

Datum: 6 juli 2015  
Tijdstip: 16.30 uur tot 18.30 uur  
Locatie: Commissiekamer III  
Aanwezig: Kees Slingerland, Cecilia van Sabben, Marjanne Meijerink, Marjolein den Uijl, Saskia Heemskerk, Marijke van Huizen, Greet den Dulk  
  
Afwezig: Johan Kemker  
  
Gemeente: Amy de Jong, Inge Marie van Klaveren, Nardy Beckers, Anja Krijnberg, Tjitske Blaauw, Romy Kempen

---

### 1. Opening en vaststellen agenda

Kees opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. Speciaal welkom aan de drie toehoorders. De agenda wordt vastgesteld.

### 2. Sociale Kaart

**Amy de Jong**

Amy de Jong van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling licht dit onderwerp toe. De gemeente werkt nu een jaar met de sociale kaart en zijn nu aan het kijken naar een doorontwikkeling. De Sociale Kaart is een website waar alle instellingen op het gebied van welzijn, gezondheidszorg, en maatschappelijke dienstverlening te vinden zijn. De website is opgezet met als doel duidelijk te maken wat een instelling of voorziening voor mensen kan betekenen. Op deze website staan alle contactgegevens van diverse instellingen. De website heeft ongeveer 700 bezoekers per maand, hier is de gemeente erg tevreden over. Op de website wil de gemeente zo min mogelijk informatie vermelden wat veranderlijk is. De vraag van Amy is wat de Cliëntenadviesraad van de website vindt. Marijke geeft aan dat je soms 'dubbel' wordt doorgelinkt naar dezelfde pagina, vooral naar Tom in de buurt. Amy geeft aan dat dit logisch is aangezien er een hoop instellingen onder Tom in de buurt vallen. Greet zegt dat de lay-out van de website erg lijkt op de gemeentelijke website. Hier is met opzet voor gekozen, omdat de Sociale Kaart een onderdeel is van de gemeente, zegt Amy. Greet vraagt hoe je een adreswijziging van een instelling door kunt geven. Amy geeft aan dat er onderaan de pagina een emailadres staat. Hier kunnen alle wijzigingen naar gemaild worden. Amy beheert deze mailbox. Greet geeft aan dat dit in het verleden wel eens mis ging. Amy benadrukt dat de gemeentegids nog steeds bestaat, maar dat is alleen een weergave van alle adressen. De Sociale Kaart geeft meer informatie. Cecilia vraagt of er een verwijzing naar de

Sociale Kaart op de gemeentelijke website staat. Amy geeft aan dat dit wel het geval is. Cecilia zegt dat er op de gemeentelijke website niets te vinden is over werk vinden. Amy zegt dat dit wel op de Sociale Kaart staat, maar hoe kom je hier achter als je in eerste instantie zoekt op de website van de gemeente? Amy gaat hier achteraan.

### **3. Cliëntenondersteuning**

**Amy de Jong**

De WMO 2015 verplicht de gemeente om onafhankelijke cliëntenondersteuners aan te bieden. Er is een pool opgezet met verschillende cliëntenondersteuners. Vorige week heeft er een evaluatie plaats gevonden. Het is gebleken dat Alphen aan den Rijn één van de weinige gemeente is die de cliëntenondersteuners op vrijwillige basis heeft ingezet. Op dit moment zijn er 21 cliëntenondersteuners. Hier is de gemeente erg blij mee. Cliëntenondersteuners kunnen mensen bijstaan bij een gesprek met de gemeente, Tom in de buurt of Participe. De vrijwilligers ondersteunen een cliënt bij het voorbereiden, voeren en nabespreken van het gesprek. Dit jaar hebben er 19 gesprekken plaats gevonden waar cliëntenondersteuners bij zijn geweest. Veel cliënten nemen toch mensen mee uit hun eigen netwerk. Marjanne is ook cliëntenondersteuners en heeft dit jaar vijf gesprekken bijgewoond. Alle cliëntenondersteuners hebben aangegeven dat zij hiermee door willen gaan. Er zit vanaf augustus ook een cliëntenondersteuner bij vanuit de GGZ. Vanuit de gemeente vinden wij het belangrijk dat er zicht komt op de knelpunten. Hier kan de gemeente ook concreet iets mee. Ook wil de gemeente dat de cliëntenondersteuners zich meer gaan richten op jeugd en onderwijs. Marjolein vraagt zich af of de cliëntenondersteuners bekend zijn bij de cliënten? Amy geeft aan dat we het komende jaar gaan investeren in de communicatie. Er zijn al folders verspreid en er heeft een interview met een cliëntenondersteuner in de krant gestaan. Kees vraagt zich af of er in de kernen ook behoefte is aan cliëntenondersteuners of weten mensen hier hun eigen weg te vinden? Amy geeft aan dat dit moeilijk te meten is. De gesprekken waar cliëntenondersteuners zijn ingezet zijn vooral met cliënten uit Alphen gevoerd. Vanuit het Serviceplein wordt ook gewezen op cliëntenondersteuners. Cecilia geeft aan dat het onderwerp niet wordt gevonden op de gemeentelijke website. Amy gaat hier achteraan.

