

Verslag vergadering Cliëntenraad 21 november 2024

Van : Cliëntenraad Krimpenerwaard
Datum vergadering : Donderdag 21 november 2024, 09:00 – 11:00 uur
Plaats : Raadszaal Bergambacht
Uitgenodigd : Ton, Linda, Jorina, Nisreen en Ayat

Gasten : Thysia Verburg, Thara Brandse en Kayla Pandt

Voorzitter : Marijke
Ambtelijk secretaris : Marloes van Stam

1. Welkom

De voorzitter heet iedereen welkom en in het bijzonder Thysia Verburg en Thara Brandse.

2. Vaststelling van de agenda

De agenda wordt vastgesteld.

3. 09:00 tot 10:00 uur Bespreking stand van zaken Project Integrale Toegang met Thysia Verburg en Thara Brandse

Thysia Verburg en Thara Brandse sluiten aan bij de vergadering om de stand van zaken rond het Project Integrale Toegang te bespreken, input op te halen over de huidige werkwijze en een doorkijkje naar volgend jaar te geven. Daarbij zijn de ervaringen vanuit de CR over wat er wel of niet werkt van belang.

Op de achtergrond is een integraal team in Lekkerkerk opgezet. Dat betekent dat inwoners uit Lekkerkerk bij telefonisch contact in het eerste gesprek te horen krijgen dat, indien het in hun belang is, hun vraag integraal zal worden uitgezet. Burgers krijgen wel te horen dat de vraag integraal wordt opgepakt als bij de inwoner is gecheckt of die hier baat bij heeft.

In de periode van 1 juni tot en met 8 november is met 119 inwoners gesproken en binnen het team besproken bij welke expertise de klant met de vraag terecht kan. Voor 94 inwoners is daarbij passende hulp of ondersteuning geboden en voor 25 inwoners ligt hun vraag nog bij de medewerkers. Daarnaast worden ook de resultaten voor de instroom van Wmo gepresenteerd. Het betreft hier vragen van 86 inwoners. Hiervan hebben 37 inwoners een voorziening gekregen. Uiteindelijk waren er ook 12 inwoners die geen vraag hadden of hulp gingen zoeken via de huisarts. Zij doen dit via de huisarts omdat wordt aangegeven dat er voor een aanvraag voor een voorziening vele gesprekken gevoerd moeten worden en zij er dan eerder voor kiezen via de huisarts om een herindicatie te vragen. Hierop zou volgens Thysia dieper ingezoomd moeten worden om te bekijken wat de ervaringen van burgers hieromtrent zijn. Er zitten ook aanvragen bij van burgers die niet (meer) in de gemeente Krimpenerwaard wonen. Voor wat betreft de verlening van zorg wordt er een beweging gemaakt van zwaar naar licht. Het moet wel ten dienste blijven staan van de inwoners. Er wordt dan ook aan burgers gevraagd wat hun ervaringen zijn met de hulp die zij krijgen en hierop komen volgens Thysia positieve reacties.

Vanuit de CR wordt de vraag gesteld of burgers bij de integrale toegang een persoon toegewezen krijgen die hen door het gehele traject leidt of dat zij bijvoorbeeld slechts naar Kwadraad worden verwezen.

Volgens de gemeente is gebleken dat het goed werkt dat medewerkers die in de integrale toegang werken dat voor een deel doen en voor een ander deel ook bij de moederorganisatie werken. Zij behouden dan de expertise vanuit de moederorganisatie en als er vanuit de integrale toegang dan een vraag komt die geschikt lijkt te zijn voor Kwadraad kan deze medewerker de vraag ook oppakken door het gesprek met de klant te voeren en de klant wijzen op de mogelijke voorzieningen. Het streven is namelijk om voor een vaste contactpersoon te zorgen.

Het team binnen de gemeente is bezig om een communicatieplan op te stellen. Ter voorbereiding hierop zijn zogenoemde C (communicatie) sessies gehouden waarbij diverse medewerkers en iemand uit de CR waren aangesloten. Daarin lag ook de vraag op tafel welke vragen het hebben van een integrale toegang oproept bij burgers, medewerkers van verschillende organisaties en de medewerkers uit de lerende werkpraktijk zelf. De informatie is meegenomen voor het communicatieplan dat in de maak is. Het concept zal ook voor input aan de CR worden voorgelegd en er zal een adviesaanvraag gedaan worden bij de Adviesraad.

