

Verslag vergadering Cliëntenraad 16 januari 2025

Van : Cliëntenraad Krimpenerwaard
Datum vergadering : Donderdag 16 januari 2025, 09:00 – 11:00 uur
Plaats : Raadszaal Bergambacht
Uitgenodigd : Ton, Linda, Jorina, Nisreen en Ayat

Gasten : Paul en Anton

Voorzitter : Marijke
Ambtelijk secretaris : Marloes van Stam

1. Welkom

De voorzitter heet iedereen welkom en in het bijzonder de gasten Paul en Anton.

2. Vaststelling van de agenda

De agenda wordt vastgesteld.

3. Kennismaken met de potentiële nieuwe voorzitter

De CR heeft voorafgaand aan de plaatsing van de vacature voor een nieuwe voorzitter een uitgebreide profielschets gemaakt, waarover alle leden hebben nadacht welke kwaliteiten zij belangrijk vinden. Er is reeds een gesprek geweest met de voorzitter van de AR, vicevoorzitter van de AR en de plaatsvervangend voorzitter van de CR. Vervolgens heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de ambtelijk secretaris en een lid van de CR.

De overige leden willen tijdens deze vergadering ook graag kennismaken met de nieuwe kandidaat. De kandidaat stelt zich kort voor. Hij licht toe wat hij heeft gedaan in zijn werkzame leven. Hij is in eerste instantie benaderd door de voorzitter van de AR voor de functie van AR-lid. De kandidaat heeft daarnaast ook aangegeven de functie van voorzitter van de CR te willen vervullen en licht toe wat zijn motivatie is om deze functie op zich te nemen.

Alle leden stellen zich vervolgens aan hem voor.

4. Kennismaken met het potentiële nieuwe lid Anton

Het nieuwe kandidaat-lid stelt zich voor. Hij zag een advertentie van de CR, die opzoek was naar een nieuw lid, in Het Kontakt staan en dat vond hij wel interessant. Hij behoort ook tot de doelgroep van de Participatiewet. Zijn komst zou voor een goede variatie in de CR zorgen gezien zijn achtergrond.

Alle leden stellen zich vervolgens aan hem voor.

5. Meedenken over folder voor immigranten

Maak een lijstje op basis van je eigen ervaringen of door in je omgeving na te vragen waar mensen die als immigrant naar Nederland komen tegenaan lopen. Deze punten zullen op de vergadering worden besproken. Het resultaat zal uiteindelijk met

Marjoleine Wezemer worden gedeeld, zodat zij dit met consulenten inburgering kan delen om hier een folder van te maken voor nieuwkomers in Nederland.

Dit onderwerp gaat over onderdelen die van belang zijn om te weten voor nieuwkomers in Nederland en in het bijzonder in de gemeente Krimpenerwaard.

