



Jaarverslag 2017

Cliëntenraad Sociale dienst Venlo

De Cliëntenraad Sociale dienst Venlo is een van de adviesraden voor de gemeente Venlo. De adviesraden adviseren over het beleid binnen het sociaal domein zijnde Wmo, Jeugdzorg en Participatiewet. De Clientenraad is de enige adviesraad die zich bezig houdt met de Participatiewet. Gevraagd en ongevraagd geven wij adviezen over onderwerpen binnen de Participatiewet aan de afdeling Samen Leven en Werken (SLW).

Daarnaast adviseren we ook over de uitvoering, dienstverlening, informatievoorziening, armoedebeleid en bejegening van de afdeling SLW.

De Clientenraad is met twee leden vertegenwoordigd in de Adviesraad Sociaal domein en heeft via deze weg invloed op de adviezen die aan het college van B&W gestuurd worden.

Voor de burgers die een uitkering of toeslag ontvangen dus gebruik (moeten) maken van een voorziening op basis van de Participatiewet is het belangrijk dat wij actief de vinger aan de pols houden. Daarvoor hebben wij geregelde contacten in de gemeentelijke organisatie, speciaal met de afdeling SLW. Ambtenaren van deze afdeling houden ons op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen in het beleid. Desgevraagd sluiten onze leden aan bij (tijdelijke) werkgroepen t.b.v. nieuw beleid.

Ambtelijke ondersteuning hebben we ook uit de afdeling SLW gekregen in de persoon van Maartje van de Laar, beleidsmedewerker.

Vergaderingen

De Cliëntenraad (CR) heeft in 2017 10 keer vergaderd. De vergaderingen vonden 1x per maand plaats. Duur van de vergaderingen was ca. 2,5 uur.

Leden Cliëntenraad

Wegens vertrek in 2017 van enkele leden is einde 2017 een vacature gesteld voor nieuwe leden. De reden dat leden afscheid namen van de CR was meestal omdat ze een baan gevonden hadden. Per januari 2018 treden 4 nieuwe leden toe tot de Cliëntenraad.

Evaluatiegesprekken

In 2017 zijn weer jaarlijkse evaluatiegesprekken gehouden met leden over hun rol binnen de CR.

Werkgroepen en Themagroepen

▪ Werkgroepen

In de CR werken we, naast de maandelijks algemene vergadering, met (soms tijdelijke) werkgroepen.

T.b.v. de inloopochtenden hebben we de werkgroepen Operationeel & Communicatie en werkgroep Inhoudelijk.

- **Werkgroep Operationeel & Communicatie** zorgt ervoor dat de inloopochtenden geregeld zijn, de data bekend zijn, folders verspreid worden, e.d.
- **Werkgroep Inhoudelijk** zorgt voor de informatiemappen met de informatie over de Participatiewet en zorgt dat de informatie up to date blijft.

Werkgroep Website

T.b.v. de eigen website van de CR die regelmatig bijgewerkt wordt.

Tijdelijke werkgroepen:

Werkgroep SLW op pad

SLW op pad was een project voor de coaches van de afdeling m.n. over bejegening en behalen van de doelstellingen van SLW. Op verzoek van de afdeling SLW hebben enkele CR- leden deelgenomen aan dit project.

Werkgroep Collectieve zorgverzekering

Voor de collectieve zorgverzekering 2018 die de gemeente beschikbaar heeft voor de minima binnen de gemeente Venlo, is in 2017 een werkgroep geweest waar een lid van de CR aan heeft deelgenomen.

▪ Themagroepen

Vanuit het Voorzittersoverleg (bestaande uit de voorzitters van de Adviesraad Sociaal domein, Gehandicaptenraad, Seniorenplatform, Platform GGZ/OGGZ en Clientenraad) is het voorstel gekomen om enkele Themagroepen samen te stellen. Aan de themagroepen nemen leden uit alle adviesraden deel. Zij gaan vanuit ieders expertise een advies/voorstel schrijven ter verbetering van hun 'thema' voor de burgers van Venlo.

De 3 thema's zijn: Mobiliteit, Communicatie en Huizen van de wijk.

Adviezen

In 2017 heeft de CR de volgende *schriftelijke* adviezen verstuurd:

- Advies knelpunten communicatie – januari 2017 (ongevraagd)
 - o Schriftelijke reactie ontvangen 4 maart 2017
- Advies Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening – maart 2017 (gevraagd)
 - o Uitvoeringsplan wacht nog op besluitvorming
- Advies Reiskostenvergoeding – april 2017 (ongevraagd)
 - o Schriftelijke reactie juni 2017 – advies wordt niet overgenomen
- Advies Bejegening en samenwerking – mei 2017 (ongevraagd)
 - o Reactie in vergadering juni 2017
- Advies Inleveren maand-/wijzigingsformulieren – mei 2017 (ongevraagd)
 - o Reactie in vergadering juni 2017: in principe staat men hier positief tegenover. Enkele juridische (knel)punten moeten nog uitgezocht worden.

Mondelinge adviezen geven wij mee aan ambtenaren die in onze vergadering een onderwerp over nieuw beleid of aanpassingen in beleid presenteren en/of toelichten.

Netwerk / afstemming

De CR heeft in haar vergaderingen in 2017 de volgende gesprekken gevoerd:

- a. Gesprek en kennismaking met het project Co-Factory;
- b. Gesprek met hoofd afdeling SLW i.v.m. inhoudelijke afstemmingen/ knel- en verbeterpunten;
- c. Gesprek met wethouder Hanno Lamers
- d. Presentatie project SLW op pad
- e. Gesprek over wijzigingen verordeningen en beleidsregels Participatiewet
- f. Presentatie team werkontwikkelbedrijf i.v.m. opheffing WAA

Inloopsprekuren

Ook in 2017 heeft de CR maandelijks inloopsprekuren gehouden. Voor de CR is het duidelijk dat we in een behoefte voorzien.

De inloopochtenden vonden plaats tussen 09.00 en 12.00 uur in het gebouw van Stichting 't Groenewold aan de Begijnengang in Venlo. Uit de verslagen van de inloopochtenden blijkt dat er ook dit jaar weer diverse verwijzingen hebben plaatsgevonden naar de coaches van SLW, mensen met vragen over de uitkeringspecificatie, het doen van vrijwilligerswerk en het invullen van documenten.

Enkele onderwerpen tijdens de inloopochtenden.

- Informatievoorziening
- Verandering van werkcoach zonder dossieroverdracht
- IOAW/IOAZ aanvragen en toekenningen
- Toekenning Bijzondere bijstand
- Individuele inkomenstoeslag
- Geld terug regeling
- Bezwaarschriften
- Privacy beleid.

We gaan ook in 2018 door met deze inloopsprekuren. We hebben besloten vanaf 2018 onze dienstverlening uit te breiden. We gaan mensen helpen bij het invullen van formulieren die ze bij de gemeente moeten inleveren. Nadrukkelijk gaan wij de formulieren niet voor de cliënt invullen, dat moeten deze echt zelf doen. Wel geven we raad hoe de formulieren ingevuld moeten worden.

Februari 2018