

## Conceptverslag vergadering Cliëntenadviesraad (CAR)

---

Datum:	9 september 2019
Tijdstip:	16.30 tot 18.30 uur
Locatie:	Werkcafé II
Aanwezig:	Kees Slingerland (voorzitter), Dominic Dorsman, Greet den Dulk, Edward de Gast, Wies van den Nieuwendijk, Marjanne Orbons, Korsjan Punt, Saida Yachou
Afwezig m.k.:	Marijke van Huizen
Gemeente:	Léon Koek, Tessa van der Kamp, Ilse Pardoel, Ayla van Brink en twee collega's
Notulist:	Froukje Jellema (Notuleerservice Nederland)

---

### 1. Opening en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering met een hartelijk welkom aan iedereen. Hij geeft aan dat Marijke voorlopig niet aanwezig kan zijn. Afgesproken wordt dat hij haar namens de CAR een bloemetje/opkikker zal sturen. De agenda wordt als volgt aangepast: agendapunt 6: Voorzittersoverleg, agendapunt 7: Actualiteiten, agendapunt 8: Rondvraag en sluiting.

### 2. Vaststelling verslag 15 juli 2019

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

#### *Naar aanleiding van het verslag:*

Pagina 1, punt 3 (tips voor de externe communicatie): Greet merkt op dat er voorheen een brievenpanel was dat meelas als er brieven naar de klantengroepen werden gestuurd. Ze stelt voor een dergelijk panel opnieuw in te stellen. Kees neemt hierover contact op met Joke.

Pagina 2, punt 4: Inge heeft nog niet laten weten of het klantenpanel van Participe wordt bevroegd inzake de contractering van de zorg.

#### **Actielijst**

Wies was aanwezig bij de visitatie van Woonforte. Ze geeft aan dat het een positieve en nuttige bijeenkomst was. Voor zover haar bekend zijn de mensen tevreden over Woonforte.

### 3. a. Bespreking concept-advies nieuwe adviesraad

De CAR en de IAR brengen afzonderlijk advies uit over het besluit over -, en de concept regeling voor de nieuwe adviesraad.

De CAR-leden gaan akkoord met het advies dat Kees heeft opgesteld.

De voorwaarde dat leden geen directe relaties met lokale uitvoeringsorganisaties mogen hebben, leidt tot onbegrip.

Léon legt uit dat dit anders geformuleerd moet worden. De tekst zal worden aangepast. Daarnaast geeft hij uitleg over de drie kanalen die voor de werving worden gebruikt, ook online. De leden van de CAR blijven hun twijfels houden over de uitvoerbaarheid, zeker op de korte termijn die de wethouder voor ogen heeft.

### b. Beëindiging huidige adviesraad

Vijf à zes leden van de huidige raden kunnen zich beschikbaar stellen voor de nieuwe adviesraad. Edward, Korsjan, Dominic, Saida, Wies en Marijke hebben belangstelling. Marjanne twijfelt maar geeft aan dat ze het alsnog wil overwegen als er niemand anders gevonden kan worden en men



het haar zou vragen.

Tevens is aan de CAR gevraagd op welke wijze de leden als raad afscheid wil nemen. Kees heeft voorgesteld dit in de vorm van een openbaar congres te doen, om daarmee de bekendheid van een adviesraad te vergroten. De reacties zijn positief, maar gezien de korte voorbereidingstijd wordt besloten dit voorstel niet aan te nemen.

Voorgesteld wordt om het idee van een dergelijk congres aan de gemeente door te geven, maar dan niet direct gekoppeld aan de beëindiging van de CAR en de IAR in december. Wel wordt van de gemeente een uitnodiging verwacht om ter afsluiting gezamenlijk een hapje te eten of iets dergelijks.

