



**GCR**  
Goudse Cliëntenraad

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Gouda  
Postbus 1086  
2800 BB Gouda

Gouda, 29 maart 2019

Betreft: jaarverslag 2018 Goudse Cliëntenraad

Geachte leden van het College van B&W,

Bijgaand bied ik u namens de Goudse Cliëntenraad zijn jaarverslag over 2018 aan, inclusief financieel verslag, e.e.a. conform artikel 6.12 van de Verordening burger- en cliëntenparticipatie sociaal domein Gouda 2015.

Met vriendelijke groet,

Adriaan Horrevorts

Waarnemend voorzitter Goudse Cliëntenraad



Voor u ligt het jaarverslag 2018 van de Goudse Cliëntenraad, de GCR.

De Goudse Cliëntenraad (GCR) is medio 2015 ingesteld door het College van Burgemeester en wethouders (B&W) van de gemeente Gouda om hen gevraagd en ongevraagd advies te geven over de uitvoering van het beleid in het sociaal domein:

- WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning);
- Jeugdwet;
- Participatiewet inclusief de Wet Sociale Werkvoorziening.

De Goudse Cliëntenraad is, samen met de Goudse Adviesraad Sociaal Domein (GASD), ingesteld op basis van de [Verordening burger- en cliëntenparticipatie sociaal domein Gouda 2015](#).

In de wetgeving is vastgelegd dat gemeenten hun burgers moeten betrekken bij het beleid en de uitvoering van beleid in het sociaal domein. De GCR verzamelt informatie van cliënten en vanuit het maatschappelijk veld als basis om commentaar te geven op de uitvoering van het beleid van de gemeente en om B&W te adviseren. De GCR bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en veertien onafhankelijke leden. De GCR vervult een brugfunctie tussen het gemeentebestuur en de Goudse samenleving.

### **Samenstelling cliëntenraad per 31 december 2018**

Mevrouw J.C. Huisman-Mak, voorzitter  
Mevrouw D. Bazen  
Mevrouw C. Boxma  
De heer A. Horrevorts, secretaris  
De heer J.F. van Langeveld, penningmeester  
Mevrouw L. Plesca  
De heer G.M.G. Prinsenbergh  
Mevrouw A.E. Rietveld  
Mevrouw P. de Waal  
mevrouw C. Weller  
De heer P. Wiltenburg  
De heer J. de Wit  
Mevrouw D.B. van Zwieten  
Mevrouw W. Dullemont  
Mevrouw C. van der Wees

## Ondersteuning

Het secretariaat DMO van de gemeente Gouda ondersteunt de GCR. In 2018 hebben enkele wisselingen plaatsgevonden in de secretariële ondersteuning van de raad. De GCR heeft in haar driejarig bestaan vijf ondersteuners gehad, hetgeen niet bevorderlijk is voor de continuïteit van de ondersteuning. De raad is zeer tevreden met de huidige secretariële ondersteuning en hoopt dat er nu een eind is gekomen aan de vele wisselingen in de ondersteuning van de GCR.

Een beleidsmedewerker Wmo en Zorg (afdeling Maatschappelijk Beleid, directie Maatschappelijke ontwikkeling van de gemeente Gouda) is ambtelijk contactpersoon voor de GCR. De GCR waardeert haar adequate ondersteuning.

## De werkwijze

De GCR kwam in 2018 negen keer in volledige samenstelling bijeen, bereidde gevraagde en ongevraagde adviezen voor en nam deel aan overleg met de GASD over beleidsadviezen. De raad heeft gesproken met afdelingshoofden en ambtenaren die betrokken zijn bij de uitvoering van de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet. In januari 2019 werd gezamenlijk vergaderd met de Goudse Adviesraad Sociaal Domein [terugblik op de samenwerking tussen beide raden in 2018].

Voorafgaand aan de GCR-bijeenkomsten vond steeds - gezamenlijk met de secretaris van de GASD - agendaoverleg plaats tussen voorzitter en secretaris en de contactambtenaar van de gemeente. Daarbij werden niet alleen de agenda's vastgesteld maar vond ook de taakverdeling en afstemming tussen GCR en GASD plaats.

