



JAARVERSLAG 2021

van de Cliëntenraad Participatiewet (CRP)
van de gemeente Diemen

Inleiding

Covid speelde ook in 2021 een belangrijke rol bij de activiteiten van de Cliëntenraad Participatiewet van de gemeente Diemen. Het jaar 2021 telde een moeizame start voor de Cliëntenraad Participatiewet (CRP). Van de 10 geplande bijeenkomsten zijn er in totaal acht gerealiseerd. De eerste twee bijeenkomsten van januari en februari 2021 moesten helaas worden afgelast. Gezien de voortgezette lockdown kondigde de nationale overheid, op advies van het Rijksinstituut voor Milieuhygiëne (RIVM), strikte beperking van allerlei bijeenkomsten en activiteiten af voor minimaal een half jaar. Dit maakte fysieke bijeenkomsten onmogelijk. De enige andere optie voor bijeenkomsten waren digitale vergaderingen.

❖ Digitale bijeenkomsten

Deze digitale bijeenkomsten werden georganiseerd en opgezet door de beleidsmedewerker van de gemeente, die normaliter fysiek bij de bijeenkomsten van de CRP aanwezig is. Wegens ziekte beleidsmedewerker werd besloten om de januari bijeenkomst af te gelasten. Voor de februari bijeenkomst bleken ook vrijwel geen CRP leden beschikbaar. Daar er geen dringende punten op de agenda stonden, is de februari bijeenkomst afgelast.

Een moeilijke en rommelige start van 2021 voor de cliëntenraad. De Covid regels beperkten uiteraard onze activiteiten en werkzaamheden. In deze periode is er wel contact opgenomen met een potentieel nieuw lid voor de cliëntenraad. Zij had via email aangegeven interesse te hebben voor deelname aan de cliëntenraad. De cliëntenraad nodigde haar uit om drie maal deel te nemen aan bijeenkomsten van de cliëntenraad om te zien of het voor beide partijen beviel. Daarna zouden wij haar vragen om haar lidmaatschap van de cliëntenraad definitief te bevestigen.

De eerste reguliere bijeenkomst van de cliëntenraad vond plaats op 17 maart 2021. Het potentiële lid werd uitgenodigd hieraan digitaal deel te nemen. Dat leverde in eerste instantie een positieve reactie van haar kant op. Later bleek dat zij niet reageerde op andere uitnodigingen voor digitale bijeenkomsten en na enkele maanden gaf zij te kennen dat deelname aan de cliëntenraad toch moeilijk te combineren viel met haar werk en overige activiteiten. Zij gaf alsnog aan niet verder te participeren in de cliëntenraad.

De bijeenkomsten van maart, april en mei 2021 vonden digitaal plaats. We vergaderden via TEAMS. Helaas had de voorzitter problemen om aan deze bijeenkomsten deel te nemen. Ondanks elektronische ondersteuning lukte het hem niet actief deel te nemen aan de vergaderingen. Dit probleem werd pas in mei opgelost. In juni was de beleidsambtenaar ook niet beschikbaar voor de cliëntenraad. Zij kon ook geen vervanging regelen. De cliëntenraad heeft toen besloten toch bijeen te komen op een andere locatie dan het gemeentehuis. De ingestelde lockdown werd langzamerhand weer iets versoepeld en met inachtneming van enkele basisregels werd het weer mogelijk elkaar fysiek te ontmoeten.

❖ **Bezetting CRP en ‘mission statement’**

Parallel aan deze ontwikkelingen bleef de CRP ook geconfronteerd met personele problemen. In januari 2021 begonnen we met drie leden. De waarnemend secretaris, Margot Koeleman (MK), zegde toe ook in 2021 door te gaan.

We hadden ons voorgenomen om in 2021 actief te zoeken naar nieuwe leden, inclusief een nieuwe secretaris. Helaas had het potentiële lid haar deelname aan de cliëntenraad opgezegd. In de zomermaanden meldde Vahe Baghdasaryan (VB) zich als potentieel lid van de cliëntenraad. Hij werd uitgenodigd deel te nemen aan de bijeenkomst van september en via dezelfde procedure als eerder beschreven verzocht aan te geven of hij daadwerkelijk aan de cliëntenraad wilde deelnemen. Dat leidde in november 2021 tot zijn benoeming. Het is dus gelukt om in 2021 één nieuw lid voor de cliëntenraad te vinden, waarmee de CRP op vier leden kwam. Toch zullen wij ook in 2022 actief blijven zoeken naar nieuwe leden.

