



# CLIËNTENRAAD SOCIAAL DOMEIN DEN HAAG

---

## JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD SOCIAAL DOMEIN 2020

---

### Voorwoord

Zoals bekend was 2020 een bijzonder jaar dat zeer werd bepaald door het uitbreken van het coronavirus. Het organiseren van onze bijeenkomsten was daardoor een uitdaging. Maar ook de leden van de Cliëntenraad Sociaal Domein gaan met de tijd mee, dus het digitale vergaderen werd vlot opgepakt. Uiteindelijk konden veel van de geplande vergaderingen en bijeenkomsten door gaan. Dat neemt niet weg dat digitaal vergaderen best vermoeiend is. Ook wordt de echte ontmoeting onderling nog steeds gemist.

In 2020 zijn wij vaak met de gemeente in gesprek gegaan over de effecten van corona op de dienstverlening. Veel locaties van verschillende organisaties in Den Haag werden gesloten en dat is zorgelijk omdat veel inwoners van de gemeente Den Haag makkelijker praten als iemand tegenover hen zit. Ook al is de digitale dienstverlening tegenwoordig heel gewoon; er zijn nog steeds best veel mensen die daar niet mee overweg kunnen. En de ervaring leert dat een telefoontje voor hen ook vaak te moeilijk is. Deze mensen kregen in 2020 vaak geen hulp. Onze observaties en zorgen hebben wij gedeeld met de gemeenteambtenaren en het college van B&W.

In een jaarverslag hoort ook een financieel plaatje waarin de uitgaven staan. De diensten OCW en SZW van de gemeente Den Haag geven wat nodig is om als Cliëntenraad Sociaal Domein actief te zijn. Deze twee diensten verantwoorden de uitgaven aan de gemeenteraad en daarom is dat niet apart opgenomen in dit jaarverslag.

**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. De Agendacommissie, bestaande uit alle voorzitters en de ambtelijk secretaris, overziet wat er speelt en bepaalt welk onderwerp in welke (deel)raad besproken wordt. Elke raad richt zich op eigen onderwerpen 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 en gaan over de uitvoering van de Jeugdwet. De Brede Raad behandelt overkoepelende thema's zoals armoede en inclusie

**Wisseling van leden:** in 2020 hebben we afscheid genomen van zes leden van de Cliëntenraad Sociaal Domein. De meeste plaatsen zijn weer ingevuld. In een paar gevallen wordt nog gezocht naar een vervanger.

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 ambtenaren van de diensten SZW en OCW van de gemeente.

In de deelraad Participatie zijn in 2020 de volgende onderwerpen besproken:

- Het rapport: Eindevaluatie Participatiewet;
- Voortgangsbrief Gemeentelijk Werkbedrijf
- Voortgangsrapportage +500;
- Hoe wordt gewaarborgd dat kwetsbare burgers ondersteuning kunnen blijven krijgen?
- Hoe staat het met het aantal extra bijstandaanvragen en het aantal aanvragen Tozo?
- Het hospitality concept op de nieuwe locatie van Den Haag Werkt op de Fruitweg;

- Coronacrisisaanpak bij SZW.

In de deelraad Wmo zijn in 2020 de volgende onderwerpen besproken:

- Veranderde samenstelling van aanbieders Wmo in 2020. Wat verandert er voor de cliënten;
- Dienstverlening in de wijk en klantsignalen;
- Klachtafhandeling: hoe gaat dit in de praktijk;
- Waarom kregen Wmo cliënten met een minimuminkomen over de eerste maanden van 2019 een verrekening voor de inning van de eigen bijdrage?
- Voortgangsrapportage kostenbeheersing Wmo en Jeugd;
- Wat doet de Wmo regisseur;
- Hoe kan de toegang tot de Wmo verbeterd worden voor mensen met een beperking;

Tijdens de vergaderingen van de Brede Raad is besproken:

- Uitdieping van het coalitieakkoord. Wat zijn de belangrijke punten in het coalitieakkoord voor het sociale domein;
- Kennismaking met de Ombudsman en Jeugdbondsman;
- Impactanalyse corona;
- Lokale inclusieagenda.

