

Agenda

Cliëntenadviesraad

| | |
|--------------|--|
| Datum: | 12 december 2012 |
| Tijdstip: | 16.30 tot 18.30 uur |
| Locatie: | Werkcafé 1 |
| Aanwezig: | Kees Slingerland (voorzitter), Cecilia van Sabben, Marjolein den Uijl, Ronald Geerligs, Marijke van Huizen (vanaf 17.15 uur), Greet den Dulk, Wies van den Nieuwendijk, Saida Yachou |
| Afwezig m.k. | Marjanne Meijerink |
| Gemeente: | Nardy Beckers, Inge van der Heiden |
| Notulist: | Froukje Jellema |

1. Opening en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. Marijke van Huizen kan pas na drie kwartier aanschuiven omdat de regiotaxi niet in staat blijkt haar op tijd te brengen, ondanks dat hij op tijd was besteld. Dit feit, plus de bejegening door de telefoniste van de regiotaxi, zorgen voor grote verontwaardiging bij de leden van de cliëntenadviesraad.

2. Vaststelling verslag 14 november 2016

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag:

Pagina 1, onderaan. Nardy heeft gevraagd mee te denken over de communicatie rond de bijzondere bijstand. Kees vraagt zich af wat ze hier precies bedoelde. Dit zal haar straks worden gevraagd.

Pagina 2, punt 3: De leveranciers van hulpmiddelen hebben de vragen nog niet schriftelijk beantwoord. Inge gaat hier nog achteraan.

Pagina 3, punt 4: inmiddels is duidelijk dat het hoger beroep op 10 januari plaatsvindt.

Pagina 4: punt 9a: Nardy heeft de toegezegde informatie over Mobility Mentoring nog niet toegezonden.

Actiepuntenlijst

Actiepunt 1: In het derde kwartaal van 2017 komt er een snelbalie waar aanvraagformulieren digitaal kunnen worden teruggestuurd.

Actiepunt 2: Over de herbeoordelingsbrief was enige verwarring, maar dit wordt nu opgepakt.

Actiepunt 3: de cliëntenadviesraad moet aangeven welke zaken op de bewonerscomputer beschikbaar moeten zijn. Dit geldt ook voor het leesmateriaal op de leestafel.

Actiepunt 4: Cecilia laat weten dat het hierbij alleen nog gaat om de groep alleenstaanden met een beperking, die geen kinderen hebben. Voor de overige groepen zijn de Nadere regels en de Verordening aangepast. Er is een gesprek geweest met

Leontien en Corrie. Zij gaan bij partners in de keten navragen of de mensen uit deze groep daar bekend zijn en welke financiële problemen zijn hebben. Daarbij wordt niet alleen gedacht aan een oplossing in geld, maar ook in natura. Dit blijft een actiepunt. Actiepunt 5: blijft staan. Wies zou wel graag weten hoeveel thuiszitters er in Alphen zijn (leerplichtigen die geen passende vorm van onderwijs krijgen). Inge geeft aan dat dit zeker een speerpunt is. Ze gaat uitzoeken om hoeveel kinderen het gaat.

3. Koersplan Participatiewet (Marjolein Buis en Maurits Depla)

Voor de verdere uitwerking van het koersplan is een werkgroep opgericht bestaande uit Greet, Ronald, Kees en Marjolein Buis. Kees doet verslag.

In de raad is afgesproken dat eerst een externe adviseur gaat kijken wat de beste positie is van het Werkbedrijf in relatie tot het Serviceplein. Er komt nog een aanbesteding. Al met al wordt het wel april/mei. De mensen van de SWA en het Serviceplein beginnen wel met het integreren van een aantal werkprocessen, ondanks de onduidelijkheid van hun juridische posities. In dit traject is het niet steeds mogelijk een termijn van zes weken te hanteren voor advies van de cliëntenadviesraad.

De cliëntenadviesraad uit haar zorgen over de onrust die dit alles bij de werknemers van het Serviceplein zal veroorzaken.

Desgevraagd geeft Nardy aan dat het onderzoek van Matchcare voorlopig beperkt blijft tot deze steekproef. Eerst wordt gekeken hoe de resultaten uit het onderzoek in de praktijk werken. De gegevens moeten nog worden overgezet op het ICT-systeem van de gemeente.

