**8/1. Jaarverslag 2020 en werkplan 2021**

* Ter goedkeuring



**Jaarverslag 2020**

**Algemeen**

De Cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten in de gemeente Hollands Kroon die gebruik maken van de Participatiewet .

De Cliëntenraad Participatiewet Hollands Kroon adviseert gevraagd en ongevraagd het college van Burgemeester en Wethouders, maar ook andere organisaties en besturen, over onderwerpen met betrekking tot beleid en uitvoering van de Participatiewet.

Het uitgangspunt is het tijdig en juist informeren en adviseren opdat de uitvoering van de wet op een zo goed mogelijke, en respectvolle wijze naar de cliënt toe gebeurt. Ook het signaleren van werkwijzen die niet overeenstemmen met de mogelijkheden van de cliënt (zowel fysiek als materieel) is een belangrijke taak van de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad behandelt geen klachten, bezwaarschriften en andere zaken die betrekking hebben op individuele personen en/of zaken van persoonlijke aard.

De leden vertegenwoordigen de cliënten in de genoemde doelgroepen in de gemeente Hollands Kroon. De leden zijn zelf cliënt en uitkeringsgerechtigde en zijn woonachtig binnen de gemeente.

Met het bestuur van het WSW-panel, en de gemeenten Hollands Kroon, Schagen en Den Helder, is afgesproken dat het WSW-panel zich tot nader te bepalen datum inzet voor de doelgroepen WSW en Beschut Werk omdat het panel bekend is met deze doelgroepen. Er wordt nauw samengewerkt tussen de beide cliëntenraden.

Het jaar 2020 is mede door de covid-19 pandemie een **ongewoon jaar** geworden voor de Cliëntenraad. Het fysiek vergaderen met elkaar was niet mogelijk. Door de inzet van alle leden was het wel mogelijk om digitaal (via Skype) te vergaderen. Het contact met elkaar, maar ook met de medewerkers van de gemeente werd erg gemist. Het nodige contact verliep digitaal met de secretaris/voorzitter. Het gebruikelijke jaarlijkse overleg met de verschillende teams moest ook uitgesteld worden, naar mogelijk in 2021.

De Cliëntenraad beheert een eigen **website** en is acties via **Facebook**. Informatie die van belang is of kan zijn voor de inwoners van Hollands Kroon wordt zo snel mogelijk geplaatst. Het is geen discussieplatform. Vragen en opmerkingen kunnen naar de secretaris worden gestuurd en worden dan zo snel mogelijk beantwoord. Indien nodig en functioneel dan wordt het onderwerp verder uitgewerkt en geagendeerd voor de eerstkomende vergadering.

**Samenstelling**

De Cliëntenraad bestaat op 31 december uit 6 leden en 1 onafhankelijk adviseur. Administratieve ondersteuning wordt gegeven door een onafhankelijke adviseur.

Per 1 januari heeft de voorzitter afscheid genomen. De secretaris heeft haar taken als ad interim tijdelijk overgenomen. In principe tot juli, maar het is niet gelukt om iemand te vinden met bestuurservaring .

In januari, maart en november zijn drie nieuwe leden benoemd. Helaas heeft één van hen

in oktober haar lidmaatschap weer moeten beëindigen. Het werven van nieuwe leden is moeilijk. De personen met de benodigde capaciteiten zijn meestal maar korte tijd cliënt omdat zij met hulp van de gemeente (gelukkig) weer snel werk vinden en uit de uitkering raken. Medewerking wordt hierin wel gegeven door de consulenten van het team CUIPS.

**Vergaderingen**

De vergaderingen van de cliëntenraad zijn openbaar, maar daar wordt in de praktijk weinig gebruik van gemaakt door derden. Omdat de Cliëntenraad door de omstandigheden gedwongen werd digitaal te vergaderen was het onmogelijk om dit openbaar te doen. In 2020 zijn vergaderingen gehouden op 21 januari, 7 april, 19 mei, 30 juni, 6 oktober, 24 november en 16 december.