#### **4. Nieuwe nieuwsbrief werk en inkomen (Tessa van der Kamp en Ilse Pardoel)**

De nieuwsbrief wordt naar de inwoners gestuurd die in het kader van de Participatiewet een uitkering van de gemeente ontvangen. De inhoud betreft niet zozeer de uitkeringen, maar informatie over regelingen. De wet verandert ongeveer twee keer per jaar. Gaande het jaar zijn er nieuwsmomenten: het begin van het schooljaar, in juni verandert het minimumloon en aan het eind van het jaar zijn er de collectieve ziektekosten. De CAR wordt gevraagd ook onderwerpen aan te dragen.

Dominic wijst erop dat er een groep is die de nieuwsbrief niet hoeft te ontvangen: de mensen met een uitkering die nu al om een bepaalde reden specifieke hulp krijgen. Een dergelijke brief zou juist voor verwarring kunnen zorgen. Deze groep is bij de gemeente goed bekend.

Saida pleit ervoor de brief in een aantal talen aan te bieden. Voorts wijst ze op de doelgroep die qua inkomen net boven het niveau van een uitkering zit (de 110 norm). Ze vraagt zich af hoe die groep bereikt wordt.

Ilse zegt te hopen dat de nieuwsbrief ook bij bijvoorbeeld taalmaatjes terecht komt. Het aanschrijven van de groep die net boven het uitkeringsniveau zit is lastig omdat die voor een deel niet bekend is bij de gemeente. Om die reden is het de bedoeling om de brieven te verspreiden onder de intermediairs en samenwerkingspartners.

Het is vooralsnog de bedoeling de nieuwsbrief eenmaal per maand te laten verschijnen. Verwacht wordt dat de eerste nieuwsbrief begin 2020 uitgebracht zal worden. Over de vorm, op papier of digitaal, wordt nog nagedacht. Het gaat in eerste instantie om een pilot van een jaar.

Op het aanbod van de CAR om mee te lezen met de teksten, wordt aangegeven dat er inmiddels brievencoaches zijn aangesteld die gevraagd en ongevraagd advies geven.

Kees sluit het onderwerp af met de constatering dat het gaat om een prima initiatief, waarbij de CAR graag zou meekijken. Met daarbij het verzoek de CAR te informeren over de voortgang en te betrekken bij de evaluatie.

#### **5. Vragen over huishoudelijke ondersteuning/resultaatgericht werken (Ayla van Brink)**

Ayla geeft aan dat ten aanzien van de problemen bij PrivaZorg de inspectie binnenkort uitspraak doet. De gemeente is tevreden over de transparante wijze waarop PrivaZorg haar medewerking heeft verleend. Verder verwijst ze naar de informatie van Inge.

Ten aanzien van de wijze waarop de gemeente de huishoudelijke ondersteuning vorm geeft, geeft Ayla aan dat de gemeente in afwachting van de nieuwe wet de huidige werkwijze (resultaatgericht) blijft hanteren.

Marjanne wijst erop dat er niets wordt gedaan met de lijst met klachten die ze heeft ingediend omdat anonieme klachten niet kunnen worden verwerkt. Daarmee blijft het de vraag op welke manier de klachten op de juiste plek komen.

Ayla geeft aan dat de algemene deler van de klachten met alle aanbieders wordt besproken. Ze zegt toe dit probleem in het halfjaargesprek weer te zullen aankaarten.

Kees benadrukt nogmaals dat dit een belangrijk aandachtspunt blijft voor de CAR.

#### **6. Voorzittersoverleg 29 augustus 2019**

Het verslag dat Kees van dit overleg maakte wordt kort doorgenomen en waar nodig geeft Kees een toelichting.

Annette en Kees waren aanwezig bij de startbijeenkomst van de Alliantie Veilig financieel ouder worden op 5 september. Ondanks de geringe opkomst was het een interessante bijeenkomst.

Ten aanzien van het onderwerp Rijnvicus vertelt Dominic over vervelende ervaringen met de medewerkers van Rijnvicus. Kees geeft aan dit als aandachtspunt te noteren.



