



JAARVERSLAG 2019 CLIËNTENRAAD WIL



Op de foto van links naar rechts:

Achterste rij: Ada Goedhart, Martin Spanjers, Maris van Leeuwen, Stephanie Schoenmakers, Wim Verhaak,

Middelste rij: Diane Breedveld en Marisha Huijten (notuliste),

Voorste rij: Hannie Sipman en Tonnie Jansen

Leden Cliëntenraad WIL:

Wim Verhaak – Adviesraad Sociaal Domein Nieuwegein (voorzitter)
 Diane Breedveld, secretaris – ASD Vianen (secretaris)
 Tonnie Jansen, penningmeester – ASD Vianen (penningmeester)
 Maris van Leeuwen – Cliëntenraad Werk en Inkomen Houten (vicevoorzitter)
 Ada Goedhart – Adviesraad Sociaal Domein Lopik
Martin Spanjers - Platform Samenleving IJsselstein (kandidaat-lid)
 Dick Roubos – Cliëntenraad Werk en Inkomen Houten (lid tot 1.09.2019)
 Stephanie Schoemakers (opvolger Dick Roubos)
 Hannie Sipman – Afgevaardigde Nieuwegein

De Cliëntenraad WIL heeft in 2019 opnieuw een zittingsjaar afgerond, waarbij wij gemerkt hebben dat we serieus worden genomen en stap voor stap een aantal veranderingen hebben bewerkstelligd. We merken dat, onze invloed steeds meer merkbaar en zichtbaar is en daarvan merkt u als uitkeringsgerechtigde hopelijk de positieve gevolgen.

In dit jaarverslag vindt u een aantal onderwerpen waarmee wij ons intensief hebben beziggehouden nader uitgediept. Het zijn onderwerpen die als het goed is bij u bekend zijn vanuit uw contacten met WIL.

De onderwerpen zijn:

- ✚ De betaaldatum
- ✚ Het cliëntencafé
- ✚ Armoedebeleid
- ✚ Digitalisering en de bescherming van uw gegevens
- ✚ Communicatie
- ✚ Afscheid Vianen van WIL



De betaaldatum van uw uitkering:

Bij de samenvoeging van de sociale diensten die WIL vormden een aantal jaar geleden is gekozen voor de uitbetaling van de uitkering op de laatste dag van de maand. Dat was voor sommigen een verslechtering en voor anderen een verbetering, maar voor ons een doorn in het oog. Wij zijn altijd van mening geweest dat de uitkering op de bankrekening moet staan als de vaste lasten betaald moeten worden. In veel gevallen is dat eerder dan de laatste dag van de maand. Daarom hebben wij er in de afgelopen jaren vaak voor gepleit om de datum naar voren te halen. Dat is ons in 2019 eindelijk gelukt. Vanaf half 2019 ontvangt u uw uitkering op de 20^{ste} van de maand en (afhankelijk van het weekend) niet later dan de 23^{ste}. Wij beschouwen dat als een grote stap voorwaarts, wij gaan ervan uit dat ook u hiermee tevreden bent.

Het cliëntencafé:

Ook dit jaar hebben wij weer een aantal cliëntencafés gehouden, waar wij als cliëntenraad met u in gesprek gaan over wat u denkt nodig te hebben van WIL om weer deel te kunnen nemen aan de maatschappij via werk of als vrijwilliger. Die gesprekken zijn voor ons zeer leerzaam, want wij willen u een stem geven bij de directie en het bestuur van WIL. Natuurlijk kunnen wij niet beloven dat alles wat u ons meldt ook werkelijkheid wordt, maar wij bespreken met directie en bestuur van WIL wel uw

opmerkingen en wensen en proberen op die manier begrip te kweken en het beleid bij te buigen. Dit jaar viel ons een aantal dingen op:

Opleiding:

De aanwezigen van onze cafés willen graag werken, maar hebben daarvoor vooral hulp nodig in de vorm van opleidingen, bijscholing of de mogelijkheid hun in het land van herkomst geldige diploma om te zetten in een hier geldig exemplaar.

