

Conceptverslag vergadering Cliëntenadviesraad (CAR)

Datum:	15 juli 2019
Tijdstip:	16.30 tot 18.30 uur
Locatie:	Werkcafé II
Aanwezig:	Kees Slingerland (voorzitter), Edward de Gast, Marijke van Huizen, Wies van den Nieuwendijk, Marjanne Orbons, Korsjan Punt, Saida Yachou
Afwezig m.k.:	Dominic Dorsman, Greet den Dulk
Gemeente:	Inge van der Heiden, Joke Riem, Rike van Oosterhoudt
Notulist:	Froukje Jellema (Notuleerservice Nederland)

1. Opening en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering met een hartelijk welkom aan iedereen. De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

2. Vaststelling verslag 17 juni 2019

Pagina 2, punt 7 regel 3: 'met name' moet uit de zin worden verwijderd.

Met deze wijziging wordt het verslag vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag:

Pagina 1, punt 3: Kees heeft nogmaals met Karin gesproken over de Onafhankelijke Cliënten Ondersteuning. Volgens de huidige procedure beoordeelt MEE of er een professionele of een vrijwillige cliëntondersteuner ingezet moet worden. In het laatste geval stuurt MEE de klantgegevens aan de vrijwilliger door, zodat deze contact kan opnemen. Deze werkwijze wordt door de klanten gewaardeerd. De vrijwillige cliëntondersteuners werken volgens een vaste werkwijze, vastgelegd in een contract. Marjanne zegt het te betreuren dat de vrijwillige cliëntondersteuners hierover niet eerder specifiek zijn geïnformeerd.

Pagina 1, punt 4: Kees heeft nog niet geïnformeerd naar de inhoud van de reactie van de IAR.

Pagina 1, punt 4: De wethouder heeft een brief aan de VNG gestuurd waarin hij aandringt op continuering van de financiële ondersteuning van de Koepel Adviesraden.

Actielijst:

Naar aanleiding van actiepunten 6 (jeugdzorg) geeft Inge aan dat Dennis de Roo en Miranda de Boer bij de vergadering van oktober aanwezig zullen zijn.

3. Kwaliteitsagenda Serviceplein (Joke Riem, projectleider en contractmanager Serviceplein)

Joke Riem stelt zichzelf voor. Ze is bij deze vergadering aanwezig vanuit haar rol als projectleider Kwaliteitsagenda. De Kwaliteitsagenda bestaat uit twintig prioriteiten. Een van de grote veranderingen is de nieuwe werkwijze van toetsen naar coachen.

Voor het onderdeel klachtcoördinatie volgen drie medewerkers op dit moment een opleiding waarmee ze per 1 augustus aan de slag gaan. Vanuit de CAR wordt aangegeven dat veel klachten terecht komen bij leden van de CAR en niet bij de gemeente.

Joke Riem zegt zeer binnenkort aan de CAR te zullen laten weten waar en hoe men in de nieuwe werkwijze klachten kan indienen. Ze doet een dringend beroep op de CAR om signalen die bij de CAR binnenkomen aan de gemeente door te geven.

Tot slot noemt ze drie zaken waar de CAR een bijdrage aan zou kunnen leveren:

- Ze zou graag tips krijgen voor de externe communicatie naar de klantengroepen. Ze vraagt of er CAR-leden zijn die willen meedenken vanuit een soort klankbordfunctie.



- Ze vraagt de CAR mensen door te sturen die willen meewerken aan een klantinterview in het kader van klanttevredenheidsmetingen.
- Ze doet een beroep op de CAR om mensen met klachten nadrukkelijk te wijzen op de klachtcoördinatie.

Afgesproken wordt dat Marjanne de klachten die men bij haar heeft geuit, geanonimiseerd doorgeeft aan de gemeente.