**Acties**

Door het digitaal vergaderen was het heel 2020 niet mogelijk om bijeenkomsten met de verschillende **teams** te organiseren. Als enige is het overleg met Team Uitkeringsadministratie doorgegaan in januari. Het delen van informatie heeft over en weer tot begrip geleid en op sommige onderdelen tot aanpassing van het tot dan geldende beleid.

Het jaarlijks overleg met de Teams Consulenten (werk en inkomen) en Schulddienstverlening wordt door allen van belang geacht.

De cliëntenraad zou uitgenodigd worden om als “mysterie guest” deel te nemen aan het project “**De Academie voor jou**”. In 2019 is er echter niets meer vernomen over dit project. In 2020 werd duidelijk dat dir project is beëindigd wegens te geringe deelname. Helaas was verzuimd de leden van de Cliëntenraad hierover in te lichten.

Het **Huishoudelijk Reglement** is dit jaar enigszins gewijzigd. In art 3.7 is een passage opgenomen over de adspirant leden.

Twee leden hebben, op uitnodiging van de gemeente, meegewerkt bij het “**hertalen”** van schriftelijke stukken bestemd voor cliënten. Deze stukken moeten duidelijk en begrijpbaar zijn voor alle cliënten. Ook voor de minder geletterden. Dit project zal regelmatig worden herhaald bij het aanpassen of vernieuwen van teksten.

Van het college was in 2019 nog niets vernomen over de uitkomsten van het onderzoek dat het bureau deXpeditie heeft uitgevoerd in 2018 in het kader van onderzoek naar burgerraden. In december 2019 had de wethouder wel een toelichting gegeven over de verdere uitwerking. Met daarbij de verzekering dat de cliëntenraad zou blijven bestaan, in enigerlei vorm.

In maart van dit jaar werd de Cliëntenraad onverwacht geconfronteerd met een onderzoek over hetzelfde onderwerp door de **Koepel** Adviesraden. De Cliëntenraad was lichtelijk ontstemd over deze gang van zaken en heeft dat kenbaar gemaakt aan het college. Er was totaal geen informatie door de contactpersonen verstrekt over de opdracht van het college aan de Koepel voor dit nieuwe onderzoek naar een Adviesraad Sociaal Domein. Ondanks dit ongenoegen is wel medewerking aan het onderzoek toegezegd door de leden van de Cliëntenraad. Omdat het fysiek vergaderen niet meer mogelijk was in maart werd om deze reden het gesprek met de onderzoeker van de Koepel meermalen uitgesteld tot een later moment. Uiteindelijk is een tussenoplossing gevonden door de leden schriftelijk te laten reageren op een door de Koepel opgestelde vragenlijst. De samenvatting van de reacties is namens de leden door een lid en een adviseur met de onderzoekster besproken in een overleg. Schriftelijk zijn daarna nog diverse opmerkingen doorgegeven. Op het conceptrapport zijn ook opmerkingen gemaakt en deels verwerkt. De Cliëntenraad heeft in alle stukken en gesprekken aangegeven dat zij zich niet kan vinden in het optuigen van een Adviesraad Sociaal Domein. De reden is dat het een te formeel orgaan wordt waardoor de opmerkingen over de dagelijkse gang van zaken die cliënten ondervinden niet goed tot hun recht zullen en kunnen komen. Tevens zal er niet snel en adequaat gereageerd kunnen worden om belangrijke onderwerpen voor cliënten te bespreken met de medewerkers van de gemeente. Het gevoel bestaat dat er hierbij te weinig rekening wordt gehouden met de financiële kwetsbaarheid van deze doelgroep.

Over het onderzoek en aanverwante zaken is ook overleg gevoerd met bestuursleden van de WMO-adviesraad.