JONG doet mee!, onderdeel van de deelraad Jeugd, heeft onder meer het volgende gedaan:

- Met regiegroep Jeugdhulp-Onderwijs zijn afspraken gemaakt voor 2021: jongeren worden geconsulteerd over de visie jeugdhulp-onderwijs en de aanpak thuiszitters wordt versterkt door een pilot waarbij een ExpEx (ervaringsdeskundige jongere) wordt ingezet
- Meegewerkt aan de week van de Transformatie jeugdhulp, onder meer in 3 sessies besproken en uitgewerkt hoe jongeren andere jongeren met hun hulpvraag kunnen ondersteunen
- In vervolg op het cliëntervaringsonderzoek een hulpmiddel uitgewerkt om afspraken te maken over gelijkwaardige omgang tussen hulpverlener en de jongere.
- Signalen van jongeren over de effecten van de coronacrisis op jongeren.
- Meerdere adviezen gegeven over het effect van coronamaatregelen en het betrekken van jongeren, veiligheid, uithuisplaatsing, huisvesting.
- Onderzoek naar de toegang JMO

Het aparte jaarverslag van JDM vindt u op de site: [www.jongdoetmee.nl](http://www.jongdoetmee.nl).

Haagse Ouderplatform Jeugdzorg

De Haagse Oudersraad bestaat uit een aantal ouders en sleutelfiguren met ervaring in de jeugdhulp. De Oudersraad vormt samen met JONG doet mee! de deelraad jeugd. Gedurende 2020 zijn er drie bijeenkomsten geweest met als doel het ophalen van signalen die spelen bij Haagse ouders met een kind in de jeugdhulp.

Vanuit de Oudersraad is er vooralsnog gekozen om zich te focussen op drie thema's; onafhankelijke cliëntondersteuning, jeugdhulp en onderwijs en woningtekorten.

In 2020 is de huidige voorzitter/ondersteuner gestopt met haar inzet voor deze Oudersraad. Gesprekken voor een nieuwe voorzitter en doorontwikkeling van de Oudersraad lopen.

**Bijeenkomsten:** naast de gewone vergaderingen gedurende het jaar 2020 werden de volgende bijeenkomsten bijgewoond door leden van de Cliëntenraad Sociaal Domein: een bijeenkomst over de nieuwe communicatiemiddelen bij de Wmo, aanbesteding collectieve zorgverzekering, publieksvriendelijke versie van de Leidraad Wmo, vereenvoudigen Wmo beschikkingen. En er is een themabijeenkomst Werk georganiseerd.

De **werkgroepen** die in 2019 zijn opgericht om zich sterker te richten op speerpunten zijn minder actief geweest in 2020 vanwege de lockdown. Het gaat om de volgende werkgroepen:

- De werkgroep Communicatie zet zich ervoor in dat de Cliëntenraad Sociaal Domein bekender wordt in de stad Den Haag. Daarom heeft zij zich bezig gehouden met maken van een nieuwe website en een flyer. Deze twee producten zijn in 2020 gerealiseerd. In 2020 werd duidelijk dat deze inspanningen werken: via de contactpagina van de website is de laatste maanden van 2020 in totaal 9 keer een vraag gesteld.
- De werkgroep Toegang wil de toegang tot de gemeentelijke dienstverlening verbeteren voor de inwoners van Den Haag. Daarom was deze werkgroep van plan om spiegelgesprekken te houden. Dit zijn gesprekken waarbij klanten die gebruik maken van de Wmo hun ervaringen delen met de gemeente. Deze gesprekken konden in 2020 helaas niet doorgaan. De werkgroep is verder bezig geweest met de onafhankelijke cliëntondersteuning voor de verschillende doelgroepen.
- De werkgroep Diversiteit is van mening dat de gemeente veel meer kan doen om mensen met een andere culturele achtergrond te betrekken. Daarom wilde zij een bijeenkomst organiseren voor de gemeente en de stad over dit onderwerp. Helaas heeft de bijeenkomst nog niet kunnen plaatsvinden.
- De werkgroep Wonen constateert dat de woningmarkt volledig op slot zit. Er is onvoldoende geschikte en betaalbare huisvesting voor zorgdoelgroepen. Uitstroom uit instellingen en doorstroom naar vaste woonplekken stagneert. Ook ouderen kunnen moeilijk doorstromen naar kleinere geschikte woningen of woongroepen. Deze werkgroep heeft in 2020 aan studenten van de Haagse Hogeschool opdracht gegeven om met innovatieve oplossingen te komen. De werkgroep heeft hierdoor meer inzicht gekregen in de knelpunten van huisvesting en de creatieve mogelijkheden van de CSD om bij te dragen aan de oplossing van dit grote maatschappelijke vraagstuk.

