

Jaarverslag 2021

Cliëntenraad Sociale Zaken Hilversum



Inhoud

1. Voorwoord
2. Cliëntenraad Sociale Zaken Hilversum
3. Werkwijze Cliëntenraad
4. Overleggen 2021
5. Agendapunten en onderwerpen
6. Adviezen
7. Politiek
8. Contacten met de achterban
9. Conclusie

1. Voorwoord

Cliëntenraad Sociale Zaken (kortweg 'Cliëntenraad')

Cliëntenparticipatie in het sociaal domein is in 2002 ingevoerd om cliënten bij werk en inkomen de mogelijkheid te geven invloed uit te oefenen op de uitvoering van wet- en regelgeving. Om hen een stem te geven. De gemeente heeft als uitgangspunt dat de Cliëntenraad uit ervaringsdeskundigen moet bestaan zodat het effect van beleid of uitvoering voelbaar is en zo de belangen behartigd kunnen worden.

2021 was een lastig jaar door wisselingen of afwezigheid van het hoofd Werk en Inkomen. Geurt van de Haar was in september plotseling vertrokken en pas in december was er een opvolger gevonden. Rob Lub is gestart en de eerste indruk was zeer positief. Samen gaan we werken aan een effectieve manier om het belang van de inwoner goed te behartigen of te ondersteunen. Door regelmatig informeel over de nieuw te ontwikkelen zaken en beleid met elkaar van gedachten te wisselen zullen er mooie ideeën ontstaan.

Het gehele jaar is veel energie geïnvesteerd in de informele interne evaluatie. Daarin komt o.a. naar voren dat samenwerken valt of staat met samen op tijd communiceren. "Beginspraak" (vroegtijdig betrekken bij plannen) is in het belang van de inwoner en de gemeente.

In 2019 is ons advies gevraagd over de verruiming van de regelingen. In 2021 bij de verlaging van de inkomensgrens (van 130 naar 120% van de bijstandsnorm) en van de afschaffing van de vrijwilligerspremie en de premie bij uitstroom zijn we niet betrokken en is ons advies niet gevraagd. Daar heeft de Cliëntenraad zijn verbazing toen over uitgesproken. In 2021 zagen we bij de begroting tot onze vreugde dat de grens toch weer naar 130% zou gaan per 2022.

We zijn blij dat, ondanks Corona, de samenwerking het hele jaar in een goede sfeer is verlopen. We zetten ons allemaal in voor hetzelfde, namelijk dat de inwoner zoveel mogelijk zelfstandig en onafhankelijk kan functioneren. Zolang we allemaal ons daarvan bewust zijn zetten we met elkaar stappen in de goede richting.

Annemieke Bakker, voorzitter

Namens de Cliëntenraad Sociale Zaken Hilversum

2. De Cliëntenraad Sociale Zaken Hilversum

Wat is Cliëntenparticipatie?

Cliëntenparticipatie betekent in dit geval dat de 'cliënten' van onze gemeente - degenen die voor hun inkomen deels of geheel afhankelijk zijn van de gemeente, met name via de Participatiewet - worden betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van gemeentelijk beleid dat voor hen gevolgen heeft. De wetgever regelt dit in de Participatiewet, artikel 47. Dit artikel luidt:

“De gemeenteraad stelt bij verordening regels vast over de wijze waarop de personen, bedoeld in artikel 7, eerste lid, of hun vertegenwoordigers worden betrokken bij de uitvoering van deze wet, waarbij in ieder geval wordt geregeld de wijze waarop deze personen of hun vertegenwoordigers:

- a. vroegtijdig in staat worden gesteld gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen;*
- b. worden voorzien van ondersteuning om hun rol effectief te kunnen vervullen;*
- c. deel kunnen nemen aan periodiek overleg;*
- d. onderwerpen voor de agenda van dit overleg kunnen aanmelden;*
- e. worden voorzien van de voor een adequate deelname aan het overleg benodigde informatie.”*

Wat doet de Cliëntenraad?

Cliëntenparticipatie zoals de wet die voorschrijft, kan op verschillende manieren worden uitgevoerd. In Hilversum is daartoe de Cliëntenraad Sociale Zaken ingesteld. Die doet het volgende:

- Komt op voor de belangen van inwoners van Hilversum met een laag inkomen
- Adviseert gevraagd en ongevraagd het College van Burgemeester en Wethouders en de Gemeenteraad over het beleid, uitvoering en de belangen van de minima
- Pleegt regelmatig overleg met medewerkers van Sociale zaken over de belangen van de inwoners
- Pleegt regelmatig overleg met de verantwoordelijke wethouder(s) over zaken met betrekking tot de uitvoering van de PW, Re-integratie, schulddienstverlening en minimabeleid
- Brengt de belangen van mensen met een laag inkomen onder de aandacht van de politiek.

In Hilversum is een voorwaarde dat de Cliëntenraad bestaat uit leden die ervaringsdeskundig zijn.

Samenstelling Cliëntenraad

Op persoonlijke titel:

1. mevrouw B.P. Fennis

2. de heer H. Koevoet

3. mevrouw H. Fahner

Ambtelijk secretaris: mevrouw W. Hoogenhout

Onafhankelijk voorzitter: mevrouw A.M.T. Bakker

3. Werkwijze Cliëntenraad

Doelstelling

Het overkoepelende doel is dat de belangen van de minima worden behartigd. Om tot een goede advisering te kunnen komen is het nodig, dat we over voldoende ervaringskennis kunnen beschikken. Zonder input van mensen om wie het gaat, lukt het niet!

De Cliëntenraad probeert dit te realiseren door in te spelen en te adviseren op voorliggende beleidsstukken en steeds de vinger aan de pols te houden. Verder vertaalt de Cliëntenraad de signalen uit de achterban overkoepelend bij beleidsmedewerkers en directie. Mede hierdoor oefent de Cliëntenraad invloed uit op het beleid en de uitvoering.

Overleg met de gemeente

Regelmatig werden ambtenaren en externe deskundigen voor de vergadering uitgenodigd om toelichting te geven bij diverse onderwerpen. Vaak was er sprake van beginspraak (in een vroeg stadium meedenken over ontwerp en uitwerking/uitvoering van beleid). Op deze manier hebben wij op een aantal dossiers in een vroegtijdig stadium de belangen van de achterban voor het voetlicht kunnen brengen. De Cliëntenraad is er alert op dat, bij wisseling van medewerkers, de Cliëntenraad op tijd geïnformeerd is. Als de Cliëntenraad de relevante informatie niet of te laat ontvangt, kan hij zijn werk niet naar behoren doen.

Overleg Cliëntenraad

De Cliëntenraad komt twee tot drie keer per maand bijeen. Elke 6 weken worden de agendapunten voor het overleg met het hoofd Sociaal Plein uitgewerkt en nabesproken. Ook worden daar de adviesaanvragen voorbesproken en voorbereid. De verhalen uit de praktijk komen in de vergaderingen uitgebreid naar voren. Deze verhalen worden soms omgebogen tot een advies richting het college of de gemeenteraad. Mevrouw Winnie Hoogenhout is daar meestal bij aanwezig voor ambtelijke ondersteuning.

4. Overleggen 2021



Overleg Geurt van de Haar/ Rob Lub/ Wethouder (=groen)

14-01-2021	09-02-2021	04-03-2021	26-03-2021	23-04-2021
01-07-2021	12-08-2021	23-09-2021	02-11-2021	21-12-2021

In principe schuift wethouder Annette Wolthers twee keer per jaar aan bij dit overleg

Overleg Cliëntenraad / soms met beleid in kader Beginspraak

19-01-2021	29-01-2021	02-02-2021	17-02-2021	02-03-2021
04-03-2021	26-03-2021	09-04-2021	23-04-2021	05-05-2021
21-05-2021	10-06-2021	11-08-2021	19-08-2021	26-08-2021
10-09-2021	13-10-2021	09-11-2021	26-11-2021	17-12-2021

Overlegevaluatie Rogier Schouwenberg/ Winnie Hoogenhout

27-01-2021	12-04-2021	04-11-2021		
------------	------------	------------	--	--

Voorzittersoverleg Regio

13-01-2021	17-03-2021	12-05-2021	14-07-2021	15-09-2021	17-11-2021
------------	------------	------------	------------	------------	------------

Informeel overleg met hoofd Werk-inkomen/ voorzitters Arsd en CR:

04-05-2021	15-06-2021	16-11-2021	15-12-2021	16-06-2021
------------	------------	------------	------------	------------



Overleg ambtenaren en Cliëntenraad

Annette Wolthers	Wethouder (Werk en Inkomen/re-integratie/ schulden)
Geurt van de Haar	Afdelingshoofd Sociale Zaken
Rob Lub	
Kirsten Valk	Strategisch adviseur afdelingsmanager Sociaal Domein
Annette Keates	Beleidsadviseur Participatie/Sociaal Domein
José Groothuis	Teammanager
Badeen Pedawi	Beleidsregisseur Sociaal Domein
Sanne Noordijk	Beleidsregisseur Werk & Inkomen
Rogier Schouenberg	Beleidsmedewerker Sociaal Plein
Maureen van der Kooij	Management team sociale dienstverlening
Will Stoof Robert Bica	Management team sociaal plein
Abdel Faress	Adviseur kwaliteit
Stefan Bijl	Adviseur kwaliteit
Remco de Man	Adviseur kwaliteit
Leonie Kooij	Campagne en contentspecialist
Yvonne van Brugsteden	Communicatie DSW

Externe bijeenkomsten

In 2021 zijn er door Corona bijna alleen digitale overleggen geweest met externe organisaties:

Webinars :

LCR	- Verrekening van inkomsten. - Werken en uitkering werkt niet. - Onafhankelijke Cliëntondersteuning
-----	---

	- Onafhankelijke Cliëntondersteuning en Ervaringen (Advies)raden. - Schulden in perspectief
30-03-2021	Schouders eronder
04-02-2021	Webinar Schulinc over afbakening Wmo en Wlz
11-03-2021	Webinar KBvG (Beroepsorganisatie gerechtsdeurwaarders)
22-11-2021	Webinair DSW
24-11-2021	Landelijke Cliëntenraad
25-11-2021	Overleg Iederin in verband Onafhankelijke Cliëntondersteuning
29-11-2021	Webinar onafhankelijke Cliëntondersteuning
12-06-2021	https://www.schouderseronder.nl/sites/default/files/pagina_bestanden/themakrantse6-clientenraden.pdf

5. Agendapunten en onderwerpen in 2021

- Arbeidsmarkt
- BBZ
- Begroting
- BKR aanmelding
- Beslagvrije voet
- Buurtgericht werken
- Collectieve Zorgverzekering
- Communicatie – verbetering/verandering brieven en informatie op de gemeentelijke site
- Gesprek met inwoner
- Handhaving (werkwijze onderzoek naar fraude)
- Heelo, begeleiding van klanten en dreigende opheffing
- Kadernota
- Kredietlening
- Maatwerk
- Minimaregelingen (advies: norm verhogen naar 130%)
- Onafhankelijke cliëntondersteuning
- Overnemen schuld Bronheffing (met terugbetaling)
- Participatie/re-integratie
- Parttime ondernemen
- PC weer in pakket
- Pilot service formules
- Premie uitstroom
- Regeling Chronisch zieken
- Schuldhulpverlening
- Terugkoppeling maandelijkse gesprekken met het UWV
- TOZO en TONK
- Toegankelijkheid Sociaal Plein
- Wachttijden na aanvraag
- Werkwijze Sociaal Plein (het gesprek)
- ZZP'ers