In een eerdere vergadering constateerde de CR al dat het voor immigranten bijvoorbeeld lastig te begrijpen is hoe temperatuurregeling werkt en wat dit betekent voor de energierekening. Verder geeft een van de leden aan dat het handig zou zijn om uitleg te geven over de werking van de gezondheidsverzekering in Nederland, omdat veel immigranten niet begrijpen dat zij een bepaald pakket moeten kiezen. Zij zijn in hun land van herkomst gewend na hun doktersbezoek gelijk af te rekenen. Het gaat echter om veel meer overeenkomsten die getekend moeten worden, waarbij het heel belangrijk is dat mensen uitleg krijgen wat de overeenkomst precies inhoudt. Te denken valt aan de huurovereenkomst met de woningcoöperatie en de verplichtingen die daarbij komen kijken. VluchtelingenWerk Nederland geeft hierover niet altijd duidelijke uitleg. Ook de informatie en hulp bij het vinden van geschikte scholing (voor kinderen of voor het leren van de Nederlandse taal) wordt als belangrijk voorbeeld gebruikt. Een van de leden heeft gesproken met Helma Graveland van Krimpenerwaard Intercultureel, waar immigranten worden opgevangen met hulp en gesprekken. Helma Graveland heeft een flyer met praktische informatie voor nieuwkomers en zij zou deze eventueel kunnen laten drukken zodat deze op de een of andere manier bij het welkomstdoosje voor nieuwe inwoners in de gemeente Krimpenerwaard gevoegd kan worden. De flyer is in meerdere talen beschikbaar. Het lid stelt voor dat zij eerst nog aan Helma Graveland vraagt of zij bij de medewerkers die deze mensen ondersteunen wil navragen waar deze mensen tegenaan lopen. Wellicht komen deze mensen zelf ook nog met praktische voorbeelden. Het is ook belangrijk dat de voorbeelden die zojuist in de CR zijn besproken op deze flyer terecht komen. Deze punten komen thans bij Krimpenerwaard Intercultureel niet per se naar voren in de gesprekken, omdat mensen hier geen weet van hebben. Hopelijk kan deze informatie dan ook binnen Krimpenerwaard Intercultureel gedeeld worden met immigranten die al in de Krimpenerwaard wonen.

Het betreffende lid mailt de flyer naar de ambtelijk secretaris, die het doorstuurt naar alle leden zodat zij ernaar kunnen kijken. Het betreffende lid zal ook aan Helma Graveland terugkoppelen dat de CR tijd nodig heeft om de flyer te bekijken en de nodige opmerkingen erbij te maken alvorens deze kan worden bijgevoegd bij het welkomstdoosje.

Deze flyer zou ook gedeeld moeten worden met de locatie van VluchtelingenWerk in de Krimpenerwaard zodat de contactpersonen de nieuwkomers beter kunnen helpen. Daarin zou dan ook verwezen kunnen worden naar Krimpenerwaard Intercultureel, waar lotgenoten zitten die ook ooit nieuwkomers waren in de gemeente. Zo kan er desgewenst gelijk contact worden gelegd om te ondersteunen bij de eerste fase. Verder zal uitgezocht worden wie de CR het beste kan uitnodigen voor een vergadering om met deze persoon te bespreken wat er in die eerste fase allemaal voor nieuwkomers in de gemeente geregeld moet worden en hoe deze mensen hierin goed begeleid kunnen worden.

6. Zelfevaluatie

Bij dit agendapunt draait het erom om met elkaar de koers van de Cliëntenraad te bespreken. Wat gaat er goed, welke verbeterpunten zijn er en zijn er suggesties waar de Cliëntenraad zich in de toekomst mee bezig wil houden?

Dit agendapunt is bedoeld om te bekijken welke punten van belang zijn voor de CR zodat hierover gesproken kan worden. Zowel dingen die goed gaan als minder goed gaan kunnen worden besproken. De voorzitter geeft aan dat de inbreng en betrokkenheid bij de CR groot is.

Een van de leden geeft aan dat er op e-mails die er naar de CR-leden worden gestuurd niet altijd wordt gereageerd. Dit is voor verbetering vatbaar. Dit is vaker besproken.

Een ander lid merkt op positief te zijn over hoe het loopt in de CR. Er zijn de afgelopen tijd weer een aantal leden bijgekomen en momenteel is er weer een kandidaat-lid.

Tevens is er een kandidaat voor het voorzitterschap van de CR. Het reageren op e-mails is ook een aandachtspunt voor de nieuwe voorzitter om dit in de gaten te houden.

Weer een ander lid merkt op dat het goed zou zijn om naast de bestaande actie- en resultatenlijst ook praktisch bij te houden welke resultaten de CR heeft bereikt. Het lid doelt hiermee op praktische doelen vanuit de CR zoals de hierboven beschreven flyer. Deze praktische doelen zijn er ook voor bedoeld om de CR beter op de kaart te zetten naar de gemeente toe. De voorzitter geeft aan dat mede door de adviezen vanuit de AR de CR hierdoor ook zichtbaarder is. De CR zou echter de specifieke onderdelen waarmee hij zich bezighoudt meer kunnen promoten. Wat zou er ontbreken als de CR er niet zou zijn?