Ons advies aan WIL: Doe meer om mensen een duw in de rug te geven in de juiste richting. Help waar mogelijk met geld voor opleidingen, WIL kan bemiddelen mensen op de juiste weg te helpen. Er zijn bedrijven die mensen zelf opleiden, maak daar contact mee. Ga daarnaast in gesprek met de gemeenten die verantwoordelijk zijn voor hun burgers, om daar waar geen bedrijfsopleiding is, de mogelijkheid te vinden e.e.a. te betalen.



Taalkennis:

Een rode draad was ook de kennis van het Nederlands dat nog steeds voor een flink aantal een moeilijke taal bleek. Dit bleek in de gesprekken, die soms moeizaam verliepen omdat mensen moeite hadden duidelijk te maken wat ze bedoelden. Soms was zelfs een tolk nodig om het gesprek op gang te houden en het onderwerp te verduidelijken. Jammer genoeg waren het niet alleen mensen die net in Nederland waren, maar ook mensen die hier al jaren wonen. Gelukkig gaven veel mensen zelf ook aan dat men de taal graag beter wil leren spreken en schrijven.

Ons advies aan WIL: Investeer in een cursus Nederlands minimaal niveau b2. Dat voorkomt een sociaal isolement en verhoogt tegelijkertijd de kans op werk (samen met de juiste bijscholing, wij denken daarbij aan minimaal de starterskwalificatie). Voor ieder beroep heb je een goede kennis van het Nederlands nodig, al was het maar om etiketten te kunnen lezen of elkaar te begrijpen op de werkvloer. Deze taallessen moeten worden gegeven door leraren Nederlandse taal, waarbij vrijwilligers hen kunnen helpen.

Begeleiding naar werk / werkervaringsplaatsen / zzp'er:

Tijdens onze gesprekken kwam ook deze rode draad telkens terug. Er is een goede begeleiding op weg naar werk en als dat helemaal niet mogelijk blijkt naar vrijwilligerswerk nodig. Het verwijzen naar een website met banenaanbod is niet voldoende. Een aantal mensen gaf aan graag een eigen bedrijf te willen beginnen, wij kunnen niet inschatten of dit realistisch is, maar het kan in elk geval onderzocht worden als iemand zich met deze vraag meldt bij WIL.

Ons advies aan WIL: Ken uw klant, weet wat voor mogelijkheden hij/zij heeft en help actief naar de werkring die bij hem/haar past. Individuele begeleiding kost tijd, maar als het goed gedaan

wordt levert het ook veel op en voorkomt dat u zich na een paar maanden opnieuw bij WIL moet melden. Het is de inzet van de Cliëntenraad WIL zoveel mogelijk mensen naar vast werk te begeleiden. Daarbij dient te worden uitgegaan van wat past bij iedere uitkeringsgerechtigde afzonderlijk (maatwerk). Werkervaringsplaatsen kunnen daarbij helpen, maar moeten uiteindelijk een baan opleveren zo wel in geld als in mogelijkheden. Indien iemand zich meldt omdat hij een eigen bedrijf wil beginnen, ga dan na in hoeverre dit kans van slagen heeft en probeer te bemiddelen en helpen waar mogelijk. Kan er niet geholpen worden meldt dan duidelijk waarom.

Vrijwilligerswerk:

Uit de gesprekken bleek ook dat mensen die hier nog maar net zijn, of al (te) lang zonder werk, of op leeftijd, graag actief willen blijven in de maatschappij. Sommigen om het Nederlands te oefenen, anderen om niet te verpieteren achter de geraniums en een aantal omdat men iets wil betekenen in en voor de maatschappij. Het bleek tevens dat velen niet weten wat mag en wat mogelijk en waar men zich kan melden.

Ons advies aan WIL: Zorg ervoor dat op de site van WIL per gemeente de organisaties staan die vrijwilligers nodig hebben. Help mensen op weg en leg duidelijk uit wat mag en wat niet mag. Verwijzen naar de website is niet voldoende. Voor de Cliëntenraad is vrijwilligerswerk altijd op vrijwillige basis.