Kees merkt op dat in dit kader de vraag naar voren kwam of de werkgroep niet samengesteld zou moeten worden uit leden van de cliëntenadviesraad en de inwonersadviesraad. Besloten wordt hier voorlopig als werkgroep van de cliëntenadviesraad mee verder te gaan.

Bij de volgende vergadering op 9 januari worden nieuwe afspraken voor de werkgroep gemaakt.

Afspraak: voor de volgende vergadering worden Ilse Pardoel en Theresa Furlanis uitgenodigd om iets te vertellen over het onderzoek. Tevens wordt Maurits Depla uitgenodigd om iets te vertellen over het proces.

4. Communicatieplan naar aanleiding van de brainstorm op de heidag

Agnes van Gaalen en Ingrid Straathof, communicatieadviseurs van de gemeente, geven een toelichting op het communicatieadvies dat zij schreven voor de cliëntenadviesraad. In dit verband complimenteren ze de cliëntenadviesraad met de website, altijd actueel, en met het sterke logo.

Afspraken:

- de kernboodschap van de cliëntenadviesraad wordt nog kort en krachtig (in 'straattaal') herschreven
- er wordt nog nadere informatie gegeven over de wijze waarop een stakeholdersanalyse opgezet kan worden
- de communicatieadviseurs bieden ondersteuning bij het maken van de sjablonen in de huisstijl
- informatie voor het plaatsen van nieuwsberichten op 'allesinalphen.nl' wordt doorgegeven.

5. Beantwoording vragen t.b.v. aanbesteding Huishoudelijke Hulp

Marijke noemt naar aanleiding van haar contact met een aantal huishoudelijke hulpen de volgende aandachtspunten die bij de aanbesteding meegenomen zouden moeten worden:

- Hoe gaan de thuiszorgorganisaties om met het feit dat er in sommige huizen nog steeds wordt gerookt?
- De thuiszorgorganisatie moet zich ervan bewust zijn dat de hulp zich soms niet aan de afspraak kan houden vanwege de houding van de persoon bij wie wordt schoongemaakt (voorbeeld: eerst afwassen omdat anders de keuken niet gedaan kan worden). Bij de aanbesteding moet dan een zin worden opgenomen dat de verantwoordelijkheid niet alleen bij de hulp ligt.
- In de aanbesteding moet er rekening mee worden gehouden dat de hulp tijd nodig heeft om van de ene locatie naar de andere te gaan. Inge wijst erop dat er niet in meer in uren, maar in taken wordt gerekend.
- Het drinken van een kopje koffie met de bewoner is belangrijk vanwege de signaleringsfunctie die het kan hebben.

De cliëntenadviesraad zou graag de tekst van de aanbesteding nog zien voordat deze wordt geëffectueerd. Inge zal vragen of dit kan.

6. Antwoord college op advies over Verordening en nadere regels

Geconstateerd wordt dat het advies in grote lijnen is overgenomen.

Marijke merkt op dat het wellicht goed zou zijn om in de toekomst vaker in te spreken bij de behandeling in de commissie omdat dat resulteert in meer aandacht.

Inge geeft aan dat de verordening nog niet is vastgesteld.

In dezelfde commissie kwam ook het beleidskader Maatschappelijke Zorg aan de orde. Vanwege een misverstand hebben zowel de inwonersadviesraad als de cliëntenadviesraad hier nog geen advies op gegeven.

Inge geeft aan dat het nu nog gaat om een visiestuk. Het is vooral belangrijk mee te denken bij de uitwerking.

Dit punt komt terug op de agenda.

7. Notitie inclusieve samenleving/VN-verdrag n.a.v. motie PvdA

De notitie is door het college vastgesteld en zal nu naar de raad worden gestuurd.

De gemeente is verplicht een plan van aanpak op te stellen.

Inge geeft aan dat er ook gewerkt gaat worden aan het programma Bestuursopdracht Blijvend Thuis. Daarin komen veel onderwerpen aan bod. De notitie Inclusieve samenleving wordt daarin ook meegenomen. Inge vraagt naar de verdere planning. Ook voor dit onderwerp geldt dat de inwonersadviesraad hier naar zal moeten kijken.

