

Datum: 14 maart 2016
Tijdstip: 16.30 uur tot 18.45 uur
Locatie: Werkcafé 1

Aanwezig: Greet den Dulk, Saskia Heemskerk, Marijke van Huizen,
Johan Kemker, Cecilia van Sabben, Kees Slingerland (voorzitter),
Marjolein den Uijl, Saida Yachou
Gemeente: Nardy Beckers, Marion Goedhart, Inge van der Heiden
Afwezig: Marjanne Meijerink
Toehoorder: Hub Orbons
Notulist: Froukje Jellema

Openbaar gedeelte

1. Opening en vaststellen agenda

De voorzitter feliciteert Marijke met haar verjaardag. Met het vertrek van de ambtelijk secretaris is besloten het notuleren uit te besteden aan de Notuleerservice.

Marjanne Meijerink heeft zich afgemeld. Ten behoeve van de notulist wordt er een kennismakingsrondje gehouden.

In verband met de speciale aanwezigheid van Marion Goedhart wordt agendapunt 4 eerst behandeld. Voorts wordt kort stilgestaan bij het vertrek van wethouder Stegeman, die zijn functie neerlegde na het verschijnen van een kritisch rapport over de SWA. Nardy laat weten dat het college op 15 maart een beslissing neemt over de tijdelijke verdeling van de portefeuille. Naar verwachting kan eind april de benoeming van de nieuwe wethouder plaatsvinden. Zodra er meer bekend is, informeert Inge de Cliëntenadviesraad.

2. Vaststellen verslag 8 februari 2016

Pagina 2, Expertmeeting: Saskia merkt op dat er ten aanzien van het ervaringsonderzoek is gezegd dat Inge zou uitzoeken of Alphen daarvoor is benaderd.

Pagina 2, laatste alinea Expertmeeting: Cecilia stelt voor deze alinea te voorzien van een apart kopje: Wmo-klantervaringsonderzoek. Voorts toevoegen: Gevraagd wordt wanneer het gereed moet zijn. Hoewel dit volgens de website maart/april is, laat Inge weten dat de vragen pas in de loop van het jaar naar de Cliëntenadviesraad gaan.

Pagina 2, laatste alinea en pagina 3 eerste alinea: wijzigen in : 'Er komen een aantal werkgroepen die zich bezighouden met de (oude) Wmo voorzieningen. Daarnaast komt er een klankbordgroep die de voorstellen uit de werkgroepen gaat toetsen. Vanuit de Inwonersadviesraad gaan Tonnie Bonnet en Mariëlle Engelhart daarin deelnemen. Vanuit de Cliëntenadviesraad participeren Marjanne en Marijke en vanuit het APG Hub Orbons.'

Pagina 3, voorlaatste alinea: Marjolein informeert of het al duidelijk is of mensen met ASS nog aan het werk komen. Nardy zal dit navragen en zegt er de volgende keer op terug te zullen komen.

Pagina 4, eerste alinea: Cecilia vraagt wat het 'creëren van garantiebanen' inhoudt. Nardy legt uit dat de gemeente als werkgever garantiebanen creëert, maar dat het daarbij gaat om een klein aantal. Daarnaast zoekt de gemeente werkgevers waar grotere groepen geplaatst kunnen worden. Het gaat dus niet om creëren, maar om plaatsen. Ze zegt toe na te zullen vragen hoeveel banen de gemeente zelf wil creëren en verder een volledige update te geven. Hiervoor zal Joke worden uitgenodigd.

Marjolein wijst erop dat de Prisma-school nog steeds moeite heeft de leerlingen ergens te plaatsen. Nardy geeft aan dat de afspraken goed zijn, maar dat deze kwetsbare groep in het algemeen moeilijk te plaatsen is. Inge wijst erop dat een flink deel van de leerlingen van de Prisma-school nu naar Tom in de Buurt gaat. In april worden gesprekken gestart met een integrale intaker, de jongere die uitstroomt na dit schooljaar, de school en Tom in de Buurt.