Het uitbouwen van ons netwerk en het contact met onze achterban is door de bovengenoemde redenen niet van de grond gekomen. De achterban van de cliëntenraad was en blijft Diemense burgers die te maken hebben met armoede, sociaal economische problemen en/of achterstand. Onze missie is en blijft: opkomen voor de belangen van onze doelgroep. Dit doet de cliëntenraad door het uitbrengen van gevraagde en ongevraagde adviezen aan het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Diemen. Onze mission-statement, het bewaken van en opkomen voor de belangen van kwetsbare burgers in de gemeente Diemen, is ook in 2021 niet wezenlijk veranderd.

❖ **Steunpakketten**

De pandemie heeft voor sommige burgers een grote sociaaleconomische impact gehad. Veel mensen werden geconfronteerd met inkomensverlies, baanverlies en grote financiële problemen. Op nationaal niveau werden diverse economische steunpakketten opgezet om de economie zoveel mogelijk te beschermen en eventueel banenverlies waar mogelijk te beperken. Dat veroorzaakte grote werkdruk op de afdeling sociale zaken. Daar werden diverse steunpakketten opgetuigd en uitgevoerd. Als CRP hebben we deze ontwikkelingen zo goed mogelijk gevolgd. Zo is er in april gesproken over de zogenaamde TONK (tijdelijke ondersteuning noodzakelijke kosten). Wij wilden weten wat de criteria waren van deze regeling. Wie komen hiervoor in aanmerking; is de regeling bekend bij de doelgroep en hoe vaak is hierop in de praktijk een beroep gedaan.

Het hele pakket aan steunmaatregelen was soms onoverzichtelijk. Het was een mix van nationale steunmaatregelen (bijv. UWV) en gemeentelijke maatregelen waardoor het niet gelijk voor iedereen duidelijk was ► wie verantwoordelijk was voor de uitvoering van welke regelingen en ► aan welke criteria moest worden voldaan om een beroep op de ondersteuning te kunnen doen. Voor de CRP kwamen nieuwe doelgroepen in beeld zoals ZZP-ers (zelfstandigen zonder personeel). Ook bij een deel van deze doelgroep ontstonden grote economische problemen. ► Kan deze doelgroep bij faillissement of te weinig inkomsten ook een beroep doen op bijstand? ► Wat zou dat betekenen voor de gemeente Diemen?

❖ Toeslagenaffaire

Een aparte groep waren de slachtoffers van de toeslagenaffaire. Burgers die door de belastingdienst werden geconfronteerd met vaak torenhoge terugvorderingen van de vergoeding voor kinderopvang. Hierdoor kwamen velen in grote problemen, niet alleen financieel maar ook relationeel en sociaal. Ondertussen bleek uit onderzoek van de tweede kamer volledig onterecht en buiten hun schuld. Velen zijn slachtoffer geworden van een (meestal) ongegrond wantrouwen en een keiharde cultuur van terugvordering door de belastingdienst op basis van - naar nu blijkt - soms discriminatoire algoritmes.

Op de gemeenten werd steeds vaker een beroep gedaan deze doelgroep bij te staan en te steunen. De CRP in Diemen heeft nauwkeurig nagegaan wat het beleid en de hulp in Diemen voor deze doelgroep was (en nog steeds is omdat ook in 2022 dit probleem helaas nog lang niet opgelost is)

Samenstelling van de cliëntenraad

De cliëntenraad bestond begin 2021 uit drie leden. De waarnemend secretaris, Margot Koeleman (MK), zegde toe dat zij ook in 2021 bereid was haar werkzaamheden te continueren.

Momenteel bestaat de CRP uit de volgende leden:

- Voorzitter : Kees Hoek
- Secretaris : Margot Koeleman
- Vast lid : Margret Westhoff
- Vast lid : Vahe Baghdasaryan

Wij kregen in de loop van 2021 bericht dat ons oud-lid Ton van Dijk helaas is overleden. Op onze website stond enige tijd een 'In memoriam' voor hem.

Het mag duidelijk zijn dat voor de komende periode (2022) het werven van nieuwe leden opnieuw een hoge prioriteit heeft. Vier leden vindt de CRP een te smalle basis. Naast het actief werven van nieuwe vrijwilligers staan wij ook open voor het samenwerken met andere adviesraden. Wij hebben begrepen dat er in de toekomst ook vanuit de gemeente wordt gekeken of samenwerking haalbaar en wenselijk is. Hieraan zullen wij deelnemen.

