

Samenvatting Cliëntencafés Gemeente Lekstroom – 2025

1. Inleiding

In het voorjaar van 2025 zijn in de gemeenten Houten, IJsselstein–Lopik en Nieuwegein drie cliëntencafés georganiseerd. De bijeenkomsten hebben tot doel om ervaringen uit te wisselen over de dienstverlening en ondersteuning vanuit de WIL gemeenten.

2. Opomst en organisatie

De opkomst bij alle bijeenkomsten was **matig**: gemiddeld 9 à 11 personen per locatie. Toch werd deze kleinschaligheid door de aanwezigen ervaren als een kans om écht in gesprek te gaan met cliënten.

Aandachtspunten organisatie:

- De uitnodiging was voor veel mensen moeilijk te lezen of te begrijpen, doordat ze de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig zijn.
- De uitnodigingsbrief in de huidige vorm blijkt dus onvoldoende effectief. De vereenvoudigde versie is als bijlage opgenomen (zie bijlage)
- Het proces rond uitnodigingen was te omslachtig. Advies is om één duidelijke verantwoordelijke aan te wijzen die de acties uitzet en opvolgt.
- De gebruikte vragenlijst kan korter en eenvoudiger.

3. Thema's en signalen uit de gesprekken

Taal en communicatie

- Grote **taalbarrières**, ook bij mensen die al jaren (bijv. 10 jaar) in Nederland wonen.
- Veel cliënten hebben moeite met **lezen en schrijven**. Laaggeletterdheid is vaak aan de orde.
- Informatie zoals het blad *Daadkracht* wordt vaak niet herkend of gelezen.
- Digitale vaardigheden ontbreken vaak, wat leidt tot problemen met het invullen van formulieren.

Bekendheid met regelingen

- Er is weinig bekendheid met zowel regelingen, verzekeringen als organisaties. Denk hierbij aan **IIT-toeslag**, de **collectieve ziektekostenverzekering** en stichtingen Leergeld en SUN
- Informatie bereikt cliënten vaak niet of men weet simpelweg niet waar ze moeten zoeken
- Cliënten weten vaak niet wie hun **werkcoach** is of ervaren grote verschillen in benadering, begrip en betrokkenheid.

Dienstverlening en bejegening

- Er is behoefte aan meer **mensgerichte benadering**: luisteren, doorvragen, persoonlijke aandacht.
- Klanten voelen zich regelmatig **tussen wal en schip vallen**, missen begeleiding op maat.
- De gerapporteerde **klanttevredenheid van 7,8%** uit de KTO WIL 2024 wordt **niet herkend** door aanwezige cliënten.

Vrijwilligerswerk en arbeidsparticipatie

- Er zijn vragen over de verplichtingen rondom vrijwilligerswerk en of dit perspectief biedt op werk.
- Goed opgeleide cliënten, waaronder statushouders, vinden moeilijk toegang tot passend (betaald) werk.
- Er is behoefte aan **erkenning van buitenlandse diploma's** en praktische ondersteuning bij integratie op de arbeidsmarkt.

4. Klantverhalen en voorbeelden

- **Jonge klant** wil graag haar school afmaken, maar wordt gedwongen tot vrijwilligerswerk. Wanneer zij hier niet gemotiveerd in is, wordt zij als 'niet willend' bestempeld.
- **21-jarige studente in een rolstoel** volgt een opleiding aan het Grafisch Lyceum, maar vindt geen stageplek en mist begeleiding bij vervoer en huisvesting. Ze is samen met haar moeder, recent gescheiden en man betaalt geen alimentatie. De 21-jarige dame is sterk en WIL werken. Ze is blij met het contactmoment met de WIL.
- **Vluchteling met universitaire achtergrond** wacht al 6 maanden op een BSN en kan niet deelnemen aan sport of werk. Hij beschikt niet over basketbalschoenen (geen geld) en in Lopik is ook geen basketbalclub. De jongeman en raakt geïsoleerd.
- **Syrische man met diploma tandtechniek** spreekt Nederlands en Engels, maar zijn diploma's worden niet erkend. Hij probeert via studie erkenning te krijgen, maar mist ondersteuning en vergoedingen.
- **Vrouw met ambitie voor eigen nagelstudio** heeft vragen over KvK-inschrijving bij een huurwoning en zoekt hulp bij administratie. Ze is bang haar uitkering te verliezen bij inschrijving KVK.
- **Muziekdocent** zoekt een lesruimte en ondersteuning bij het maken van reclame. ICT-ondersteuning ontbreekt.

5. Conclusie en aanbevelingen

- Investeer in **duidelijke communicatie**, eenvoudige taal, visuele uitleg en mondelinge toelichting.
- Zorg voor een **persoonlijke benadering** vanuit werkcoaches en duidelijke toewijzing van contactpersonen. Nu zitten goed opgeleide mensen thuis!
- Stimuleer **laagdrempelige ondersteuning** voor hoger opgeleide nieuwkomers met praktijkbegeleiding en hulp EN erkenning van diploma's.
- Mensen hebben recht op uitkering, toeslagen etc. kennen de 'weg' niet waardoor ze er **geen gebruik** van maken
- Maak gebruik van **rotemappen** of cliëntmappen die de weg wijzen door het systeem.
- Er is sprake van passiviteit onder mensen die lang thuis zitten. Mensen hebben geen durf- en doenvermogen meer

Bijlagen:

Definitieve vereenvoudigde brief

Samenvatting per Cliëntencafé

Uitnodiging Cliëntencafé – Praat met ons mee!



Beste cliënt van WIL (Werk en Inkomen Lekstroom),

Wij willen graag horen wat u belangrijk vindt. Wat gaat goed? Wat kan beter?
Daarom organiseren wij samen met de Adviesraad Sociaal Domein van Houten een
Cliëntencafé in Houten.

U bent van harte welkom!



Datum: 19 mei 2025



Tijd: 10.00 – 12.00 uur



Locatie: gemeentehuis Houten



Adres: Onderdoor 1, Raadszaal

Waarom komen?

De Cliëntenraad WIL praat met WIL en de gemeente over wat beter kan.
Maar daarvoor moeten wij weten wat **u** belangrijk vindt.

Wat u vertelt, nemen wij mee in ons gesprek met WIL.
U blijft anoniem – uw naam wordt niet genoemd.
Samen zorgen we voor verbeteringen.

Vragenlijst

Bij deze brief zit een korte vragenlijst.
Wilt u deze invullen en meenemen?

Lukt dat niet? Geen probleem, wij helpen u graag tijdens het Cliëntencafé.

Aanmelden

Komt u ook? Laat het ons weten voor **9 mei** a.s.
Stuur een e-mail naar: secretariswilcr@outlook.com
Zet erbij **met hoeveel personen** u komt.

Uw komst is fijn, maar niet verplicht.
We hopen u te zien op **19 mei**!

Met vriendelijke groet,

Cliëntenraad WIL

Verslag Cliëntencafé IJsselstein – Lopik

Datum: 14 april 2025

Onderwerp	Toelichting
Opkomst (matig)	Met slechts 9 cliënten is de opkomst laag. Dit is wel een kans om persoonlijk met de inwoners in gesprek te gaan.
Communicatie/taal	Taal barriere – Taal is groot probleem Terminologie/niveau in brieven is soms ingewikkeld.
Lezen & schrijven	Niet iedereen kan lezen & schrijven. Kranten, zoals Daadkracht worden vaak niet gelezen. Met Computer werken lukt vaak ook niet, wat het digitaal invullen van gegevens/formulieren lastig maakt (wordt vaak niet gedaan)/
Klantenadvies	- Lastig om de juiste persoon te vinden - Klant valt tussen wal en schip - Klant wenst: meer luisteren, meer begrip, doorvragen, 'ken je klant', MENSelijkheid
Werkcoach	Er wordt veel verschil ervaren in werkwijze en opstelling van de werkcoaches jegens klant.
Aan de Poort	Toekenning uitkering verloopt naar wens
KTO WIL 2024	Klanttevredenheid is beoordeeld met 7,8%. Dit wordt niet herkend door de aanwezige klanten en diens verhalen. <i>Voorbeeld:</i> Jonge klant wil school afmaken, doch wordt verplicht om vrijwilligerswerk te doen in kader van opbouw naar begeleid werk. Toch gegaan, doch als niet gemotiveerd bestempeld. Klant kreeg stempel 'niet willen'
Vluchtelingen	Mensen die het land binnenkomen, moeten lang wachten op een BSN nummer. Met een BSN nummer, kom je in aanmerking voor zorg, regelingen etc. Zij kunnen dan slecht integreren en deelnemen aan het 'normale' leven in Nederland. Geef deze mensen de kans op werk of hobby, zodat ze niet in de criminaliteit belanden. Daar direct bij binnenkomst aandacht aan besteden. Ingeval van vluchtelingen met hogere opleiding (Universiteit), dit tijdig signaleren. Voorbeeld: soedanese jongen (universitair geschoold) kan zijn hobby niet uitoefenen omdat hij geen basketbalschoenen heeft. Hij is 6 maanden binnen en heeft nog geen BSN nummer.

Verslag Cliëntencafé Nieuwegein

Datum: 12 mei 2025

Onderwerp	Toelichting
Opkomst (matig)	Met slechts 9 cliënten is de opkomst laag. Dit is wel een kans om persoonlijk met de inwoners in gesprek te gaan.
Communicatie/taal	Taal barrière – Taal is groot probleem Terminologie/niveau in brieven is soms ingewikkeld.
Lezen & schrijven	Niet iedereen kan lezen & schrijven. Kranten, zoals Daadkracht worden vaak niet gelezen. Met Computer werken lukt vaak ook niet, wat het digitaal invullen van gegevens/formulieren lastig maakt (wordt vaak niet gedaan)/
Klantenadvies	In Nieuwegein zijn 24 werkcoaches, contact wordt wisselend ervaren. Soms prettig en hulpvaardig, soms blijven reacties uit.
Werkcoach	Er wordt veel verschil ervaren in werkwijze en opstelling van de werkcoaches jegens klant.
Aan de Poort	Toekenning uitkering verloopt naar wens
KTO WIL 2024	Klanttevredenheid is beoordeeld met 7,8%. Dit wordt niet herkend door de aanwezige klanten en diens verhalen.
klantcases	Dame wenst inschrijving KVT om een nagelstudio op te zetten. Mag dat bij huurwoning? Daarbij ondersteuning huiswerk. Muziek leraar zoekt hulp bij opzet reclame platform om klanten te werven. Ook op ICT vlak. Heeft plaats nodig om les te geven, buiten de eigen woning. En zoekt tevens materialen en instrumenten. Klant is schilder en is goed met electra en wil aan de slag. Klant (21 jaar) zit in de rolstoel en studeert aan het grafisch lyceum in Utrecht. Zij krijgt geen stageplek en heeft daar hulp voor nodig. Ze wil graag dat ze op de juiste manier wordt geholpen ook qua vervoer en passende huisvesting. Ze weet haar weg niet goed te bewandelen, een werkcoach is er niet omdat ze niet onder de participatiewet valt

Verslag Cliëntencafé Houten

Datum: 12 mei 2025

Onderwerp	Toelichting
Opkomst (matig)	Met slechts 11 cliënten is de opkomst laag. Dit is wel een kans om persoonlijk met de inwoners in gesprek te gaan.
Communicatie/taal	Taal barrière – Taal is groot probleem. <i>Voorbeeld:</i> Ondanks meerdere jaren (in Nederland (1 klant-> 10 jaar), niet de taal kunnen spreken
Lezen & schrijven	Niet iedereen kan lezen & schrijven. Met PC werken lukt vaak ook niet, wat het digitaal invullen van gegevens/formulieren lastig maakt (wordt vaak niet gedaan)
Klantenadvies	- Lastig om de juiste persoon te vinden - Klant valt tussen wal en schip - Advies wordt vaak via derden (vrijwilliger) ingewonnen.
Onbekendheid met regelingen/verzekeringen	Bekendheid met regelingen, zoals IIT toeslag is onder de maat. Dit geldt ook voor stichting Leergeld, Sun en collectieve ziektekostenverzekering <i>Voorbeeld:</i> De drie mensen uit Syrië en ook de vrouw uit Uganda zijn redelijk goed op de hoogte wat de regelingen betreft. Stichting Leergeld, de Upas, de Voedsel en kleding bank zijn bekend. Slechts de stichting SUN en de collectieve ziektekosten verzekering kwam binnen als onbekend.
Informatievoorziening	Velen kennen de Daadkracht niet! De vraag is of ze het blad daadwerkelijk krijgen of niet herkennen.
Werkcoach	Men weet niet wie de werkcoach is. Er wordt meer van de werkcoach verwacht.
Vrijwilligerswerk	Wordt in aantal gevallen gebruik van gemaakt. <i>Voorbeeld:</i> 1 vrouw werkt 3 dagen op school, maar hoort dat geen betaalde baan te zijn?
Wel willen werken en hoog opgeleid, doch geen baan krijgen	Goede opgeleide mensen, zitten thuis. <i>Voorbeeld:</i> Man uit Syrië heeft een opleiding als tandtechnicus maar zijn diploma's worden niet erkend. Naast Nederlands spreekt hij redelijk Engels en werkt hij aan zijn studie voor de erkenning van zijn beroep.