De Cliëntenadviesraad wil graag op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen.

Het verslag wordt met genoemde wijzigingen vastgesteld.

De actielijst wordt doorgenomen en waar nodig aangepast. Naar aanleiding van punt 14 krijgen Marijke en haar man de complimenten voor de wijze waarop ze de website beheren.

3. Mededelingen

- *Terugkoppeling gesprek met Flextensie*

Cecilia is op 2 maart bij Flextensie geweest en hield daar een positief gevoel aan over. Na een uitleg over de werkzaamheden van Flextensie mocht ze bij een intakegesprek aanwezig zijn. Ze verwijst in dezen naar de website van Flextensie: www.flextensie.nl. De cliënt bij dit intakegesprek was via een talentdag verwezen. Helaas kon Flextensie niets voor deze mevrouw doen, omdat ze een UWV-uitkering had met een kleine bijstandsuitkering. Het wordt dan te ingewikkeld. Het werken via Flextensie levert de cliënt als voordeel op dat de reiskosten op voorhand worden vergoed en dat men van elk gewerkt uur € 1,50 overhoudt. Aan het eind van de maand vindt geen verrekening plaats. Interessant was te horen dat Flextensie niet speciaal bedoeld is voor mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt.

Desgevraagd is Nardy positief over verlenging van het contract met Flextensie.

- *Stand van zaken Kritiek/replieksessie 1 en 15 maart Tom in de Buurt*

Hoewel Johan zich al had aangemeld, is hij niet geweest omdat de voorzitter en vicevoorzitter van de Cliëntenadviesraad volgens hem al eerder aan een dergelijke sessie hadden meegedaan. Deelname door Johan was echter wel zinvol geweest omdat het hier om een ander onderwerp ging, namelijk kritiek en repliek over Tom in de buurt.

- *Informatiemarkt GGZ donderdag 17 maart*

Dit wordt georganiseerd door onder andere de SP en VVD en is puur een informatieavond voor raadsleden en andere belangstellenden. Het is vreemd dat de leden van de Cliëntenadviesraad niet zijn uitgenodigd.

- *Terugkoppeling werkgroep Minima-effectrapportage door Cecilia*

Naar aanleiding van de aanbevelingen uit het rapport van Nibud NYVER is er overleg geweest tussen de beleidsafdeling en de mensen die bij de totstandkoming van het rapport destijds ook geconsulteerd werden. Daarbij zijn de aanbevelingen doorgenomen. Er volgt nog een officieel adviestraject als ook de portefeuillehouders en het college erover gesproken hebben.