4. Sociaal domein 20/21 (advisering Rike van Oosterhoudt)

Rike geeft een update van het traject rond de contractering van de zorg. Er zijn diverse grote en kleine bijeenkomsten geweest. Op dit moment doen twee externe bureaus onderzoek onder de inwoners. Zij bevragen daarbij heel specifiek bepaalde doelgroepen. In totaal gaat het om ongeveer 20 à 30 mensen. De resultaten van de onderzoeken zijn in oktober beschikbaar. Eind september is het koersdocument gereed. Dat gaat vervolgens naar het college en wordt voorgelegd voor wensen en bedenkingen aan de gemeenteraad. Ook inwoners en aanbieders wordt gevraagd er op te reageren in de tweede fase ter voorbereiding op de uiteindelijke opdracht(en). Desgevraagd zegt Rike niet te weten of het klantenpanel van Participe erbij betrokken wordt. Inge zegt toe dit na te zullen vragen.

In het najaar worden alle aanbestedingsstukken geschreven. Overwogen wordt daarbij met een inwonerspanel te gaan werken. Rike stelt voor dat dan ook enkele leden van de CAR in dit panel plaatsnemen.

Volgens de planning ontvangt de CAR dan eind september/begin oktober het voorlopige koersdocument en de resultaten van de twee onderzoeken.

Rike wijst in dit verband nog naar de website van de gemeente (in zoekbalk intikken: sociaal domein 2021) waar ook verslagen van bijeenkomsten worden gepubliceerd.

5. Notitie kwaliteit huishoudelijke hulp en landelijke informatie over huishoudelijke ondersteuning (Ayla van Brink)

Kees wijst op de commotie die is ontstaan naar aanleiding van de berichtgeving over de huishoudelijke hulp in de Nieuwsflits. In het artikel dat daarna in de krant verscheen zei de wethouder niet op de hoogte te zijn van de klachten die er volgens de CAR wel degelijk zijn.

Inge legt uit dat de wethouder zich baseert op de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken en de steekproeven van Participe. Uit die onderzoeken komt niets verontrustends. Duidelijk wordt dat de klachten niet bij de gemeente terecht komen, waarschijnlijk omdat de drempel te hoog is.

Afgesproken wordt dat Marjanne alle klachten die bij haar worden gemeld, geanonimiseerd aan de gemeente zal doorgeven. Daarbij is het belangrijk dat duidelijk is over welke organisatie de klacht gaat. In dit verband wordt nog specifiek aandacht gevraagd voor de klachten over het feit dat de mensen in de vakantie geen of veel minder hulp krijgen. Marijke is van mening dat dit een direct gevolg is van resultaatgericht werken. Volgens haar is conform een gerechtelijke uitspraak resultaatgericht werken niet toegestaan en zouden de klanten een rechtszaak kunnen aanspannen¹.

Afgesproken wordt dat Ayla en Joyce in september bij de vergadering van de CAR aanwezig zijn om een en ander vanuit de gemeente toe te lichten.

6. Advies werkgroep verordening

De werkgroep heeft een tweede versie van het advies gemaakt, waarin ook de opmerkingen van Greet en Marijke zijn opgenomen. De IAR zou al akkoord hebben gegeven. Kees zegt moeite te hebben met de aanduiding 'onwaardig'; dit is naar zijn mening een te zware aantijging.

Afgesproken wordt de zin: 'In algemene zin zijn wij tevreden over de voorgestelde' weg te laten. Daarnaast wordt besloten het woord 'onwaardig' te vervangen door een zin met de term 'verontrustend'. Na herziening kan het advies in de Nieuwsflits worden opgenomen.

¹ Nagekomen reactie: een aantal gemeenten is teruggefloten op het resultaatgericht werken omdat de rechtzekerheid onvoldoende gewaarborgd werd voor cliënten. Dit geldt niet voor Alphen aan den Rijn.



7. Uitkomsten Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

De CAR heeft met belangstelling kennis genomen van de resultaten. Men is blij met de resultaten, maar benadrukt dat er nog steeds schrijnende gevallen zijn die alle aandacht behoeven. De klachten over de duur van de aanvraagprocedure worden automatisch op de agenda van Participe gezet.

8. Actualiteiten

- Ten aanzien van het traject advies toekomst adviesraden geeft Inge aan dat de CAR het besluit van het college zo snel mogelijk na 16 juli toegestuurd krijgt. De adviesperiode loopt tot 23 september. Het besluit wordt daarna in de gemeenteraad besproken. Afsproken wordt dat in de tweede helft van augustus afspraken worden gemaakt over een te schrijven advies. Het is op dit moment nog niet duidelijk hoe en wanneer de nieuwe raad wordt samengesteld. Kees neemt nog contact op met de IAR om te overleggen of er gezamenlijk een advies zal worden uitgebracht.
- Aan de CAR is gevraagd eventuele opmerkingen over de enquête inzake de regiotaxi door te geven. Marijke en Marjanne hebben dit al gedaan, andere opmerkingen kunnen nog meegenomen worden. Marijke uit haar ergernis over het feit dat deze enquête met 94 respondenten representatief wordt genoemd, terwijl haar enquête onder 86 respondenten niet representatief werd bevonden. Inge geeft aan dat het nu gaat om 94 telefonische interviews in plaats van een schriftelijke enquête.
- Er is een uitnodiging voor de visitatie bij Woonforte op woensdag 24 juli, van 10 tot 10.45 uur. Wies zal er bij zijn.
- De CAR is gevraagd vóór 26 juli deel te nemen aan een landelijk onderzoek over de Participatiewet 2019 in de gemeente Alphen aan den Rijn. Besloten wordt hier niet aan mee te werken.
- De CAR is uitgenodigd voor een lunchbijeenkomst Stichting Lumen. Hier gaat niemand naar toe.
- Er is een uitnodiging voor het congres Participatie en Herstel. Wies gaat hier naar toe. De toegangsprijs wordt betaald uit het budget van de CAR. In dit verband wordt opgemerkt dat het bijwonen van een congres op rekening van de CAR mogelijk is, maar wel altijd eerst in de vergadering moet worden besproken.
- Informatie van Korsjan over een onderzoek naar de ondersteuning die mensen die beschermd wonen nodig hebben. Dit onderzoek is in september klaar. Dan zouden de onderzoekers graag langs komen om erover te praten. Afsproken wordt dat de CAR het onderzoek eerst bekijkt.

9. Rondvraag en sluiting.

Marijke geeft aan vanaf eind augustus enige tijd uit de running te zijn. *Korsjan* verzorgt gedurende haar afwezigheid de Nieuwsflits.

Verder vraagt ze aandacht voor de parkeer-app voor gehandicapten. Ze is bang dat deze zal leiden tot het inrichten van minder invalideparkeerplaatsen en dat de app voor oudere mensen moeilijk te bedienen is. Nog niet iedereen met een parkeerkaart heeft een brief over de app ontvangen.

Wies is naar een voorlichtingsbijeenkomst van het Veiligheidshuis geweest. Er blijkt vanuit de gemeente een organisatie te zijn voor de nazorg van ex-gedetineerden. Desondanks heeft de ex-gedetineerde waar zij zich mee bezighoudt nog steeds geen huis. Inge geeft aan dat de gemeente helaas niet beschikt over woningen.

Wies merkt op dat de plannen voor een respijthuis nog niet zijn gelukt en vraagt zich af hoe het nu gaat met de cursussen.

Inge antwoordt dat deze cursussen nu bij o.a. het Open Venster worden gegeven.

Korsjan meldt dat hij de cursus van de gemeente over politiek gaat volgen.

Niets meer aan de orde zijnde sluit de voorzitter de vergadering om 18.30 uur. De volgende vergadering staat gepland voor maandag 9 september.



Actielijst			
	Onderwerp	Wie	wanneer
1	Aanwezig bij visitatie Woonforte	Wies	24 juli
2	Contact opnemen met de reumapatiëntenvereniging (Wies geeft e-mailadres door)	Kees	z.s.m.
3	Navragen of het klantenpanel van Participe wordt betrokken bij de interviews met gebruikers huidig aanbod.	Inge	z.s.m.
4	Overleg met IAR over wel/niet gezamenlijk advies inzake toekomst adviesraden	Kees	vóór half augustus

