



GCR
Goudse Cliëntenraad

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

Gouda, 9 april 2020

Betreft: Jaarverslag 2019 Goudse Cliëntenraad

Geachte leden van het College van B&W,

Bijgaand bied ik u namens de Goudse Cliëntenraad zijn jaarverslag over 2019 aan, inclusief financieel verslag, e.e.a. in overeenstemming met artikel 6.12 van de Verordening burger- en cliëntenparticipatie sociaal domein Gouda 2015.

Met vriendelijke groet,

Ton de Korte

Voorzitter Goudse Cliëntenraad

Voor u ligt het jaarverslag 2019 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 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 ten hoogste veertien onafhankelijke leden. De GCR vervult een brugfunctie tussen het gemeentebestuur en de Goudse samenleving.

Samenstelling cliëntenraad per 31 december 2019

De heer T. de Korte, 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 P. de Waal
Mevrouw C. Weller
De heer P. Wiltenburg
Mevrouw D.B. van Zwieten
Mevrouw C. van der Wees

In 2019 hebben de volgende leden om uiteenlopende redenen hun lidmaatschap van de GCR beëindigd:

Mevrouw J.C. Huisman-Mak, voorzitter
Mevrouw W. Dullemont
Mevrouw A.E. Rietveld
De heer J. de Wit

Begin januari 2019 heeft de voorzitter, Mw. Huisman-Mak, te kennen gegeven per 1 februari 2020 te willen terugtreden. Direct aansluitend is een sollicitatietraject gestart voor een nieuwe voorzitter. De

heer De Korte werd met ingang van 15 april 2019 door het college van B&W benoemd tot nieuwe voorzitter van de GCR.

Ondersteuning

Het secretariaat DMO van de gemeente Gouda ondersteunt de GCR. De raad is zeer tevreden met de huidige secretariële ondersteuning.

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 2019 tien keer in volledige samenstelling bijeen, bereidde gevraagde en ongevraagde adviezen voor en nam deel aan overleg met de GASD over beleidsadviezen. De raad heeft regelmatig gesproken met afdelingshoofden en ambtenaren die betrokken zijn bij de uitvoering van de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet.

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.

In het verslagjaar vonden besprekingen plaats met de wethouders Tetteroo en Dijkstra. Ook vonden (samen met de GASD) gesprekken plaats met het sociaal team. Leden van de GCR wonen regelmatig de relevante vergaderingen van de Gemeenteraad bij.

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:

- Cliëntenradenoverleg Kernkracht;
- Cliëntenraad Eleos bezocht reguliere vergadering GCR;
- Seminar over ervaringsdeskundigen (KernKracht)
- Bijeenkomsten, cursussen en congres over schuldhulpverlening en armoedebeleid;
- De GCR nam deel aan het project *Koplopers aanpak onafhankelijke cliëntondersteuning*. In dit project werken de gemeente Gouda, het Sociaal Team, KernKracht en MEE samen;
- Deelname aan drie visiebijeenkomsten van het project Koplopers;
- Gesprekken met gemeente over de regeling maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp en hulpmiddelenverstrekking (Wmo en Jeugd)
- Overleg met platform eenzaamheid Gouda Oost
- Congres Dag van de inclusieve arbeidsmarkt, Munt, Utrecht
- Jaarvergadering Koepel adviesraden Sociaal Domein
- Symposium Burgerparticipatie: 'beleidsadvies, (n)iets voor burgers'
- Overleg met Brede Raad O10 (Rotterdam)
- Bezoek aan gemeente Zoetermeer over opnemen gesprekken sociale dienst.
- Oriënterend gesprek met ASVZ over Jeugdhulp.
- Overleg gemeente over de OV-pilot (Voor Elkaar Pas)
- Overleg gemeente over de kadernota sociaal domein

Uitgebrachte adviezen

Ongevraagd advies Opnemen gesprekken met cliënten

De GCR heeft in november 2019 een advies uitgebracht over het opnemen van gesprekken met cliënten van de sociale dienst. Video opnamen van gesprekken kunnen bijdragen aan de bevordering van de dienstverlening van de gemeente Gouda aan cliënten van de sociale dienst. In de gemeente Zoetermeer wordt geëxperimenteerd met deze methode.

Resultaat

Het college reageert positief op dit advies. Het college vindt alleen niet dat dit het juiste moment is deze methode in te voeren. De sociale dienst is nu bezig met het doorvoeren van veel veranderingen in werkwijze en in de organisatie. Dat vraagt veel van de medewerkers. Daarom vindt het college het verstandig om over anderhalf jaar op het GCR-advies terug te komen.