De leden van de GCR bezochten studiebijeenkomsten en vergaderingen van organisaties in het sociale domein in en buiten de gemeente Gouda. Ook zijn bijeenkomsten bezocht ter bevordering van regionale samenwerking in het sociaal domein in de regio Midden Holland. Een greep daaruit:

- Kennismaking Adviesraden Krimpenerwaard en Alphen aan den Rijn;
- Cliëntenradenoverleggen Kernkracht, Eleos, Kwintes en Rivierduinen
- Regionale bijeenkomst Adviesraden (JSO)
- Presentatie handboek Inzet ondersteuning en behandeling
- Bijeenkomst Sport en Bewegen in het Sociaal Domein
- Bijeenkomst WMO 2015 in uitvoering: gezamenlijk de vernieuwing doorzetten
- Conferentie 'Adviesraden Sociaal Domein: luis, aanjager of vormgever?
- Congres Landelijke Cliëntenraden. Hoe zorg je dat signalen vanuit jouw instelling terechtkomen bij de gemeente?
- Actualisering Regionale Agenda Wonen MH 2013-2018
- Regionale consultatie over huisvestingsverordening
- Bijeenkomst Crisisopvang goed geregeld?
- Bijeenkomst OV-concessie Zuid-Holland Noord
- Verkenning samenwerking OV en doelgroepenvervoer
- Volwaardig wonen voor iedereen
- Bijeenkomst ervaringsdeskundigen schuldhulpverlening
- Overleg Reginraden: Nut en noodzaak regio-overleg / Toekomst aangepast vervoer

## **Uitgebrachte adviezen**

### Ongevraagd advies Bijzondere bijstand

Dit advies is in oktober 2017 uitgebracht. Het advies werd voorafgegaan door een onderzoek van GCR en GASD naar de ervaringen van Goudse burgers met de bijzondere bijstand. (*De ervaringen van cliënten en belangenbehartigers van cliënten met het proces van uitvoering van de bijzondere bijstand in de gemeente Gouda, Siham Irezzi, Gouda, 17 mei 2017*)

#### *Resultaat*

Het College van B&W heeft zeer laat op dit advies gereageerd. In oktober 2018 ontving de GCR een antwoord. De GCR vond de inhoudelijke reactie op het advies mager en teleurstellend. In een gesprek heeft de gemeente toegelicht dat de reactie op het advies niet erg specifiek kon zijn. In 2018 stond de vernieuwing van het beleid in het sociaal domein op de agenda. In 2019 vindt hierover besluitvorming plaats. Afgesproken is dat de GCR in 2019 de uitgebrachte adviezen nog eens bespreekt met de afdeling Inkomen.

### Ongevraagd advies Onafhankelijke Cliënten Ondersteuning (26 november 2018)

*(Dit advies is in nauwe samenwerking met de GASD uitgebracht).*

In november hebben de GCR en GASD gezamenlijk geadviseerd om een Goudse visie te ontwikkelen op Onafhankelijke Cliënten Ondersteuning (OCO) en om samen met ervaringsdeskundigen en met de organisaties die in Gouda OCO kunnen aanbieden een "Gouds model" te ontwikkelen voor de vormgeving van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Van groot belang zijn daarbij:

- onafhankelijkheid zowel van aanbieders als van de gemeente;
- beschikbaarheid voor het hele spectrum van kwetsbare groepen.

Naar het oordeel van de GCR en GASD dient de gemeente een zodanige regie te voeren dat de onafhankelijke cliëntenondersteuning als functie veel bekender wordt en dat het beschikbaar is op de plaatsen waar burgers aankloppen voor ondersteuning en hulp. Een doortimmerd communicatieplan kan hierbij een belangrijke rol spelen.

De GCR en GASD menen dat met behulp van OCO cliënten beter passende hulp en ondersteuning zullen krijgen hetgeen in het voordeel van zowel de cliënt als de gemeente is.

#### *Resultaat*

De GCR heeft de subsidieaanvraag voor het verder ontwikkelen van onafhankelijke cliëntondersteuning in Gouda ondersteund (landelijke project *Koplopers aanpak onafhankelijke cliëntondersteuning*). In dit project werken de gemeente Gouda, het Sociaal Team, KernKracht en MEE samen. Inmiddels is bekend geworden dat de gemeente Gouda als één van de koplopers is aangemerkt.

Er is een werkgroep samengesteld met de betrokken partners waarin ook de GCR zitting heeft. Het ongevraagde advies zal leidraad zijn voor de discussies in de werkgroep.

### Ongevraagd advies Rotterdampas (26 november 2018)

De GCR ontving in 2018 signalen dat het activiteitenaanbod van de Rotterdampas onvoldoende voorziet in de noden en wensen van voormalige gebruikers van de Geld Terug Regeling (GTR). De GCR adviseerde B&W om een beter passend aanbod te ontwikkelen en de mogelijkheden van de pas uit te breiden voor ouderen en chronisch zieken met een laag inkomen.

#### *Resultaat*

Het opheffen van de GTR is een bewuste politieke keuze geweest van de gemeente. De gemeente evalueert in het voorjaar van 2019 het minimabeleid. Dan wordt bezien of bijstelling van dit beleid wenselijk is. Het advies van de GCR wordt bij dit proces betrokken.