(*In januari 2021 is een brief ontvangen waarin het college aangeeft de beslissing op het onderzoek uit te stellen tot na het fysiek kunnen overleggen met de Cliëntenraad.)*

De **Mobiele Balie** waar de Cliëntenraad zich zo voor had ingezet, werd met trots in januari gepresenteerd. Iedereen was hoopvol gestemd. Er waren extra brochures gedrukt om via deze balie uit te kunnen reiken aan inwoners. Helaas moest de activiteit ook in maart gestaakt worden.

Door de Cliëntenraad is gevraagd om een route- en dataplanning. Deze was nog niet beschikbaar eind december.

Het gebruikelijke jaarlijkse overleg met de **wethouder**, Mary van Gent, kon ook om eerder genoemde redenen niet plaatsvinden.

**Uitgebrachte adviezen**

De communicatie met de contactpersoon van de gemeente verliep nogal stroef. Uit latere informatie is naar gebleken dat de organisatievorm van de gemeente (zelfsturende teams) hieraan debet is. Onderstaande adviezen zijn uitgebracht in **2019** en na herhaaldelijk aandringen zijn in de loop van 2020 antwoorden ontvangen. De Cliëntenraad vraagt altijd een schriftelijke reactie van het college, zodat deze ter vergadering kan worden besproken, maar in sommige gevallen blijft dit achterwege en wordt volstaan met een email-bericht.

maart Verzoek om advies *Beleidsregel ondersteunende voorzieningen re-integratie vergoeding.* Het voornemen om de re-integratie vergoeding uit de bijzondere bijstand te halen wordt positief genoemd. De vergoedingen zijn nu specifiek beschreven en daarmee beperkt tot reiskosten, vervoervoorzieningen en kinderopvang. Het uitgebrachte advies luidt:

- het separaat regelen van re-integratie vergoedingen is een verbetering;

- situatiebeschrijving verzamelen en gebruiken als naslag voor consulenten;

- representatieve situatiebeschrijvingen verzamelen, redigeren en geanimiseerd

publiceren;

- een meer algemene (financiële) voorziening creëren om de armoedeval als gevolg van

re-integratie verzachten.

maart De gemeente hanteert een uitgebreide *Vermogenstoets*. Er wordt te vaak gevraagd naar bankafschriften. Het is niet bekend wat er met deze informatie gebeurt na afhandeling (privacy). Het online uploaden van de gevraagde gegevens levert vaak veel problemen op. Ervaring leert dat de gevraagde gegevens niets toevoegen.

De adviezen zijn gedeeltelijk overgenomen door de gemeente.

*Schriftelijke reactie college 8 mei 2020: Wordt meegenomen in “Onderzoeksplan” dat later ter advisering aan de Cliëntenraad zal worden voorgelegd (opm: Onderzoeksplan is ontvangen in februari 2021).*

maart Uit ervaring is gebleken dat de regel over “sparen voor grotere uitgaven” (5% regel Participatiewet) strijdig kan zijn met de regeling voor *kwijtschelding gemeentelijke belasting en waterschapsbelasting.* Voorgesteld is de regeling aan te passen zodat de 5% regel gerespecteerd wordt en dat rekening wordt gehouden met het uitbetalings- systeem van de gemeente (2x in december). Tevens wordt geadviseerd degenen die in aanmerking komen voor de kwijtschelding ook vrij worden gesteld voor het betalen van leges voor de identiteitskaart door de gemeente.

*Schriftelijke reactie college 14 oktober 2020. Bij toepassing van de 5% regeling ïs de gemeente gebonden aan de “Leidraad invordering”. Met betrekking tot de uitbetaling uitkering op 1 en 31 december wordt aangegeven dat hierbij in de uitvoering door het HHNK rekening wordt gehouden. De Cliëntenraad betwijfelt dit en zal de situatie in januari 2021 evalueren om te bezien of de uitvoering inderdaad nu goed loopt.*

*De kwijtschelding van leges voor de aanschaf van een identiteitskaart wordt afgewezen omdat cliënten hiervoor gelden kunnen reserveren. Wel wordt toegezegd te onderzoeken of dit opgenomen kan worden in het Meedoen regeling.*

augustus In verband met de te starten onderhandelingen door de gemeente over het *Univé-* *gemeentepakket 2021* worden wensen tijdig voorgelegd aan de gemeente. Voorgesteld wordt:

- eventuele premieverhogingen te compenseren door een verhoging van de

gemeentekorting;

- kortingen van de gemeente gelijk laten lopen met de stijging van de premie;

- brilvergoeding stellen op 1x per 2 jaar in plaats van 3 jaar, en de vergoeding stellen op

minstens € 250;

- betere regeling treffen voor fysiotherapie bij chronische klachten;

- de vergoeding voor mondhygiëne-behandeling moet duidelijker beschreven worden.

Uitgebrachte adviezen in **2020.**

februari *Verzoek tot vaste datum uitbetaling maandelijkse uitkering levensonderhoud*

mei *Kwijtschelden schulden aan de gemeente*

juni *Bankafschriften en privacy*

Reactie college 14 oktober 2020.

Onze opmerking over het terugkerend verzoek tot het inleveren van 3 maanden bankafschriften wordt niet herkend door de medewerkers. Bij het opvragen van gegevens wordt rekening gehouden met het proportionaliteitsbeginsel. Aangegeven wordt dat de bewaartermijnen die in de Archiefwet zijn opgenomen worden gehanteerd. De Cliëntenraad is het hier niet volledig mee eens en zal dit nader onderzoeken.

*Aandachtspunten voor zorgverzekering 2022 Univë (verzonden via memo)*

juli *Aanpassen Huishoudelijk Reglement*

In het najaar van 2020 heeft één contactpersoon (beleidsmedewerker) een andere baan geaccepteerd. Haar taken zijn overgedragen aan de andere contactpersoon (consulent).

Door beide contactpersonen is getracht zoveel mogelijk achterstand in het verwerken van de door de cliëntenraad uitgebrachte adviezen en memo’s in te lopen. Verwacht wordt dat in het voorjaar van 2021 de laatste schriftelijke reacties van het college worden ontvangen.

**Workshop**

Net zoals in 2019 zou in 2020 in eigen beheer een workshop worden gehouden met als onderwerpen “Participatiewet” alsmede “Beschut Werk” en “Duurzaam aan het werk met loonkostensubsidie”. In verband met covid-19 was het niet mogelijk om de bijeenkomsten te organiseren. Dit wordt uitgesteld naar een moment in 2022, zodra dit veilig georganiseerd kan worden.

**Werkplan 2021**

Het armoedebeleid loopt nog steeds als een rode draad door alle te behandelen onderwerpen.

Voor 2021 staan meerdere aandachtspunten op de agenda, zoals (nog steeds) kwijtschelding belastingen, schulddienstverlening en duidelijkheid over bijzondere bijstand.

Het contact met de gemeente (contactpersonen) kan nog verbeterd worden. Begin 2021 wordt de huidige contactpersoon vervangen door twee andere contactpersonen. Door de onmogelijkheid tot fysiek vergaderen is het ook moeilijk om een goed contact op te bouwen en te onderhouden. De ervaring is dat er niet altijd alert wordt gereageerd op de adviezen en brieven die aan het college worden verzonden. Het was schijnbaar niet bekend dat de cliëntenraad een schriftelijk antwoord verwacht van het college.

Ook zal op verschillende manieren weer gewerkt worden aan het doel meer bekendheid te krijgen onder de cliënten en ook nieuwe leden voor de cliëntenraad te werven. Medewerking van de gemeente is hierbij van groot belang.

In de loop der tijd zal meer aandacht worden geschonken aan het verstrekken van informatie over Beschut Werk, als onderdeel van de Participatiewet.

Er loopt een abonnement op de Nieuwsbrief van de LCR waar veel informatie uit wordt verkregen. Bijeenkomsten, georganiseerd door de LCR, worden zoveel mogelijk bijgewoond door een of meer leden.

Contact is gelegd met de WMO Adviesraad Hollands Kroon. In voorkomende gevallen zal worden samengewerkt.