Er is volgens Thysia veel aandacht besteed aan de website voor de integrale toegang. De vraag was ook hoe deze in verband moet staan met de sociaal preventieteam-partners, Waardwijzer en de eigen website van de gemeente. Vanuit de wethouder is de opdracht gekomen om één website te maken voor de integrale toegang en de sociaal preventieteam-partners, waarbij het niet uitmaakt via welke ingang burgers binnenkomen en burgers desgewenst een afspraak kunnen maken of activiteiten ondernemen. Daarnaast moet er een koppeling worden gemaakt met Waardwijzer, zodat er een gezamenlijk plan komt hoe het vormgegeven moet worden. Waardwijzer is een hele brede sociale kaart van de gemeente. Deze is niet breed gepromoot omdat het niet erg klantvriendelijk is vanwege het feit dat men exact moet weten wat men zoekt om het te vinden. Elkander is de partij die helpt de sociale kaart te ontwikkelen. Zij biedt verschillende pakketten aan om een website in te richten. Het voordeel van Elkander is dat zij een pakket kan samenstellen waarbij men met enkele muisklikken een duidelijk overzicht krijgt van een lokaal team, integrale toegang, preventie en algemene voorzieningen. Waardwijzer zal hier een onderdeel van uitmaken. In het pakket zullen tekst en afbeeldingen elkaar ook ondersteunen zodat mensen kunnen kiezen wat zij prettig vinden om de informatie te verwerken. De CR wordt ook gevraagd om hierna de website te testen.

Verder is er volgens Thysia een huisvestingsplan (in de maak) voor de integrale toegang en een sociaal preventieteam. Er zal zoveel mogelijk gebruik worden gemaakt van de bestaande welzijnspunten waar burgers vrij naar binnen kunnen lopen. Het is de bedoeling om hierin een dagdeel een ruimte te huren zodat burgers ook gemakkelijker naar binnen kunnen lopen en er een kort lijntje met Welzijn is die burgers naar de integrale toegang kunnen sturen. Daarnaast is het de bedoeling om dit ook te realiseren bij de grotere punten zoals op de Oranjeplaats in Schoonhoven waar activiteiten plaatsvinden. Hier kunnen de spreekuren worden gehouden en ervoor worden gezorgd dat het beschikbare collectieve aanbod kan aansluiten op de vragen vanuit de burgers. De huidige bibliotheek in Lekkerkerk wordt verbouwd, waarbij er een extra etage op wordt gebouwd en waarvan de integrale toegang mogelijk een deel kan gaan gebruiken. Hier kunnen mensen binnenlopen, zullen spreekuren gaan plaatsvinden en kunnen activiteiten worden georganiseerd samen met de bibliotheek en andere partijen van het preventieteam. De gedachte is dat hiermee de drempel kan worden weggenomen voor mensen om hun hulpvragen te stellen. Hopelijk kan dit ook in Stolwijk worden gerealiseerd. Als er voldoende vraag naar is zal hiervoor in

de kleinere kenen in een Welzijnspunt ruimte worden gecreëerd. De verwachting is dat er in december een besluit wordt genomen over het huisvestingsplan. Er staan nog een aantal onderzoeksvragen in het huisvestingsplan vermeld. Dan gaat het erom of de uitvoering van het plan nuttig en noodzakelijk is en wat het gaat kosten. De gemeenteraad heeft namelijk te kennen gegeven dat er geen budget voor is, maar met een goede onderbouwing met als argument dat het in het belang van de burgers is kan het worden ingediend. Een van de leden merkt op dat ruimtes ook effectief toegankelijk moeten zijn, bijvoorbeeld voor een scootmobiel, en dat dat getest wordt, omdat veel mensen hier tegenaan lopen.