### Ongevraagd advies Jeugdmatch (in samenwerking met de GASD)

De GCR en de GASD adviseerden het college van burgemeester en wethouders om zorgaanbieders te motiveren en/of te verplichten gebruik te maken van het systeem van Jeugdmatch. Dit zou onder andere kunnen door in de subsidiebeschikking op te nemen dat het gebruik van Jeugdmatch een voorwaarde is voor het verkrijgen van subsidie.

Jeugdmatch is een online systeem voor professionals. Dit systeem moet bijdragen aan een betere samenwerking tussen professionals en afstemming van zorg aan jeugdigen en gezinnen.

#### *Resultaat*

De gemeente motiveert zorgaanbieders en andere relevante organisaties om gebruik te maken van Jeugdmatch. In de subsidiebeschikkingen 2019 is de aanbeveling opgenomen dat instellingen gebruikmaken van Jeugdmatch.

### Cliënttevredenheidsonderzoeken en de opvolging ervan

De GCR waardeert het dat de gemeente de adviezen van de raad doorgaans positief beoordeelt. Het werk van de GCR heeft echter pas effect als die adviezen in de uitvoering zichtbaar zijn en herkend worden. Daarom is een systeem van kwaliteitsbewaking van de dienstverlening in het sociaal domein van groot belang. Kwaliteitszorg ligt op het grensvlak van wat de gemeente doet en waar de GCR en de GASD zich mee bezighouden.

De GCR merkt op dat de gemeente voldoet aan de wettelijke verplichting om regelmatig cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO) uit te voeren. Hoe de uitkomsten van deze onderzoeken binnen de gemeente gebruikt worden, is voor de GCR niet inzichtelijk. In 2019 zal een werkgroep van de GCR zich laten informeren over: hoe de kwaliteitszorg van de dienstverlening in het sociaal domein binnen de gemeente georganiseerd is; waar de verantwoordelijkheden zijn belegd voor de kwaliteit van de dienstverlening en hoe verbeteracties in het sociaal domein worden gemonitord.

De GCR heeft in 2018 meegekeken naar de vragenlijsten van de volgende tevredenheidsonderzoeken:

- Vragenlijst Participatiewet 2019
- Vragenlijst cliëntonderzoek Jeugd 2018

Op advies van de GCR zijn vragen toegevoegd of verwijderd. Ook zijn sommige vragen, met het oog op begrijpelijkheid en leesbaarheid, tekstueel aangepast.

### Beleidsadviezen

De GCR heeft daarnaast input geleverd voor de volgende beleidsadviezen die de GASD in 2018 heeft uitgebracht aan B&W van Gouda:

- Advies gespecialiseerde huishoudelijke ondersteuning (voorheen HH2) [5 juli 2018]
- Ongevraagd advies mantelzorgbeleid. [5 mei 2018]
- Advies regiovisie huiselijk geweld en kindermishandeling (Regiovisie "Geweld hoort nergens thuis"). [9 november 2018]

De GCR streeft ernaar om alle adviezen en reacties op zijn website te plaatsen. In 2018 is dat nog onvoldoende gelukt. Vanaf maart 2019 zal de informatie op de website weer compleet en actueel zijn.

## Overige advisering

De GCR stuurde een brief aan B&W over de inhoud van een brief aan CVV-pashouders over het intrekken van de vervoerspas (CVV-passen die al lang niet meer zijn gebruikt door de pashouders). De GCR had met name kritiek op de toonzetting van de brief en het gebrek aan klantvriendelijkheid.

### Resultaat

Het college erkende dat bij het versturen van de brief verkeerde informatie is gebruikt en dat de brief anders opgesteld had kunnen en moeten worden. Inmiddels hebben alle pashouders een nieuwe brief ontvangen waarin staat dat ze de CVV-pas kunnen blijven gebruiken.

De GCR heeft deelgenomen aan een overleg om ervaringsdeskundigen te betrekken bij het beleid. Dit heeft geresulteerd in twee bijeenkomsten met ervaringsdeskundigen (in de schuldhulpverlening). Hetgeen geleid heeft tot rechtstreekse en waardevolle input voor ambtenaren.

De GCR is betrokken geweest bij gemeentelijke communicatie naar de Goudse burgers (brieven, website, folders). Voorbeelden daarvan zijn:

- De informatie op de website van de gemeente over het sociaal domein;
- Folder over *Afval scheiden loont*.

De GCR-leesgroep beoordeelde genoemde communicatie op toegankelijkheid, leesbaarheid en begrijpelijkheid en gaf daarover adviezen. De GCR is van mening dat de gemeente vaker een beroep op de leesgroep zou kunnen doen.

