



JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD SOCIAAL DOMEIN 2019



De voorzitters van de Cliëntenraad Sociaal Domein en de ambtelijk secretaris

Voorwoord

Wederom een jaarverslag van de CSD. Maar voordat u in slaap valt. Heeft de CSD enige invloed? Zo nu en dan vraagt ook de politiek zich dat af. We zijn schrikbarend weinig bekend. Natuurlijk zijn de betrokken ambtenaren op de hoogte en ook het college geeft er zo nu en dan blijk van dat we bestaan, maar dat garandeert niet dat er met de adviezen veel wordt gedaan. Voor de leden van de CSD is het lastig traceerbaar. De werkgroep communicatie die o.a voor dat doel in het leven werd geroepen maakt zich zorgen over die (on)bekendheid, met name bij de burgers. Er is ondertussen een nieuwe website, maar dat betekent nog geen communicatie. De vertegenwoordigers in de raden werken zonder meer hard en hebben verstand van zaken, maar politiek en ambtenaren apparaat realiseert zich zo nu en dan niet op tijd dat er wettelijk advies moet worden gevraagd en zo mogelijk bij de oorsprong van het beleid zodat de raden niet in een te laat stadium worden overvallen. De huidige raad wil daar meer bovenop zitten en zal op dat punt van zich laten horen. Overigens past het zeer dat we hier onze dank uitspreken voor de samenhang in het werk dat verricht is samen met de gemeente. In een dicht beregelde stad als Den Haag is dat soms niet eenvoudig.

Structuur van de Cliëntenraad Sociaal Domein: De Cliëntenraad Sociaal Domein bestaat uit de deelraad Participatie, de deelraad Wmo, de deelraad Jeugd en de Brede Raad. Verbindende schakel tussen deze raden vormt de agendacommissie. Elke raad heeft zijn eigen aandachtsgebied binnen het sociale domein. De deelraad Participatie gaat over de uitvoering van de Participatiewet door de gemeente, de deelraad Wmo buigt zich over de Wmo. Het platform JONG doet mee! en het Haagse Ouderplatform

Jeugdzorg vormen de deelraad Jeugd. Deze raad gaat, de naam zegt het al, over de uitvoering van de Jeugdwet..

De verschillende raden van de Cliëntenraad Sociaal Domein vergaderen op reguliere basis door het jaar heen met de gemeente. Tijdens de **reguliere vergaderingen** wordt gesproken met vertegenwoordigers van de diensten SZW en OCW van de gemeente.

In de deelraad Participatie zijn in 2019 de volgende onderwerpen besproken met de gemeente:

- Armoede- en schuldenbrief (2x);
- Toelichting op de armoedebestrijding en schuldhulpverlening in de komende jaren;
- Schuldenlab;
- Energietransitie in combinatie met armoedebestrijding;
- Regiodeal in combinatie met werk;
- Stand van zaken werkoffensief 500+;
- Toeleiding van mensen met een beperking naar de arbeidsmarkt.

In de deelraad Wmo zijn in 2019 de volgende onderwerpen besproken met de gemeente:

- Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang;
- Rapportage over effectief ontschotten (tussen de wetten WMO, Wlz en de Zorgverzekeringswet);
- Actieplan Eenzaamheid;
- Stadsbreed dekkend netwerk scootmobielpools;
- Jaarrapportage Jeugd en Wmo 2018;
- Diverse keren is het resultaatgericht indiceren aan de orde gekomen;
- Bezuinigingen binnen de Wmo;
- Inkoop Maatwerkarrangementen in relatie tot kostenbeheersing;
- Dienstverlening van de Taxibus nadat Van Noot het vervoer heeft overgenomen;
- Het gemis van een schriftelijke bevestiging bij het maken van een afspraak voor een keukentafelgesprek.

Tijdens de vergaderingen van de Brede Raad is besproken:

- Uitvoering van de nieuwe wet Inburgering;
- Het nieuwe beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid 2019 – 2022;
- De kwaliteit van de dienstverlening binnen het sociale domein.

