

# JAARVERSLAG 2016 CLIËNTENRAAD WIL



*Op de foto van links naar rechts:*

*Achterste rij: Dick Roubos, Jan v.d. Schot*

*Middelste rij: Henk ter Horst, Diane Breedveld, Ada Goedhart, Maris van Leeuwen, Tonnie Jansen*

*Voorste rij: Hannie Sipman, Marisha Huijten (notulist), Wim Verhaak, Wim van Vreeswijk*

### Leden Cliëntenraad WIL:

Jan van der Schot, voorzitter – Platform Samenleving IJsselstein (voorzitter)  
 Diane Breedveld, secretaris – Cliëntenraad WWB Vianen (secretaris)  
 Tonnie Jansen, penningmeester – Cliëntenraad WWB Vianen (penningmeester)  
 Maris van Leeuwen – Cliëntenraad Werk en Inkomen Houten (vice voorzitter)  
 Ada Goedhart – Adviesraad Sociaal Domein Lopik  
 Henk ter Horst – Platform Samenleving IJsselstein  
 Wim Verhaak – Adviesraad Sociaal Domein Nieuwegein  
 Wim van Vreeswijk – Adviesraad Sociaal Domein Lopik  
 Dick Roubos – Cliëntenraad Werk en Inkomen Houten  
 Hannie Sipman – Afgevaardigde Nieuwegein

De Cliëntenraad WIL heeft in 2016 haar derde zittingsjaar afgerond. In deze drie jaar hebben wij gemerkt dat veranderingen langzaam gaan en successen met kleine stapjes worden bereikt.

Dit keer willen wij een aantal onderwerpen waarmee wij ons intensief hebben bezig gehouden nader uitdiepen. Het zijn onderwerpen die als het goed is bij u bekend zijn.



### Digitalisering alleen als het kan:

WIL heeft een begin gemaakt met het digitaliseren van de informatievoorziening aan de cliënten. Te beginnen met de digitalisering van de uitkeringsspecificaties en het jaaroverzicht. Vanaf eind 2015 kunt u die – in principe – alleen nog digitaal opvragen met uw Digi-d en dit is slechts het begin, inmiddels is men ook bezig met het digitaliseren van aanvragen langdurigheidstoelage en andere vormen van bijzondere bijstand. De Cliëntenraad is geen tegenstander van digitalisering, maar heeft gewaarschuwd voor de gevaren.

Bij de gesprekken over digitalisering en privacy wordt vaak alleen gekeken naar de technologie en laat men de informatie die het betreft buiten beschouwing. Er wordt gekeken of het gebruikte systeem verantwoord en veilig is om informatie op te slaan. Maar de discussie over wat er met al die data wordt gedaan vindt o.i. nog onvoldoende plaats. Er wordt nog te vaak in losse gegevens gedacht en te weinig gekeken naar het totaaloverzicht en de koppeling met andere bestanden. Wij twijfelen overigens niet aan de veiligheid van het systeem dat de WIL gebruikt, maar alles is te hacken en lam te leggen. Dat laatste is gebleken met het grote data lek eind vorig jaar. Gelukkig bleek het minder erg dan oorspronkelijk gedacht, maar het toont wel opnieuw aan dat je niet voorzichtig genoeg kunt zijn als je werkt met persoonlijke gegevens van cliënten. De Cliëntenraad heeft hierover een pittig gesprek gehad met bestuur en directie van WIL en aangedrongen op meer bewustwording van de ambtenaren van WIL bij het openen van mail en het verwerken van gegevens.

Een bijkomend probleem is dat een aantal cliënten niet over een pc beschikt en/of de noodzakelijke kennis voor het digitaal afhandelen van administratieve zaken en ook geen netwerk hebben om dit veilig te regelen. Om je uitkeringsspecificatie aan te vragen moet je beschikken over een emailadres en als gemeld een Digi-d als je dit niet hebt, dan wordt het lastig. Daarnaast zijn er onder onze cliënten mensen die principieel afzien van gedigitaliseerde uitwisseling. Informatie m.b.t. inkomen is meestal niet iets dat je graag deelt met je burens en inloggen met je Digi-d op een openbare computer is niet veilig, nog afgezien van het gebrek aan kennis.

De Cliëntenraad wil dat deze mensen alle informatie op papier blijven ontvangen. De WIL heeft dit toegezegd, maar besluit wel zelf na contact of iemand inderdaad niet met een pc kan omgaan. Wij zijn echter van mening dat de cliënt hier bepaald of hij zijn informatie digitaal of op papier wil ontvangen.



### Communicatie en omgang met cliënten:

Communiceren blijft lastig. Hoe goed de wil van beide kanten ook is misverstanden zijn snel geboren. De wijze waarop WIL met haar cliënten communiceert, is niet altijd even begripvol. De klachten die wij krijgen vanuit onze achterban spreken voor zich:

Contact met WIL wordt regelmatig ervaren als achterdochtig en onvriendelijk. Men heeft het gevoel dat men op voorhand al wordt aangezien als fraudeur, vooral bij her controle door de dienst handhaving.

Telefonisch contact verloopt vaak moeizaam, de wachttijden lopen soms aardig op. Als men dan contact heeft is de betrokken medewerker niet aanwezig en belt soms niet terug. Vragen worden niet, laat of onvoldoende beantwoord.

Daarnaast zijn de wachttijden voor toewijzing van bijzondere bijstand opnieuw opgelopen eind 2016. Voor ons is dat niet aanvaardbaar. Cliënten van WIL vragen deze vormen van bijzondere bijstand niet aan omdat ze zo rijk zijn. Bijzonder ergerlijk is ook dat de aanvragers geen ontvangstbevestiging krijgen en niet geïnformeerd worden over de vertraging.

De wachttijden voor de Schuldhulpverlening lopen ook weer wat op en dat is geen goede zaak, mensen die een beroep moeten doen op deze afdeling staat het water tot aan de lippen. Wij constateren ook dat de tevredenheid over de afwikkeling minder is geworden.

Het baart ons grote zorgen dat het imago van WIL onder de cliënten negatief is.

De vertrouwensbasis ontbreekt wederzijds, waardoor communicatie vaak moeilijk verloopt en het onbegrip alleen maar groter wordt.

WIL heeft al vaak toegezegd dat hieraan gewerkt wordt, en soms zien wij daar ook resultaten van, maar niet vaak genoeg. Hier valt nog een wereld te winnen. In 2016 zijn wij gestart met een cliëntencafé in de 5 Lekstroomgemeenten, waarin wij cliënten van WIL uitnodigen om met ons van gedachten te wisselen. Hierdoor krijgen wij een nog beter inzicht wat onder u leeft. Het eerste was in Vianen en een succes. In 2017 volgen er meer. Betrokken cliënten krijgen tijdig de aankondiging in hun brievenbus.



### Beschut werk:

Het afschaffen van de Wsw (per 1.1.2015) en het beperken van toegang tot de Wajong had naast bezuinigingen mede tot doel tot een inclusieve samenleving te komen waarin iedereen op zijn eigen niveau en gebruik makend van zijn eigen capaciteiten in staat is deel te nemen aan de maatschappij in al zijn vormen van opleiding tot arbeid, inkomen, sociale zekerheid, openbare ruimte, wonen, sport, recreatie en dienstverlening. In een ideale wereld is alles mogelijk, maar helaas leven wij daar niet in. Voor mensen met een beperking hebben overheids- en gemeentelijke plannen vaak een andere uitwerking dan voor mensen zonder beperking. De Cliëntenraad houdt zich voornamelijk bezig met de toegang naar werk en, al is dat meer indirect, met opleiding en scholing.

De Cliëntenraad WIL is daarom van mening dat iedereen een kans moet krijgen op de arbeidsmarkt hoe lastig de economische situatie ook mag zijn op dit moment. Deze extra steun moeten wij geven aan onze medeburgers, die gehandicapt zijn ook als dat soms leidt tot verdringing op de arbeidsmarkt. Het streven dat thuishoort in een beschaafd land.

De Cliëntenraad WIL is verder van mening dat bij het plaatsen van arbeidsgehandicapten, die aangewezen zijn op een sociale werkplaats voorziening, gebruik gemaakt moet worden van de expertise van de werkbedrijven. Daarnaast heeft de Cliëntenraad geadviseerd om beschut werk vooral in groepsverband te realiseren in een bedrijfsmatige omgeving. Mensen met structurele begeleiding opnemen binnen het reguliere bedrijfsleven is, vanwege die begeleiding, niet mogelijk. Werknemers die afhankelijk zijn van beschut werk, dienen bij een reguliere arbeidsplaats ook de volledige

arbeidsvoorwaarden te krijgen. Mensen waarvan verwacht wordt dat zij in aanmerking komen voor beschut werk moeten automatisch geïndiceerd worden. Voor mensen die toegelaten worden tot deze groep moet een doelgroepenbestand worden gerealiseerd.



*Voor de goede orde beschutwerk dient te worden beschouwd als gewoon werk, waarvoor gewoon moet worden betaald.*

Inclusief denken en maatwerk leveren, levert op termijn alleen maar voordelen op. Op enkele beleidsterreinen wordt door de gemeenten, vaak onbewust, al inclusief beleid gevoerd. Het effect hiervan zal vele malen groter zijn als er een consequent inclusief beleid gevoerd wordt.

Helaas constateren wij dat het oppakken van deze uitdaging nog niet echt wortel heeft geschoten in de 5 Lekstroomgemeenten. Om een omslag in politiek denken te bewerkstelligen is nog een lange weg te gaan. Wij als Cliëntenraad WIL blijven hier echter fungeren als de luis in de pels van gemeenten en WIL.



### En dan zijn er nog de adviezen:

Ook in 2016 heeft de Cliëntenraad WIL diverse gevraagde en ongevraagde adviezen uitgebracht.

Een flink aantal ongevraagde adviezen om onze mening kenbaar te maken en te proberen het beleid bij te sturen:

- Beschut werk en de nieuwe vorm voormalige Wsw bedrijven
- De innovatieagenda WIL
- De Collectieve Zorgverzekering Menzis WIL

Gevraagd advies:

- De beleidsnota Kaderbrief
- Begroting en meerjarenbeleidsplan

Beide adviezen waren positief, hoewel wij de nodige kanttekeningen plaatsten bij een aantal aspecten van het voorgenomen beleid.



### Overleg met directeur en bestuur:

Wij vergaderen regelmatig met de directeur van WIL: Rob Esser en de voorzitter van het dagelijks bestuur: Kees van Dalen. Deze vergaderingen verlopen in constructieve sfeer. De punten die wij inbrengen worden serieus besproken en soms wordt het beleid daarna bijgesteld. Eind 2016 hebben wij overlegd met het algemeen bestuur een benen op tafel discussie waaruit bleek dat ook in de onderliggende gemeente niet altijd gelijk wordt gedacht over de problemen waar cliënten mee te maken hebben en het beleid. We vinden een deel van onze adviezen terug in beleidsnota's, maar voor ons nog onvoldoende. Als gezegd in het begin het werk in een adviesraad vergt een lange adem. Soms is het twee stappen vooruit en dan weer één stapachteruit. Dat is vaak frustrerend, maar geen reden om er mee op te houden. Wij blijven u op de hoogte houden.



### Arbeidsmarktbeleid en toekomstperspectief:

In het toekomstperspectief van de 5 WIL-gemeenten "Lekstroom Werkt" is opgenomen dat voor iedere 10 werkzoekenden maar 1 vacature beschikbaar is.

Dit is nu dan ook het uitgangspunt voor de Cliëntenraad WIL "er is in de huidige situatie niet genoeg betaald werk voor iedereen".

De Cliëntenraad is dan ook van mening dat mensen pas een traject aangeboden moeten krijgen als er ook een redelijke kans is op perspectief naar werk. Bij het inzetten van trajecten moet rekening gehouden worden met arbeidsmarktverdringing. Betaalde arbeid, in brede zin, mag dan ook niet vervangen worden door welke vorm van werken zonder loon dan ook. De Cliëntenraad is nog steeds een tegenstander van de tegenprestatie. De bijstandsuitkering is een recht. Het is de keuze van de cliënt zelf om vrijwilligersactiviteiten te aanvaarden. Dit geldt ook voor sociale begeleiding en ondersteuning. De Cliëntenraad WIL is wel voorstander om mensen bij de samenleving te betrekken. Maar om mensen te betrekken bij de arbeidsmarkt gelden andere voorwaarden. De Cliëntenraad WIL heeft voorstellen gedaan voor alternatieve mogelijkheden om de arbeidsmarkt te verbreden, het bestuur van WIL heeft deze suggesties (nog) niet overgenomen.

De Cliëntenraad WIL is groot voorstander van een actieve werkgeversbenadering, en afspraken over het inventariseren en de instroom van werkzoekenden in de vacatures. Daardoor zal een duidelijk inzicht ontstaan over de functie inhoud van de vacatures, gekoppeld aan de mogelijkheden van werkzoekenden. Omdat de arbeidsmarkt breder is dan alleen het WIL-gebied is voorgesteld om de werkgeversbenadering te verbreden tot de hele arbeidsmarktregio zuidwest Utrecht. Daar vindt al overleg plaats tussen Cliëntenraden, UWV en gemeenten waaronder WIL. Het realiseren van plaatsen voor mensen die aangewezen zijn op begeleid en aangepast werk blijft daarbinnen natuurlijk essentieel. Dit thema is ook in 2017 een speerpunt van de Cliëntenraad WIL.

### Sociale Media:

Wij zijn bezig met het ontwikkelen van uitingen ode sociale media welke vorm we daarvoor het meest geschikt vinden is nog niet besloten. Wij melden ons zodra we eruit zijn.





---

Hebt u vragen, opmerkingen of klachten over uw contacten met WIL let dan op de uitnodigingen en aankondigingen voor de cliëntencafés die wij in de 5 Lekstroomgemeenten houden. Daarnaast zijn wij altijd bereikbaar via onderstaand adres uw opmerkingen kunnen ons helpen ons werk nog beter uit te voeren en helpen ons het beleid van WIL bij te sturen.

Contactgegevens Cliëntenraad WIL:

Adres Secretariaat: Vijfheerenlanden 279-C, 4131GA VIANEN

Email: [crwil.secretaris@wil-lekstroom.nl](mailto:crwil.secretaris@wil-lekstroom.nl)

---