7. Website

Hoe wil de Cliëntenraad de website inrichten om zichzelf beter op de kaart te zetten en de achterban te raadplegen? Momenteel worden de verslagen en dit jaar ook de agenda's van de vergaderingen op de website geplaatst, zodat dit actueel blijft.

De AR is momenteel samen met het Digitaal Team bezig om de website te verbeteren. De CR wil meer in de anonimiteit blijven op de website dan de AR. De vraag is wat de CR wel op de website wil plaatsen zodat de CR beter zichtbaar is. Het e-mailadres van de CR dat door de ambtelijk secretaris wordt beheerd is in ieder geval op de website te vinden met daarbij de naam van de ambtelijk secretaris als contactpersoon. Ook de verslagen van de CR zijn te vinden op de website en worden up-to-date gehouden. Via de website van de gemeente kan men zoeken op 'Cliëntenraad' en dan komt men terecht op de desbetreffende webpagina.

De leden zullen hier goed naar gaan kijken en nadenken wat zij hiermee willen. Dan kan dit onderwerp voor een andere vergadering nogmaals op de agenda worden gezet.

Een van de leden heeft een voorstel om na elke vergadering een tekstje te schrijven en dat dit wordt geplaatst op zowel de Facebook-pagina van de gemeente door communicatie als de webpagina van de CR door het Digitaal Team. *De ambtelijk secretaris zal dit eerst met communicatie bespreken hoe dit vorm kan worden gegeven en hoe dit contact zal verlopen. Het is de bedoeling dat dit breder wordt getrokken dan alleen de website.*

8. Brieven vanuit de gemeente

Zijn er (standaard) brieven die vanuit de gemeente naar cliënten worden gestuurd waarvan de Cliëntenraad vindt dat deze nog verbeterd kunnen worden?

De voorzitter heeft verzocht dit punt op de agenda te zetten omdat zij van leden vanuit de CR als mensen daarbuiten heeft vernomen dat de toon van de brieven niet als prettig werd ervaren, terwijl dit bij navraag anders was bedoeld. De voorzitter legt de vraag daarom op tafel of er volgens de CR concrete voorbeelden van brieven zijn die vanuit de gemeente worden gestuurd die qua formulering voor verbetering vatbaar zijn.

Het voorbeeld wordt gegeven van een brief vanuit de gemeente die iemand had ontvangen op de dag dat de zoon van diegene 18 jaar werd. In de brief werd daarom vermeld dat de gemeente het vermogen opnieuw gaat vaststellen. Diegene merkt op dat het niet erg tactisch is om het precies op de verjaardag van de zoon te doen, dat levert ook gelijk veel stress op. De brief zou ook een week later gestuurd kunnen worden. Voor de gemeente is dit slechts een formeel controlemoment en de gemeente zou er meer bij stil kunnen staan wat dit voor cliënten betekent.

Een vergelijkbaar voorbeeld waarbij de menselijke maat meer in acht genomen zou moeten worden, betreft het geval bij een overlijden. In geval van het overlijden van een familielid waarvan een erfenis te verwachten valt, dient dit gelijk door de cliënt gemeld te worden. Deze situatie heeft gevolgen voor de uitkering. Het zou tactischer zijn om deze verplichting pas na de begrafenis te hanteren. Het duurt vaak toch enige tijd voordat een erfenis vrijkomt.

Bij de potentiële nieuwe voorzitter wekken deze voorbeelden enige verbazing. Volgens de CR is het goed dat hij hier met een andere bril naar kijkt zodat hier kritisch naar gekeken kan worden.

9. Vaststelling van het verslag van de vergadering van 21 november 2024

Er zijn geen op- of aanmerkingen.