JONG doet mee!, onderdeel van de deelraad Jeugd, heeft o.a. het volgende vastgepakt:

- Twee bijeenkomsten met gemeenten en jeugdhulpinstellingen over o.a. indienen van klachten, eigen regie & integraal werken, de inkoop van Jeugdbescherming & Jeugdreclassering, en veiligheid in de hulp;
- De gezamenlijke werkagenda met de gemeenten in Haaglanden (H10) mbt de punten huisvesting, samenwerking onderwijs en jeugdhulp en de wachtlijsten;
- Advies over de Inkoop van de hulp van de gecertificeerde instellingen;
- Advies over No show;
- Voorbereid advies over huisvesting (uitgebracht in januari 2020);
- Evaluatie van JONG doet mee! (JDM) onder jongeren, ondersteuners en ambtenaren;
- Een digitaal magazine met de opbrengst van 5 jaar JDM.

Het aparte jaarverslag van JDM van vind u op de site: www.jongdoetmee.nl.

Haagse Ouderplatform Jeugdzorg

Het jaar 2019 was de opstart van het hernieuwde Haagse Ouderplatform. Gedurende het jaar zijn er vier bijeenkomsten geweest met als doel het ophalen van signalen die spelen bij Haagse ouders met een kind in de jeugdhulp. Eind 2019 zijn deze signalen en advies gedeeld met de Gemeente en is hier vervolgens

een gesprek over geweest. Uiteindelijk zal begin 2020 het Haagse Ouderplatform Jeugdzorg kiezen voor drie thema's waar we ons in 2020 voor gaan inzetten.

Bijeenkomsten: naast de reguliere vergaderingen gedurende het jaar 2019 werden de volgende bijeenkomsten bijgewoond door leden van de Cliëntenraad Sociaal Domein: een inspraakbijeenkomst over het beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid, verschillende thematafels van de Lokale Inclusie agenda, een bijeenkomst over de nieuwe communicatiemiddelen m.b.t. de Wmo, een werkbezoek aan het Wijkteam JMO Moerwijk, een bijeenkomst over de voorgenomen wijzigingen in de verordening Jeugd, bijeenkomsten over de kwaliteitseisen in de leidraad behorend bij de aanbesteding Maatwerkarrangementen en een werkbezoek bij het project Allekanten in Escamp.

Tijdens de Algemene Ledenvergadering in januari 2019 is bepaald op welke speerpunten de Cliëntenraad Sociaal Domein zich wilde richten in dat jaar. Daarop is besloten om werkgroepen in te stellen waar men zich in de benoemde speerpunten verdiept. De volgende **werkgroepen** zijn ingericht:

- De werkgroep Communicatie richt zich op de relatie met de stad door de bekendheid van de stad met de Cliëntenraad Sociaal Domein te vergroten. Daarom heeft zij zich bezig gehouden met het ontwerp van een nieuwe website en een flyer en is zij gesprekken aangegaan met verschillende organisaties in de stad.
- De werkgroep Toegang heeft tot doel de toegang tot de gemeentelijke dienstverlening te vergemakkelijken voor de burgers. Dat voornemen heeft zich geconcretiseerd in het organiseren van spiegelgesprekken. Dit zijn gesprekken waarbij klanten die gebruik maken van de Wmo hun ervaringen delen met de gemeente. Deze gesprekken zullen in 2020 plaats vinden.
- De werkgroep Diversiteit is van mening dat de gemeente veel meer kan doen om mensen met een andere culturele achtergrond te betrekken. Daarom is zij voornemens om een bijeenkomst te organiseren voor de gemeente en de stad over dit onderwerp.
- De werkgroep Wonen werkgroep constateert dat de woningmarkt volledig op slot zit. Er is onvoldoende geschikte huisvesting voor zorgdoelgroepen, uitstroom uit instellingen en doorstroom naar vaste woonplekken stagneert. Ook ouderen kunnen moeilijk doorstromen naar kleinere geschikte woningen. De werkgroep heeft o.a. advies gegeven over de uitgangspunten van het convenant Huisvesting zorgdoelgroepen.
- houdt zich bezig met de ingewikkelde problematiek van de verstopte woningmarkt in Den Haag. Daardoor blijven veel problemen, bijvoorbeeld de toenemende dakloosheid, bestaan. Zij heeft zich laten informeren over deze problematiek en zoekt naar nieuwe gezichtspunten.

De vergaderingen en bijeenkomsten hebben geleid tot **signalen en adviezen**. Vanuit de Cliëntenraad Sociaal Domein zijn in 2019 in totaal 3 schriftelijke adviezen uitgebracht aan de gemeente Den Haag. Over de volgende onderwerpen is advies uitgebracht: woningaanpassing, er is een reactie gegeven op de uitgangspunten convenanten Huisvesting Zorgdoelgroepen en het Haagse Ouderplatform Jeugdzorg heeft haar signalen in een brief gedeeld met de gemeente.