8. Verslag voorzittersoverleg

Over dit verslag zijn geen vragen of opmerkingen.

9. Maandrapportage Serviceplein (Nardy Beckers)

Alvorens een toelichting te geven op de maandrapportage, komt Nardy terug op een aantal punten die zijn genoemd bij het evaluatieonderzoek.

- Er wordt gewerkt aan een andere indeling van het Serviceplein, zodat de afstand tussen de gesprekstafel en de leestafel groter wordt.

- Wat de *routing* betreft is er bewust voor gekozen geen bord met Serviceplein op te hangen, om zo de anonimiteit van de inwoner die een Servicepleinmedewerker wil spreken te waarborgen. De leden van de cliëntenadviesraad zijn het hiermee eens.
- De *monitorschermen* zijn weer gemaakt en werken inmiddels.
- Er staan twee computers op het Serviceplein waar een inwoner kan inloggen.
- *Ten aanzien van de opmerking over het doorvragen, de vraag achter de vraag*, wordt aangegeven dat dit punt nogmaals wordt opgepakt in de werkoverleggen van de specialisten en in het vervolg op de motiverende gesprekstechnieken.
- Ten aanzien van de opmerking dat *bestaande klanten wel eens uit beeld verdwijnen bij de integrale intakers* wordt aangegeven dat iedere uitkeringsgerechtigde wordt gekoppeld aan een inkomensspecialist en/of re-integratiespecialist ter voorkoming van dit soort situaties in de toekomst.
- *De medewerkers van de flexibele schil werken soms niet op dezelfde integrale wijze als de vaste medewerkers van het Serviceplein*. De gemeente is zich hiervan bewust. Besloten is te gaan werken met eigen tijdelijk personeel voor twee jaar. Redenen:
 - Jongeren krijgen zo een kans en de organisatie kan hun frisse blik goed gebruiken;
 - Hiermee kan een efficiënte en uniforme werkwijze worden geborgd;
 - Hiermee kan het kennisniveau gelijk worden getrokken;
 - Hiermee wordt de betrokkenheid van de medewerkers vergroot;
 - Hiermee neemt het budget (zowel structureel als incidenteel) voor de flexibele schil af;
 - Het verloop onder inhuur is hoog, waardoor een efficiënte werkwijze niet kan worden geborgd.
- Ten aanzien van *de dubbele uitvraag van reeds bekende gegevens* wordt opgemerkt dat er wordt gewerkt aan een oplossing van het probleem dat de privacy gewaarborgd moet zijn. In januari start hiervoor een project, omdat het breder is dan het Serviceplein.
- Ten aanzien van de opmerking *dat er bij de bijstand en de bijzondere bijstand niet veel maatwerk mogelijk lijkt te zijn* wordt aangegeven dat dit voor de bijzondere bijstand wel wordt geprobeerd. Er moet altijd een rechtmatigheidstoets plaatsvinden. In de casuïstiekoverleggen worden steeds vaker inkomensspecialisten gevraagd te adviseren. Er moet echter altijd een afweging worden gemaakt tussen wat landelijk bepaald is en wat je zou willen.
- *Als de maximale doorlooptijd niet wordt gehaald is het belangrijk dat dit met reden wordt gemeld en dat er eventueel een tijdelijke oplossing wordt gezocht*. Door het inzetten van meer eigen tijdelijk personeel wordt ernaar gestreefd alles binnen de maximale doorlooptijd af te handelen en als dit niet lukt tijdelijk een andere oplossing aan te bieden.
- *Het Serviceplein moet op een duidelijke wijze communiceren*. Er zijn brievencoaches die alle brieven bekijken en waar nodig aanpassen, maar het gaat wel om heel veel brieven. Nardy verzoekt de cliëntenadviesraad te melden wanneer iemand een brief tegenkomt die niet juist is.

Ten aanzien van de maandrapportage:

Nardy geeft een toelichting op de maandrapportage die iedereen ter vergadering op papier ontvangt.

Saida merkt op dat veel statushouders niet weten dat de inburgeringscursus bij TAMA duurder is dan bij Sagenn. Daardoor zijn ze sneller door hun budget heen en soms hebben ze dan geen geld meer voor de laatste lessen.

