

# Jaarverslag 2018

## Cliëntenadviesraad Sociaal Domein

### Alphen aan den Rijn



Alphen aan den Rijn,  
Februari 2019





## Inhoudsopgave

Inleiding	p. 3
Samenstelling van de Cliëntenadviesraad	p. 4
Vergaderingen en structureel overleg	p. 4
Plenaire vergaderingen	p. 4
Voorzittersoverleg	p. 4
Bestuurlijk overleg	p. 5
Regionaal overleg	p. 5
Adviezen van de Cliëntenadviesraad	p. 6
Tweede Advies inzake besteding Klijnsma gelden	p. 6
Advies over Uitvoeringsprogramma Maatschappelijke Zorg Rijnstreek	p. 6
Advies inzake dienstverlening Regiotaxi Holland Rijnland	p. 6
Advies inclusief beleid	p. 6
Advies over Uitvoeringsplan Senioren	p. 6
Advies inzake Voedselbank	p. 6
Diversen	p. 7
Participe	p. 7
Stichting Lumen	p. 7
Klankbordgroep Regiotaxi Holland Rijnland	p. 7
Website	p. 8
Nieuwsflits	p. 8
Privacyverklaring	p. 8
Werkbezoeken, symposia en overlegstructuren	p. 9
Financiële verantwoording	p. 10





## Inleiding

2018 was een zeer productief en roerig jaar voor de Cliëntenadviesraad. Wij adviseerden het College van B&W op tal van terreinen binnen het Sociaal Domein, zowel gevraagd als ongevraagd. Maar ook buiten deze officiële advisering om, hebben wij door onze contacten met ambtenaren, mensen in het veld, politici, cliënten en mantelzorgers adviezen kunnen geven en kennis kunnen overdragen.

2018 was ook het jaar van de gemeenteraadsverkiezing en de daarop volgende (her)benoeming van de wethouders. Han de Jager had al een deel van het Sociaal Domein in zijn portefeuille maar heeft nu in de komende vier jaar de verantwoordelijkheid voor het gehele domein gekregen.

Halverwege het jaar werd het Coalitie-akkoord 2018-2022 bekend gemaakt, gevolgd door het Uitvoeringsprogramma. Mede op basis hiervan kregen de twee adviesraden (Cliënten- en Inwonersadviesraad) te horen dat het College de inwonersparticipatie binnen het Sociaal Domein anders wil gaan regelen. De nadruk bij deze inwonersparticipatie zal daarbij véél meer komen te liggen bij het Wijken- en Kernenbeleid. Dat zou kunnen betekenen dat de huidige adviesraden daarin geen rol meer zouden spelen.

Het is de bedoeling dat een en ander in de loop van 2019 verder wordt uitgewerkt en opgenomen zal worden in een nieuwe Verordening Sociaal Domein. Er zal een externe deskundige ingeschakeld worden die het College zal adviseren over deze ontwikkeling. De adviesraden hebben nadrukkelijk aangegeven dat ze betrokken willen blijven bij de verdere uitwerking van dit beleid. Want ze maken zich ongerust over de vraag of de stem en de belangen van juist de zwakkere inwoners, cliënten van de sociale regelingen straks nog wel voldoende gehoord zullen worden. Denk hierbij met name aan ouderen, gehandicapten, (licht)dementerenden, mensen met een participatie-uitkering, kinderen met jeugdzorg, mantelzorgers, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, mensen met verward gedrag en hun naasten.

In dit jaarverslag schetsen wij een beeld van de activiteiten van de Cliëntenadviesraad in het afgelopen jaar.





## Samenstelling van de Cliëntenadviesraad

De Cliëntenadviesraad bestaat reglementair uit 9 personen, onder wie een voorzitter en vicevoorzitter. De Cliëntenadviesraad bestaat voor een belangrijk deel uit ervaringsdeskundigen binnen het Sociaal Domein. Een aantal leden maakt zelf gebruik van de Wmo-voorzieningen, is Mantelzorger, heeft ervaring met de GGZ en Maatschappelijke Zorg. Hun expertise en hun contacten en ervaringen met “lotgenoten” geeft de Cliëntenadviesraad een beeld van wat er speelt binnen de gemeente rond het Sociaal Domein.