Alle uitgebrachte adviezen zijn in te zien op de website van de Cliëntenraad Sociaal Domein:

www.clientenraaddenhaag.nl Daarnaast heeft JONG doet mee! ook adviezen uitgebracht; deze zijn te vinden op www.jongdoetmee.nl

De uitgebrachte signalen van de Cliëntenraad Sociaal Domein zijn opgenomen in de bijlage.

Deelname aan andere gremia: de Cliëntenraad Sociaal Domein was in 2019 vertegenwoordigd in: de klachtencommissie van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten, de Landelijke Cliënten Raad werk & inkomen, de Koepel Adviesraden SD Haaglanden en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein.

De samenwerking met de gemeente verliep over het algemeen goed. Wat zeer gewaardeerd wordt, zijn de directe contacten met betrokken directeuren, beleidsmedewerkers en medewerkers in de uitvoering.

Verder heeft wethouder Bert van Alphen twee keer gesproken met de deelraad Participatie en heeft de deelraad Wmo kennis gemaakt met wethouder Kavita Parbhudayal.

Ten slotte is nog vermeldenswaardig dat sinds april 2019 de Brede Raad van de Cliëntenraad Sociaal Domein een **nieuwe voorzitter** heeft: Henk Baars.

Bijlage: Afgegeven signalen door de Cliëntenraad Sociaal Domein in 2019

Signalen Hulpmiddelen (Wmo):

- Wat zijn de criteria voor het verstrekken van scootmobielen en rolstoelen.
- Is bekend wat de Gemeente Den Haag doet met de vernieuwde handreiking uitgebracht door de VNG voor de toewijzing en levering van Wmo hulpmiddelen
- Als mensen eenmaal een hulpmiddel krijgen, gaan ze op termijn minder participeren. De gedachte leeft ook: 'wat je hebt gekregen niet teruggeven, want je krijgt het nooit meer'. De vraag is of niet te gemakkelijk een scootmobiel wordt verstrekt. Aan de andere kant zijn er ook geluiden dat een hulpmiddel met veel moeite verkregen wordt terwijl het wel nodig is.
- De gemeente wil een 'minimum toegankelijkheid' voor de stemlokalen. De vraag is naar voren gekomen of het stemlokaal toegankelijk moet zijn voor scootmobielen, omdat de persoon uit de scootmobiel zou kunnen stappen en minimaal 50 meter kan lopen. De vraag is dus: wordt bij het verstrekken van de scootmobiel ervan uitgegaan dat de hulpvrager minimaal 50 m kan lopen. Indien dit zo is, hoe wordt dit nagegaan.
- Bij overlijden denkt de gemeente er niet aan om scootmobielen terug te halen.
- Signaal over aanvragen hulp (traplift) die tussen zorgverzekeraar en Wmo vallen. Vraag: komt dit vaker voor en hoe worden zulke situaties in de regel afgehandeld. Wat is het beleid van de gemeente hierop. Client (20 jaar, ontwikkelingsniveau 2 jaar, VG, autistisch en heeft 24-uurszorg nodig) komt op zondagavond in ziekenhuis terecht na val in zwembad, met gebroken heup. Daardoor tijdelijk een traplift nodig. Zowel verzekeraar als Wmo willen niet vergoeden.