De vergaderingen en bijeenkomsten hebben geleid tot **signalen** en **adviezen**. Vanuit de Cliëntenraad Sociaal Domein zijn in 2020 in totaal 6 schriftelijke adviezen gegeven aan de gemeente Den Haag. Over de volgende onderwerpen is advies gegeven: beter communiceren met de cliënt, laat de cliënt niet los, de nieuwe beleidsregels BBZ, veerkracht in tijden van corona, de nota Vanzelfsprekend toegankelijk en een advies over de publieksvriendelijke versie Leidraad Wmo.

Alle adviezen zijn in te zien op de website van de Cliëntenraad Sociaal Domein: [www.clientenraaddenhaag.nl](http://www.clientenraaddenhaag.nl) Daarnaast zijn de adviezen van JONG doet mee! in te vinden op [www.jongdoetmee.nl](http://www.jongdoetmee.nl)

De signalen van de Cliëntenraad Sociaal Domein zijn opgenomen in de bijlage. Vanzelfsprekend gingen veel signalen over de problemen rondom Corona.

**De CSD & andere netwerken:** de Cliëntenraad Sociaal Domein was in 2020 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 goed. De directe contacten met betrokken directeuren, beleidsmedewerkers en enkele medewerkers in de uitvoering worden zeer gewaardeerd. Verder hebben de voorzitters van de Cliëntenraad Sociaal Domein gesproken met wethouder Bert van Alphen en met wethouder Kavita Parbhudayal.

## **Bijlage: Afgegeven signalen door de Cliëntenraad Sociaal Domein in 2020**

### **Signalen Wmo over onduidelijke brieven:**

- Deze week hebben mensen van de gemeente brieven ontvangen die veel stress veroorzaken. Er staat: 'u moet per uur betalen en niet per maand'. De client met een PGB betaalt nooit zelf, de SVB betaalt de zorgverlener n.a.v. de ingediende declaratie. Waarom wordt er geen uitleg gegeven en geen voorbeeld? We hebben ook op de opgegeven website gekeken naar de schijnbaar nieuwe formulieren, de client begrijpt niet wat hij nu moet doen.

### **Signalen Wmo over het aanvraagproces:**

- In hoeveel procent van de aanmeldingen er een persoonlijk plan wordt ingediend.
- Hoe vaak wijkt de TNR beoordeling af van het advies van de wmo manager en wat is dan de reden?
- Signaal bij Aanvraag: indien aanvragers kinderen hebben, wordt op papier de ondersteuning van hen verwacht aan ouders. Echter de kinderen wonen/werken in het buitenland! Hoe gaat de Casemanager hiermee om?
- Nu staat er op het digitale meldingsformulier Wmo: het telefoonnummer gebruiken wij om contact met u op te nemen. Over: 'met het telefoonnummer nemen wij contact met u op' is nu een probleem ontstaan bij de doelgroep doven (auditieve beperking). De ombudsman heeft daarover al een keer een uitspraak gedaan. Deze doelgroep kan niet telefoneren en er moet dus altijd een andere mogelijkheid worden aangeboden: inclusief beleid.

### **Signalen Wmo over hulpmiddelen:**

- Naast Medipoint is het Hulpmiddelencentrum gecontracteerd door de gemeente Den Haag. Ik heb gelezen dat het bedrijf failliet is verklaard. Wat zijn de gevolgen voor de cliënten die hulpmiddelen in bruikleen hebben? Worden ze over de gevolgen door de gemeente geïnformeerd?
- Overgangsregeling voor hulpmiddelen bij verhuizing buiten de gemeente: hoe staan de nieuwe regels omtrent het meenemen van hulpmiddelen beschreven in de werkinstructies?
- Medipoint is verhuisd naar Den Hoorn. Gebruikers van hulpmiddelen vinden dit vervelend. Vraag aan de gemeente: Komt er nog een fysiek contactpunt in Den Haag?

### **Signalen Eigen Bijdrage Wmo:**

Vanaf 1 januari 2019 gingen alle Wmo cliënten met een Huishoudelijke hulp indicatie een inkomensafhankelijke eigen bijdrage betalen. Minima (130%) werd vrijgesteld van betaling. Door signalen vanuit onze achterban bleek dat deze doelgroep toch een rekening voor de inning van de eerste paar maanden had ontvangen. Naar aanleiding van onze signalen heeft de gemeente dit in september 2020 gecorrigeerd.

Vanaf 1 januari 2020 moeten wmo cliënten met o.a een woonvoorziening of hulpmiddel ook een eigen bijdrage betalen. De wmo deelraad volgt deze uitvoering in 2020/2021 ook omdat er bij de ingewikkelde uitvoering hiervan nog veel vragen zijn bij onze achterban. Enkele van de signalen die zijn uitgezet bij de gemeente:

- Er zijn nog steeds problemen met de implementatie van het abonnementstarief. Heeft de gemeente Den Haag al de gegevens aan kunnen leveren aan het CAK ? Wanneer kunnen de cliënten de rekeningen verwachten ? Cliënten moeten vanaf 01/01/2020 die nieuwe eigen bijdrage betalen, worden rekeningen in één keer verstuurd? Indien het CAK de komende maand nog geen rekeningen kan versturen, kan de gemeente dan niet een informatiebrief over deze problemen naar de cliënten sturen ?
- Een client heeft een conflict met het CAK over de eigen bijdrage Wmo: zij heeft een minimuminkomen (130 %) en hoeft volgens haar geen eigen bijdrage te betalen van €17,50 vanaf 1/01/2019. De vraag is: wanneer is de regeling voor de gemeente Den Haag hierover

officieel ingegaan? Een stuk gaat over een besluit vanaf 1/01/2019 maar het is pas gepubliceerd op 12/06/2019. Geldt het dan ook met terugwerkende kracht in?

- Wat doet de gemeente Den Haag met de nog steeds spelende problemen bij het CAK? Een cliënt vertelt dat aan cliënten nog steeds geen verzamelrekening is gestuurd.
- Een aantal cliënten hebben een nieuwe beschikking ontvangen en ook al een rekening voor de eigen bijdrage Wmo over de eerste zes maanden van 2020. Alleen ontbreekt een specificatie van de kosten zodat de mensen niet begrijpen waarover en tot wanneer ze de eigen bijdrage moeten betalen.

#### **Signalen Taxibus en Corona:**

- Over de Taxibus, een citaat van een gebruiker: “ ik heb vandaag (24 maart) een vraag gesteld aan de gemeente waarom de Taxibus zo weinig aan veiligheid doet. Geen mondkapjes , kleine auto's dan zit je altijd dicht bij elkaar. Ik moest dit toen vragen aan de Taxibuscentrale, zij zeiden dat ze wachten op een protocol van de gemeente, nu mijd ik de Taxibus”. Klopt dat? Zijn er nieuwe afspraken gemaakt met de Taxibus nu er veel minder ritten worden gereden? Kunnen ze ook boodschappen brengen bij cliënten?
- De Voorall doelgroep heeft het moeilijk nu omdat velen zich niet aan de maatregelen houden. Niet willen, of niet kunnen. Mondkapjes zijn vaak grote uitgaven. In AV070 voldoen de niet-medische mondkapjes niet. De vraag is of medische mondkapjes niet beter zouden zijn.
- De doelgroep van Voorall heeft het zwaar. 1,5 meter afstand blijkt niet mogelijk te zijn, ook niet in de Taxibus. Men voelt zich niet veilig, ook niet met niet-medische mondkapjes.

#### **Signalen over maatschappelijke opvang:**

- We zijn bezig met de gemeente over beschermingsmiddelen voor het Straatconsulaat. Wij moeten de begeleiding nu op afstand doen. Het risico om zo te werken vinden we heel groot, we werken met fysiek kwetsbare mensen. Maar de benodigde middelen krijgen we niet.
- Er wordt gesproken over 24 uren opvang, maar er is nog steeds een wachtlijst voor maatschappelijke opvang.
- De soepbus is gesloten, er komt nu honger voor op straat.

#### **Signalen over de effecten van corona op de dienstverlening:**

- Het volgende signaal van een maatschappelijk werkster: Gemeente Den Haag is druk bezig met een inhaalslag te maken met WMO-aanvragen. Het regent dan invalkrachten die wat onhandiger kunnen zijn. Normaal ga ik samen met de WMO-consulent op huisbezoek, maar nu mag de cliënt kiezen voor een telefonisch consult of uitstellen. Dat laatste hebben ze liever niet. Nu krijg ik feedback van mijn cliënten dat de telefoongesprekken behoorlijk pittig zijn.
- Alle contacten gaan, begrijpelijk nu, telefonisch maar de cliënten hebben totaal niet het gevoel dat de consulent echt in gesprek gaat met de client, men voelt zich niet gehoord. Het probleem is ook dat men vaak overvallen wordt door die plotselinge telefoongesprekken. Ze worden niet schriftelijk aangekondigd ! De beleving van de client is dat bij die telefonische keukengesprekken alleen maar gesproken wordt over de bezuinigingen en dat iedereen alles maar wil aanvragen. Volgens mij moet het gaan over de uitvoering van de Wmo wet en de motivatie over wat wel of niet kan aan ondersteuning volgens de wet en door een open gesprek, tussen de client en de consulent, gezocht wordt naar de juiste maatwerkoplossing.
- Dagbesteding en Haags ontmoeten. Uit de voortgangsrapportage kosten beheersing Wmo en Jeugd blijkt dat de dagbesteding duidelijk is verminderd. Ook is het bezoek bij Haags ontmoeten aanzienlijk gedaald. Enigszins begrijpelijk door de Corona. In de zomermaanden is de deelname altijd minder. Echter van deze regelingen maken veel ouderen en gehandicapten gebruik en die gaan niet allemaal op vakantie, laat staan dat ze dat door hun handicap kunnen. Deze dagbesteding en Haags ontmoeten is echter vaak een zeer wezenlijk aandeel in hun dagelijks leven en ook niet een grote kostenpost voor de Gemeente. De mantelzorgers krijgen door deze activiteiten ook even minder belasting. We hebben nu helaas weer door de Corona

met sluitingen van gelegenheden te maken, maar volgens waarneming gaat de dagbesteding wel gewoon door. Doet de Gemeente wel actief genoeg (per bekende deelnemer en algemeen) aan informatie op dat gebied? Het is ook een belangrijk punt in de bestrijding van eenzaamheid bij ouderen.

- Mensen met een migratieachtergrond die hulp en ondersteuning nodig hebben, weten niet waar ze moeten zijn. Dan gaan ze dat bij elkaar zoeken waardoor de sleutelfiguren, voorgangers en leiders van die gemeenschappen overbelast raken. En deze mensen weten het ook vaak niet en lopen vast. Er zijn nu verhalen over honger. Het geldt met name voor Afrikanen en mensen afkomstig uit Oost-Europa (werk kwijt raken). Het lukt ze niet om bij de juiste plek te komen.
- De inkomsten van migrantenorganisaties dalen. Ze zijn bezig met overleven. Wat doet de gemeente in het kader van financiële ondersteuning.
- Mensen hebben te weinig digitale vaardigheden waardoor problemen ontstaan. Ze hebben bijvoorbeeld geen smartphone of geen internetkennis. En dan is het moeilijk om digitaal aanvragen te doen. Een beperkte openstelling bij de gemeente is nodig.
- Eenzaamheid is een groot probleem. Mensen raken hun vrijwilligerswerk kwijt en dan zitten ze thuis zonder dag invulling waardoor verwaarlozing ontstaat. Ook wordt huiselijk geweld meer signaleerd.
- De telefonische contacten vanuit de gemeente overvallen de mensen. Als gebeld wordt, vraag dan eerst komt het u nu uit, heeft u ondersteuning nodig dan kunnen we een andere afspraak maken.
- Wat doet de gemeente doet voor eenzame mensen die nu angstig, bang en onzeker thuis zitten. Ze durven niet naar buiten om boodschappen te doen. Sommigen van hen zoeken wel gezelschap van mensen die ze kennen voor hulp.
- Er is een hele kwetsbare klantengroep. Is de gemeente al bezig om hiervoor iets te faciliteren? Hoe wordt deze groep bereikt? Is een beperkte openstelling mogelijk?
- Als alles dicht zit en mensen nog onvoldoende taalvaardig zijn en alles digitaal moet gaan, bestaat er zorg over de zelfredzaamheid. Als vluchtelingen na dat jaar met begeleiding door Vluchtelingenwerk niet meer in beeld zijn, in hoeverre is dit dan voor hun te behappen. Een openstelling in wijken is nodig.
- Twee moskeeën hebben zich niet aan de richtlijnen gehouden. En op 2 scholen zijn medewerkers besmet met corona. In de gemeenschap veroorzaakt dat onrust en paniek. Wat doet de gemeente aan informatievoorziening en het oplossen van problemen. Is de gemeente zich bewust van deze problemen en doet ze er wat mee.
- De deelraad meldt dat de Servicepunten nog steeds allemaal gesloten zijn. Particuliere buurthuizen zijn wel open en krijgen daardoor veel mensen toegeschoven. Een ander probleem is dat de Helpdesk Geldzaken vaak bij Servicepunten is ingekwartierd en daardoor minder bereikbaar is. Vanuit de deelraad wordt verder aangevoerd dat Kompassie gewoon open is. Het is toch mogelijk om, met inachtneming van de RIVM-richtlijnen en max. 30 mensen tegelijk in pand, toch (gedeeltelijk) open te gaan?
- Wat doet de gemeente om zich beter voor te bereiden op een nieuwe lockdown i.v.m. een mogelijke tweede uitbraak van corona in het bijzonder op het gebied van maatschappelijke opvang.
- Mensen zijn onzeker en eenzaam. Weten niet wat ze moeten doen.
- Medewerkers van Stek doen nu minder aanvragen bij bijvoorbeeld de sociale fondsen. (Deels omdat de vrijwilligers waarmee we werken zelf tot de kwetsbare doelgroep behoren). Afspraken maken voor hulpverlening werkt nu niet goed juist bij mensen waar wij voor staan; mensen met een migratie achtergrond, anderstaligen en mensen met multiproblematiek. Vooral het feit dat mensen telefonisch een afspraak moeten maken, werpt een drempel op. Bijvoorbeeld bij het Wereldhuis waar we werken met ongedocumenteerden wordt de doelgroep actief benaderd voor een afspraak. Dat werkt wel goed. Wij krijgen jaarlijks 1000 aanvragen wegens broodnodig en we zitten nu al op 1100 omdat het Wereldhuis en Vluchtelingenwerk ons goed weten te vinden. Andere organisaties, zoals de gemeente, zijn wel open, maar niet goed bereikbaar. Daar moet

