

Verslag vergadering Cliëntenraad 18 september

Van : Cliëntenraad Krimpenerwaard
Datum vergadering : Donderdag 18 september, 09:00 tot 11:00
Plaats : Raadszaal Bergambacht
Uitgenodigd : Nisreen Hawatmeh, Linda de Groot, Jorina van der Knijff, Ayat Ghannam, Anton Smeele, Petra Koestering

Gasten : Corjanne Oskam, Nikki Bronger, Marja van Eijk en Petra den Ouden-den Riet.

Voorzitter : Paul van den Eijnden
Ambtelijk secretaris : Samantha Ernest

1. Welkom

De voorzitter opent de vergadering en heet alle aanwezige leden welkom.

Mededelingen

- Anton is nog steeds ziek en het lijkt erop dat hij voorlopig niet aanwezig zal zijn. Paul zal proberen contact met hem op te nemen om te zien of hij reageert.
- Ton heeft aan Paul laten weten dat hij vrijwilligerswerk heeft gevonden waar meer uren beschikbaar zijn. In samenspraak met zijn consulent heeft hij daarom besloten de Cliëntenraad te verlaten.
- Samantha heeft gezorgd voor de cadeaubon; Paul zal deze aan Ton uitreiken.

2. Vaststelling van de agenda

De agenda wordt vastgesteld.

3. Vaststelling van het verslag van de vergadering van 17 juli

Het verslag wordt vastgesteld.

4. Instructie van iBABS (van 09:15 tot 09:30 uur)

Aanwezig: Petra den Ouden – den Riet.

Petra stelt zichzelf voor en wordt door de aanwezigen welkom geheten.

De genodigde maakt een rondje langs de leden om de complicaties met iBabs te inventariseren en te registreren. Zij koppelt deze terug aan ICT. Er zal een sessie worden georganiseerd waarbij ICT aanwezig is om de leden verder te ondersteunen. De datum van deze sessie wordt nog nader bepaald. De genodigde heeft morgen een bila met een desbetreffend persoon binnen de gemeente en koppelt dit dan ook terug aan haar.

5. Strategische agenda en de actielijst

De strategische agenda en de actielijst worden doorgenomen.

Strategische agenda

Afgesproken is dat de volgende punten van de lijst worden afgevoerd:

- Uitvoeren van het uitvoeringsprogramma Inburgering.
- Vereenvoudigen van aanvragen.
- Automatische individuele toeslag (betreft een wens, maar is wettelijk niet toegestaan).

Actielijst

- Bekijken webpagina tijdens vergadering: nog in te plannen.
- Uitnodigen VluchtelingenWerk: nog in te plannen.
- Testen digitale aanvraagformulieren: vervalt (wordt vandaag besproken).
- Huishoudelijk reglement: eerste bespreking vandaag, blijft op de lijst; in volgende vergadering hopelijk vaststelling.

6. Ingekomen stukken

Ter informatie

- a) Verslagen van de Adviesraad van 16 juni en de agenda van 15 september
- b) Amendement gedeelde verantwoordelijkheid
De cliëntenraad neemt kennis van het besluit van de gemeenteraad van 15 juli 2025 om in het Integraal Beleidskader Sociaal Domein de waarde "*(eigen) verantwoordelijkheid*" te wijzigen naar "*gedeelde verantwoordelijkheid*". Dit sluit aan bij eerdere signalen van de adviesraad en cliëntenraad dat de nadruk op zelfredzaamheid te groot was.
- c) Handhavingsplan
In de cliëntenraad van 19 juni jl. is het Handhavingsplan besproken. Daarbij is aangegeven dat er een beweging plaatsvindt van verharding naar verzachting, met meer aandacht voor de menselijke maat. Enkele leden vonden dit nog onvoldoende terugkomen in het plan, omdat het veel nadruk legt op regels en maatregelen. Andere leden gaven juist aan wel een omslag te zien van wantrouwen naar vertrouwen.
De doelstelling van het plan is om transparant, proportioneel en mensgericht te werken, met nadruk op preventie, maatwerk en samenwerking met andere partijen. Er werd ook stilgestaan bij het verschil tussen bewust en onbewust niet-naleving en het belang van gelijke behandeling landelijk. De cliëntenraad heeft zich positief uitgesproken over deze ontwikkeling.

7. 10:00 – 10:30 uur Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet **Aanwezig: Corjanne Oskam en Nikki Bronger**

De genodigden Corjanne Oskam (allround beleidsmedewerker) en Nikki Bronger (beleidsadviseur jeugd) worden door de cliëntenraad welkom geheten en stellen zich kort voor. Daarnaast was ook Marja van Eijk (senior inkoopconsulent) aanwezig.

Tijdens de vergadering geven zij een toelichting op de resultaten van de onderzoeken binnen de Participatiewet. Daarbij wordt ingegaan op het aantal inwoners dat is uitgenodigd en de mate waarin de vragenlijsten zijn ingevuld. In vergelijking met vorig jaar is de respons bij de Participatiewet stabiel. Opvallend is dat de respons in Krimpenerwaard aanzienlijk hoger ligt dan gemiddeld landelijk.