Signalen Taxibus

- Vervoer met een Cadi is niet altijd geschikt. Mensen met rugproblemen kunnen niet met deze auto mee. Die zijn dus aangewezen op alléén de Taxibus. Daar wordt geen rekening mee gehouden. Bij digitaal reserveren is het niet mogelijk om aan te geven dat je niet met een Cadi meekan.
- Chauffeurs reageren verschillend in het tonen van een pasje. De één zegt: 'o. Laat maar'. De ander: 'ik wil hem zien' of er zijn er die de cliënt zelfs laten staan als het pasje niet getoond kan worden. Het registratienummer bij reservering is gekoppeld aan een woning, dat is al een bevestiging dat iemand een pasje heeft.
- De ervaring is dat de chauffeurs over het algemeen te weinig kennis hebben over de kenmerken van mensen met een verstandelijke beperking. Die mensen worden niet voor hun deur afgezet, dat geeft risico's! Is er een indicatie mogelijk voor 'deur tot deur' vervoer?
- Het vooraf bellen met de verwachte aankomsttijd gebeurt vaak niet. Mensen wachten dan heel lang bijvoorbeeld beneden in een portiek.
- Nog steeds veel klachten over te laat komen van de taxibus. We hebben wel begrip voor de chauffeurs die te maken hebben met straten die opgebroken zijn, maar de voorlichting van de gemeente hierover is vaak heel goed, dan kunnen ze daar in hun planning rekening mee houden. Voor de cliënt is het heel vervelend: komen te laat bij bijvoorbeeld hun sport of fysiotherapeut.
- Zorgvervoer, regiotaxi en de gewone taxibusritten worden door elkaar vervoerd, waardoor mensen te lang onderweg zijn. De chauffeur zegt dan: 'sorry voor het te laat komen maar ik kom helemaal uit Rotterdam'.
- Is het mogelijk dat het taxibedrijf bij de cliënt toevoegt welk vervoersmiddel geschikt is, bijvoorbeeld bij het registratienummer?
- mensen van buiten Den Haag die gebruik maken van de Taxibus, worden niet geïnformeerd over de nieuwe situatie. Zijn huishoudelijke hulp die in Rijswijk woont kreeg geen brief, terwijl zij in het vervolg geen recht op deze voorziening heeft.
- Op de nieuwe Taxibuspas staat geen foto van de pashouder. Hierdoor is fraude mogelijk.
- Klachten over de nieuwe vervoerder Van Noot:
 - De chauffeurs stappen NIET uit de auto, dag of avond, om de passagier in te laten stappen.

- Zij hebben vaak vrijetijdskleding aan en worden niet herkend als Van Noot-personeel.
- Een telefoontje van de chauffeur naar klant via de Centrale komt niet aan bij de klant. Men geeft toe dat dit niet functioneert bij de Centrale.
- Wachttijden lopen op tot meer dan 1 1/2 uren, dit is volkomen onacceptabel, denk aan ziekenhuis- of crematiebezoek.
- De Centrale is onbeschoft en intimiderend tegen de gebruikers, mensen zijn doodsbang hun taxibus-pas te verliezen als zij klachten indienen of kritiek geven.
- Er zijn chauffeurs uit de Oostbloklanden, die rijden gevaarlijk en zeer gehaast. Men beseft niet dat zij ouderen vervoeren met bijvoorbeeld hartklachten!!
- De auto's zijn onherkenbaar, geen AV 070-logo, paars-zwart busje. De ouderen zijn net gewend aan het logo AV 070 en krijgen nu te maken met GEEN logo, met angst stappen zij de busjes in. (!!)
- Na indienen van de klachten krijgt men na 1 of 2 weken respons.
- Soms zegt de Centrale om de klachten bij de Gemeente DH in te dienen en niet bij hun. Hoe kan dit?
- Er zijn een aantal casussen binnengekomen over de Taxibus. Taxibussen worden niet goed ingepland (volgens een chauffeur) waardoor ze structureel te laat komen.

Signalen Hulp bij het huishouden

- Resultaatgericht indiceren versus in tijdseenheden indiceren
- Ik krijg verschillende berichten over een forse achterstand met het kunnen plannen van een keukentafelgesprek n.a.v. een wmo melding. Mensen krijgen bij telefonische navraag een bericht dat er grote achterstand is, nu zijn pas de burgers aan de beurt die in april een melding hebben gedaan. Klopt dat ? Zo ja, wat voor een acties zijn er om de achterstand in te halen ?
- Tendens in keukentafelgesprek: er is geen geld meer, dus je hebt maar te accepteren wat je krijgt.
- Is er aandacht bij een aanvraag voor hulp en ondersteuning (Hulp bij het huishouden) wat kinderen aankunnen. Het is elke keer een unieke situatie. Hoe gaan ze met kinderen om bij een aanvraag voor ondersteuning. Wat is het beleid van de gemeente rondom de jonge mantelzorger.

Signalen eigen bijdrage Wmo

- Eerder is er gesproken over een brief van de gemeente over veranderingen in de eigen bijdrage. Die zou worden verstuurd, maar dat is niet gebeurd. Mensen moeten nu zelf de informatie van de website halen. Hoe zit het? Gaan we alsnog iets doen om de mensen die het betreft rechtstreeks te benaderen?