In 2018 bestond de raad uit:

- Kees Slingerland, voorzitter
- Cecilia van Sabben, vice voorzitter (afgetreden per 12 november 2018)
- Greet den Dulk - Barends, lid
- Marijke van Huizen, lid
- Marjanne Meijerink, lid (opnieuw aangetreden per 12 februari 2018)
- Saida Yachou, lid
- Wies van den Nieuwendijk, lid
- Dominic Dorsman, lid
- Marjolein den Uijl, lid (afgetreden per 9 april 2018)
- Korsjan Punt, lid (aangetreden per 14 mei 2018).

Gezien de ontwikkelingen rond beleidsvoornemens ten aanzien van het functioneren van de adviesraden binnen het Sociaal Domein, houdt de Cliëntenadviesraad de vervulling van haar vacature voor vicevoorzitter nog in beraad.

Inge van der Heijden en Diny Vonk vormen respectievelijk de beleidsmatige en ambtelijke ondersteuning van de Cliëntenadviesraad. Froukje Jellema van de Notuleerservice Nederland b.v. notuleert de maandelijkse plenaire vergaderingen.

## Vergaderingen en structureel overleg

### Plenaire vergaderingen

Elke tweede maandag van de maand vergadert de Cliëntenadviesraad in het gemeentehuis van Alphen aan den Rijn. Deze vergaderingen zijn openbaar en kunnen ook door belangstellenden en pers worden bijgewoond. De agenda's voor deze vergaderingen worden circa een week van te voren via de website van de Cliëntenadviesraad bekend gemaakt. In de zomermaanden houdt de Cliëntenadviesraad reces. Er werd in 2018 tien keer plenair vergaderd.

### Voorzittersoverleg

Naast de plenaire vergaderingen vindt er ook tweemaandelijks een voorzittersoverleg plaats tussen de voorzitters en de vicevoorzitters van de Cliëntenadviesraad en de Inwonersadviesraad van de gemeente Alphen aan den Rijn. Dit overleg heeft in 2018 zes keer plaats gevonden.





### **Bestuurlijk overleg**

In 2018 is er samen met de Inwonersadviesraad één keer, op 2 juli, een bestuurlijk overleg geweest met de verantwoordelijke wethouder over actuele zaken binnen het Sociaal Domein. Er is onder meer gesproken over het functioneren van de beide adviesraden en de toekomst van burgerparticipatie in de gemeente Alphen aan den Rijn.

Inhoudelijke punten die tijdens het bestuurlijk overleg aan de orde zijn geweest:

- Evaluatie adviesraden en toekomstbeeld inwoners- en cliëntenparticipatie
- Raad van advies werkbedrijf Rijnvicus
- Uitvoeringsprogramma nieuw college
- De uitvoering jeugdzorg door Go! voor jeugd
- Inclusieve samenleving.

### **Regionaal overleg**

Op 22 april en 11 oktober heeft regionaal overleg tussen de adviesraden van Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem en Nieuwkoop plaatsgevonden. Doel is uitwisseling en bundeling van kennis en informatie. Hierdoor kan in regionaal verband (Holland Rijnland) krachtiger worden opgetreden en beter worden geadviseerd over gezamenlijke aandachtsgebieden.

Aan de orde kwamen onder meer:

- Functioneren van de adviesraden
- Ontwikkelingen rond het werkbedrijf Rijnvicus
- Jeugdzorg
- Tom in de buurt
- Functioneren Regiotaxi Holland Rijnland.



## Adviezen van de Cliëntenadviesraad<sup>1</sup>

### **Tweede Advies inzake besteding Klijsma gelden (ongevraagd)**

Nogmaals adviseerde de Cliëntenadviesraad over de besteding van de zogenoemde Klijsma gelden ten behoeve van de bestrijding van armoede onder kinderen in de gemeente Alphen aan den Rijn.

### **Advies over Uitvoeringsprogramma Maatschappelijke Zorg Rijnstreek**

In januari heeft de Cliëntenadviesraad advies uitgebracht over het uitvoeringsprogramma 'Blijf in de buurt'. Over het algemeen zijn wij tevreden over de uitgangspunten en actielijnen, wel hebben wij een aantal zorgelijke aandachtspunten op het gebied van wonen, ondersteuning en financiering onder de aandacht gebracht.

### **Advies inzake dienstverlening Regiotaxi Holland Rijnland (ongevraagd)**

Gezien de vele klachten en slechte ervaringen die ons bereiken over de Regiotaxi, hebben wij geadviseerd om een klantentevredenheidsonderzoek te doen onder gebruikers van de Regiotaxi. Ook dringt de Cliëntenadviesraad aan op verbetering van de dienstverlening door de Regiotaxi.