Cecilia vraagt aan Nardy Beckers of er ook cliëntenondersteuning wordt gevraagd bij Werk en Inkomen? Hier zijn de cliënten namelijk niet op de hoogte van de vrijwilligers. Marjolein geeft compliment aan de brief over huishoudelijk hulp.

### **4. 2e rapportage Sociale agenda**

**Anja Krijnberg**

We zijn nu een half jaar bezig met de nieuwe verantwoordelijkheden op het gebied van jeugd, werk en Wmo en er wordt een flinke omslag gemaakt in de manier van werken in het sociaal domein. De gemeente wil graag van de raden weten wat jullie opvallende punten zijn, maar ook wat er juist goed gaat. De opbrengst van dit gesprek wordt meegenomen in de tweede kwartaalrapportage sociale agenda.

Met de gemeenteraad is besproken dat we in 2015 een vinger aan de pols houden. Hiervoor rapporteren we 4 keer per jaar aan de gemeenteraad over de gang van zaken in het Sociale Domein.

Wat zijn de dingen die jullie horen wat goed gaat en wat minder goed? Wat heeft prioriteit?

- Marjanne: Er is gebrek aan maatwerk. Men komt eerst met alle standaard oplossingen en daarna gaan ze pas maatwerk bieden. Bij Werk en Inkomen wordt er slecht gereageerd op e-mails. Cliënten komen vaak zelf met anders voorstellen en dat wordt meestal meteen afgekap. Het creatief denken en empathie tonen zit er meestal niet in.
- Marijke: Is onlangs bij Tom in de buurt in het Anker geweest. Ze sprak met een persoon die schulden heeft opgebouwd en hierover in groepsverband in gesprek moest gaan. Dit is niet ideaal. Als je schulden hebt wil je individuele begeleiding. Tom moet niet in de plaats komen van schuldhelpverlening. Nardy Beckers vindt dit erg bijzonder en gaat hier achteraan.
- Cecilia: Tom in buurt functioneert met de goede bedoelingen. Er is een verwachtingskloof, maar dit wordt niet nagestreefd. Er heerst veel onduidelijkheid, ook bij de medewerkers van Tom zelf. De communicatie moet echt beter. In de wijkcentra moet iedereen op de hoogte zijn van de werkwijze van Tom.
- Marjanne geeft aan dat Tom bij de huisartsen een soort van taboe is.
- Saskia: Is onlangs bij een bijeenkomst van Tom in Koudekerk geweest. De verwachting was dat er een presentatie werd gegeven over de werkwijze van Tom, maar niets was minder waar. Er is geen informatie of presentatie gegeven. De mensen van Tom waren niet herkenbaar en niemand werd welkom geheten. Actief Rijnwoude en Tom in de buurt hebben overleg gehad over de verdere samenwerking. Het is duidelijk dat Tom opstart problemen heeft. De communicatie/PR moet echt beter. Tom gaf in het gesprek aan dat er vanaf buiten veel dingen worden opgelegd waardoor ze beperkt worden in hun handelen
- Marjolein geeft aan dat er vorige week folders lagen van Tom in het wijkcentrum in Kerk en Zanen. Dit is een vooruitgang.
- Marjanne: De mensen die de zorg echt nodig hebben (vb: dementerende ouderen), gaan er juist op achteruit. De oorzaak hiervan is de achteruitgang van huishoudelijke hulp. Anja is benieuwd wie deze mensen zijn. De gemeente heeft hier geen beeld bij.
- Kees geeft aan om in aantallen concreet te worden. Meetbare criteria ontwikkelen.
- Cecilia: De 1<sup>e</sup> kwartaal rapportage had een heldere opbouw. Ze vraagt zich alleen af of er KPI's aan toe gevoegd kunnen worden? Anja zegt dat dit mogelijk is, maar niet gewenst.

De planning: Anja maakt een kort verslagje van de knelpunten. De kwartaalrapportage gaat 11 augustus naar het college. Het wordt geagendeerd in de raadsvergadering van september.

## **5. Nyfer Rapport**

**Inge Marie van Klaveren**

Inge Marie van Klaveren licht het rapport toe. De aanleiding van het onderzoek is: 'Hoe denken mensen zelf over zelfredzaamheid en participatie'? Nyfer heeft dit onderzoek bij meerdere gemeentes uitgevoerd dus je kan vergelijken met elkaar. Er is geen referentiegroep genomen met bijvoorbeeld mensen die geen gebruik maken van faciliteiten uit het Sociale Domein.

Cecilia vraagt zich af onder welke doelgroep mensen zijn gecategoriseerd die bijvoorbeeld een Wwb-uitkering ontvangen en die ook begeleid worden vanuit de Awbz. Hier is geen zicht op.

Cecilia vraagt of er een data-analist doorheen is gegaan. Ja, er zijn collega's door heen gegaan en we moeten het doen met de gegevens die we hebben.