Overige signalen over de uitvoering Wmo

- Over één voorziening worden verschillende beschikkingen gestuurd met een andere inhoud. Als daarover wordt gebeld, krijgt men de uitleg: dat komt door het systeem.

Signalen over de Participatiewet

- De gemeente hanteert bij de aanvraag van bijzondere bijstand i.v.m. een nieuwe woning een termijn van 5 dagen. De vraag is of dat wordt gehaald. Of is het een gemiddeld resultaat?
 - Hoeveel aanvragen 1e huur en borg zijn er in 2018 geweest?
 - Wat is de gemiddelde afhandeltermijn?
 - Hoe vaak is de afhandeltermijn van 5 dagen overschreden
 - Waarom is de afhandeltermijn overschreden?
- Hoe groot is de beleidsvrijheid van de gemeente m.b.t. het verrekenen van inkomsten met de bijstand. En: in hoeverre maakt de gemeente gebruik van deze beleidsvrijheid.
- Onderdeel van de Brede Intake is het afnemen van de Persoonlijke Profiel Scan (PPS). De toets is in de eigen taal, maar velen zijn niet digitaal vaardig genoeg. Hoe met de computer om te

gaan wordt niet in de eigen taal uitgelegd; een tolk ontbreekt dus. Het gaat dan om het gebruik van de muis, slepen en aanklikken.

- Mensen die na een onderzoek een tijdje de bijstand uit moeten en daarna met financiële problemen kampen. Is er financiële compensatie mogelijk als cliënt niet in gebreke is gebleven / niets fout heeft gedaan? En in hoeveel gevallen is sprake van een financiële compensatie? Staat ergens in het protocol dat de medewerkers oog moeten hebben voor de financiële gevolgen voor de cliënt?
- Van de mensen die worden opgeroepen voor de Hallo Werkdagen, is 85 % (nog) niet bemiddelbaar naar werk. Die worden eigenlijk aan hun lot overgelaten. Ze worden verwezen naar de vacature bank voor vrijwilligers bij PEP of naar de Wmo. Er is geen sprake van een warme overdracht; daar zou geen tijd voor zijn.

Overige:

- Ouders krijgen van rechtswege een verblijfsvergunning van de IND als hun kind een Nederlands paspoort heeft. Dit is de Chavez status. Het zou automatisch moeten leiden tot inschrijving bij de gemeente waar men woonachtig is. Er zijn signalen dat dit niet altijd goed gaat.
- Het Intermediair Contact Punt is aan de orde geweest in het Juridisch Stadsoverleg. Een aantal keer is het volgende gebeurd: advocaten bellen naar het ICP voor een meldcode en krijgen dan te horen dat de combinatie van hulp door een advocaat en een sociaal casemanager niet kan. Wat zijn de ideeën daarbij van het ICP? Als je winst wil behalen moet je de beide vormen van hulp samen laten gaan om elkaar te versterken.
- Er zijn 2 signalen dat als naar de Klantenservice gebeld wordt door een jongere die het Nederlands onvoldoende machtig is, de Klantenservice medewerker zegt dat zij geen andere taal mag spreken dan het Nederlands.
- Er zijn nu broodsnoodaanvragen bij Stek omdat cliënten drie weken moeten wachten voordat er een afspraak bij het CCP mogelijk is. Er worden drie vragen gesteld aan de gemeente:
 - Wat is de gemiddelde wachttijd voordat een intake plaats kan vinden bij het CCP?
 - Wat zijn de criteria om al dan niet een uitkering te verstrekken. Maakt het uit welke hulporganisatie erbij betrokken is?
 - Hoe gaat de intake eraan toe? Specifiek de situatie waarbij iemand met een Nederlands paspoort afkomstig is uit het buitenland. Wanneer wordt deze gezien als toerist en wanneer als iemand die zich wil vestigen in Nederland.
- Hoe lang is het geleden dat het leefgeld als iemand budgetbeheer heeft in het kader van Schuldhulpverlening, is geïndexeerd? Het staat al jaren op €50. Is het niet tijd om te indexeren?
- Er zijn mensen die voor langere tijd zonder gas, water en licht leven. Om hoeveel mensen gaat dit? Is dit ooit onderzocht? Kan dit onderzocht worden?
- Robin energie is failliet. Kan de gemeente de automatische doorbetalingen naar Robin energie collectief beëindigen? Of cliënten informeren dat zij kunnen aangeven bij de gemeente of de doorbetaling gestopt moet worden.