### **Advies inclusief beleid (ongevraagd)**

De Cliëntenadviesraad adviseerde om een nulmeting te doen naar de stand van zaken rond de uitvoering van het VN-verdrag over de inclusieve samenleving en meer aandacht te schenken aan de toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen in de gemeente.

### **Advies over Uitvoeringsplan Senioren**

In augustus heeft de Cliëntenadviesraad geadviseerd over het uitvoeringsprogramma Blijvend thuis, dat betrekking heeft op het seniorenbeleid van de gemeente. Het onderdeel "wonen" kwam hier niet in aan bod, wat wij juist als een essentieel onderdeel beschouwen in het streven om senioren langer, zelfstandig thuis te laten wonen. Over de onderdelen ondersteuning, zorg, technologie en bewustwording geven wij verschillende kritische opmerkingen.

### **Advies inzake Voedselbank (ongevraagd)**

Omdat wij hadden vernomen dat de Voedselbank in Alphen momenteel ongeschikt gehuisvest is, hebben wij de gemeente geadviseerd medewerking te verlenen bij het zoeken, vinden en betrekken van een betere locatie.

---

<sup>1</sup> U vindt al onze adviezen op onze website, [www.car.adviesraden-alphenaandenrijn.nl](http://www.car.adviesraden-alphenaandenrijn.nl)



## Diversen

### Participe

Participe is de lokale welzijnsorganisatie, die zich ondermeer bezig houdt met de indicatiestelling voor de Wmo en deel neemt in het samenwerkingsverband Tom in de buurt. De voorzitter van de Cliëntenadviesraad heeft halfjaarlijks overleg met Participe over actuele zaken, knelpunten en ontwikkelingen.

Twee leden van de Cliëntenadviesraad nemen deel aan het klantenpanel van Participe.

Aan de orde kwam onder meer:

- Proces aanvragen Wmo-voorzieningen
- Kwaliteit huishoudelijke hulp
- Functioneren serviceplein
- Bekendheid cliëntondersteuning
- Verstrekken PGB's.

### Stichting Lumen

Lumen is een onafhankelijke regionale cliëntenorganisatie. Lumen zet zich in voor mensen met psychische en psychosociale problematiek in de regio Holland Rijnland, met mensen uit de doelgroepen en los van zorginstellingen en hulpverleners.

Maandelijks is er een lunchbijeenkomst van de Lumen adviesgroep, waaraan leden van de Cliëntenadviesraad deelnemen. Hierbij wordt gesproken over actualiteiten rond de GGZ in onze regio.

### Klankbordgroep Regiotaxi Holland Rijnland

De Cliëntenadviesraad maakt sinds 2017 deel uit van dit overlegorgaan, dat ten doel heeft de kwaliteit van de dienstverlening van de Regiotaxi te verbeteren en ontwikkelingen in het doelgroepenvervoer in de gaten te houden. De klankbordgroep heeft in 2018 vier keer vergaderd in het bestuurscentrum van de gemeente Teylingen (Voorhout). Aan dit overleg nemen vertegenwoordigers van Cliëntenorganisaties en ambtenaren van de gemeenten binnen Holland Rijnland deel. Ook de uitvoerende taxibedrijven zijn vertegenwoordigd.

De Cliëntenadviesraad heeft meerdere keren de aandacht gevestigd op de vele klachten, misstanden en problemen binnen deze vervoersvoorziening. Dit heeft geleid tot het uitbrengen van een advies aan het college van Alphen aan den Rijn. Helaas heeft de gemeente dit advies ter zijde geschoven.

Pas nadat ook vanuit andere gemeenten kritische geluiden werden waargenomen en het aantal en de aard van de klachten die door ons zijn opgemerkt onaanvaardbaar hoog werden, heeft de Wethouder aangedrongen op nader onderzoek door Holland Rijnland naar de kwaliteit van de dienstverlening door de Regiotaxi. Dit zal in 2019 gaan geschieden.





### Website

De website van de Cliëntenadviesraad, [www.car.adviesraden-alphenaandenrijn.nl](http://www.car.adviesraden-alphenaandenrijn.nl), is op een aantal kleine punten aangepast. De welkomst-pagina is aantrekkelijker vorm gegeven. U kunt hier nog steeds het vergaderrooster, de agenda's en de verslagen van de vergaderingen vinden. Ook de adviezen van de Cliëntenadviesraad en andere relevante stukken staan online. Via de contactpagina kunt u ons eenvoudig bereiken. Ook een selectie uit het nieuws over het Sociaal Domein is beschikbaar. In het archief vindt u de Nieuwsflitsen van de afgelopen jaren.