Toelichting resultaten

De tevredenheidscijfers schetsen een overwegend positief beeld:

- Participatiewet: inwoners zijn over het algemeen tevreden over het eerste contact met de gemeente en de contacten met medewerkers. Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten, zoals de snelheid en duidelijkheid van het aanvraagproces en de communicatie bij afwijzingen.

De cliëntenraad neemt kennis van deze resultaten.

De rapporten worden gedeeld met de gemeente. Interviewverslagen worden niet openbaar gemaakt vanwege de persoonlijke informatie; de inhoud wijkt niet af van wat in de rapporten staat.

De vragenlijst voor de Participatiewet is bewust beperkt gehouden en gericht op aanvragen en beschikkingen. In de toekomst kan dit worden uitgebreid naar werk, inkomen of consulentecontact.

Meer dan de helft van de Participatiewet-respondenten geeft aan cliëntondersteuning te willen, maar hiervan niet op de hoogte te zijn.

Voor deelname is eerst toestemming nodig, waardoor niet iedereen kan worden bevraagd. Soms is er verwarring in de vraagstelling (bijstandsuitkering of minimaregeling).

Vragenronde leden Cliëntenraad

Tijdens de vragenronde kwam de volgende vraag aan bod: *"De medewerker ging prettig met mij om."* Slechts 4% heeft hier negatief op gereageerd. Dat is heel positief en kan gezien worden als compliment aan het ambtelijk team.

Een vraag wordt gesteld hoe dit percentage zich verhoudt tot andere onderzoeken en wat er wordt gedaan om de score verder te verhogen. De genodigde geeft aan dat de uitvoering bij een externe partij ligt. Hoe dichter men bij de beschikking staat, hoe hoger de respons, omdat de ervaring dan verser is. Zorgfocus stuurt een herinnering. Voor de toekomst wordt gedacht aan een extra stimulans, zoals een waardebon.

Een andere vraag wordt gesteld of er een mogelijkheid is om dieper in te gaan op negatieve scores (bijvoorbeeld "oneens"). De genodigde geeft aan dat er bij sommige vragen een opmerkingenveld is. Er is overwogen dit verplicht te maken, maar dat heeft weinig zin omdat antwoorden dan worden aangepast. Aan het eind van de vragenlijst wordt gevraagd of men in gesprek wil, maar dit is vrijblijvend. Opmerkingen die binnenkomen worden wel met het team gedeeld.

Er wordt door een lid verwijst naar het onderdeel Jeugdwet. Daar deden 111 deelnemers mee, maar slechts 22 vulden de vragenlijst in. Zij vindt dit aantal te laag om conclusies aan te verbinden. De genodigde bevestigt dat dit een zorgpunt is en benadrukt het belang van een hoge respons. Daarnaast stelt een lid ook de vraag hoe betrouwbaar de uitkomsten zijn, omdat er binnen de gemeente regelmatig personeelwisselingen plaatsvinden. De genodigde geeft aan dat nieuwe medewerkers op dezelfde manier worden ingewerkt. Het team is echter instabiel door ziekte en personeelstekorten, waardoor het lastig is om de continuïteit te waarborgen.

Vraag lid: naar de lichte daling in de rapportcijfers bij jongeren en of hiervoor een verklaring is. De genodigde geeft aan dat dit lastig te achterhalen is. Als optie wordt overwogen jongeren te belonen met een cadeaubon. Gemeente Waddinxveen is hiermee gestart en de resultaten worden afgewacht.

De voorzitter vraagt of dit onderzoek jaarlijks wordt uitgevoerd. De genodigde bevestigt dit en geeft aan dat er al metingen over 2025 lopen. Intern wordt er tussentijds mee gewerkt. De rapportage vindt jaarlijks plaats. De voorzitter stelt voor dit onderwerp in september 2026 opnieuw op de termijnagenda te zetten.

Verder is afgesproken dat de brieven die door Zorgfocus worden opgesteld eerst per mail met de cliëntenraad worden gedeeld voordat deze verzonden worden. De voorzitter merkt hierbij op dat de cliëntenraad één keer per maand vergadert en dat bij spoedreacties een rondgang per mail kan plaatsvinden.

De voorzitter bedankt de genodigde voor hun aanwezigheid.

8. Testen wijzigingsformulier

Een lid heeft het digitale testformulier getest en vond dit prettig en snel in gebruik. Zij merkte op dat bij de laatste vraag bewijsstukken (zoals vliegtickets) moeten worden aangeleverd, terwijl dit bij de papieren versie niet nodig was. De voorzitter kon hier geen antwoord op geven. Voor het overige werd het formulier als zeer handig ervaren. Dit wordt door de notulist nagevraagd.