Ten aanzien van de Actualisatie van de verordening Sociaal Domein zegt Léon dat er een integrale verordening komt, inclusief de nodige bepalingen over de nieuwe adviesraad. Ten aanzien van de startnotitie Inclusie Agenda: het College heeft uitgebreid gereageerd op het ongevraagd advies van de CAR. Deze reactie wordt geagendeerd voor de volgende vergadering.

## 7. Actualiteiten

- *Regiotaxi vergadering 21 augustus*  
Wies doet verslag. Er is voornamelijk over de enquête gesproken. De verhouding tussen het aantal mensen dat in Alphen wordt bevraagd en het aantal in Zoeterwoude is volgens Wies niet juist, maar de onderzoekers geven aan dat het wél akkoord is. Ook de klachten zijn besproken.
- *Lumenadviesgroep van 18 september en enquête*  
Wies is van mening dat deze groep zich vooral in Leiden manifesteert, terwijl Alphen een grote financiële bijdrage levert. Ze heeft dit aangegeven in een enquête die op 18 september besproken zal worden. Ze doet in de volgende vergadering hiervan verslag.  
Dominic merkt op dat genoemd punt een gevolg is van een minder betrokken opstelling van de gemeente Alphen.
- *De twintig van Alphen*  
Kees wijst op een boekje 'De twintig van Alphen' van oud burgemeester Wim de Gelder met daarin beschreven twintig manieren om invloed uit te oefenen op de gemeente. De vraag is of een dergelijk initiatief opnieuw overwogen zou kunnen worden.
- *Week van eenzaamheid 1 – 8 oktober*  
Léon informeert desgevraagd bij Inge wat de gemeente in dit kader doet.
- *Week van toegankelijkheid 7 – 11 oktober*  
Kees informeert bij Marian van Ommeren welke actie in dit kader wordt ondernomen.
- *Week van de respijtzorg*  
Wies geeft aan dat Alphen hier niets aan doet. Daar staat tegenover dat de mantelzorgers van de gemeente wel het mantelzorgcompliment krijgen en dat de gemeente op 9 november een bijeenkomst voor mantelzorgers organiseert met een high tea op de boot van Avifauna.
- *Democratiefestival Nijmegen 30 augustus.*  
Kees was hiervoor uitgenodigd, maar is er niet geweest.
- *Schoolvervoer.*  
Marjanne zou graag volgende keer het schoolvervoer op de agenda hebben. Ze krijgt signalen dat het daar niet goed mee gaat.
- *De Fun Run Castellum op 21 september*  
Marjanne wijst op dit evenement en belooft de flyers te zullen doorsturen.

## 8. Rondvraag en sluiting.

Er zijn geen vragen voor de rondvraag. Niets meer aan de orde zijnde sluit de voorzitter de vergadering om 18.30 uur. De volgende vergadering staat gepland voor maandag 7 oktober.



<b>Actielijst</b>			
	<b>Onderwerp</b>	<b>Wie</b>	<b>wanneer</b>
1	Contact opnemen met de reumapatiëntenvereniging (Wies geeft e-mailadres door)	Kees	z.s.m.
2	Navragen of het klantenpanel van Participe wordt betrokken bij de interviews met gebruikers huidig aanbod.	Inge	z.s.m.
3	Contact opnemen met Joke inzake de inzet van het brievenpanel	Kees	z.s.m.
4	Onderwerpen voor de gemeentelijke nieuwsbrief aanleveren	allen	P.M.
5	Reactie college op ongevraagd advies t.a.v. startnotie Inclusie Agenda agenderen	Kees	vergadering 7 oktober
6	Verslag doen over Lumenadviesgroep 18/9	Wies	vergadering 7 oktober
7	Navragen welke activiteiten de gemeente organiseert in de week van de eenzaamheid.	Léon	z.s.m.
8	Navragen welke activiteiten de gemeente organiseert inde week van de toegankelijkheid	Kees	z.s.m.
9	Schoolvervoer agenderen	Kees	vergadering 7 oktober

