

## AANTEKENINGEN CLIENTENADVIESRAAD

---

**Betreft:** Overleg met Participe  
**Datum:** 25 april 2018  
**Locatie:** kantoor Participe  
**Aanwezig:** Else Leih  
Cecilia van Sabben  
Kees Slingerland

---

Op 13 september 2017 vond het eerste overleg tussen Participe en onze adviesraad plaats. Afgesproken werd toen dat we elkaar minimaal twee keer per jaar zouden treffen.

Het halfjaarlijks overleg kent geen formele agenda maar is bedoeld om elkaar bij te praten over recente ontwikkelingen op het gebied van het sociaal domein.

Uit het vorig overleg:

Zodra het College het vastgestelde jaarverslag van Participe heeft gezien wordt het ook naar de CAR gestuurd.

De website van Participe is enige tijd geleden vernieuwd. Wat vinden de leden van de CAR er nú van ?

Participe is, evenals de CAR, tevreden over het besluit dat het contract met TOM twee jaar wordt verlengd.

De CAR bereidt een ongevraagd advies met aandachts- en verbeterpunten voor.

Ook Participe ziet de nodige verbeterpunten. De wijkcentra hebben vanaf het begin heel veel ruimte in de wijze van uitvoering gekregen. Wat meer sturing, met name in relatie tot de oorspronkelijke opdracht, zou nu wenselijk zijn.

Het door Participe voorgestelde klantenpanel gaat binnenkort van start. Het idee van dit klantenpanel is mede ontstaan door het gegeven dat de APG is opgeheven maar dat er nog steeds behoefte is aan input vanuit de klanten over de gang van zaken.

In dat verband belt Participe jaarlijks 500 klanten met vragen over de kwaliteit van de dienstverlening. Cecilia vraagt of dan ook een vraag gesteld zou kunnen worden over het functioneren van de Regiotaxi...!

Overigens betreurt Else het dat nog steeds niet alle klanten die klachten of problemen hebben zich rechtstreeks tot Participe (TOM) wenden.

De samenstelling van het klantenpanel is als volgt: Twee leden namens OSO (Lyda de Jong en Dick Tempelaar), twee leden namens CAR en twee onafhankelijke leden/klanten.

Aan de CAR wordt gevraagd twee leden voor te dragen. Het klantenpanel komt in principe 4 x per jaar bij elkaar.

Nieuwe punten:

Participe oriënteert zich, mede namens en samen met de gemeente, op de vraag op welke wijze de kwaliteit van de levering van diensten en hulpmiddelen van derden in het sociaal domein nog beter bewaakt zou kunnen worden. Het gaat daarbij niet over de beoordeling van de kwaliteit achteraf maar met name over de monitoring van het gehele proces tijdens de dienstverlening.

Strategisch Plan 2018-2021: dit plan is al een keer in de CAR vergadering aan de orde geweest. Maar omdat de letters van het document te klein waren hebben we e.e.a. niet goed kunnen bespreken. Else overhandigt ons een aantal exemplaren van groter formaat. In de volgende vergadering van de CAR komen we erop terug.