



CLIËNTENRAAD
SOCIALE DIENST VENLO

Jaarverslag 2019

**Clëntenraad Sociale Dienst
Venlo**

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 Cliëntenraad Sociale Dienst is de enige adviesraad die zich bezig houdt met de Participatiewet. Gevraagd en ongevraagd geeft ze adviezen over onderwerpen binnen de Participatiewet aan de gemeentelijke organisatie, met name de teams Werk en Rechtmatigheid Sociaal Domein. Onderwerpen zijn uitvoering, dienstverlening, informatievoorziening en bejegening.

De Cliëntenraad is met twee leden vertegenwoordigd in de Adviesraad Sociaal Domein en geeft via deze weg informatie en voeding in deze raad. Op deze manier heeft ze 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 geregeld contacten in de gemeentelijke organisatie. Ambtenaren van de teams Werk en Rechtmatigheid Sociaal Domein houden ons op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen in het beleid. Desgevraagd sluiten onze leden aan bij (tijdelijke) werkgroepen t.b.v. nieuw beleid. Op deze wijze geven we ook voeding.

Ambtelijke ondersteuning en advisering hebben we uit de gemeentelijke organisatie in de persoon van beleidsmedewerker Christien Thijssen.

Vergaderingen

De Cliëntenraad (CR) heeft in 2019 11 keer regulier vergaderd. Eën daarvan was een extra vergadering waarbij de wethouder was uitgenodigd. Duur van de vergaderingen was ca. 2,5 uur.

Leden Cliëntenraad

Wegens vertrek in 2019 van enkele leden is in oktober 2019 een vacature gesteld voor nieuwe leden. De reden dat leden afscheid namen van de CR was dat ze een baan gevonden hadden, hun persoonlijke omstandigheden waren veranderd of persoonlijke redenen. Per oktober 2019 traden 3 nieuwe leden toe tot de Cliëntenraad.

Evaluatiegesprekken

In 2019 zijn er in augustus evaluatiegesprekken gehouden met leden over hun rol binnen de CR.

Bijscholing en deskundigheidsontwikkeling

In 2019 heeft de Cliëntenraad aan bijscholing gedaan. We hebben 28 oktober 2019 een cursus gevolgd van De Pijler, met als hoofdthema "Participatiewet" en is er ook kort aandacht besteed aan het thema 'Bejegening'.

Zes leden van de Commissie Communicatie hebben in september en in december 2019 een cursus gevolgd met de titel "Duidelijke taal".

Werkgroepen en Themagroepen

▪ **Werkgroepen**

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

Ten behoeve van 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**

Ten behoeve van de eigen website van de CR die regelmatig bijgewerkt wordt.

▪ **Themagroepen**

Vanuit het Voorzittersoverleg (bestaande uit de voorzitters van de Adviesraad Sociaal Domein, Gehandicaptenraad, Seniorenplatform, Platform GGZ/OGGZ en Cliëntenraad Sociale Dienst Venlo) is in 2017 het voorstel gekomen om enkele Themagroepen samen te stellen. Aan die themagroepen nemen leden uit alle adviesraden deel. Zij geven vanuit ieders expertise advies ter verbetering van hun 'thema' voor de burgers van Venlo. En indien nodig schrijven zij daarbij dan ook een advies voor het college.

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

- Themagroep Mobiliteit
- Themagroep Communicatie
- Themagroep Huizen van de wijk

In 2019 heeft Werkgroepen Huizen van de Wijk vooral een slapend bestaan geleid. Werkgroep Mobiliteit liet van zich horen op het onderwerp parkeren. Themagroep Communicatie heeft een naamswijziging ondergaan, en heet voortaan Commissie Communicatie. Die groep heeft tekstueel geadviseerd bij:

- Geldkrant (een publicatie van Gemeente Venlo en het Nibud)
- Brief over beëindiging Geld Terug Regeling, introductie Stadspas Venlo.
- Diverse brieven waaronder uitnodiging voor het project Taalmeter

Daarnaast heeft zij een schriftelijk advies geschreven waarin zij de communicatie van de gemeente Venlo tegen het licht heeft gehouden. Dit advies is uitgesplitst in de volgende onderwerpen:

- Taalgebruik / Omgang brieven en aanvragen
- I&A punten / Huizen van de Wijk
- Verkeer / onveiligheid op straat
- Hondenpaden / Groenvoorzieningen

Adviezen

De CR heeft de volgende *schriftelijke* adviezen verstuurd:

- Advies Collectieve Zorgverzekering
- Advies Gunning Sociale Basis
- Advies Nieuwe beleidsregels Terugvordering.

Via *e-mail* zijn enkele vragen van cliënten beantwoord.

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

In 2019 hebben we mondeling in gesprek met wethouder en ambtenaren geadviseerd over:

- Aanvalsplan Venlo Werkt
- Onderzoek klanttevredenheid bij uitstromers uit de bijstand
- Stadspas Venlo
- KanDoen
- Bekendheid minimaregelingen
- Digitaal inleveren maand- en wijzigingsformulieren

Tevens zijn diverse andere onderwerpen aan de orde geweest, ter informatie van de leden van de cliëntenraad:

- Aanpak laaggeletterdheid
- Jaarlijks uitwisselingsgesprek met de teamleiders Werk en Inkomen
- Aanpak statushouders

Netwerk / afstemming

De CR heeft in haar vergaderingen in 2019 de volgende gesprekken gevoerd:

- a Bezoek aan KanDoen
- b Gesprek met wethouder Alexander Vervoort
- c Informatieuitwisseling “Maak armoede bespreekbaar”
- d Communicatie van de gemeente, met afvaardiging van Commissie Communicatie.

Inloopsprekuren

Ook in 2019 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.

Enkele onderwerpen tijdens de inloopochtenden:

- Informatievoorziening
- IOAW/bijstand aanvragen en toekenningen
- Doorgeven belastingteruggaves, giften, uitkering lijfrente
- PGB, thuiszorg en andere inkomensondersteuning bij ziekte
- IIT (kwijtgeraakte formulieren)
- Schuldhulpverlening
- Kwijtschelding belastingen gemeente, provincie en waterschap
- Zorgverzekering aanvragen
- Jeugdsportfonds

We gaan in 2020 door met deze inloopspreekuren, en dan zelfs op wekelijkse basis. Ook blijven we 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 2020