- *Beantwoording vragen Greet over Wmo Beter voor Elkaar 2017*
Greet zegt zeer tevreden te zijn met de uitvoerige beantwoording.
Ze wil weten of, wat de jeugdhulp betreft, aanbieders ook een DAEB-status krijgen. Inge legt uit dat dat op dit moment niet bekend is. Ook is de DAEB-regeling weer aangepast.
Verder merkt ze op dat sturen op resultaat bij psychische hulp lastig is. Inge meent dat daar wel meetinstrumenten voor zijn, hoewel het moeilijk is.
- *Verslag voorzittersoverleg*
Het verslag wordt puntsgewijs doorgenomen. Vanuit de Cliëntenadviesraad gaan vijf mensen naar de stakeholdersbijeenkomst in de Maranathakerk. Dit komt niet in plaats van het stakeholdersoverleg dat de adviesraden wilden organiseren. Van het ouderenberaad komt nog een verslag.
- *Brief aan zittend bestand Participatiewet*
Nardy geeft aan dat de mensen groepsgewijs worden aangeschreven. In het heronderzoekingsformulier staat welke bewijsstukken meegenomen moeten worden. Cecilia vindt dat de lijst van het heronderzoekingsformulier veel te lang en uitgebreid is. Hierdoor raken sommige mensen in de stress. Afgesproken wordt dat het formulier eerst nog aan de Cliëntenadviesraad wordt toegestuurd voor suggesties voor aanpassingen. Hierover wordt tussentijds naar Nardy gereageerd.
Opgemerkt wordt dat het brievenpanel in deze situatie niet is geconsulteerd, terwijl dit volgens de afspraak wel zou moeten.
- *VN-verdrag inzake rechten van personen met een handicap.*
Dit wordt als aandachtspunt op de actielijst gezet.
- *Stand van zaken klantervaringsonderzoek Wmo, vervolgmetering Nyfer en klanttevredenheidsonderzoeken Tom in de Buurt*
 - Nyfer heeft een nulmeting naar zelfredzaamheid gedaan. Die wordt in het tweede kwartaal herhaald.
 - In het laatste kwartaal doet Tom in de Buurt een klanttevredenheidsonderzoek onder alle klanten en een aanvullend onderzoek onder de overgangsklanten.
 - Verder is er nog het verplichte landelijke Wmo-onderzoek. Inge laat nog weten wanneer dat zal plaatsvinden.Inge zegt toe dat de Cliëntenadviesraad vooraf inzage krijgt in de vragen.
- *Besluit over externe adviseur bezwaarschriften Wmo*
Johan vindt het vreemd dat het besluit pas in het derde kwartaal van kracht wordt en vraagt waarom de inwonersraad er niet in gekend is.
Het is in het voorzittersoverleg besproken, maar men vond het typisch een onderwerp voor de Cliëntenadviesraad.
Cecilia wijst erop dat er een onjuiste datum in het besluit staat. De datum van de publiekssamenvatting moet zijn 19 juni 2014.

- *Procedure kwijtschelding afvalstoffenheffing*

Johan stelt voor ook het aanvraagformulier voor de kwijtschelding eerst naar de Cliëntenadviesraad te sturen, zodat het klantvriendelijker kan worden gemaakt. Inge geeft aan dat het formulier afkomstig is van de afdeling Financiën. De vraag zal worden doorgegeven. Afgesproken wordt dat in het vervolg het brievenpanel alle formulieren bekijkt voordat ze worden gebruikt om naar cliënten te sturen. Saida zou graag zien dat er een koppeling komt tussen dit soort aanvraagformulieren. Het brievenpanel zal deze opmerking meenemen.

- *Memo over computerregeling voor gezinnen met kinderen*

De aanwezigen hebben er kennis van genomen.

4. Aanbesteding hulpmiddelen door Marion Goedhart

Marion geeft aan graag advies van de Cliëntenadviesraad te krijgen inzake de nieuwe aanbesteding voor aanbieders van de Wmo-hulpmiddelen. De aanbesteding wordt samen met Nieuwkoop en Kaag en Braassem gedaan. Ze heeft de volgende vragen:

- Waar moeten we specifiek rekening mee houden?
- Wat gaat er goed, wat moeten we houden zoals het was?
- Wat gaat er nu niet goed, wat moeten we doen om dat beter te laten lopen?
- Aan welke hulpmiddelen is de grootste behoefte? Daarbij gaat het om rolstoelen, scootmobiels, tilliften en trapliften.

Marijke zou graag weten welke aanbieder nu een wanprestatie heeft geleverd. Marion meent dat het niet zinvol is nu namen te noemen. In principe is de aanbesteding weer helemaal vrij, maar mogelijk wordt één aanbieder uitgesloten. Het is belangrijk dat in het contract tot uiting komt dat de cliënt centraal staat. Zo zou bijvoorbeeld naast verhuur ook de mogelijkheid van koop aangeboden moeten worden.

Marjolein den Uijl zegt een steunpunt in Alphen te missen. Er wordt ook vaak heel inefficiënt gewerkt.

Marion geeft aan dat in de offertes nadrukkelijk het contact met de cliënt beschreven moet worden.

Saida geeft aan dat het heel belangrijk is dat een traplift nog dezelfde dag wordt gerepareerd.

Afgesproken wordt dat men nog even de tijd krijgt om over de vragen na te denken.

Opmerkingen en suggesties kunnen worden gemaild naar: mgoedhart@aad.nl.

