

## VERSLAG CLIËNTENRAAD WERK EN INKOMEN

### Vergadering van 7 augustus 2019

Aanwezig: Frits (voorzitter), Leo, Sonja, Peter, Hesham, Mehdy

Vanuit gemeente: Caroline en Marleen (verslag).

#### 1. Opening/ Mededelingen

#### 2. Verslag 8 mei 2019

De vraag voor een Wsw-lid is verschillende malen uitgezet bij de OR-Paswerk. Helaas heeft niemand zich nog gemeld.

#### 3. Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

In 2016 hebben we een KTO gedaan. In 2019 gaan we dit opnieuw doen (uitgangspunt: eens in de drie jaar KTO). Ideeën voor toevoegingen/wijzigingen door cliëntenraad (op basis van de vragenlijst uit 2015):

##### Algemeen

Is het mogelijk om de 'foursmileys' (emoji's) systematiek te gebruiken in de enquête?

##### Poortmodel

Aanpassen aan de huidige praktijk.

##### Onder contact met uw consulent

- Vraag 17: toevoegen bent u
- Vraag 18: bejegening > anders omschrijven (B1).
- Als u een afspraak heeft met uw consulent, heeft u dan behoefte aan een herinnering een dag van tevoren? Via WhatsApp of email? (NB: via WhatsApp blijkt niet wenselijk, omdat consulenten hierdoor 24-uur per dag bereikbaar worden.)

##### Onder informatievoorziening

- Weet u dat de IASZ een vernieuwde website heeft? Zie [www.iasz.nl](http://www.iasz.nl)
- Wat vindt u van de nieuwe website?
- De IASZ is gestopt met het versturen van nieuwsbrieven. Mist u deze?
- Volgt u uw gemeente op sociale media (Facebook of Instagram)?
- Leest u de huis-aan-huis-bladen?

##### Onder cliëntenraad

- Vraag 24 en 25 schrappen
- Toevoegen: heeft u behoefte aan meer informatie of een gesprek met de cliëntenraad?
- Toevoegen: heeft u behoefte aan een jaarlijkse bijeenkomst met de cliëntenraad?
- Eindigen met vraag 22.

##### Re-integratie

- Vraag 27: toevoegen, nee, want ik heb een ontheffing (ik hoef niet naar werk te zoeken).

##### Onderaan enquête toevoegen:

- Bent u op de hoogte van de klachtenregeling van de gemeente?
- Open vraag: heeft u suggesties?

Opmerking naar aanleiding van vraag 16:

*Als consulenten terugbellen, dan is dat met een anoniem nummer. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de MitelApp waarmee we bellen. Maar cliënten zijn dan soms geneigd om niet op te nemen. Kan dit anders?*

#### 4. Minimabeleid 2020 – 2023

##### Suggesties:

- Regeling huiswerkbegeleiding ook voor groep 7/8 mogelijk maken? Overleggen met onderwijs?
- Bedrag regeling huiswerkbegeleiding in plaats van eenmalig, te verdelen over schoolloopbaan?
- Budget regeling Eropuit inzetbaar maken voor openbaar vervoer: zeer gewenst. Hierdoor is het mogelijk om met iemand af te spreken, dit is ook 'Eropuit'.
- Verder blijven eerdere suggesties overeind. ID-kaart is maar eens in de 5 of 10 jaar nodig; voor kinderen vanaf 14 jaar wordt het voor het eerst verplicht. Misschien daar iets voor verzinnen?

In volgende vergadering nieuw beleidsplan bespreken.

#### **5. Stand van zaken onderzoek Nibud**

- De respons is goed: ca. 15 %
- Opvallend is dat de meeste mensen op papier reageren i.p.v. digitaal.
- De eerste resultaten zijn half augustus beschikbaar.

#### **6. Aankondiging beleidsplan Schuldhulpverlening 2020-2023**

- De uitvoering van Schuldhulpverlening is uitbesteed aan Haarlem
- Gemeenten moeten wettelijk een beleidsplan hebben.
- Een van de zaken die we onderzoeken voor het nieuwe beleidsplan is de mogelijkheid van deelname aan de pilot NewFuture (jongeren).
- In een van de volgende vergaderingen meer informatie.

#### **7. Rondvraag**

- Frits dacht dat de overgang van WW-uitkering (UWV) naar uitkering gemeente gemakkelijker ging. De IASZ krijgt niet automatisch een dossier over de cliënt mee van het UWV.  
(Reactie consultants IASZ: Cliënten zijn meestal ontevreden over het UWV; ze vertellen juist graag hun verhaal, omdat ze bij de IASZ persoonlijk contact hebben. Bij het UWV meestal alleen digitale dienstverlening en weinig begeleiding naar werk. Als cliënten hun verhaal niet opnieuw willen vertellen, kunnen ze altijd zelf hun dossier meenemen (als ze brieven en rapporten bewaard hebben). Als de consultants van de IASZ het UWV bellen bij onduidelijkheden, zijn ze vaak wel erg behulpzaam.)
- Hesham is niet tevreden over Agros. Ze helpen volgens hem niet bij het opstellen van een CV en ze regelen vrijwilligerswerk i.p.v. betaald werk. Caroline geeft de klacht door aan Bas, de contactpersoon voor Agros.
- Hesham werkt parttime, waardoor de aansluiting op de betaaldag van zijn uitkering verslechterd is. Dit is wat we juist willen voorkomen, omdat we parttime werk zo belangrijk vinden. Caroline neemt dit mee in het project Nazorg.

- Voorstel volgende vergadering: 25 september op 2019 van 10.00 – 12.00 uur.