<b>Afsluiting financieel jaar 2018 Goudse Clientenraad</b>			
<b>Rubrieken</b>	<b>Gerealiseerd</b>	<b>Begroot</b>	<b>Resultaat</b>
Vrijwilligersvergoeding	€ 9.557,00	€ 11.750,00	€ 2.193,00
Print- en telefoonkosten	€ 550,00	€ 825,00	€ 275,00
Vergaderkosten (catering)	€ 34,00	€ 550,00	€ 516,00
Cursussen/congressen	€ 102,48	€ 625,00	€ 522,52
Reiskosten	€ 46,62	€ 650,00	€ 603,38
Communicatie/site	€ 192,39	€ 400,00	€ 207,61
Overige kosten/represent.	€ 83,62	€ 200,00	€ 116,38
<b>Totalen</b>	<b>€ 10.566,11</b>	<b>€ 15.000,00</b>	<b>€ 4.433,89</b>

### *Toelichting*

De cijfers over 2018 geven een ruimer resultaat te zien dan was begroot. Dit beeld wordt voor een belangrijk deel beïnvloed door het feit dat een geplande vergadering in december geen doorgang kon vinden, waardoor de uitgaven voor vacatiegelden (vrijwilligersvergoedingen) lager uitkomen.

In de loop van 2018 heeft de GCR het eigen functioneren onder de loep genomen (zie onder het kopje *Evaluatie*). In oktober 2018 heeft dat geleid tot het besluit om meer in werkgroepen te gaan werken. Het laat op gang komen van de werkgroepen heeft invloed gehad op de kosten.

Er is in het afgelopen jaar voorzichtig gemanoeuvreerd met de overige uitgaven omdat vanaf mei tot december - door het achterblijven van actuele cijfers vanuit de gemeente - geen goede toetsing mogelijk was ten opzichte van de begroting.

### **Functioneren GCR**

In het voorjaar van 2018 heeft de voorzitter met bijna elk lid van de GCR een persoonlijk gesprek gevoerd. In de open gesprekken kwam onder meer aan de orde hoe het functioneren van zowel de voorzitter als het lid werd beleefd, of er eventueel verbetering wenselijk was en over de tijdsbesteding en de (hoeveelheid) gedeelde informatie.

### **Evaluatie**

Een keer per jaar vergaderen GCR en GASD samen. In deze bijeenkomst (gehouden in januari 2019) werd de samenwerking tussen beide raden geëvalueerd. De GCR werkt goed samen met de Goudse Adviesraad Sociaal Domein. Er vindt maandelijkse afstemming plaats in het agendaoverleg en via de verslagen van de vergaderingen. De voorzitter van de GCR is ook voorzitter van de GASD. Dit draagt bij aan de afstemming van het werk van beide raden. De GCR informeert de GASD over de adviezen die de GCR uitbrengt en betreft in vrijwel alle gevallen ook leden van de GASD bij de voorbereiding ervan.

Door haar contacten met organisaties in het sociaal domein heeft de GCR zicht op de uitvoering van het gemeentelijk beleid. De GCR is in 2018 nagegaan of de contacten en informatiestromen (evaluaties, verslagen, informatiebijeenkomsten en ambtelijk overleg) voldoende zijn om een compleet beeld te krijgen van de uitvoering van de Participatiewet, Wmo en Jeugdwet in Gouda. Daartoe heeft de GCR begin 2018 een werkgroep cliëntperspectief ingesteld waarin ook leden van de GASD zitting hadden. De discussie in deze werkgroep heeft ertoe geleid dat de GCR vanaf oktober 2018 is gaan werken met werkgroepen. De werkgroepen zijn thematisch ingedeeld: Deelname aan de samenleving, Jeugd en onderwijs, Wonen en huisvesting, Communicatie en bejegening, Onderzoek en kwaliteit van dienstverlening, Integratie in de samenleving. Signalen die betrekking hebben op het sociaal domein worden in werkgroepen voorbereid en zo nodig wordt extra informatie ingewonnen. In de vergadering van de GCR wordt gekeken op welke wijze de GCR de signalen communiceert met de gemeente. Dat kan een gesprek zijn met ambtenaren van uitvoerende diensten, een brief aan de wethouder, maar ook een ongevraagd advies aan B&W.

## **Vooruitblik 2019**

De GCR is in 2015 ingesteld. Begin januari 2019 heeft de voorzitter te kennen gegeven per 1 februari te willen terugtreden. Direct aansluitend is een sollicitatietraject gestart voor een nieuwe voorzitter.

Vrijwel alle leden van der GCR zijn in het najaar van 2015 benoemd voor een termijn van vier jaar. Dat betekent dat in de loop van 2019 gekeken zal moeten worden welke leden voor een nieuwe termijn in aanmerking (willen) komen.

Dit verslag is vastgesteld in de GCR-vergadering van 28 maart 2019.

Adriaan Horrevorts, waarnemend voorzitter / secretaris  
Jon van Langeveld, penningmeester