De ambtelijk secretaris wordt bedankt.

10. Strategische agenda 2024/2025 en de actielijst

De strategische agenda is door de voorzitter en de ambtelijk secretaris up-to-date gemaakt.

Met betrekking tot de strategische agenda zal er een gesprek gaan plaatsvinden met de teamleider advies sociaal domein en de contactambtenaar over de onderwerpen die vanuit de gemeente voor 2025 van belang zijn voor de strategische agenda van de CR. Daarnaast draagt de CR ook zelf onderwerpen aan die op zijn strategische agenda worden geplaatst.

Met betrekking tot de actielijst kunnen oude afgeronde acties uit het lopende document worden verwijderd.

Het lid dat de vergadering van KernKracht voor de CR wil volgen heeft een mail ontvangen dat de vergadering op 13 februari zal plaatsvinden. Als de vergadering heeft plaatsgevonden zal het als vergaderpunt op de agenda van de CR worden gezet ter bespreking.

Naast het potentiële nieuwe lid die vandaag aanwezig is, was er nog een potentieel nieuw lid die echter haar kandidatuur heeft ingetrokken. Dat betekent dat er nog steeds één vacature openstaat en gezocht moet worden naar een nieuwe kandidaat. *De voorzitter verzoekt iedereen nog eens in zijn of haar netwerk rond te kijken. Dit blijft vaak een doorlopende actie.*

11. Ter kennisgeving verslagen van de Adviesraad van 14 november 2024 en de agenda van 9 december 2024

Het onderwerp klachtenbehandeling dat in het verslag van de AR wordt beschreven is voor de CR ook van belang. *Het is daarom voor de CR goed om dit te blijven volgen. Voor de nieuwe voorzitter is het dan ook van belang om ook standpunten vanuit de CR zoals de klachtenbehandeling mee te nemen naar de AR voor een goede wisselwerking.* De AR vergadert deze maand niet.

12. Mededelingen

Alle leden hebben de datumprikker voor het etentje van de CR ingevuld, maar omdat er geen duidelijke datum uitkwam wordt besproken welke datum uiteindelijk de voorkeur heeft. *Het etentje zal plaatsvinden op 13 februari 2025 om 18:00 uur bij 't Centrum in Bergambacht.*

13. Zeepkist, afspraken en rondvraag

Een van de leden geeft aan dat de CR een keer zou moeten kijken naar de communicatie vanuit de gemeente. Deze opmerking wordt gemaakt naar aanleiding van de constatering dat een vaste consulent van een aantal leden is vertrokken en ze daarover niet zijn geïnformeerd. Met Naomi van Pelt was besproken dat wanneer een vaste contactpersoon vertrekt dit gecommuniceerd zou worden. Dit geldt niet bij een kortdurend vertrek wegens ziekte en dergelijke.

De leden hebben de Kwaliteitsmonitor 2022 en 2023 eerder al ontvangen om alvast door te lezen. De voorzitter geeft aan dat ergens dit jaar dit onderwerp op de agenda zal worden gezet om met een beleidsmedewerker te bespreken. Er was daarom gevraagd dit document vast door te nemen omdat het vrij veel tekst bevat.

De kandidaat-voorzitter merkt op dat hij vindt dat er in een prettige sfeer wordt vergaderd. Hij geeft aan gemerkt te hebben dat er betrokken mensen in de CR zitten en dat dit van essentieel belang is. Hij spreekt de hoop uit de voorzitter van de CR te mogen worden.

Ook het kandidaat-lid geeft aan deze vergadering als positief te hebben ervaren. Hij geeft aan nog wel te moeten wennen. Daar krijgt hij alle gelegenheid toe. Hij voelt zich in ieder geval betrokken.

De CR bespreekt zonder de kandidaten hun kandidatuur. De CR besluit beiden voor te willen dragen voor benoeming aan het college. *De ambtelijk secretaris zal de procedure in gang gaan zetten.*

14. Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering.