

Jaarverslag Cliëntenraad Sociaal Domein 2021



CLIËNTENRAAD
SOCIAAL DOMEIN
DEN HAAG

Terugblik op het afgelopen jaar

Het afgelopen jaar hebben de leden van de CSD voor tal van onderwerpen de belangen van cliënten in het Haagse sociaal domein behartigd. Naast de inzet in de reguliere vergaderingen zijn er vele extra (thema)bijeenkomsten georganiseerd naar aanleiding van een vraag van de gemeente of op eigen initiatief. Ook heeft de CSD geïnvesteerd in haar eigen rol en functie door informatie en inspiratie op te halen elders in het land (bijvoorbeeld bij de Adviesraad Sociaal Domein Delft en de Brede Raad 010 Rotterdam), te reflecteren op haar eigen inzet en hierover in gesprek te gaan op twee interactieve Algemene Leden Vergaderingen. De uitkomsten hiervan zijn uitgewerkt in een beleids- en communicatieplan. Eén van de veranderingen die daaruit is voortgekomen is dat de leden per deelraad inhoudelijke speerpunten hebben bepaald. Om op die manier proactiever te kunnen sturen op de agenda in 2022. Alle contacten hebben het afgelopen jaar vanwege de coronamaatregelen opnieuw digitaal vorm gekregen via Microsoft Teams. Sinds februari 2021 wordt de CSD ondersteund door een externe adviseur op inhoud en proces, naast de onmisbare ondersteuning van de ambtelijk secretaris.

In dit jaarverslag bieden wij een beknopt overzicht van onze inzet in 2021. Voor onderliggende stukken zoals het beleidsplan of uitgebrachte adviezen verwijzen wij u naar onze website of onze recent gestarte LinkedIn-pagina.

Een aparte financiële verantwoording vindt u niet in dit jaarverslag terug. De bekostiging van de CSD loopt via de diensten SZW en OCW van de gemeente Den Haag en wordt via de gemeentelijke jaarrekening verantwoord aan de gemeenteraad.

Veel leesplezier,

Henk Baars, voorzitter Brede Raad en CSD

Structuur en werkwijze CSD

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, de ambtelijk secretaris en de adviseur 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 de Oudersraad Haaglanden vormen de deelraad Jeugd en gaan over de uitvoering van de Jeugdwet. De Brede Raad behandelt overkoepelende thema's. Daarnaast zijn er tijdelijke werkgroepen die zich met een specifiek thema bezighouden.



De Brede Raad, de deelraden en de Agendacommissie komen op regelmatige basis bijeen voor een vergadering. Deze vergaderingen worden voorbereid door de voorzitters van de betreffende raden, de ambtelijk secretaris en de adviseur. De vergaderingen van de deelraden en de Brede Raad duren ongeveer 2 uur en bestaan uit een intern gedeelte (alleen CSD leden) en een extern gedeelte. Eenmaal per jaar wordt een Algemene Leden Vergadering (ALV) georganiseerd, waarvoor alle leden van de CSD worden uitgenodigd. De ALV is een moment om gezamenlijk terug- en vooruit te kijken en een moment voor ontmoeting en verbinding. Gezien alle ontwikkelingen is in 2021 een extra ALV georganiseerd.

Wisselingen in samenstelling

In 2021 hebben wij van enkele leden afscheid genomen en hebben wij nieuwe leden (en organisaties) verwelkomd.



Nieuw aangesloten:

- Ben Krapels voorzitter Deelraad Participatie
- Michiel van Omme (Straatconsulaat) in Deelraad Participatie
- Dilek Günes-Yilmaz (Humentum) in Deelraad Participatie
- Robert Vuisting (Over Rood) in Deelraad Participatie
- Charline Kloosterman (Stedelijke Ouderen Commissie) in Deelraad Wmo
- Farijal Emanuels (Kompassie) in Brede Raad



Afscheid van:

- Frits Hendrik Emmerik (Vadercentrum) in Brede Raad
- Peter Jongmans (Straatconsulaat) in Deelraad Participatie

Deelraad Participatie

De Deelraad Participatie heeft zich in 2021 onder meer beziggehouden met de volgende onderwerpen:

- Handhaving & fraude
- Stichting Energieacademie
- Evaluatie STiP
- Participatie: gelijkwaardig meedoen
- Haags giftenbeleid
- Stand van zaken brand Wouwermanstraat
- Eigen netwerk benutten bij financiële problemen

“Alle leden werken vanuit een achterban en een organisatie. Het geluid is meer dan alleen hun stem”

Ben Krapels
Voorzitter Deelraad Participatie

De Deelraad Participatie heeft dit jaar geen formele adviezen uitgebracht.

Deelraad Wmo

De Deelraad Wmo heeft zich in 2021 onder meer beziggehouden met de volgende onderwerpen:

- Voorspelmodel Wmo
- Hoe omgaan met mensen die lijden aan eenzaamheid door situatie rondom corona
- Voortgangsrapportage kostenbeheersing
- Aanbesteding Doelgroepenvervoer
- Preventie binnen de Wmo
- Doorbraak team Wmo
- Afhandeling van meldingen en aanvragen Wmo

De Deelraad Wmo heeft dit jaar twee formele adviezen uitgebracht. Beiden betroffen ongevraagde adviezen aan het College van B&W. Het ging om een advies over een onafhankelijke klachtencommissie bij de dienst OCW en om een advies over de eigen bijdrage Wmo en de uitvoering hiervan.

Brede Raad

De Brede Raad heeft zich in 2021 onder meer beziggehouden met de volgende onderwerpen:

- Beleidsplan Professioneel Welzijnswerk 2021 – 2024
- Hulp aan gedupeerden toeslagenaffaire
- Voortgangsrapportage armoedebestrijding en financiële hulpverlening
- Sociaal Economisch Herstelplan
- Impactanalyse corona

- Welke grote ontwikkelingen spelen er die van belang zijn bij coalitievorming
- Nieuwe subsidieregeling bij SZW
- Invoering subsidieregeling Samen Sociaal en Vitaal Den Haag 2021

De Brede Raad heeft dit jaar één formeel advies uitgebracht. Dit ging om een gevraagd advies over het Beleidsplan Professioneel Welzijnswerk 2021-2024.

JONG doet mee!

JONG doet mee! (onderdeel van de deelraad Jeugd) heeft zich onder meer voor het volgende ingezet:

- Gesprekken met wethouders over aanpak corona en jongeren(perspectief)
- Aanpak dak- en thuisloosheid jongeren
- Betere aansluiting zorgverzekering VGZ Den Haag op jongeren die met jeugdzorg te maken hebben
- Subsidieverordening Jeugdwet
- Doorontwikkeling jeugdteams

Op de website van JONG doet mee! kunt u het volledige jaarverslag met alle activiteiten terugvinden.

Oudersraad Haaglanden

In 2021 heeft de transitie plaatsgevonden van Haagse Oudersraad naar de Regionale Oudersraad Haaglanden. Een Oudersraad gevormd door deelnemers die allen ervaring hebben met jeugdhulp en de ambitie hebben om met hun inbreng de jeugdhulp een stukje beter te maken. Deze verandering is tot stand gekomen in nauwe afstemming met de deelnemers van de Haagse Oudersraad en met de nieuw geworven deelnemers uit de andere gemeenten in de H10. Met elkaar is bepaald dat een regionale Oudersraad grote meerwaarde heeft boven diverse lokale Oudersraden. De regionale Oudersraad is inmiddels gevormd en bestaat uit zo'n 10 deelnemers afkomstig uit de verschillende gemeenten en wordt in opdracht van de regio ondersteund door JSO. Vanuit de regionale Oudersraad Haaglanden zijn er 2 Haagse deelnemers die de contactpersonen zijn voor de Haagse CSD en de Haagse deelraad jeugd.

Vele extra themabijeenkomsten

Gezien de vele en snelle ontwikkelingen in het sociaal domein en de grote betrokkenheid van de CSD zijn er ook dit jaar diverse extra bijeenkomsten rond een specifiek thema georganiseerd. In deze bijeenkomsten zijn thema's verdiept en/of hebben leden van de CSD met de gemeente meegedacht en input geleverd vanuit het cliëntperspectief. De volgende thema's stonden centraal:

- Huisvesting zorgdoelgroepen
- Voorspelmodel Wmo
- Haags giften beleid
- Regiovisie beschermd wonen
- Toeslagenaffaire
- Hulp aan zelfstandigen
- Het gebruik van BIG data bij re-integratie
- Verbeteren van de dienstverlening bij de Wmo
- Voortgangsrapportage armoedebestrijding
- Maatschappelijke opvang

***“Wij behartigen de belangen
van kwetsbare mensen.
Vanuit het hart: betrokken en
sociaal voor de medemens”***

Yadin Karabulut
Deelraad Wmo

Daarnaast heeft de CSD dit jaar met de Rekenkamer gesproken over de onderzoeksrapporten: 'Zorgen voor jeugd' en 'Participatiewet jongeren'.

Signalen

Naast de functie van gesprekspartner en adviseur van de gemeente heeft de CSD ook een belangrijke functie als inbrenger van signalen vanuit de achterban. In 2021 zijn allerlei signalen in de CSD besproken en bij de gemeente onder de aandacht gebracht. In de bijlage van dit jaarverslag vindt u een overzicht van alle signalen terug.

Bijlage: signalen CSD 2021

Uitgebrachte signalen rondom de volgende thema's:



Maatschappelijke opvang

- **Blokhuis gelden:** In december heeft staatssecretaris Blokhuis de centrumgemeenten maatschappelijke opvang gevraagd om in kaart te brengen hoeveel dak- en thuislozen zij in de regio hebben en welke woon- en zorgbehoefte er is. De aangeleverde informatie vormt de basis voor de aanpak van dak- en thuisloosheid en sluit dus zoveel mogelijk aan op de plannen en behoeften van gemeenten. Van de 43 centrumgemeenten hebben 21 gemeenten concrete plannen ingediend met extra maatregelen die zij voor deze doelgroep willen treffen en waar zij gelijk in juni mee kunnen starten. De overige gemeenten hebben meer tijd nodig voor het maken van een plan en krijgen de mogelijkheid om in 2021 alsnog te starten met de uitvoering. Heeft Den Haag extra geld gekregen? Zo ja hoeveel en waaraan besteed en zo nee waarom niet?
- De gemeente heeft **Blokhuis gelden** ontvangen. In hoeverre wordt de doelgroep betrokken bij de plannen voor besteding van de gelden?
- **Bekeuringen:** Wat is het gemeentelijk beleid ten aanzien van het uitschrijven van boetes aan de doelgroep? Veelal zijn dit boetes voor overlast, alcoholgebruik, openbaar dronkenschap, wildplassen, wildkamperen. De dakloze is in het algemeen niet in staat de vele boetes ook daadwerkelijk te betalen. Vraag is ook hoe terecht is het dat de persoon in kwestie überhaupt beboet wordt. Als dakloze kan je, vooral als er geen plek is in de opvang, geen kant op. Je verblijft 24-7 buiten. Vooral ook in deze corona tijd kan men nergens terecht voor bijvoorbeeld toiletbezoek. Vindt er bijvoorbeeld kwijtschelding plaats? Zo ja wanneer en bij wie? Zo nee waarom niet?
- **Na corona:** Heeft de gemeente al een draaiboek voor de opvang na corona? Nu tijdens de corona zijn er veel extra opvangplekken gecreëerd zodat zoveel mogelijk mensen naar binnen kunnen. Voor corona ons in de greep kreeg was er sprake van een wachtlijst voor een bed in de maatschappelijke opvang. Zijn er na corona nog voldoende opvangplekken om te voorkomen dat mensen weer op een wachtlijst terecht komen? Zo ja waar en zo nee waarom niet?
- **Niet rechthebbende:** Hoe ziet het plan van aanpak voor de zogenaamde niet rechthebbende eruit? Nu in het kader van corona zijn veel rechthebbende in hotels geplaatst. Gaan deze mensen na de crisis weer gewoon de straat op of heeft de gemeente serieuze plannen om ook deze kwetsbare groep menswaardig op te vangen. De overlast in de stad is, volgens politie en handhaving, enorm afgenomen nu ook deze groep binnen kan slapen. Graag inzage in de plannen die de gemeente heeft.
- **Schorsingen beleid:** We worden regelmatig geconfronteerd met daklozen die door een schorsing op straat verblijven. De reden van de schorsing is vaak gedrag gerelateerd. Gedrag waar de betrokkene behandeling voor zou moeten krijgen zorgt er nu voor, ook in deze corona tijd, dat men alsnog op straat belandt. Hoe kijkt de gemeente hiertegen aan en wat is het standpunt ten aanzien van dit toch vervelende probleem. Wordt van bijvoorbeeld de opvanginstellingen gevraagd een oplossing aan te dragen voor deze groep geschorsten?
- Het betreft de motie '**alle rechthebbenden een dak boven het hoofd**'. Alle mensen die geen recht hebben op toegang tot de maatschappelijke opvang worden verwezen of wordt een alternatief aanbod aangeboden. Wat wordt verstaan onder alternatief aanbod?



Bijstandsuitkeringen

- Wat is de actuele stand van **bijstandsuitkeringen**?
- In de landelijke media was berichtgeving over het **niet-gebruik** van bijstandsuitkeringen terwijl er wel recht bestaat. Wat vindt de gemeente Den Haag daarvan? Hoe gaat Den Haag daarmee om? Wat doet zij hieraan?



Re-integratie

- Is er zicht op het voortzetten van de **Energieacademie**? Voorall zou graag zien dat het initiatief wordt voortgezet. De achterban van Voorall maakt daar gebruik van. Twee weken geleden is de Energieacademie failliet verklaard.

- Wij hadden gehoopt op een officiële berichtgeving over de **Energieacademie**. Nu hebben wij het in de wandelgangen gehoord. Het JIT heeft daar jongeren lopen. Daarom hadden wij het graag ruim van tevoren geweten. De communicatie richting ketenpartners laat te wensen over.
- Participatie, over de commissiebrief **gelijkwaardig meedoen**: het is een opeenstapeling van maatregelen. Hoe kom je erachter welke effecten de maatregelen hebben? Heeft men het overzicht nog?
- **STiP evaluatie**: als er geen klik is tussen accountmanager of werkbegeleider met de klant wordt gekozen voor een zakelijker opstelling. Dat is zorgelijk; dan doe je het tegenovergestelde van wat nodig is. Een goede match is belangrijk voor de succesratio.
- N.a.v. **STiP evaluatie**: mensen met laagbetaalde inkomens hebben niet de leukste werkgevers. In wat voor omgeving komt iemand terecht? Er wordt nogmaals in de interviews gekeken naar informatie over dit signaal.
- Sommige cliënten in de WWB(Bijstand) hebben te maken met **Niet Aangeboren hersenletsel (NAH)**, die zij gedurende hun leven hebben opgelopen. Ondank NAH krijgen deze cliënten ieder jaar een oproep om te zien hoe de sollicitaties lopen. Hebben personen met NAH een sollicitatieplicht in de WWB? Zo ja. Waarom hebben zij deze sollicitatieplicht ondank hun beperkingen vanwege NAH?



Handhaving & Fraude

- Inzicht in de aantallen en de statistiek van de **fraude**. Hoeveel meldingen voor een onderzoek zijn er en hoeveel onderzoeken naar fraude volgen daarop? Hoeveel casussen zijn er per jaar?
- Op welke **groepen van mensen** spitst het zich toe?
- In welke gevallen worden **sociale rechercheurs** ingezet en wat is hun feitelijke praktijk?
- Is er een **klachtenanalyse** over de handhaving (cijfers)?
- Zijn er specifieke **jaarverslagen**?
- Op welke **signalen** gaat men precies af?
- Wat zijn de opvattingen over de **interpretaties van de wet**?
- Er bestaat een systeem BKBI; die koppelt alles. En dat is wettelijk toegestaan. Welke **koppelingen** tussen systemen maakt Den Haag om fraude op te sporen?
- Doet de gem. DH via Facebook en Marktplaats **onderzoek naar fraude**?



Wmo

- Als een jongere een aanvraag doet voor **Wmo plus wonen**, krijgt hij twee lijsten met aanbieders. Op de lijsten ontbreekt echter de doelgroep van de aanbieder. Het neemt daardoor nu veel tijd in beslag om bij de juiste aanbieder uit te komen. Verzoek is om de doelgroepen van aanbieders, of de criteria waaronder aanbieders jongeren voor Wmo plus wonen aannemen, op de lijsten te vermelden.
- In het uitvoeringsbesluit Wmo 2015 (geldend van 01-01-2021 tot heden) staat bij artikel 3.8 lid 3 dat je **geen eigen bijdrage** hoeft te betalen voor een **rolstoel**. Letterlijk: is niet heffen van een eigen bijdrage op een rolstoel opgenomen. In onderstaande “vaststellen van de Regeling tot wijziging van de Regeling MO De Haag 2018 “(19/02/2021) in Bijlage VIII eigen bijdrage staat: rolstoelvoorzieningen en hulpmiddelen dat er een eigen bijdrage geldt vanaf 25/02/2019. Vraag: als in het uitvoeringsbesluit staat dat er geen eigen bijdrage geheven mag worden is dat toch leidend? Of bedoelen ze iets anders met rolstoelvoorzieningen?
- Signaal over aanbieder M.: Van een cliënt kregen wij door dat volgens M. **scootmobielen** vanaf 2024 niet harder mogen rijden (zo worden ze dan ook afgesteld) dan **8 km p/u** in de gemeente Den Haag. Volgens M. is die afspraak met de gemeente gemaakt. Cliënt heeft navraag gedaan bij de gemeente (alg telnr.) en daar gaven ze aan dat bij hen hierover niets bekend is. Vraag: klopt de mededeling van M.? Zo ja, is er nagedacht over de consequenties en hoe worden mensen geïnformeerd?
- Hierbij (weer) twee signalen over een steeds terugkerend probleem: wie moet de **elektrische deuropeners** betalen/ regelen bij portiekdeuren van huurwoningen van woningcoöperaties/ woningbouwverenigingen? Ik wil nu niet een algemeen antwoord maar concrete informatie over de afspraken die gemaakt zijn tussen deze woningaanbieders en de gemeente Den Haag. Hierbij de twee casussen:

- Man heeft voor zo'n deuropener een aanvraag ingediend bij de Wmo, die verwees na een hele tijd naar de woningbouw en die gaf aan dat de cliënt een Wmo aanvraag moet indienen! Nu na twee jaar moet deze persoon iedere keer wachten totdat er iemand de deur kan openen!
- Een Wmo cliënt, met zeer ernstige beperkingen, huurt een woning. De ingang is nu met open portieken en die worden spoedig bij een totale renovatie, aangepast met een centrale ingang die gesloten is. Woningverhuurder geeft aan dat de cliënt een Wmo aanvraag moet indienen bij de gemeente. Er wonen in dat gebouw meerdere mensen die zo'n zware deur niet kunnen gaan openen. Nogmaals, dit is een bekend probleem en ik hoop dat ik niet weer alleen een antwoord krijg dat de woningbouwverhuurder dat moet regelen. Ik wil weten wat zijn de afspraken en waar kan ik deze afspraken vinden? De cliënt zit nu gemengd tussen twee 'machtige' instituten!
- Hoeveel **Wmo bezwaarschriften** of eigenlijk behandelingen gaan over de wettelijke termijn/ looptijd heen?
- Uitvoering **landelijke actieplan hulpmiddelen**: Graag wil ik van de gemeente weten hoe ze deze actiepunten in Den Haag gaan uitvoeren. De casussen die wij als onafhankelijke cliëntenondersteuners krijgen gaan vaak over hulpmiddelen die standaard geleverd (aanbodgericht) worden i.p.v. aangepast aan de persoonlijke omstandigheden van de cliënt.
- Uitspraak over **Resultaatgericht indiceren**: welke invloed heeft dit op de huidige indicaties en de aanbestedingen?
- Wij krijgen vaak signalen dat de lijst met **aanbieders van Huishoudelijke Hulp** niet informatief is, bijvoorbeeld geen informatie over de Haagse situatie, in welke delen van Den Haag ze zorg/hulp leveren of voor welk zorgtype.