Het is de bedoeling dat de aanbesteding in april wordt gepubliceerd, maar het zou ook wel mei kunnen worden. Alle cliënten moeten in januari 2017 over zijn.

In antwoord op de vragen of alle cliënten tegelijk overgaan en of de hulpmiddelen ook overgaan, geeft Marion aan dat dit vragen zijn die aan de leverancier worden gesteld.

Hub wijst erop dat bij huur de leverancier bepaalt of er gerepareerd kan worden. Dit is een goede reden om de koopoptie mee te nemen.

Marijke meent dat het zinvol is de werkwijze van de leverancier die nu niet voldoet niet over te nemen. Het is belangrijk de type klacht te analyseren.

Desgevraagd geeft Marion aan dat de situatie rond de inkoop van hulpmiddelen niet te vergelijken is met de inkoop van jeugdhulp. Inge wijst erop dat wat betreft het contractmanagement veel geleerd is van de gang van zaken bij Tom in de Buurt. Het contractmanagement met de aanbieders van hulpmiddelen en hulp bij het huishouden is anders, daar zit Participe vaak nog tussen, waarbij het niet duidelijk is wie de leveranciers moet aanspreken. Dat is een leerpunt.

In antwoord op de vraag of de aanbesteding wordt besproken met de inwonersadviesraad en de mensen die het betreft, geeft Marion aan dat het met het APG is besproken. Verder is het bekend welke klachten er zijn. De inwonersadviesraad zal nog worden gevraagd of men het op de agenda wil hebben.

5. Doelgroepenvervoer

Marjan van Ommeren zou op 10 februari aanwezig zijn voor een update, maar is langdurig ziek geworden. Karin de Jong heeft het overgenomen, maar moet zich nog inlezen. Op 16 maart bespreken de portefeuillehouders van Holland Rijnland het onderzoeksrapport. Daarna gaat de regionale aanbesteding van de regiotaxi van start. Aanbevolen is de overige aanbevelingen uit het rapport op subregionaal niveau op te pakken. Daar wordt de Cliëntenadviesraad bij betrokken.

6. Terugkoppeling werkgroep Inkoop Jeugdzorg van 4 maart 2016

De werkgroep is één keer bijeen geweest. Het was een zinvolle bijeenkomst. Aanwezig waren ook twee mensen uit het werkveld en iemand van de gemeente die het communicatietraject begeleidt. Er zijn waardevolle opmerkingen en ideeën genoemd. De vervolgspraak is 22 maart. Dan is er een cliëntenavond waar de werkgroep bij betrokken wordt. Saskia geeft aan dan verhinderd te zijn. Ze vindt het jammer dat dit op zo'n korte termijn wordt meegedeeld. Ze heeft al aangegeven dat dergelijke bijeenkomsten op langere termijn gepland zouden moeten worden. Saida geeft aan via haar werk ook de ouders naar hun ervaringen te vragen en deze de 22^{ste} in te brengen. Desgevraagd wordt aangegeven dat de gemeente bepaalt welke cliënten worden uitgenodigd.

Ten aanzien van de bijeenkomsten van de marktverkenning merkt Saskia op dat het uitsluitend ging over de randvoorwaarden. Er wordt nogal benadrukt dat aanbieders zelf de inhoud moeten inbrengen. Dat schrikt aanbieders af. Saida herkent dit van de aanbesteding van de tenders van Boost. Op deze manier gaat er veel tijd verloren. De indruk ontstaat dat de gemeente er zelf nog niet helemaal uit is. Greet merkt op dat de gemeente zich niet erg behulpzaam opstelde bij vragen over juridische consequenties en dergelijke.

Inge geeft aan dat bij Tom in de Buurt iemand uit de Wmo-adviesraad het hele traject van aanbesteding namens alle raden heeft meegelopen.

Er zijn nog geen afspraken gemaakt voor de volgende werkgroepvergaderingen. Wel komen er dan meer cliënten bij. Er komt nog een verslag.