Ook de deelnemende beleidsambtenaar vanuit de gemeente is in 2021 gewijzigd. In de eerste periode was Manon van Rooij (MR) de deelnemende beleidsambtenaar. Na een sollicitatieperiode werd per oktober 2021 Stijn Roes (SR) de beleidsambtenaar die de schakel vormt tussen de CRP Diemen en het college van B&W en de gemeenteraad. Hij is nu ons vaste aanspreekpunt en organiseert mede de bijeenkomsten van onze raad. Hij coördineert ook de reguliere afspraken tussen het hoofd van het sociaal domein Michiel van Emmerik (MvE) en de wethouder Matthijs Sikkes-van den Berg (MSvdB). Omdat zijn sollicitatieprocedure iets langer duurde dan voorzien, werden in de tussenperiode tijdelijk Gerrit Kok (GK) en Colla Scavenius (CS) gevraagd deel te nemen aan onze bijeenkomsten.

In de zomer meldde Vahe Baghdasaryan zich als potentieel nieuw lid van de CRP. Nog in november werd zijn benoeming als lid van de cliëntenraad definitief. Eind 2021 telde de raad dus vier leden.

Activiteiten 2021

De cliëntenraad komt 10 keer per jaar in vergadering bijeen.

In 2021 vonden er vier fysieke reguliere vergaderingen plaats en drie digitale TEAMS vergaderingen. Twee vergaderingen zijn niet doorgegaan en we hadden een informele bijeenkomst.

❖ **Bijeenkomst met Teamleider, Team Sociale Zaken**

In november hebben we met de Teamleider van Team Sociale Zaken een informatieve bijeenkomst gehad. Voor hem en voor de wethouder hadden we in oktober vragen geformuleerd. Deze vragen hadden met name betrekking op de gang van zaken op de sociale dienst, relevante ontwikkelingen en eventuele nieuwe (te verwachten) initiatieven.

- Wij waren met name geïnteresseerd in welke impact Covid en de lockdown hebben gehad op burgers in Diemen en op de bijstandsuitkeringen.
- Hoe werkten de diverse nationale steunpakketten en hoeveel gebruik is daarvan gemaakt.
- Daarnaast waren we geïnteresseerd in de mogelijke toename van aanvragen voor schuldhulpverlening. Is de ontstane trend doorgezet?
- Er werd minder beroep gedaan op de schuldhulpverlening, maar de cliënten die een beroep op schuldhulpverlening deden, hadden een complexere vraag en vaak relatief hoge schulden in vergelijking met de eerdere aanvragen.
- Hoeveel burgers in Diemen waren getroffen door de zogenaamde toeslagenaffaire en op welke wijze hebben de gemeente en de schuldhulpverlening slachtoffers hiervan kunnen ondersteunen.

❖ **Bijeenkomst met de wethouder**

In december 2021 hadden we een bijeenkomst met de wethouder (MSvdB).

Deze bijeenkomst is een jaarlijks terugkerende ontmoeting.

De leden van de CRP kunnen vragen stellen over ► het sociale beleid van de afgelopen periode, naar ► de te verwachten nieuwe ontwikkelingen binnen het sociaal domein en naar ► het beleid voor het komende jaar.

Een overzicht van toekomstig beleid en ontwikkelingen was nu wat lastiger gezien het feit dat in maart 2022 er nieuwe gemeenteraadsverkiezingen stonden gepland.

Na de gesprekken in november met de Teamleider, Team Sociale Zaken en de wethouder in december gaven beiden aan een meerwaarde te zien om in de komende jaren deze gesprekken gezamenlijk te doen. Dit, omdat vragen elkaar deels overlappen en ze elkaar op diverse onderdelen kunnen aanvullen. Wij zullen hieraan uiteraard gehoor geven.

Daarnaast staat het de cliëntenraad vrij om beleidsvragen en andere informatieve vragen via de ondersteunende beleidsambtenaar te vragen. Hij stuurt onze vraag naar de beleidsverantwoordelijke en ziet erop toe dat de raad antwoord krijgt op haar vragen. Wanneer er in de raad onderwerpen worden besproken die door een beleidsambtenaar zijn uitgewerkt, worden/kunnen op verzoek van de CRP of de beleidsambtenaar de direct betrokken ambtenaar worden uitgenodigd voor extra toelichting.

Communicatie

Via onze website kunnen belangstellenden alle relevante verslagen van vergaderingen, jaarverslagen en uitgebrachte adviezen van de CRP vinden.