Greet vraagt zich af wat het college hiervan vind. Die hebben het rapport vastgesteld en zijn benieuwd naar jullie advies. Welke norm is acceptabel? Waar willen we naar toe? Cecilia geeft aan dat het geen verrassing is dat er niet positief wordt gescoord op inkomen/financiën. Zij vindt het fijn dat dit op de agenda staat.

## **6. Vaststellen verslag 21 mei 2015**

Het verslag is vastgesteld.

## **7. Mededelingen en actualiteiten**

Website: Marijke heeft een opzet gemaakt. De domeinnaam kan nu worden gebruikt. Het is leuk om van iedereen een klein persoonlijk stukje te plaatsen met foto.

Besloten is om vooralsnog geen privémailadressen te vermelden. Marijke vraagt of iedereen een kijkje wil nemen op de website en s.v.p. even kritisch kijken naar de contactpagina. Wie wordt de contactpersoon? Welk emailadres gaan we vermelden? Dit zijn nog openstaande punten waar we later op terug komen.

Dropbox: Saskia heeft uitgezocht of het mogelijk is een email te krijgen zodra iemand iets in Dropbox heeft geplaatst. Dit is niet mogelijk. Er worden wel meldingen gedaan. Je kunt dit zien aan een pictogram rechts onderin het scherm. Je moet hier dus zelf attent op zijn. Saskia is bereid om mensen te helpen met Dropbox. Mocht je hier behoefte aan hebben, mail of bel Saskia.

Mailwisseling: Kees heeft een mailwisseling met Marjanne over Activite gehad. De afspraak is dat je een persoonlijke reactie alleen naar de betreffende persoon stuurt. Zet dus niet onnodig andere leden in de cc.

Actief Rijnwoude: Saskia is coördinator geworden van actief Rijnwoude. Stichting Actief Rijnwoude is een welzijnsorganisatie die zich richt op 50+er. De stichting ondersteunt hulpbehoevende volwassenen door het organiseren van activiteiten. Ook de klussendienst en burendienst vallen onder deze stichting. Actief Rijnwoude richt zich niet op het verlenen van zorg. Saskia heeft zin in haar nieuwe uitdaging en kan haar ervaringen met jeugd hier ook goed inzetten.

Dienstverlening van jongeren: Hierin laat de gemeente nog wel eens steken vallen. Belangrijk is dat de signalen worden doorgegeven aan de raad.

Adviesaanvraag: Tjitske heeft voor deze vergadering een adviesaanvraag van een collega ontvangen. Dit wordt digitaal doorgestuurd. Iedereen verdiept zich erin en Kees doet via de mail een voorstel wie deze adviesaanvraag gaat behandelen. Voor 18 augustus moet het advies aangeleverd zijn.

#### 8. Brief gemeente d.d. 22-06 over meldpunten

Het is een algemene oproep om zaken te melden aan de gemeente. Cecilia geeft aan dat je geen individuele belangenbehartiging mag doen, maar dat wordt hier wel gevraagd. Als cliëntenadviesraad vraagt ze zich af of we ons op individueel niveau moet richten. Tjitske geeft aan dat we meldingen niet vanuit de raad moeten doen, maar uit naam van jezelf. De gemeente is echt op zoek naar concrete casussen. Dus signalen die je persoonlijk door krijgt graag doorgeven. Het is belangrijk om wel te reageren. Kees zal dit doen via de mail.

#### 9. Huishoudelijk reglement

Is vastgesteld.

Rooster van aftreden. Is vastgesteld. Je kan herbenoemd worden.

#### 10. Participe: Masterclass TOM in de buurt

De voorzitters hebben kennis gemaakt met Else Leih van Participe. Het voorstel is om een masterclass te organiseren. Dit is meer dan een gewone presentatie. Ze wil dit gezamenlijk met andere gemeentes doen. Binnenkort volgt er een datum.

#### 11. Rapportage uit voorzittersoverleg

Kees stuurt een rapportage door via de mail.

#### 12. Rondvraag en sluiting

Cecilia: Is het mogelijk dat de CAR de rapportage van het Serviceplein krijgt? Ja, dat wordt geregeld zodra de rapportage klaar is.

Greet: In de gemeenteraadvergadering hadden ze het over het voorzienbaarheidsprincipe. Wat wordt daar onder verstaan?

Greet: Wethouder de Jager zegt in een krant dat de jeugdvoorzieningen nog veel geld kan gaan kosten. Wat is de achtergrond hiervan? Tjitske neemt dit mee.

Actielijst		
Onderwerp	Wie	Wanneer
Contactpersoon Binnenvest in contact brengen met Kees over evt. kandidaat	Binnenvest/Kees	z.s.m.
Adviesaanvraag Bijstand Peuteropvang	Kees (voorstel werkgroep via de mail) Werkgroep (brengt advies uit)	z.s.m. uiterlijk 18 augustus
Adviesaanvraag brief 22-06 Meldpunten	Kees	z.s.m.
Doorsturen rapportage voorzittersoverleg	Kees	z.s.m.