Taxibus

- Taxibus **passen** zijn vanaf begin dit jaar **geblokkeerd** bij de vervoerder. Dit probleem is nog niet opgelost. Wanneer wel?
- Blijft aanbieder N. met de **avondklok** in de avonduren werken?
- Nu moet een uur van tevoren een taxirit worden aangevraagd. Blijft dat zo met de **avondklok**?
- Wat moeten mensen die **'s avonds met spoed** naar bijvoorbeeld de apotheek moeten?
- Zijn de **regels** m.b.t. het gebruik van AV070 (Taxibus) veranderd?
- Voor welk **soort ritten** kan men de AV070-pas gebruiken?
- Er is nu alleen een taxibus mogelijk voor noodzakelijk vervoer. Voor **activiteiten** is men aangewezen op het openbaar vervoer of de gewone taxi. Waarom die beperking?
- Op de website www.denhaag.nl worden mensen eerst naar andere organisaties als de Zonnebloem verwezen voordat **AV070** wordt genoemd. Heeft de gemeente onderzocht of deze organisaties genoeg capaciteit hebben en dezelfde voorzieningen bieden als AV070?
- Mensen hebben problemen met het **aanvragen** van een rit voor sociaal contact, zoals bezoek aan familie en vrienden.
- Met moeite kon iemand een rit reserveren voor een **bezoek aan het ziekenhuis**.
- Nog steeds veel **klachten** en wanneer er versoepelingen komen van de covid 19 maatregelen en hoe die gecommuniceerd gaan worden.



Corona

- De schrik zal enorm zijn bij Surinaamse ouderen als de **avondklok** wordt ingesteld. Mede vanwege slechte ervaringen uit het verleden in Suriname. Wat zijn de gevolgen van de avondklok voor mensen. Welke voorzieningen zet de gemeente Den Haag daar tegenover?
- Er bestaat de wens bij PGB houders dat hun hulpverleners in aanmerking kunnen komen voor een **medicinaal mondkapje**. Wordt hierover bij de GGD gesproken? Komt hier een actie voor?
- Mensen met een Ooievaarspas komen in aanmerking voor drie mondkapjes. Wat zijn de mogelijkheden voor de **vrijwilligers bij zelforganisaties**?



Overige

- Er is nu geen **onafhankelijke cliëntenondersteuning** (OCO en VOCO) op de **Servicepunten**. Op de Servicepunten zijn de andere medewerkers niet capabel om onafhankelijk advies te geven en om de ervaringsdeskundigheid in te zetten. Juist nu is het belangrijk om iemand te spreken die jouw situatie begrijpt. Er komt wel een grote campagne om onafhankelijke cliëntenondersteuning onder de aandacht te brengen. Wanneer komt de onafhankelijke cliëntenondersteuning weer terug op de Servicepunten? En waarom is er nu geen onafhankelijke cliëntenondersteuning meer?
- Eén van de leden van de CSD kreeg bij een Servicepunt te horen dat de **ouderenconsulent** “niet meer komt” vanwege corona-richtlijnen. Ook niet tijdens een (gepland) spreekuur. Dat werd betreurd door de deelraad.
- Waren de **stembureaus** voor mensen met een kwetsbaarheid goed **bereikbaar en toegankelijk**?
- Hoe staat het met de **wachttijden bij 14070**. En als de wachttijd te lang is, hoe gaat de gemeente dit oplossen. Hoe tevreden zijn de burgers over de geboden dienstverlening van de gemeente Den Haag?
- Bij de cliëntenraad heeft men de ervaring dat het **lang duurt** voordat er een **afspraak** gemaakt kan worden met een **sociaal casemanager**. Vier tot zes weken is geen uitzondering. Herken jij dit signaal? Wat is nu de actuele wachttijd? Als deze lang is, waardoor komt dat? Wat wordt eraan gedaan?