

## Verslag

## Clëntenadviesraad

---

Datum:	14 november 2016
Tijdstip:	16.30 uur tot 18.45 uur
Locatie:	Werkcafé 1
Aanwezig:	Kees Slingerland (voorzitter), Greet den Dulk, Ronald Geerligs, Marijke van Huizen, Marjanne Meijerink, Wies van den Nieuwendijk, Cecilia van Sabben, Saida Yachou namens de Wmo/adviesraad Kaag en Braassem: Hans Witvoet, Hans van der Knijff
Gemeente:	Nardy Beckers, Inge van der Heiden, Joyce Niesten, Elvedina Zulcic (agendapunt 3)
Afwezig m.k.:	Marjolein den Uijl
Namens zorgaanbieders Welzorg en Meyra:	Jeroen Witmus, Sven van der Ven (Welzorg) Hans Schouten, Renske Oudmeijer (Meyra)
Notulist:	Froukje Jellema

---

### 1. Opening en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom.

Er worden nog twee agendapunten toegevoegd:

- Aanbesteding huishoudelijke hulp
- Maandrapportage

### 2. Vaststellen verslag oktober 2016

Tekstueel:

Geen opmerkingen, het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag:

Pagina 3, punt 7: Cecilia merkt op dat de brief over de collectieve verzekering nogal wat vragen heeft opgeroepen bij iemand die zij begeleidt. Hij is vervolgens op een vervelende manier van het kastje naar de muur gestuurd. Op verzoek van Nardy geeft ze de naam van de verantwoordelijke medewerker door.

Pagina 3, punt 6: naar aanleiding van het hoge aantal afwijzingen voor de bijzondere bijstand vraagt Nardy de cliëntenadviesraad mee te denken over verbetering van de communicatie.

### Actiepuntenlijst

De actiepuntenlijst wordt doorgenomen en waar nodig aangepast.

### **3. Presentatie leveranciers hulpmiddelen**

Welzorg en Meyra introduceren zichzelf kort. De cliëntenadviesraad heeft vooraf een lijst met vragen doorgestuurd. Een aantal vragen/opmerkingen passeert de revue.

- Een belangrijk verbeterpunt is de communicatie tussen de zorgaanbieder en de cliënt. In de dienstverlening ontbreekt het vaak aan empathie. Marjanne pleit ervoor steekproefsgewijs de telefoongesprekken op te nemen. Vooral ook wanneer mensen met pech langs de weg staan.

Sven van der Ven geeft aan dat iedereen die bij Welzorg wordt aangenomen een training krijgt hoe om te gaan met mensen aan de telefoon. De training wordt gegeven door een extern bedrijf dat daarin is gespecialiseerd.

- Wie beslist wanneer een nieuwe voorziening wordt aangeschaft en waar kan je in bezwaar gaan?

Hans Schouten geeft aan dat het gebruikersgemak en de kosten in evenwicht moeten zijn. Voor het aanschaffen van een nieuwe voorziening worden er diverse afwegingen gemaakt. Vervanging is niet gebonden aan leeftijd van het hulpmiddel.

Sven van der Ven sluit zich daarbij aan. Hij wijst daarbij ook nog op de verplichting vanuit het rijk om zoveel mogelijk te her-verstrekken. De verstrekking van een hulpmiddel vindt plaats op basis van het advies van de adviseur van Participe die een categorie aanwijst. Bij de bepaling van de categorie wordt rekening gehouden met de omstandigheden én voorkeur van de cliënt.

- Is er bij pech een Europa-dekking?

Antwoord: Er is alleen dekking in Nederland.

- Is het bij Welzorg mogelijk bij pech een plaatselijk nummer van een fietsenmaker te bellen?

Antwoord: Nee, alles wordt vanuit Raamsdonksveer gedaan.

- Hebben de aanbieders zelf nog punten waarvan men vindt dat ze beter kunnen?

Dat is op dit moment niet het geval. Bij de aanbesteding is rekening gehouden met alle wensen.

- Wat gebeurt er met de wachttijden aan de telefoon?

Die zijn per 1 januari, als het contract ingaat, verleden tijd.

Afgesproken wordt dat de vragen ook nog schriftelijk worden beantwoord.

#### **3a. Aanbesteding huishoudelijke hulp (Joyce Niesten)**

De voorbereidingen voor de aanbesteding zijn in volle gang. Er wordt met diverse partijen, zowel vanuit de cliënten als vanuit de aanbieders, gesproken. Begin volgend jaar wordt het inkoopplan gemaakt, waarna de aanbesteding volgt. Voor de zomer moet duidelijk zijn welke partijen per 1 januari 2018 de huishoudelijke hulp gaan bieden.

Joyce wil van de cliëntenadviesraad weten op welke manier en op welk moment deze bij het proces betrokken wil worden. Ook zou ze graag advies krijgen bij het implementatietraject. Desgevraagd geeft ze aan dat de inkoop niet geldt voor Kaag en Braassem en Nieuwkoop.

Vanuit de cliëntenadviesraad wordt erop gewezen dat het ook belangrijk is de huishoudelijke hulpen zelf te spreken.

Afhankelijk van de input moet worden gekeken wat het uitgangspunt is: 'vergroten van zelfredzaamheid' of 'het geven van hulp'. Duidelijk is dat het welzijn van de cliënt voorop moet staan.

Afgesproken wordt dat Joyce voor de cliëntenadviesraad een aantal vragen op papier zal zetten. Daarop zal voor het eind van het jaar worden gereageerd.