Burgers kunnen ons via een contactformulier op de site direct benaderen. De site is te vinden via www.clientenraaddiemen.nl

Een mail sturen naar clientenraaddiemen@gmail.com is ook mogelijk.

De leden verantwoordelijk voor de website richten zich op publiciteit en het actualiseren en onderhouden van de content van de website. Relevante informatie voor onze doelgroep publiceren wij op de website en op onze Facebook pagina..

Hoewel het beter kan, merken wij dat de bekendheid van de website langzaam toeneemt. Ook hadden wij de gemeente aangeboden, indien gewenst, haar website waarover wij de nodige klachten kregen toegankelijker te maken (d.m.v. testen). Hiervan heeft de gemeente geen gebruik gemaakt en ondanks de nieuwe opzet van de website www.diemen.nl ontvangen wij nog steeds klachten over de toegankelijkheid van deze site. Via de 'zoekfunctie' kom je niet altijd op de juiste pagina. Je gebruikt snel het verkeerde zoekwoord.

De cliëntenraad heeft besloten intern niet meer dropbox te gebruiken als communicatie middel, maar een groeps-app in te stellen voor onderlinge communicatie. Alle relevante informatie die nog op drop-box staat zal worden gedownload en gearchiveerd voor de toekomst.

❖ Vooruitblik op de gemeenteraadsverkiezingen 2022

De CRP heeft, in het verlengde van gesprekken met politieke partijen in 2020, het initiatief genomen om de partijprogramma's van de Diemense politieke partijen voor de gemeenteraadsverkiezingen te analyseren en te bestuderen op de volgende aandachtspunten:

- Armoedebelief in de komende gemeenteraadsperiode
- Schuldhulpverlening
- Re-integratie
- Werk en inkomen

De resultaten van deze analyse staan op onze website. Uiteraard zullen wij na de start van een nieuw college na twee/drie jaar evalueren wat er is terechtgekomen van deze voornemens.

❖ Overige bijeenkomsten

We hebben deelgenomen aan diverse transitie bijeenkomsten. Enkele onderwerpen die tijdens deze digitale bijeenkomsten werden besproken:

- ▶ toekomstige veranderingen in het gemeentelijk dak- en thuislozenbeleid,
- ▶ wenselijkheid en haalbaarheid invoering basis inkomen,

► aankondiging nieuwe beleidsregels inburgering statushouders (in januari 2022 krijgen we nog een specifieke uitnodiging voor een voorlichtingsbijeenkomst hierover met o.a. de WMO raad),

► ontwikkelingen in het diversiteitsbeleid. Deze transitiebijeenkomsten worden georganiseerd door de gemeenteraad. Er worden thema's gekozen en specialisten gevraagd een korte voordracht hierover te houden. Op informele wijze kunnen raadsleden, wethouders, beleidsambtenaren en maatschappelijke organisaties zich aanmelden om hieraan mee te doen.

❖ (On)gevraagd advies

Daarnaast heeft de raad in 2021 nog een ongevraagd advies uitgebracht.

In november heeft de CRP het college geadviseerd een ervaringsdeskundige aan te stellen die mensen op eigen wijze kan informeren over de werkwijze en besluiten van de sociale dienst.

In de praktijk merken wij dat mensen

► bepaalde procedures en besluiten van de sociale dienst niet begrijpen of er de logica van inzien.

Voor velen is de drempel te hoog om

- hierover verduidelijking te vragen of
- tegen een (genomen) besluit te protesteren.

Het maakt mensen onzeker en vaak gaan mensen met een knoop in hun maag een gesprek aan met medewerkers van de sociale dienst.

Volgens de cliëntenraad zou het, mede gebaseerd op positieve ervaringen bij andere gemeenten, goed zijn om onafhankelijke ervaringsdeskundigen aan te stellen die mensen rustig kunnen uitleggen waarom bepaalde beslissingen worden genomen en als mensen het er niet mee eens zijn, hoe zij daartegen bezwaar kunnen maken.

Een apart geval vormen daarbij de vaak (moeilijke) brieven die mensen krijgen naar aanleiding van een gesprek of beslissing. Uiteraard begrijpt de cliëntenraad dat besluiten juridisch verantwoord moeten worden, maar het bevordert niet de begrijpelijkheid en duidelijkheid. In de praktijk blijken maar weinig mensen toch om opheldering te durven vragen, laat staan hiertegen te protesteren.

Wij denken dat ervaringsdeskundigen mogelijk een positieve rol kunnen spelen in deze communicatiekloof.