In 2021 wordt een workshop georganiseerd over de eerdergenoemde onderwerpen.

De prettige samenwerking met de beleidsmedewerkers Team CUIPS en het college (wethouder Mary van Gent) wordt hopelijk voortgezet.

De cliëntenraad wil niet onvermeld laten dat zij begrip heeft voor de wijze waarop de contactpersonen hun werk moeten doen. Soms belemmerd door de organisatievorm van zelfsturende teams. Er zijn teams die het bestaan van de Cliëntenraad niet kennen en daarom het belang van bepaalde verzoeken om informatie niet inzien. Wij hopen middels contact met de directie hierin verandering te kunnen aanbrengen.

Ondanks alles kijken wij persoonlijk terug op een prettige en constructieve samenwerking die wij hadden met Rinja en Mirte. Zij stonden ons zoveel als het hen mogelijk was, met raad en daad terzijde en regelden alle interne contacten. Wij hebben in 2020 met dank afscheid van hen genomen.

Hippolytushoef, maart 2021.

Ronald van Huizen, secretaris (voorzitter a.i.)

**8/1.**



**Werkplan 2021**

Hippolytushoef

1 maart 2021

***1. Inleiding***

De Cliëntenraad is ontstaan uit de gecombineerde cliëntenraad van de gemeenten Hollands Kroon en Schagen. Na het verbreken van de samenwerking tussen de beide gemeenten is per 1 april 2017 de Cliëntenraad Participatiewet Hollands Kroon ingesteld.

De leden zijn cliënt bij de gemeente Hollands Kroon en ervaringsdeskundig op het gebied van werk en inkomen.

***2. Participatiewet***

Op 1 januari 2015 is de Participatiewet ingegaan. De wet heeft de bedoeling om zoveel mogelijk mensen met een arbeidsbeperking en/of afstand tot de arbeidsmarkt te laten werken in het reguliere bedrijfsleven.

Hierdoor is het aantal doelgroepen voor de cliëntenraad uitgebreid. De instroom in de WSW is gestopt en de instroom in de Wajong is beperkt. Ook kent de Participatiewet een nieuw instrument, te weten Beschut Werk. In 2048 moeten er 30.000 Beschut Werk plekken gerealiseerd zijn door de gemeenten. De realisatie van deze arbeidsplekken verloopt in de Noordkop (Hollands Kroon, Den Helder en Schagen) heel positief. De door het rijk opgelegde taakstelling wordt ieder jaar gerealiseerd. Er wordt in sommige gevallen al boventallig geplaatst. Plaatsing gebeurt in samenwerking met Probedrijven N.V. te Schagen.

De aandacht van de cliëntenraad is specifiek gericht op mensen met een bijstands- of minimuminkomen. Er wordt zoveel mogelijk informatie verzameld uit de praktijk: goede voorbeelden en signalen. Dit wordt gebruikt om cliënten en de gemeente te adviseren. De informatie moet van de leden komen en indirect van de cliënten.

***3. Kerntaken***

Collectieve belangenbehartiging

De Cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten van de gemeente Hollands Kroon. Het doel is om hen zoveel mogelijk deel te kunnen laten nemen aan het sociale leven.

Toerusting en ondersteuning

De Cliëntenraad biedt ondersteuning door middel van het beheren van een website en via Facebook. Op de website wordt actuele informatie verschaft op van belang zijnde onderwerpen. Door uitleg bij regelingen wordt beter begrip gegeven aan de informatie.

***4. Samenwerking***

Samenwerking met andere adviesraden kan heel nuttig zijn om de krachten te bundelen.

Dit kan met lokale en regionale advies- en cliëntenraden.

Ook contacten met andere netwerken kan stimulerend werken en leiden tot betere bewustwording.

***5. Landelijke Cliëntenraad (LCR)***

De Cliëntenraad kan geen lid worden van de LCR. Wel is zij geabonneerd op de Nieuwsbrief van de LCR waardoor zij op de hoogte blijft van de ontwikkelingen op landelijk gebied en met name op die van regeringswege.