**4. Stand van zaken Inkoop Jeugdhulp / procedure hoger beroep Zorgaanbieders**

Greet heeft naar aanleiding van het gesprek van 1 november een verslagje rondgestuurd. De cliënten hebben inmiddels ook allemaal een brief gehad. Het hoger beroep vindt plaats in februari. Dit wordt afgewacht. Onder de cliënten is weinig onrust ontstaan.

**5. Brandbrief van Kleinschalige Zorg Ondernemers Groene Hart over pgb-beleid**

Het college heeft een antwoord geformuleerd. De brief staat op 1 december op de agenda van de raadscommissie Sociaal Domein. Van de Kleinschalige Zorg Ondernemers is nog niets gehoord.

**6. Antwoord van college op advies wijziging verordening en nadere regels**

Het college gaat akkoord, maar wil in dit kader ook nog de mogelijkheden met betrekking tot de minimaregeling en het armoedebeleid onderzoeken. Wethouder De Leest wil voor de doelgroep nog aanvullende plannen zien. Het antwoord van het college op het advies van de CAR wordt nagestuurd.

**7. Koersplan SWA**

Inge deelt het plan uit zoals dat door het college is vastgesteld en op 24 november naar de raad gaat. Opgemerkt wordt dat partners Kaag en Braassem en Nieuwkoop nog moeten instemmen met de opheffing van de gemeenschappelijke regeling. Ook de raad van Alphen moet nog besluiten of de gemeenschappelijke regeling wordt opgegeven. Inge adviseert te wachten met een verdere reactie tot er besluiten zijn genomen. Er is daarna nog voldoende tijd om op de inhoud te reageren.

Aldus wordt besloten.

Gevraagd wordt waarom bij Kaag en Braassem het uitgangspunt van de integraliteit uit het advies is gehaald. Nardy geeft aan dat mensen met multiproblemen uit Kaag en Braassem niet naar het Serviceplein in Alphen komen.

De cliëntenadviesraad is teleurgesteld dat de suggestie is gewekt dat de cliëntenraden er actief bij betrokken zijn, terwijl dat niet zo is. Cecilia verzoekt Inge erop aan te dringen dat er ruimte en tijd komt voor advies en inspraak.

Cecilia, Kees, Ronald en Greet vormen een werkgroep die zich na de raadsvergadering over dit belangrijke onderwerp zal buigen.

**8. Verslag voorzittersoverleg**

Het is een kort verslag, uitsluitend bedoeld voor de cliëntenadviesraad.

De advertentie voor een nieuwe voorzitter van de inwonersadviesraad viel niet erg op. Er zijn wel een paar reacties.

Greet is nieuwsgierig naar het werkbudget van Tom in de Buurt. Ze heeft gehoord dat er enige onvrede was met het feit dat men activiteiten op locaties organiseert zonder deze te huren, in ruil voor koffie. Duidelijk wordt dat dit een commerciële afspraak tussen partijen is. Geprobeerd wordt zo goedkoop mogelijk de huisvesting te regelen.

Marijke zou graag weten hoe groot het deel van het budget van Tom in de Buurt is dat aan echte zorg wordt besteed. Inge geeft aan dat circa 75% van het budget naar de medewerkers gaat die de zorg bieden.

**9. Vergaderschema 2017**

Het voorstel voor het vergaderschema wordt aangenomen.

## **9a. Maandrapportage**

Nardy deelt een geprinte versie van de maandrapportage uit en geeft een toelichting. Naar aanleiding van de bespreking vertelt Nardy over het Amerikaanse project Mobility Mentoring, dat per 1 januari in Alphen wordt ingevoerd. Mobility Mentoring is een nieuwe manier om huishoudens met forse financiële problemen te begeleiden. Nardy zegt toe informatie hierover toe te zullen sturen.

In het overzicht ontbreken de wachttijden voor bijzondere bijstand. Deze zullen in het volgende overzicht worden opgenomen.

Nardy zou graag eventuele vragen van tevoren krijgen.

De cliëntenadviesraad zegt tevreden te zijn over deze wijze van presenteren.

## **10. Actualiteiten**

- Stand van zaken rond ambtelijke werkgroep die knelpunten inventariseert / inclusieve samenwerking
- Wmo-overschotten bij gemeenten (in overweging nemen B&W ongevraagd advies te geven omtrent overgebleven Wmo-geld)
- Brief voortgang Jeugdhulp Alphen aan den Rijn
- Kwartaalrapportage Jeugdhulp Holland Rijnland
- Stand van zaken Mantelzorgcompliment en dag voor Mantelzorg 8 november 2016
- Week van het Werk

Wegens tijdgebrek wordt de gemelde punten niet besproken.

## **11. Rondvraag en sluiting**

Niets meer aan de orde zijnde sluit de voorzitter de vergadering om 18.45 uur.

	<b>Actielijst</b>		
	<b>Onderwerp</b>	<b>Wie</b>	<b>Wanneer</b>
1	Navragen of het in de toekomst mogelijk is aanvraagformulieren digitaal terug te zenden naar de gemeente.	Nardy	Aanhouden
2	Navragen of de bijlage bij de herbeoordelingsbrief is aangepast (m.n. wat betreft het deel voor het Serviceplein) en wat de afd. Financiën ermee doet	Nardy	vergadering december
3	Aangeven welke zaken op de bewonerscomputer op het Serviceplein beschikbaar moeten zijn.	CAR/Nardy	vergadering december
4	Meedenken over enkele punten in de Mer (Marjanne en Cecilia)	Leontien Buitendijk (Inge)	vergadering december
5	Doorsturen info Ouders van thuiszitters	Wies	vergadering december
6	Kijken of het zinvol is de quickscan van Mezzo m.b.t. mantelzorgbeleid uit te voeren. (www.mezzo.nl)	Inge	vergadering december
7	Kennismakingsstukje voor website maken	Wies	z.s.m.