Thysia geeft aan dat er een communicatieplan in de maak is, waarbij aan de CR vooral de vraag zal worden gesteld hoe de boodschap het beste aan burgers overgebracht kan worden en welke middelen daarvoor nodig zijn (website, folders enz.). Het concept zal nog aan de CR worden voorgelegd. Vanuit de CR wordt geopperd dat er bijvoorbeeld folders of plakbiljetten bij punten zoals de GGZ, huisartsen of bibliotheken aanwezig zouden moeten zijn om mensen er bewust van te maken dat er een integrale toegang is, waar ze met al hun vragen terecht kunnen. Als specifiek voorbeeld wordt genoemd dat er ook veel mensen met schulden kampen en dit ook invloed heeft op bijvoorbeeld hun gezondheid. Burgers willen dit niet onder de aandacht brengen, maar met behulp van beschikbare informatie weten ze wel waar ze hulp kunnen zoeken. Vanuit het integrale team is daarnaast al het plan opgevat om op de website burgers de mogelijkheid te geven om een e-mail te openen en versturen met het verzoek in contact te komen met hulpverlening, waarna ze gebeld worden hoe ze willen dat het contact zal verlopen. Hiernaar kan in een dergelijke folder ook verwezen worden. Vanuit de CR wordt door een lid de opmerking gemaakt dat voor burgers met analfabetisme het moeilijk is om een folder te lezen en dat daarom ook bij de partners (huisartsen e.d.) uitgelegd moet worden wat de bedoeling is, zodat zij dit ook mondeling zouden kunnen toelichten aan deze burgers.

De CR vraagt zich ook af of er bij de integrale toegang al is nagedacht over analfabeten die met een hulpvraag aankloppen, omdat deze mensen dat zelf niet snel zullen aangeven. Bij de brede uitvraag positieve gezondheid is hier volgens Thysia wel aandacht voor, maar het is uiteindelijk aan de persoon zelf om het aan te geven. In het integrale team zijn er wel collega's alert op dergelijke situaties volgens Thysia. Het is belangrijk dat steeds meer medewerkers de signalen kunnen herkennen zodat ze in een gesprek hierop mogelijk kunnen aanhaken.

Ook wordt door de CR aangegeven dat de teksten in een folder vertaald zouden kunnen worden voor immigranten die de taal nog niet machtig zijn. Een tolk is ook heel belangrijk volgens de CR.

Er kan volgens Thysia gebruik worden gemaakt van vrijwilligers die tolken of een beëdigde tolk voor specialistische hulp. De integrale medewerkers werken ook voor de moederorganisatie en dat houdt in dat alle afspraken ook in stand zullen blijven. Zo is er vanuit subsidies en inkoop geregeld dat ook vanuit de hulpverlening tolken ingezet kunnen worden. Een van de leden, die zelf een immigrant is, geeft aan dat mensen uit Syrië, maar dat kunnen ook andere landen zijn, ook in hun eigen taal niet kunnen lezen of schrijven en dat juist voor hen een tolk van groot belang is.

Vanuit de CR is er een vraag over de situatie wanneer iemand een gesprek heeft gehad. De CR wil weten of deze informatie dan wordt geregistreerd en gemakkelijk weer opgehaald kan worden. Thara geeft aan dat in het systeem dat hiervoor wordt opgetuigd hiermee rekening wordt gehouden en gerechtigden tot deze informatie hier toegang toe hebben. Er is een bepaald format ontwikkeld waarin de gemaakte afspraken worden genoteerd en na afloop krijgen burgers ook bericht met wie ze hebben gesproken. Als mensen momenteel naar de gemeente bellen kan het enige tijd duren voordat iemand wordt uitgenodigd voor een eerste gesprek. Er wordt hard gewerkt om dit te optimaliseren zodat mensen gelijk

met een deskundige medewerker kunnen worden doorverbonden voor een eerste gesprek. Dan zou er één telefoonnummer, één e-mailadres en één inlooppunt moeten komen. Verder geeft Thysia aan dat 80% van de mensen het niet erg vinden om een gesprek thuis te voeren en 20% komt liever op locatie. In de te creëren punten kan ook in alle rust een gesprek worden gevoerd.

Het implementatieplan volgens Thysia is de uitrol van de opgedane ervaringen bij de integrale toegang naar de hele Krimpenerwaard en heeft ook betrekking op de aansturing van medewerkers, het communicatie- en huisvestingsplan. Hiervoor zal advies worden ingewonnen en burgerparticipatie plaatsvinden. Er wordt ook gekeken welke expertises erbij moeten komen. Verder zullen bepaalde medewerkers uit de lerende werkp praktijk ambassadeur worden om nieuwe medewerkers in te werken. Er worden medewerkers met workshops en positieve gezondheid opgeleid om vooral te kijken vanuit het oogpunt wat burgers nodig hebben. De CR zal ook worden gevraagd om aanbevelingen te geven voor de burgerparticipatie in het implementatieplan.