Jaarlijks wordt deelgenomen aan de landelijke bijeenkomst van de LCR met als doel informatie uit te wisselen en kennisvergaring.

***6. Organisatie***

De Cliëntenraad bestaat uit leden die cliënt zijn bij de gemeente Hollands Kroon.

Tevens kunnen vertegenwoordigers van andere organisaties uitgenodigd worden als adviseur een vergadering bij te wonen. De vergaderingen zijn openbaar.

Het financiële budget wordt beschikbaar gesteld door de gemeente Hollands Kroon en is beperkt. Het budget wordt beheerd door de voorzitter.

De secretaris is verantwoordelijk voor alle administratieve handelingen, het beheer van het archief en, in overleg met de voorzitter, de organisatie van de vergaderingen.

***Activiteiten 2021***

- Gevraagd en ongevraagd adviseren aan het College van Burgemeester en wethouders van de gemeente Hollands Kroon.

- 6-7 vergaderingen

- organiseren van een workshop

- actief bekendheid geven via de media over de activiteiten van de Cliëntenraad

- de gemeente activeren om meer bekendheid te geven aan haar cliëntenraad via de gemeentelijke kanalen

- actief aandacht vragen aan de gemeente ter ondersteuning qua scholing

- actief leden werven ter versterking van het huidige team, mede in samenwerking met de gemeente

- meningen, standpunten en gedachtenvorming van de Cliëntenraad onder de aandacht brengen in digitale nieuwsberichten, artikelen, op de website en via sociale media

- de samenwerking met de gemeente versterken om samen de gestelde doelen te bereiken.

***Onderwerpen***

De volgende onderwerpen zullen worden uitgewerkt zodat in voorkomende gevallen een advies met gedegen onderbouwing kan worden uitgebracht:

**Inkomen**

Het Armoedebeleid is een onderwerp dat doorlopende aandacht verdient. Verschillende facetten moeten verder uitgewerkt worden en beargumenteerd. Hierbij wordt gedacht aan de “armoedeval”, de werkwijze bij kwijtscheldingen, en de regelingen bij schulddienstverlening.

**Regelingen**

*Bijzondere bijstand*

- meer duidelijkheid over wat wel en wat niet vergoed kan worden

- meer duidelijkheid over wanneer wel en wanneer niet

- welke mogelijkheden zijn er in plaats van geld

- voorkomen van “willekeur”

*Ziekteperiode cliënt*

- ingeval van ziekte kan cliënt niet altijd direct reageren op bericht van zijn consulent waardoor ongewilde miscommunicatie kan ontstaan.

- voorstel om cliënten te informeren over de mogelijkheid de consulent bij niet acute maar verwachte ziekteperiode van te voren te informeren en dit op te nemen in het digitale dossier van cliënt.

*Communicatie met cliënt*

- Goede communicatie tussen cliënt en consulent is heel essentieel, zeker voor de cliënt. Signalen over miscommunicatie bij wijziging en/of afwezigheid van de consulent dient direct besproken te worden met de gemeente.

**Taken**

Adviseren van de gemeente (college B&W en/of beleidsmedewerkers en consulenten) inzake:

- website gemeente toegankelijker maken

- meer duidelijkheid bij het invullen van de formulieren

- onafhankelijke cliëntondersteuning; duidelijkheid over uitvoering (wie, hoe, betaald, vrijwillig, en niet “wie betaalt die bepaalt”)

- medewerking van gemeente bij het meer bekend maken van de cliëntenraad bij de cliënten (bijv. via email en website gemeente en de mobiele balie)

- aanwezig kunnen zijn bij bepaalde trainingen van de gemeente

Eigen activiteiten

- er wordt meer ondersteuning gevraagd van de gemeente in voorkomende gevallen

- werven van nieuwe leden waaronder een voorzitter

- betere en duidelijke taakverdeling tussen de leden

- evalueren verdeling taken en activiteit van leden richting de achterban

- website actueel houden door inbreng van leden.