Nardy laat weten dat onlangs besloten is folders te maken in andere talen om hier meer informatie over te geven. Ze stelt voor bij een volgende vergadering iemand uit te nodigen om iets meer over het proces van de statushouder te vertellen.

De doorlooptijden kunnen nu nog niet worden gegeven, deze worden de volgende keer wel toegevoegd. Met het oog op de jaarafsluiting in de maand december kunnen eventuele vragen nog via de mail aan Inge worden gesteld.

Kees bedankt Nardy voor de heldere wijze van rapporteren.

10. Terugkoppeling overleg cliëntenraden 23 november 2016

--

11. Actualiteiten

- OSO werkgroep Zorg en Welzijn
- Week van het werk; evaluatie ?
- Vraag Ronald over tarieven 2017
- Problemen met regiotaxi
- Afspraken jaarverslag CAR 2016
- Beleidskader Maatschappelijke zorg
- Ontwikkelingen bij Open Venster
- Nieuwe opdracht Participe
- Bijeenkomst cliëntondersteuners

Wegens tijdgebrek worden de actualiteiten verder niet besproken.

12. Rondvraag en sluiting

- Ronald zou graag weten hoe de gemeente omgaat met de stijgende tarieven en de PGB's. Inge geeft aan dat de PGB wel wordt geïndexeerd, maar waarschijnlijk stijgen de tarieven meer. Als een indicatie doorloopt na 1 januari komt er wel een correctie.
- Wies merkt op dat de mensen bij de SVB niet weten dat de gemeente dit jaar geen toestemming heeft gegeven voor een eindejaarsuitkering. Dat zou doorgegeven moeten worden.
- Wies dringt erop aan dat de cliëntenadviesraad actie onderneemt inzake de gang van zaken rond de regiotaxi en de klachtenregeling.
- Greet merkt op dat er vanuit de inwonersadviesraad klachten zijn over het functioneren van de JGT's. Men wil eventueel samen met de cliëntenadviesraad een ongevraagd advies opstellen over de jeugdhulp. Dit wordt als aandachtspunt genoteerd.
- Marijke laat weten dat Tom in de buurt uit Rijnwoude heeft aangegeven niet alle activiteiten te kunnen uitvoeren omdat men afhankelijk is van vrijwilligers. Voorts geeft ze aan te willen meewerken aan het jaarverslag van de cliëntenadviesraad.

Niets meer aan de orde zijnde sluit de voorzitter de vergadering om 18.50 uur.

| | Actielijst | | |
|----|--|----------------------------|--------------------------|
| | Onderwerp | Wie | Wanneer |
| 1 | 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 | Inge en Nardy | vergadering januari |
| 2 | Aangeven welke zaken op de bewonerscomputer op het Serviceplein beschikbaar moeten zijn. Plus welke folders eventueel nog op de leestafel moeten liggen. | CAR | vergadering januari |
| 3 | Meedenken over enkele punten in de Mer (Marjanne en Cecilia) | Leontien Buitendijk (Inge) | vergadering januari |
| 4 | Doorsturen info Ouders van thuiszitters | Wies | vergadering januari |
| 5 | Kijken of het zinvol is de quickscan van Mezzo m.b.t. mantelzorgbeleid uit te voeren. (www.mezzo.nl) | Inge | vergadering januari |
| 6 | Leveranciers hulpmiddelen vragen de gestelde vragen nog schriftelijk te beantwoorden | Inge | vergadering januari |
| 7 | Informatie over Mobility Mentoring doorsturen | Nardy | vergadering januari |
| 8 | Aantal thuiszitters doorgeven | Inge | vergadering januari |
| 9 | Ilse Pardoel, Theresa (?) en Maurits Depla uitnodigen i.v.m. het Matchcare-onderzoek. | Inge | vergadering januari |
| 10 | Informeren of het mogelijk is dat de car de tekst van de aanbesteding huishoudelijke hulp van tevoren nog kan zien | Inge | vergadering januari |
| 11 | Informeren naar de planning van het programma Bestuursopdracht Blijvend Thuis | Inge | vergadering januari |
| 12 | Iemand uitnodigen om iets te vertellen over de gang van zaken rond de statushouders | Inge/Nardy | een volgende vergadering |