Bijzondere regelingen:

Het bleek dat het vaak nog onduidelijk is op welke regelingen men een beroep kan doen. De plichten worden meestal goed verteld, maar de rechten sneeuwen vaak onder. Dat kan en moet beter. Wij hebben het hierbij niet alleen over de regelingen van de gemeenten, maar ook over zaken als huur- en zorgtoeslag en andere toeslagen. Geen taak van WIL, maar het wijzen op de mogelijkheid kan geen kwaad.

Ons advies aan WIL: Maak mensen bij aanmelding voor een uitkering al duidelijk waar men recht op heeft, stuur 1x per jaar een herinnering en als mensen telefonisch contact opnemen, kijk dan even waarop ze nog recht hebben.

Communicatie:

Veel mensen willen nog steeds graag per brief geïnformeerd worden, ondanks het oprukkende digitale mediageweld. Voor mensen die de taal niet goed spreken en lezen is het handig omdat men met een brief naar een hulpinstantie kan, anderen willen gewoon liever papier in de hand hebben. Er waren ook mensen die geen bezwaar hadden tegen digitale benadering, maar er blijven er genoeg over die dat niet willen. Daarnaast wil men graag direct antwoord op een vraag als men belt en niet vijf keer worden doorverbonden of nog erger niet teruggebeld worden.

Ons advies aan WIL: Gesprekken voeren of brieven schrijven in welke vorm dan ook blijft lastig, ook al zijn wij ons ervan bewust dat WIL inmiddels grote stappen heeft gemaakt. Het blijft noodzakelijk om iedereen die dat wil te voorzien van papier. De digitale snelweg mag niet tegen heug en meug worden opgedrongen. Het geeft kans op fouten als men iets niet begrijpt en fouten aan de kant van de cliënt kunnen nare consequenties hebben, ook al is WIL hierin terughoudend. Voor de cliëntenraad geldt: Als men dat wil mag men iemand meenemen naar de gesprekken bij WIL, dat kan een familielid zijn, een buurvrouw of iemand van een vrijwilligersorganisatie.

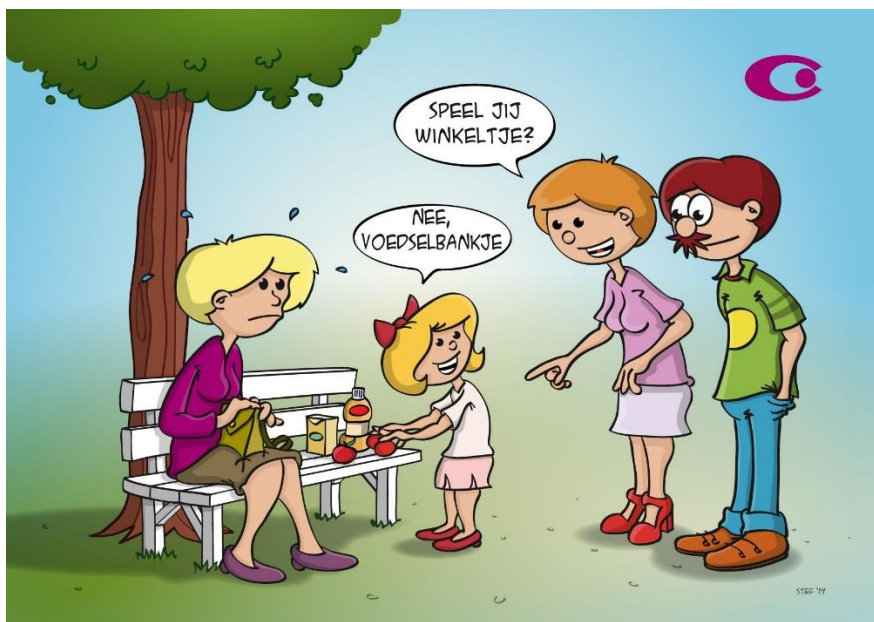


Ten slotte:

Ook in 2020 willen wij weer een aantal cliëntencafés houden. U ontvangt een uitnodiging via de post als uw gemeente aan de beurt is. Wij kijken ernaar uit om opnieuw met u in gesprek te gaan, wij leren daar veel van en het helpt ons in ons werk. Iedereen kan daar op vrijwillige basis aan deelnemen.