9. Huishoudelijk reglement

Het huishoudelijk reglement staat op de termijnagenda. De voorzitter had toegezegd hier in de zomer mee aan de slag te gaan. Hij heeft verschillende reglementen van andere gemeenten bekeken en constateert dat veel onderdelen al uitgebreid in de verordening zijn opgenomen. Het heeft daarom geen zin om dit dubbel te vermelden. De voorzitter heeft gekeken naar punten die aanvullend zijn op de verordening en deze opgenomen in een conceptdocument. Dit concept is ook voorgelegd aan Jacomine van de Adviesraad, die op basis van haar ervaring aangaf dat dit document ook als gedragscode kan worden benoemd. De naamgeving is nog vrij te kiezen. Dit is de eerste bespreking binnen de cliëntenraad. Na bespreking wordt het concept voorgelegd aan contactpersoon Mariëlle, met de bedoeling het huishoudelijk reglement in de volgende vergadering vast te stellen. Het streven is om dit voor het einde van het jaar afgerond te hebben.

Reacties leden

Een lid merkt op dat het document kort is. Zij verwijst naar het verplichte aftreden na drie jaar en stelt vragen over de situatie waarin een lid langdurig ziek is. De voorzitter verwijst naar artikel 3: lid zijn van de cliëntenraad is vrijwillig maar niet vrijblijvend. Volgens artikel 6.3c geldt niet-deelnemen als een vorm van disfunctioneren. Indien dit structureel voorkomt, zal de voorzitter hierover het gesprek aangaan met het betreffende lid. Een lid geeft aan dat het goed is om een periode af te wachten, maar dat er wel persoonlijk contact moet worden gehouden met het zieke lid.

Een ander lid geeft aan dat het reglement goed te vinden zoals het is.

Verder wordt door een lid gevraagd naar de verduidelijking over enkele onderdelen, zoals het aantal leden (staat in de verordening) en de betekenis van "het schenden van vertrouwelijkheid". De voorzitter licht toe dat de stukken die worden besproken vaak nog niet openbaar zijn. Deze mogen niet met derden worden gedeeld. Algemene vragen

stellen buiten de raad is wel mogelijk, maar details uit vertrouwelijke stukken mogen niet naar buiten gebracht worden. Het gaat erom dat leden bewust omgaan met vertrouwelijkheid; bij herhaaldelijk schenden zal de voorzitter dit met het betreffende lid bespreken.

Daarnaast wijst een lid op artikel 4, waar staat dat de bijeenkomsten elke donderdag van 9.00 tot 11.00 uur plaatsvinden, met uitzondering van augustus en december. Volgens haar moet dit duidelijker achter het tijdstip worden vermeld om verwarring te voorkomen. Daarnaast stelt zij voor dat de verordening altijd per mail aan nieuwe leden wordt toegestuurd, zodat zij direct de juiste kennis hebben. De voorzitter bevestigt dat dit zal gebeuren zodra het huishoudelijk reglement is vastgesteld.

Lezen van stukken

Elk lid bepaalt zelf welke stukken relevant zijn. Ingekomen stukken zijn in principe ter informatie, maar als er behoefte is aan nadere bespreking kan dit worden ingebracht in de vergadering. Bij voldoende draagvlak kan dit dan op de agenda van een volgende vergadering worden geplaatst.

De voorzitter stelt voor dat leden vragen opstellen en deze naar hem sturen. De aangewezen leden maken een vragenlijst met betrekking tot de basiskennis van de cliëntenraad en sturen deze naar de voorzitter. De voorzitter zal de vragen beantwoorden en terugsturen naar de notulist, waarna dit terugkomt bij de ingekomen stukken in de eerstvolgende vergadering.

Het concept-huishoudelijk reglement wordt door de voorzitter aangepast en vervolgens doorgestuurd aan de notulist. Zij stuurt dit document door aan de desbetreffende persoon met de vraag of zij akkoord is.

10. Mededelingen

Uitbetaling

- Rachel is met vakantie, Wim van Vliet neemt waar. Presentielijst is al verstuurd, uitbetaling loopt door.

Ton en Anton

- Voorzitter zoekt contact met Anton.
- Cadeaubon wordt door de voorzitter aan Ton uitgereikt.

Verordening cliëntenraad

- Voornemen om gelijk te trekken met adviesraad.
- Nog geen besluit, maar positieve grondhouding.
- Doel: 9 leden en zittingsduur 4 jaar.
- Mogelijkheden: 2 nieuwe kandidaten en Marijke benaderen. Eerst formeel vastleggen.

11. Zeepkist, afspraken en rondvraag

Welkomstdoosje

- Wordt door het desbetreffende lid gemaild.
- Vragen over extra geld minima energierekening en reactie Wigoed.

Vergoeding

- De aftredende lid hoeft vergoeding niet telkens door te geven; gemeente erkent dit nu. Mogelijk bruikbaar voor anderen.
- Voorzitter: gemeente weet dit waarschijnlijk al. Komt evt. terug in volgende vergadering.

12. Afsluiting

De voorzitter bedankt de aanwezigen voor hun aanwezigheid en sluit de vergadering.