaakt kan worden, zodat de cliënt hiervan een automatische reactie krijgt.*

In een eerdere vergadering heeft de Cliëntenraad input gegeven voor twee verschillende brieven die cliënten ontvangen van de gemeente, die zijn aangepast: een brief voor cliënten die de gemeente langere tijd niet heeft gesproken en een brief om uit te leggen wie je consulent is. Wat de laatste brief betreft geeft Naomi aan dat er een dilemma is

ontstaan omdat door ziekte er wisselingen van consulenten plaatsvindt, waardoor cliënten vaak geen vaste consulent meer hebben. Voor hen is het vervelend om telkens brieven te krijgen dat ze een andere consulent hebben. Het is de bedoeling dat jongeren tot 27 jaar oud waarvoor twee consulenten beschikbaar zijn en zullen blijven daarom de brief wie hun consulent is al krijgen, omdat zij dit vanwege hun kwetsbare positie nodig hebben. Voor de minimaregelingen zijn er junior consulenten beschikbaar die deze eenvoudige aanvragen van cliënten, waarvan al duidelijk is dat zij aan de voorwaarden voldoen, afhandelen. Dan staan er echter wel weer andere namen van consulenten onder de brief die deze regelingen afhandelen. Hier ontvangen cliënten nog geen aparte brief voor om verwarring te voorkomen. In de nieuwsbrief Werk en Inkomen kan opgenomen worden dat er twee soorten consulenten zijn en uitleg worden geven wat schulddienstverlening doet bij de vroegsignalering.

In de verordening worden de termen vrijwilligersvergoeding en onkostenvergoeding door elkaar gehaald, wat voor onduidelijkheid zorgt. *Met kwaliteit is afgesproken dat voor de Cliëntenraad een lijn wordt getrokken wat cliënten hiervoor aan gegevens moeten aanleveren en wanneer. Met de vergoeding van de Cliëntenraad die leden op jaarbasis ontvangen komen zij ruimschoots onder de vrijstelling uit. Het werkproces zal voor vrijwilligerswerk worden aangepast zodat alle cliënten hun vrijwilligerswerk op dezelfde manier kunnen doorgeven aan hun consulent en hierin zal ook de vergoeding van de Cliëntenraad worden meegenomen. Dan zal er ook een automatische koppeling worden gemaakt voor nieuwe leden in de Cliëntenraad die worden benoemd en dat ze vervolgens een brief krijgen over de vergoeding.*

Een van de leden geeft aan dat het UWV de vergoeding van de Cliëntenraad aanmerkt als onkostenvergoeding en hier verder niets mee doet.

Naomi geeft aan dat er in het systeem geen concrete cijfers bekend zijn over de relatie tussen het verstrekken van een lening voor inrichtingskosten en schulden. Bij schulddienstverlening en de vroegsignalering blijkt het om hele andere bedragen te gaan en niet om het verstrekken van een lening voor inrichtingskosten. Bij de verstrekking van een lening voor inrichtingskosten wordt voor de aflossing rekening gehouden met de beslagvrije voet, zodat ook duidelijk is wat iemand kan aflossen. De lening wordt in 36 maanden afgelost en vervolgens kan een aanvraag worden gedaan om het resterende bedrag kwijt te schelden. Verder zijn mensen niet verplicht het volledige bedrag te lenen zodat het af te lossen bedrag ook lager uitvalt.

Verder had de Cliëntenraad ook een vraag gesteld over nazorg voor mensen die vanuit de uitkering gaan werken en of hiervoor een avondopenstelling mogelijk is. Een avondopenstelling is niet mogelijk volgens Naomi, maar er wordt wel maatwerk geleverd voor de cliënt. Voor mensen die werken kunnen afspraken bijvoorbeeld aan het einde van de dag plaatsvinden of telefonisch.

Met betrekking tot een actiepoint vanuit de Cliëntenraad over het beperkt kunnen bewaren van digitale informatie via ZorgMail zal Naomi dit nog uitzoeken, maar zij vermoedt dat dit via ZorgMail zelf is geregeld. Cliënten kunnen in ieder geval altijd de bureaudienst bellen als zij bepaalde informatie niet meer kunnen ophalen. De Cliëntenraad geeft aan dat dit in de mail aan cliënten vermeld zou kunnen worden. Mogelijk kunnen klanten in de toekomst zelf hun gegevens uit het systeem ophalen, maar hier kan Naomi nog geen uitsluitsel over geven.

Met betrekking tot een actiepoint van de Cliëntenraad over het onnodig uploaden van het ID-bewijs bij een aanvraag geeft Naomi aan dat haar team overstapt naar een nieuw aanvraagstelsel waarbij de belangrijkste formulieren worden omgezet. Daarmee kan ook

de dubbele DigiD-registratie worden geregeld zodat klanten niet onnodig hun ID-bewijs moeten uploaden.

7. Zeepkist, afspraken en rondvraag

Marijke heeft op 23 september samen met Lucie Boonekamp van de Adviesraad een gesprek met Wisja Pannekoek en daarin zal zij aan hem voorleggen of hij kennis wil maken met de Cliëntenraad en daarvoor aanschuift bij een vergadering.

De voorzitter geeft aan dat het fijn zou zijn als iemand in de toekomst de radenoverleggen van KernKracht bijwoont om de continuïteit te waarborgen. Zij vraagt de leden om hierover na te denken wie dit op zich wil nemen.

Marijke geeft als tip aan dat leden die niet bij hun Krimpenerwaard e-mail kunnen ook kunnen inloggen via <https://webmail.krimpenerwaard.nl>.

8. Afsluiting

De voorzitter bedankt alle aanwezigen en sluit de vergadering.