Beleid om armoede te bestrijden:

De cliëntenraad WIL beschouwt dit als een speerpunt, wij hebben al diverse adviezen hierover uitgebracht en proberen zowel bij WIL als de afzonderlijke gemeenten begrip te krijgen voor mensen in een uitzichtloze jarenlange armoede doordat zij noodgedwongen gebruik moeten maken van een uitkering. Natuurlijk is nog steeds de beste methode om uit de armoede te raken werk met uitzicht, maar ook in de huidige arbeidsmarkt zijn er nog steeds mensen die buiten de boot vallen. Soms omdat ze te lang zonder werk zijn en/of op leeftijd en soms omdat hun opleiding en werkervaring niet meer aansluit bij de banen die er op dit moment zijn. Mensen van boven de 55 jaar hebben nog steeds een minimale kans op de arbeidsmarkt en zij blijven daardoor in de armoede hangen. Vrijwilligersactiviteiten zijn dan mogelijk een oplossing om te blijven meedoen, maar niet om uit de armoede te raken.



Ditzelfde geldt voor mensen met een beperking, die in aanmerking komen voor nieuw beschermt werk, maar die niet gevonden worden, omdat ze niet als zodanig aangemerkt zijn of worden. Op dit moment is de bijstand tot hun AOW-leeftijd hun voorland. Voor hen is beschermt werk een oplossing om uit de armoede te komen en nieuwe sociale contacten op te doen. Ons motto: wie recht heeft op beschermt werk

dient dat te worden aangeboden. Een prima manier om zoveel mogelijk mensen die hier recht op hebben te bereiken is het moment van aanmelding voor de uitkering.

Ons advies aan WIL en de gemeenten is let hier actief op bij de aanmelding, zoek de mensen op, en wacht niet af totdat iemand zich meldt. Hetzelfde geldt ook voor mensen die afhankelijk zijn van aangepast werk.

Wij gaan uit van het denken in kansen voor de betrokkenen en niet in problemen en kosten, waarbij het uitgangspunt moet zijn “het uitsluiten van armoede”. Daarom moeten de regelingen vereenvoudigd worden, zodat direct duidelijk wordt wie waarop recht heeft en waarvan gebruik kan maken. Mensen zien vaak door de “bomen het bos” niet meer of staan in de overlevingsmodus. Daarom pleiten we om per gemeente een loket in te stellen waar mensen de noodzakelijke ondersteuning kunnen krijgen bij de inventarisatie van alle maatregelen waar ze recht op hebben. (In navolging van de oproep van de nationale ombudsman). Maak mensen niet afhankelijk van goedbedoelde vrijwilligers, of -instanties.

Doe onderzoek om de effectiviteit van de maatregelen vast te stellen zodat, waar nodig, er beter en nauwkeuriger van de middelen vanuit de gemeente en die via WIL worden verstrekt, gebruik kan worden gemaakt.

De Cliëntenraad WIL is van mening dat:

- Uitsluiting van armoede het uitgangspunt moet zijn. (Voedselbanken dienen overbodig te zijn).
- Een duidelijke en eenduidige ondersteuning. Eén fysiek loket!!!
- Wijs niet alleen op de plichten, maar ook op de rechten dat levert meer op.
- Individuele begeleiding levert uiteindelijk meer op dan dat het kost.
- Het opzoeken van wat binnen de wet mogelijk is en het aangaan van experimenten kan hierbij helpen.
- Ga gelijkwaardig om met uitkeringsgerechtigden;
- Bedenk dat sancties soms het tegengestelde bereiken van wat de bedoeling is;
- Maak duidelijke afspraken met de betrokkene;
- Maak duidelijke afspraken over de in te zetten trajecten en het perspectief;
- Maar vooral neem de bijstandsgerechtigden serieus;
- Beleid op papier dient gelijk te zijn als beleid dat mondeling wordt uitgedragen.