Thysia zal per december vertrekken en er wordt gezocht naar een nieuwe projectleider. Zij heeft ook een overdrachtsplan geschreven voor haar opvolger zodat de continuïteit gewaarborgd blijft. Alles blijft verder ook ontwikkeld en geëvalueerd worden. Nadere vragen vanuit de CR zullen via de ambtelijk secretaris met Thara worden gedeeld.

Thysia en Thara worden bedankt voor hun komst.

4. 10:00 tot 10:30 uur Kennismaking met Kayla Pandt van iDb en bespreken van het onderwerp discriminatie en inclusie

Kayla Pandt wordt welkom geheten. Zij komt uitleg geven over discriminatie. Marjoleine is reeds bij de vergadering aanwezig geweest om te praten over inclusie

Kayla houdt een korte presentatie. Zij werkt bij de Stichting voor inclusie en discriminatiebestrijding iDb, het landelijk meldpunt voor discriminatiebestrijding, waar de Krimpenerwaard valt onder de regio Haaglanden/Hollands-Midden.

Er zijn belangrijke verschillen tussen discriminatie en inclusie. Inclusie houdt in dat iedereen bij de samenleving wordt betrokken en mensen in hun waarde worden gelaten. Iedereen moet mee kunnen doen. Discriminatie wordt vaak over een kam geschoren met inclusie. Discriminatie betreft echter het behandelen of achterstellen van mensen op basis van persoonlijke kenmerken. Dit verbod staat in de Grondwet en de Algemene wet gelijke behandeling. Een discriminatiegrond is een kenmerk waarop iemand gediscrimineerd kan worden. Er zijn 12 wettelijke gronden waarbij discriminatie verboden is (zoals chronische ziekte, geloof en politieke overtuiging). Het maken van onderscheid bij werken in parttime of fulltime dienstverband is ook zo'n grond. Waar het betrekking heeft op arbeid is leeftijd er ook een van. De meeste meldingen in de Krimpenerwaard zijn op grond van ras. Er zijn volgens Kayla wel signalen van mensen met een beperking, die echter vaak niet door hebben dat dit ook een discriminatiegrond is. Ze geeft aan dat het altijd zinvol is om een melding te doen, maar dat mensen hiervoor soms wel een lange adem moeten hebben. Dit geeft een steeds duidelijker beeld over discriminatie in de Krimpenerwaard waar de stichting op verder kan borduren.

Sinds 2009 zijn gemeenten op basis van de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen (Wga) verplicht een antidiscriminatievoorziening (ADV) in te richten. Het is de bedoeling dat bewoners op deze manier een plek hebben waar zij een melding kunnen doen als zij discriminatie ervaren en hierin ondersteuning kunnen krijgen.

Het gaat dan om bijstand en administratie. De melding die bij iDb wordt gedaan (kan ook anoniem) wordt geregistreerd. Dit wordt ook gecommuniceerd met de gemeente middels de monitor discriminatie en signaleringsrapporten. De melding wordt getoetst aan de wet door eigen juristen die hierover ook adviseren. Er wordt gekeken hoe de melder geholpen kan worden (bewijs kan de melding versterken), daar kan ook hoor en wederhoor met de andere partij over wie een melding is gedaan bij horen. Stichting iDb kan daarnaast ook activiteiten organiseren (voorlichtingen, trainingen). Zo is er ook contact met de gemeente om op bepaalde signalen in te kunnen spelen en mee te kunnen denken met het beleid. Er is nu ook een landelijk meldpunt www.discriminatie.nl zodat het voor mensen makkelijker te vinden is waar zij een melding van discriminatie kunnen doen en vervolgens worden zij op die website geleid naar het betreffende meldpunt voor hun gemeente. Kayla geeft aan dat er sinds de start van het landelijk meldpunt begin dit jaar meer meldingen van discriminatie zijn binnengekomen. Het heeft ook te maken met gebeurtenissen die door de media naar buiten worden gebracht. Stichting iDb is een neutrale partij, wat betekent dat de melder ook in het ongelijk gesteld kan worden. Er wordt ook aan bemiddeling gedaan. Er kan ook een verzoek worden ingediend bij het College voor de Rechten van de Mens, maar dat zijn niet-bindende uitspraken. Partijen die in het ongelijk zijn gesteld kunnen er dan ook voor kiezen om de uitspraak naast zich neer te leggen.

De ambtelijk secretaris krijgt de presentatie nog toegestuurd en zal deze vervolgens doorsturen naar de leden.