aandacht voor zijn. Wij krijgen daar nu 40% minder aanvragen van terwijl de problematiek alleen maar groter is geworden.

- Dat bellen een groot probleem is voor mensen, is herkenbaar. Het zou schelen als mensen binnen kunnen lopen voor het maken van een afspraak. Het bemoeilijkt ons werk dat we moeilijk contact kunnen krijgen met andere organisaties.
- Het Juridisch Loket is tot 1 januari grotendeels dicht. Op normale inlooptijden kunnen mensen wel aanbellen bij het Juridisch Loket. Dan wordt ter plekke besloten wat met het probleem wordt gedaan. In het pré corona tijdperk kwamen 60 tot 65 mensen op de spreekuren af. Nu komen 5 tot 10 mensen aan de deur. Dat is een forse daling. In andere steden merken we dit ook. En daarbij: de sociale raadslieden zijn ook niet open.
- De Servicecentra zouden open moeten zijn volgens de website. Feitelijk is het anders dan er staat. Er is formeel beleid op papier en op de website, maar in de praktijk is het wat anders. Er is wel telefonisch contact mogelijk, maar dan krijgen mensen vaak alleen informatie, ze worden niet geholpen. Hannah: het is onduidelijk, dat is het punt. volgens de noodverordening mag je open gaan voor kwetsbare groepen. Dit is geregeld de gemeente. Er is meer mogelijk dan soms lijkt. Hannah: er moet een heldere communicatie komen. Jeanette: mensen weten niet waar ze naar toe kunnen. Wat kan de gemeente daarin verhelderen.

#### **Overige signalen:**

- Kan de firma Noot ( OVO70) ook ingezet wordt voor boodschappen? Van een vrijwilliger bij Voorall kreeg ik door dat verschillende aanbieders van Regiotaxi een boodschappendienst hebben opgezet voor hun klanten.
- Wanneer is er een lokale inclusieagenda?
- Bij de vacatureteksten van de gemeente alleen staat dat gebeld kan worden voor meer informatie. Voor doven en slechthorenden is dit lastig. N.a.v. dit signaal heeft de gemeente besloten dat ook via whats app voortaan informatie opgevraagd kan worden.