De digitale snelweg en uw veiligheid:

Hieraan valt nauwelijks meer te ontkomen en mensen zonder enige kennis van computers lopen heel makkelijk een informatieachterstand op. Bij vrijwel alles wordt immers verwezen naar het internet. Om overheidsinformatie op te halen is vaak een DigiD code nodig en een emailadres. Kortom iemand zonder computer heeft een ernstig probleem. Ook WIL legt zich steeds meer toe op de digitale wijze van verzenden. Wij zijn en blijven echter van mening dat iedereen die dat wil alle informatie op papier moet kunnen krijgen en de keuze daarvoor ligt voor ons bij u. U bepaalt of en welke informatie u op papier



wilt ontvangen, niet WIL.

WIL zorgt ervoor dat uw gegevens veilig zijn. Alleen medewerkers die toegang hebben kunnen erbij. Het systeem is goed beveiligd en dat hoeft geen reden te zijn om af te zien van deelname aan de digitale snelweg, maar de beslissing is aan u.

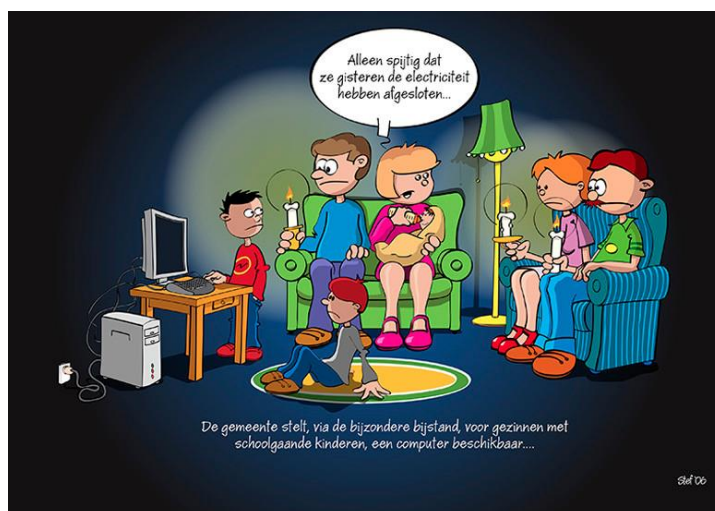
Communicatie:

Wij vinden het belangrijk dat de brieven die u ontvangt van WIL begrijpelijk zijn en zonder dreigende toon. Onze commissie Communicatie heeft het laatste jaar de nodige brieven beoordeeld en voorstellen gedaan om de tekst aan te passen. In de meeste gevallen worden onze opmerkingen meegenomen en de brieven aangepast. Omdat het om heel veel brieven gaat, zal het nog even duren voordat alle brieven zijn doorgenomen, maar het begin is er en als het goed is heeft u dat ook gemerkt.

Afscheid Vianen van WIL



Op 1 januari 2019 is Vianen opgegaan in de gemeente Vijfheerenlanden. Daarbij is het besluit gevallen dat deze gemeente zich voor de participatiewet aansluit bij uitvoeringsorganisatie Avres. Dat betekent voor de uitkeringsgerechtigden uit Vianen een afscheid van WIL per 1 januari 2020. Voor de cliëntenraad verandert er niets, want hoewel wij het vertrek van Vianen uitermate betreuren, gaan wij gewoon door om uw belangen te behartigen in Houten, IJsselstein, Lopik en Nieuwegein. Wij wensen de uitkeringsgerechtigden uit Vianen een goede overgang naar Avres.





Heeft u vragen, opmerkingen of klachten over uw contacten met WIL, of wilt u dingen kwijt die goed gaan, let dan op de uitnodigingen en aankondigingen voor de cliëntencafés die wij in de Lekstroomgemeenten organiseren. Daarnaast zijn wij altijd bereikbaar via onderstaand adres. Uw opmerkingen kunnen ons helpen ons werk nog beter uit te voeren en deze kunnen mogelijk helpen het beleid van WIL bij te sturen.

Contactgegevens Cliëntenraad WIL:

Adres Secretariaat: Vijfheerenlanden 279-C, 4131GA VIANEN

Email: crwil.secretaris@wil-lekstroom.nl