6. Adviezen

De Cliëntenraad heeft in 2020 volgende gevraagde en ongevraagde adviezen gegeven:

13-01-2021	Statushouders
24-01-2021	Verzamelverordening inkomensvoorziening 2021
21-01-2021	Advies brief afschaffen vrijwilligerspremie
03-02-2021	Beleidsregels minimaregelingen 2021
04-02-2021	Advies Beleidsregels Re-integratie en tegenprestatie Hilversum 2021
04-02-2021	Advies Verhaal en terugvordering 2021
22-02-2021	Advies Beleidsregels TONK
11-03-2021	Advies Beleidsregels Schulddienstverlening m.b.t. BKR-registratie
25-05-2021	Ongevraagd advies Kadernota 2021
27-09-2021	Advies Verordening inburgering gemeente Hilversum 2022
04-11-2021	Beleidsregels Gemeentelijk Minimabeleid 2022
10-11-2021	Advies teksten DSW

7. Politiek

Politiek gezien was 2021 een lastig jaar. Ook vanwege de aanloop naar de Gemeenteraadsverkiezingen in maart 2022. Welk college zou er in 2022 zitten et cetera. Na maart 2020 waren alle commissie- en gemeenteraadsvergaderingen te volgen via Zoom. Dat was voor iedereen wennen. De vergaderingen waren uiteindelijk goed te volgen. Wat we wel misten was het persoonlijke contact zodat we niet even in een pauze de vragen van gemeenteraadsleden konden beantwoorden zoals wel het geval is als we de vergaderingen volgen vanaf de tribune.

Maar de Cliëntenraad had ondertussen een manier van communiceren gevonden: gewoon tijdens het volgen via Zoom wat verhelderende Whatsappjes sturen naar het op dat moment relevante raadslid, zodat zelfs tijdens de vergaderingen onderwerpen zo nodig nog wat gecorrigeerd werden.

Alle voor onze doelgroep relevante Gemeenteraad en commissievergaderingen zijn via Zoom door de Cliëntenraad gevolgd.



8. Contacten met de achterban

Voicemail Cliëntenraad

De voicemail van de Cliëntenraad geeft ons een beeld wat in de achterban speelt. Als wij van diverse mensen hetzelfde signaal krijgen, is dat voor ons aanleiding om na te gaan wat er aan de hand is en daarover aan de bel te trekken. De klanten met individuele problemen worden doorverwezen naar de betreffende afdeling of, afhankelijk van de vraag, naar andere instellingen. De Cliëntenraad houdt bij welke klachten er binnenkomen en waar die over gaan.

Intake Voedselbank

De intake voor de Voedselbank is een uitstekende plek om ervaringen van inwoners op te halen. Door de kennis van het beleid en regelingen in Hilversum kunnen inwoners die een pakket komen aanvragen, ondersteuning en adviezen krijgen om de zaken weer op de rit te krijgen. Indien bepaalde zaken vaker in beeld komen verwerken we deze ervaringen in de overleggen en in de adviezen van de Cliëntenraad geeft aan het College en de gemeenteraad.

9. Conclusie

De Cliëntenraad heeft uiteenlopende gevraagde en ongevraagde adviezen uitgebracht, heeft overleggen gevoerd met interne en externe partijen en heeft op allerlei manieren contact met de achterban gehouden. Wij hebben ons best gedaan om toch de contacten

met de kwetsbare burger te onderhouden om zo de belangen van de achterban goed over het voetlicht te brengen. De Cliëntenraad heeft ook in 2021 al het mogelijke gedaan om de belangen van onze achterban te behartigen.



U kunt als volgt contact opnemen met de Cliëntenraad:

E: clienraadsocialezaken@hilversum.nl

T (voicemail): (035) 629 22 25

P: Postbus 1012, 1200 BA Hilversum

De illustraties in dit jaarverslag zijn gemaakt door Stef Ringoot (Clip) en Roger Klaassen