Ongevraagd advies collectieve Ziektekostenverzekering

De GCR heeft in november 2019 een advies uitgebracht over de collectieve Ziektekostenverzekering van de gemeente Gouda. Deze verzekering, ondergebracht bij VGZ, helpt een groot aantal mensen aan een goede en betaalbare ziektekostenverzekering. In de loop der tijd zijn de vergoedingen echter veranderd. Zo komen sommige behandelingen bij VGZ niet (meer) voor vergoeding in aanmerking of worden maar gedeeltelijk vergoed. De GCR heeft geconstateerd dat er voor sommige verzekerden goedkopere verzekeringen voor handen zijn (deze vergoeden sommige behandelingen wel volledig) en stelt onder andere voor om de verzekering eens per vier jaar openbaar aan te besteden.

Resultaat

De gemeente Gouda verwacht niet door aanbesteding tot een beter pakket tegen een betere prijs te komen. De gemeente is echter verplicht om de collectieve zorgverzekering aan te besteden en zal dit dus ook gaan doen.

De gemeente stelt met de GCR vast dat inwoners met een laag inkomen en een lage zorgvraag mogelijk inderdaad minder baat hebben bij de Gemeentepolis, aangezien de kans bestaat dat men over-verzekerd is. Die inwoners kunnen beter een andere bij hun situatie passende budgetpolis afsluiten.

Cliënttevredenheidsonderzoeken en de opvolging ervan

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 altijd inzichtelijk. De GCR ziet wel dat de gemeente werkt aan het ontwikkelen van een systeem van kwaliteitszorg, maar heeft nog geen zicht op hoe vernieuwingen in het sociaal domein en interne acties binnen de sociale dienst doorwerken op de kwaliteit van de uitvoering. Er zijn ook ontwikkelingen die wel een zichtbaar resultaat hebben. De uitvoering van de schuldhulpverlening is daarvan een goed voorbeeld. In 2019 is de uitvoering van de schuldhulpverlening geheel in handen van de gemeente gekomen. In de ogen van de GCR is hiermee een stap in de goede richting gezet: de plannen en acties zijn hoopgevend. De communicatie over de vernieuwing van de schuldhulpverlening behoeft nog aandacht.

In 2020 zal de GCR (samen met de GASD) de ontwikkeling van het kwaliteitszorgsysteem blijven volgen. Vragen die daarbij van belang zijn: hoe is de kwaliteitszorg van de dienstverlening in het sociaal domein binnen de gemeente georganiseerd; waar zijn de verantwoordelijkheden belegd voor de kwaliteit van de dienstverlening en hoe monitort de gemeente de verbeteracties in het sociaal domein.

De GCR is in 2019 betrokken bij het opstellen van de vragenlijsten van de volgende tevredenheidsonderzoeken:

- Vragenlijst Participatiewet
- Vragenlijst cliëntonderzoek Jeugd
- Vragenlijst cliëntonderzoek Wmo.

Op advies van de GCR zijn vragen toegevoegd of verwijderd. Ook zijn sommige vragen, met het oog op begrijpelijkheid en leesbaarheid, tekstueel aangepast. Het overleg hierover verloopt goed. De GCR vindt wel dat naast vragenlijsten ook andere vormen van evaluatie nodig zijn om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de uitvoering. Voor Werk en Inkomen is de gemeente nu bezig met het voorbereiden van een kwalitatief onderzoek. De gemeente hoopt hiermee meer specifieke informatie te verzamelen over hoe mensen die in de bijstand zitten de dienstverlening ervaren.

Beleidsadviezen

De GCR heeft daarnaast input geleverd voor de volgende beleidsadviezen die de GASD in 2019 heeft uitgebracht aan B&W van Gouda:

- Parttime werken in de bijstand;
- Kadernota integraal veiligheidsbeleid;
- Nieuwe huisvestingsverordening;
- Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Overige advisering

Brieven

De GCR stuurde in 2019 enkele brieven aan B&W. Met de brieven attendeert de GCR B&W op actuele zaken die, in de ogen van de GCR aandacht behoeven.

De GCR stuurde in januari een brief naar wethouder Dijkstra met aandachtspunten voor de OV-pilot voor CVV gebruikers.

De GCR schreef in september 2019 naar aanleiding van ontvangen klachten over de GroeneHartHopper (GHH) een brief aan de wethouder. Veel cliënten maken zich zorgen over de kwaliteit en betrouwbaarheid van deze vervoersvoorziening. De GCR vraagt in de brief om aandacht voor deze situatie. De GCR heeft tot op heden hierop geen reactie ontvangen.

In het najaar van 2019 is de gemeente een project gestart om de *Goudawijzer* te verbeteren opdat deze in de toekomst gaat voldoen aan de wensen en behoeften van de inwoners van Gouda. De GCR heeft aan dit project meegewerkt. In een brief aan B&W spreekt de GCR zijn waardering uit over de voortvarendheid waarmee verbeteracties zijn uitgevoerd.

Communicatie over Sociaal Domein

De GCR is betrokken geweest bij gemeentelijke communicatie naar de Goudse burgers (brieven, website, folders). Met name heeft de GCR veel tijd besteed aan de verbetering van de *Goudawijzer*. Leden van de GCR hebben in goede samenwerking met de projectmanager van de gemeente de *Goudawijzer* getest. De GCR-leesgroep beoordeelde de informatie op toegankelijkheid, leesbaarheid en begrijpelijkheid en gaf daarover adviezen. De GCR wil de samenwerking met de gemeente over de communicatie in het sociale domein in 2020 intensiveren.

De GCR heeft met de gemeente overlegd over de inhoud van de nieuwe Wmo folder.

De GCR is in 2019 bezig geweest met de voorbereiding van een advies over de warme maaltijden voor mensen die niet zelf kunnen koken vanwege de beperkingen.

Adviezen uitgebracht in 2018

De in 2018 uitgebrachte adviezen over Bijzondere Bijstand en de Rotterdampas hebben naar de mening van de GCR in 2019 onvoldoende follow up gekregen van de gemeente.

Eindoverzicht 2019 financiën Goudse Cliëntenraad

Rubrieken	Gerealiseerd	Begroot	Ruimte
Vrijwilligersvergoeding	€ 12.440,00	€ 13.110,00	€ 670,00
Print- en telefoonkosten	€ 650,00	€ 790,00	€ 140,00
Vergaderkosten	€ 0,00	€ 800,00	€ 800,00
Cursussen/congressen	€ 2.063,90	€ 800,00	€ 1.263,90
Reiskosten	€ 14,65	€ 750,00	€ 735,35
Communicatie /website	€ 965,68	€ 600,00	€ 365,68
Overige kosten/representatie	€ 200,87	€ 150,00	€ 50,87
Totalen	€ 16.335,10	€ 17.000,00	€ 664,90

Toelichting

Afgelopen jaar is meer aandacht gegeven aan cursussen en congressen waardoor binnen deze posten overschrijding heeft plaatsgehad. Ook is meer uitgegeven aan verbeteringen van de website. Echter het totaal van de uitgaven in 2019 blijft binnen de begroting. Doordat een aantal leden afscheid heeft genomen van de raad is ook de post representatie hoger uitgekomen dan begroot. Daar staat tegenover dat door het afgenomen aantal leden de gerealiseerde bedragen voor vrijwilligersvergoedingen en print/telefoonkosten lager uitvallen dan begroot.

Functioneren GCR

Bij zijn aantreden in mei 2019 en in het najaar van 2019 heeft de voorzitter met 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. De meeste leden van de GCR zijn in het najaar van 2015 benoemd voor een periode van vier jaar. In het najaar van 2019 is met leden besproken of zij voor een nieuwe termijn in aanmerking (willen en kunnen) komen. Vrijwel alle leden van der GCR zijn in het najaar van 2019 herbenoemd voor een termijn van vier jaar. In de loop van 2020 zullen nieuwe leden geworven worden. Aandachtspunt daarbij blijft dat de samenstelling een goede weerspiegeling is van de cliënten in het sociaal domein.

In oktober 2019 heeft de GCR in een extra bijeenkomst plannen gemaakt om meer focus aan te brengen in de werkzaamheden en meer samenhang in de bestaande werkgroepen van de GCR. Besloten is om in 2020 prioriteiten te stellen:

1. Schuldhulpverlening en armoedebeleid;
2. Hernieuwd beleidskader sociaal domein (met bijzondere aandacht voor kwaliteitszorg);
3. Cliënt centraal.

Elke werkgroep stelt in het eerste kwartaal van 2020 een werkplan op.

In 2019 is gewerkt aan het opzetten van een website die alleen toegankelijk is voor leden van de GCR. Op deze website worden belangrijke stukken zoals vergaderstukken, adviezen en jaarverslagen gearhiveerd.

Evaluatie

Een keer per jaar vergaderen GCR en GASD samen. In deze bijeenkomst wordt 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. Omgekeerd betreft de GASD de GCR bij de adviezen die de GASD uitbrengt. Bij elke vergadering van de GASD is een lid van de GCR als gast aanwezig, andersom wonen leden van de GASD regelmatig een vergadering van de GCR bij.

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. In 2019 bleek dat de werkgroepenstructuur niet goed werkte: te veel onderwerpen die de capaciteit van de GCR te boven gaan. In oktober 2019 is besloten om prioriteiten te stellen. De ruim tien bestaande werkgroepen zijn teruggebracht naar drie (zie ook de paragraaf over het functioneren van de GCR).

Signalen die betrekking hebben op het sociaal domein worden in deze 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.

Dit verslag is vastgesteld in de GCR-vergadering van 9 april 2020.

Ton de Korte, voorzitter

Adriaan Horrevorts, secretaris

Jon van Langeveld, penningmeester