Greet vervangt Saskia bij de bijeenkomst van 22 maart.

Saskia gaat 24 maart naar de Info Marktverkenning.

7. Expertmeeting 2 februari 2016

Saskia heeft er een verslag van gemaakt. Daarnaast is er een uitgebreid impressieverslag van de Landelijke Cliëntenraad. Besloten wordt dat de Alphense Cliëntenadviesraad zich niet aanmeldt voor vervolgbijeenkomsten. Men gaat zich focussen op de Minima-effectrapportage.

8. Rondvraag en sluiting

Kees gaat op 7 april naar het LCR. Als er meer mensen gaan kan men wellicht samen rijden.

Marjolein vraagt aandacht voor de sociale werkvoorziening. De OR gaat het financiële onderzoek nog verder bespreken. Het moet in beeld blijven bij de Cliëntenadviesraad. Afgesproken wordt dit de volgende keer op de agenda te zetten.

Greet wil weten wanneer de rapportage Sociaal Domein over het vierde kwartaal 2015 klaar is. Inge antwoordt dat het college op 29 maart de Rapportage Sociaal Domein bespreekt. Daarna kan het op de agenda van de Cliëntenadviesraad. In april gaat het naar de commissie en op 12 mei komt het in de raad.

Saskia vraagt of ze misschien een uitrijkaart kan krijgen voor de parkeergarage voor de keren dat ze aanwezig is bij de werkgroep. De parkeerkosten lopen nogal op.

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

	Actielijst		
	Onderwerp	Wie	Wanneer
1	Navraag doen of het in de toekomst mogelijk is aanvraagformulieren digitaal terug te zenden naar de gemeente.	Nardy	Nardy mailt dit naar Diny
2	Nieuwe leden van de Cliëntenadviesraad scholen a.d.h.v. de Verordening en de Nadere regels. Zie ook de mail over het sociaal web.	Kees en Cecilia	z.s.m.
3	Duidelijke scheiding tussen de verantwoordelijkheden van de Inwonersadviesraad en de Cliëntenadviesraad.	Voorzitters	Eerstvolgende voorzittersoverleg
4	Wat is precies de relatie met het college en de Cliëntenadviesraad?	Voorzitters	Eerstvolgende voorzittersoverleg
5	Notitie inzake instellen drie vaste commissies, met per onderwerp een commissie.	Kees en Cecilia	
6	Navraag doen over screening nieuwe klanten (aanvullende) collectieve zorgverzekering.	Inge	z.s.m.
7	Presentatie vanuit re-integratie wordt nagestuurd.	Sanne	z.s.m.
8	Input leveren aan Marijke voor de website.	Allen	Doorlopend
9	Bestanden en verslagen op Dropbox zetten.	Diny	Doorlopend
10	Verslagen van Inwonersadviesraad doormailen zolang dit nog niet op internet staat.	Diny	Doorlopend
11	Navragen of mensen met ASS nog aan het werk komen.	Nardy	Vergadering 11 april
12	Navragen hoeveel garantiebannen de gemeente zelf wil creëren. Joke Riem uitnodigen voor een volledige update.	Nardy	Vergadering 11 april
13	Toesturen formulier naar Cliëntenadviesraad voor suggesties.	Nardy	z.s.m.
14	VN-verdrag inzake rechten van personen met een handicap.	Allen	Doorlopende aandacht
15	Vooraf inzage geven in vragen verplichte landelijke Wmo-onderzoek.	Inge	Zodra dat aan de orde is
16	Het brievenpanel krijgt alle formulieren ter	Nardy	Doorlopend

	beoordeling voordat ze naar de cliënten gaan.		
17	Opmerkingen/suggesties aanbesteding mailen naar Marion Goedhart.	Leden Cliëntenadviesraad	Voor 25 maart
18	Uitzoeken mogelijkheid voor uitrijkaart of andere vergoeding parkeerkosten.	Inge	z.s.m.
19	SWA en rapport AEF op de agenda	Inge	Vergadering 11 april