### Nieuwsflits

Omdat het van belang is dat zo veel mogelijk cliënten én inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn op de hoogte zijn van het werk van de Cliëntenadviesraad, sturen wij ca. tien keer per jaar een Nieuwsflits rond waarin wij verslag doen van onze bezigheden en aandacht vestigen op opmerkelijke ontwikkelingen binnen de gemeente die met het Sociaal Domein te maken hebben. Ook landelijk nieuws op dit terrein kan worden aangestipt. Inmiddels lezen ruim 80 personen en organisaties van binnen en buiten de gemeente onze Nieuwsflits.

### Privacyverklaring

In verband het ingaan van de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hebben wij een Privacyverklaring opgesteld. U kunt deze lezen op onze website, [www.car.adviesraden-alphenaandenrijn.nl](http://www.car.adviesraden-alphenaandenrijn.nl)







## Werkbezoeken, symposia en overlegstructuren

De leden van de Cliëntenadviesraad hebben in het verslagjaar deelgenomen aan een groot aantal plaatselijke, regionale en landelijke activiteiten, bijeenkomsten, vergaderingen, symposia, congressen enzovoort op het gebied van het Sociaal Domein. Het gaat daarbij om het verkrijgen van actuele informatie over en uitwisseling van kennis en ervaring waardoor de leden, en daarmee de adviesraad, steeds beter kunnen functioneren.

Een greep uit de bezoeken van het afgelopen jaar:

Afsluitend congres schakelteam personen met verward gedrag  
ALV Koepel Adviesraden  
Bezoek aan 's Heerensloo Noordwijk, woonlocatie beschermd wonen  
Bezoek informatieavond over GGZ door Cliëntenraad Rivierduinen  
Bezoek informatiemarkt Sociaal Domein 5 juli 2018  
Bezoek woonlocaties begeleid wonen  
Bijeenkomst "Jongeren naar de arbeidsmarkt; doen wat werkt"  
Bijeenkomst een Goede oude Dag  
Bijeenkomst Tom in de buurt op 2 juli  
Bijeenkomsten concessie openbaar vervoer Zuid-Holland Noord  
Conferentie Koepel Adviesraden  
Congres ervaringsdeskundigheid  
Congres LCR (Landelijke Cliëntenraad)  
Congres Nieuwe wegen, GGZ en opvang  
Debatavond van het OSO  
Deelname De Alphense Talkshow over openbaar vervoer  
Deelname Mantelzorgcafé Boskoop  
Deelname ouderenberaad LUMC  
Denktank mantelzorg zonder digitale hindernissen  
High Tea in de Baronie, door Leerpark, Woonforte en Participe  
Inspraak Raadscommissie over Uitvoeringsplan senioren 75+  
Kick-off Blijf in de Buurt  
Landelijk overleg mantelzorgers Mezzo (nu: mantelzorg.nl)  
Lunchbijeenkomst Rotaryclub Alphen over Tommobiel  
Opening Futurahuis Boskoop  
Opening Herbergier Hazerswoude Rijndijk  
Opening jeu de boulesbaan Tom Rijnwoude  
Overleg Serviceplein gemeente Alphen  
Regionale conferentie over verward gedrag, Boskoop  
Slotbijeenkomst koplopers cliëntondersteuning  
Speeddate raadsleden nieuwe coalitie  
Stemmingmakerij in de bovenkamer, kick-off uitvoeringsprogramma 'Blijf in de buurt'  
Symposium het nieuwe beschermd wonen, Dordrecht  
Update bijeenkomst Mobility Mentoring  
Werkbezoek Philadelphia  
Werkconferentie Wonen  
Werklunch Rijnvicus.





## Financiële verantwoording

De gemeente heeft een budget van 2x €20.000,- per jaar beschikbaar gesteld voor de beide Adviesraden ( de Cliëntenadviesraad en Inwonersadviesraad).

In het verslagjaar bedraagt het budget voor de Cliëntenadviesraad € 20.000,00

De Cliëntenadviesraad heeft daarvan het volgende besteed:

Vacatiegeld leden adviesraad	€ 13.500,00	
Notuleerservice	4.534,78	
XEL Media BV	29,45	
Kosten Heidag	82,53	
Diverse attenties	252,61	
Koepeladviesraden	301,24	
Akse(gemeentegids)	<u>37,50</u>	
Totale kosten	€ 18.738,11	<u>€ 18.738,11</u>
Positief saldo		€ 1.261,89