Vanuit de CR wordt door een van de leden opgemerkt dat zij op de website zou hebben gezien dat de directeur een klacht bekijkt en beoordeelt. Dat klopt uiteraard niet geeft Kayla aan, want zo werkt Stichting iDb niet. Het team van juristen hoort de klachten aan en toetsen deze aan de wet en uitspraken van het College voor de Rechten van de Mens. Het komt echter ook voor dat er een melding over discriminatie op niet-wettelijke grond binnenkomt. Deze meldingen worden ook meegenomen in rapportages zodat patronen bijvoorbeeld teruggekoppeld kunnen worden aan de gemeente. Een van de leden vraagt zich af hoe het proces in zijn werk gaat. Kayla geeft een voorbeeld van een vrouw met een hoofddoek die een melding deed omdat zij het zwembad niet in mocht met hoofd bedekkende kleding. Na contact door de klachtenbehandeling met het zwembad bleek dit een misverstand te zijn omdat het niet gold voor hoofddoeken maar bijvoorbeeld voor hoodies en dit is gelijk aangepast.

Kayla wordt bedankt voor haar komst en toelichting.

5. Vaststelling van het verslag van 24 oktober 2024

Op een opmerking van een lid over punt 4 in het vorige verslag geeft de voorzitter aan dat onder hoofdthema wordt verstaan een groot onderwerp dat ook enige voorbereidingstijd van de leden vergt. In de onderhavige vergadering staan er twee thema's op de agenda waarvan het tweede thema over discriminatie niet als een hoofdthema werd gezien. Dit is ook louter ter informatie. Deze situatie kan indien gewenst in de loop van volgend jaar nog geëvalueerd worden.

De voorzitter benadrukt dat het echt van belang is om op mails te reageren zoals bij punt 3 staat vermeld.

Alle leden hebben de mail van Marjoleine naar aanleiding van de vorige vergadering ontvangen. Een van haar vragen namens de beleidsmedewerkers inburgering was of er leden van de CR willen meedenken bij het voorstel voor een folder voor nieuwkomers. *Vier leden waaronder twee immigranten willen hier aan meewerken op basis van hun eigen*

ervaringen of, ook voor de andere leden, door in hun omgeving na te vragen waar mensen die als immigrant naar Nederland komen tegenaan lopen. Het voorstel is dat iedereen tot de vergadering van januari de tijd heeft om de punten te verzamelen en een lijstje te maken zodat dit in januari tot een geheel kan worden gemaakt.

De ambtelijk secretaris wordt bedankt.

6. Strategische agenda 2024 en de actielijst

Er zijn geen op- of aanmerkingen.

7. Ter kennisgeving verslagen van de Adviesraad van 15 oktober en de agenda van 14 november

De voorzitter merkt op de verschillende onderwerpen zowel bij de Adviesraad als de CR worden besproken, maar dat dit niet altijd gelijk opgaat.

Er wordt naar aanleiding van het verslag van de Adviesraad waarin het onderwerp eenzaamheid ter sprake kwam kort op gereflecteerd.

8. Mededelingen

Een van de leden zal het bijwonen van de Radenoverleggen van Kernkracht voor de CR van de voorzitter overnemen.

De vraag staat nog open wie de vergaderingen van het Inclusieplatform zullen gaan bijwonen. Het zou toegankelijk moeten zijn voor iedereen, dus een taalbarrière zou geen rol moeten spelen.

De voorzitter zal de vergaderingen van de Adviesraad wegens te veel inspanning niet meer bijwonen, maar wel input leveren. Dit is mogelijk omdat zij geen lid is van de Adviesraad.

De Adviesraad heeft een huishoudelijk reglement. Het lijkt de voorzitter een goed idee om dit samen met de ambtelijk secretaris ook te gaan maken voor de CR.

9. Zeepkist, afspraken en rondvraag

Er is geen vergadering in december. De eerstvolgende vergadering is op 16 januari 2025. Er komen nog wel een aantal stukken naar de leden toe die zij in de tussentijd wel moeten doornemen. De Kwaliteitsmonitor 2022 en 2023 zal naar de leden worden toegestuurd met het verzoek deze goed door te nemen.

De vergadering van 21 augustus 2025 is verschoven naar 17 juli 2025.

E-mails naar de ambtelijk secretaris moeten worden gestuurd naar clientenraad@krimpenerwaard.nl.

10. Afsluiting

De voorzitter bedankt alle leden voor hun komst en sluit de vergadering.