❖ Beleidsnotities

In 2021 ontving de CRP geen beleidsnotities waarover ons advies werd gevraagd. Wel kregen wij bericht dat de informatiebijeenkomst over nieuw beleid met betrekking tot de nieuwe inburgeringregels werd uitgesteld tot februari 2022.

❖ **Alliantie tegen kinderarmoede**

We ontvingen bericht dat de gemeente zich wilde aansluiten bij de alliantie tegen kinderarmoede. Een samenwerkingsverband van diverse gemeenten om armoedeproblematiek onder kinderen te bestrijden. Hierover waren wij positief al hadden we wel wat vragen wat dit initiatief toevoegt aan de al bestaande aandacht in de gemeente voor dit onderwerp.

❖ **Nota cliëntenraad**

In november hebben we installatie criteria van de cliëntenraad opnieuw tegen het licht gehouden. De algemene conclusie was dat deze nota geen update nodig heeft. Aan de meeste criteria zoals in de nota vermeld voldoet de cliëntenraad nog steeds.

Wel was het nuttig om over de reikwijdte van de invloedssfeer van de CRP te spreken. Zo was het voor alle leden onduidelijk of de problematiek in de jeugdzorg nu wel of niet tot ons domein hoort. Zo zijn er meer grijze gebieden waar het niet geheel duidelijk is of die tot onze invloedssfeer behoren. In de praktijk zullen wij hier pragmatisch mee omgaan.

❖ **Inflatie**

Een onderwerp van grote zorg voor de CRP is de sterke stijging van de prijzen voor burgers door de ontstane inflatie. Met name de energieprijzen veroorzaken bij velen grote onrust. Mensen vragen zich serieus af hoe ze alle rekeningen en kosten kunnen betalen in de komende periode.

Ook de nationale overheid heeft dit probleem onderkend en kwam met financiële compensatie. Al snel bleek dit absoluut ontoereikend te zijn voor vele burgers. Wat er gaat gebeuren in 2022 moeten we afwachten. De CRP zal nauwkeurig volgen wat de gemeente moet/kan doen om de Diemenaren te ondersteunen. We merken dat er aandacht is voor deze problematiek bij de gemeente, maar het is nog onduidelijk wat ze mogen en kunnen doen.

❖ **Giften**

Naar aanleiding van landelijke publiciteit heeft de CRP wel vragen gesteld over de maximale hoogte van giften die uitkeringsgerechtigden mogen ontvangen zonder dat dit negatieve consequenties heeft voor de hoogte van hun (maandelijkse) uitkering. Hierover bleken eerder door de PvdA fractie raadsvragen gesteld. We hebben het antwoord op deze vragen ontvangen.

Regionale- en landelijke contacten

De cliëntenraad Diemen blijft lid van de landelijke vereniging van cliëntenraden (LCR). In 2021 hebben we een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan een digitaal landelijk congres voor alle landelijke cliëntenraden op 28 oktober. Twee van onze leden wilden hieraan deelnemen, maar helaas bleek op het laatste moment een lid verhinderd. Het tweede lid heeft het congres op een onderwerp na digitaal kunnen volgen. Met name de Ab Harrewijn-rede door Ombudsman Reinier van Zutphen was interessant.

❖ Contacten in Diemen

Verder waren er geen activiteiten op dit gebied. Ook hier drukte Covid een grote stempel op de activiteiten. We hebben in 2021 geen mensen al of niet digitaal uitgenodigd deel te nemen aan bijeenkomsten van de cliëntenraad.

Conclusie

Uit bovenstaand jaarverslag mag blijken dat ook 2021 allerm minst een normaal jaar was voor de CRP. Ondanks het feit dat veel vergaderingen digitaal waren en het lastig was mensen fysiek of met meer tegelijk te ontmoeten hebben we het nodige werk gedaan. Niet in de mate die we ons hadden voorgenomen, maar wat we konden doen hebben we gedaan.

Voor 2022 liggen er de nodige uitdagingen.

Problemen die hun wortels in 2021 hebben zoals ► de verdere afwikkeling van de toeslagenaffaire, ► de energiearmoede en het beleid hieromtrent, ► de invoering en implementatie van nieuw inburgeringsbeleid, ► de gevolgen van de inflatie op het inkomen

Dat alles in de wetenschap dat er in het voorjaar van 2022 een nieuw college wordt gevormd en de CRP moet afwachten of er een nieuwe wethouder voor het sociaal domein komt.