

Versie 0

VERSLAG VAN DE VERGADERING VAN DE WMO-CLIËNTENRAAD UTRECHT

DATUM: 18 JANUARI 2017

LOCATIE: CHURCHILLAAN 11/E 16

Aanwezig: Niek Dijkmans (voorzitter), Fuat Akbulut, Aad Burger, Reinie Groothoff, Annelies de Jong, Marianne Komen, Willem Krijnen, Frans van der Pas, Fenny de Graaf (notulist)
Gast: Sofie Berns (agendapunt 5)
Afwezig: Jenny Hasselbaink, Margriet Tiemersma, Saskia van Veen Batenburg

1. Opening en vaststellen agenda

Voorzitter Niek Dijkmans opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. De agenda wordt vastgesteld.

Afgesproken is dat Aad Burger, Marianne Komen en Willem Krijnen de vergaderstukken ook per post ontvangen. Niek Dijkmans pakt dit op. **Actie**

2. Verslag vorige vergadering

Van de vorige vergadering is geen verslag gemaakt. In overleg is afgesproken dat Fenny de Graaf weer regulier bij ons overleg aanwezig is en voor de verslaglegging zorgt.

3. Eigen Bijdrage(n) bij Wmo-voorzieningen

Niek geeft een toelichting. In juli 2016 heeft (een werkgroep van) de Wmo-CR een notitie geschreven over de eigen bijdrage Wmo. Hierop is reactie van de gemeente 24 november 2016 ontvangen. Volgens de gemeente zijn de aanbevelingen verwerkt in het Verbeterplan dienstverlening HbH en andere Wmo voorzieningen 4 november 2016. Deze is naar de leden gestuurd, samen met de Commissiebrief en Track-en-trace versie Beleidsregels Wmo 2016.

Niek informeert de leden dat eind februari 2017 een overleg met de wethouder en betrokken ambtenaren is gepland om de eigen bijdrage en het Verbeterplan te bespreken. Bij dit overleg zal de notitie en de manier waarop de gemeente de aanbevelingen oppakt ter sprake komen. Ter voorbereiding van dit overleg komt de werkgroep binnenkort bij elkaar die de notitie eigen bijdrage heeft geschreven en is er een vooroverleg met ambtenaren.

Niek vraagt de leden om input voor het overleg, welke onderwerpen willen de leden aankaarten bij de wethouder. Het volgende komt aan de orde:

- stand van zaken rond huisbezoeken: besproken wordt dat in het verbeterplan is opgenomen dat alle huisbezoeken moeten worden afgelegd. In maart komt de eerste tussenstand hoeveel huisbezoeken zijn gedaan. Er is gestart met huisbezoeken aan mensen die de meeste uren HbH zijn kwijtgeraakt en bij alle nieuwe aanvragen wordt een huisbezoek afgelegd.

- naar aanleiding van een casus wordt gesignaleerd dat het Buurtteam steeds meer de toegangspoort voor meerdere zaken wordt. Het oorspronkelijke idee was dat er 1 loket zou zijn, onafhankelijk van de verschillende financieringsstromen. Dit om het voor de burger gemakkelijk te maken.

- * Aanbeveling voor de wethouder: dat er 1 loket komt, 1 aanspreekpunt, ongeacht wat iemand nodig heeft.

- * Aanbeveling voor de wethouder om alles bij de Buurteams neer te leggen. Dat is de beste plek om met de mensen in gesprek te gaan.

- Het inkomen van twee jaar geleden als peiljaar gebruiken levert veel ongewenste situaties op. Echter, het gebruiken van het recente inkomen zal ook tot veel ongewenste toestanden leiden; deze aanbeveling daarom niet meenemen naar de wethouder.

Ingebracht wordt dat de mogelijkheid bestaat om een beroep te doen op het verschil tussen het huidige inkomen en dat van twee jaar geleden; dat kan veel oplossen.

- * Aanbeveling voor de wethouder: neem het peiljaar van de Belastingdienst, tenzij het recente inkomen zoveel afwijkt dat de aanvrager een uitzondering wil. Dan ligt het bij de mensen zelf om dit in te zetten. Deze mogelijkheid om af te wijk bestaat!

- * Aanbeveling voor de wethouder rond communicatie over de eigen bijdrage:

- neem informatie over de eigen bijdrage op in de Wmo-folder
- wees zorgvuldig in de communicatie wanneer er wat verandert enz.

- er is een App voor de professionals in de keten, maar die is niet voor iedereen geschikt.

Het CAK heeft al een jaar geleden toegezegd te komen met een App voor klanten. Zorg dat deze App op korte termijn beschikbaar is en communiceer dit breed;

- de buurtteammedewerker moet tijdens het huisbezoek de eigen bijdrage kunnen berekenen;
- het duurt te lang voordat het CAK de eigen bijdrage doorgeeft; dat moet veel sneller. De eigen bijdrage kan voor mensen heel vervelend hoog oplopen;
- mensen krijgen twee aparte brieven: een met informatie over het plafond en een maand later komt de factuur. Dat is verwarrend;
- kosten voor de niet-minima rijzen de pan uit (zie ook artikel in Binnenlands Bestuur);
- ingebracht wordt dat er helemaal geen eigen bijdrage zou moeten bestaan. Maar dat is politiek, daar heeft de wethouder geen invloed op. Wat de wethouder wel kan doen, is besluiten tot een lager bedrag/een lager percentage; dat is gemeentelijk beleidsterrein.

* aanbeveling wat verder nog ter tafel komt:

- de uitvoering van het Veranderplan is belangrijk, vooral voor de gebruiker komt het er daar op aan: tempo, volgorde enz.

In maart komt de tussenrapportage Veranderplan naar de gemeenteraad en ook naar ons. Afsproken wordt dit voor de vergadering van 12 april 2017 te agenderen. **Actie**

Besproken wordt dat de buurtteams betrokken zouden moeten zijn bij de huiskamergesprekken. Fuat Akbulat (werkzaam in twee buurtteams) zal kijken naar het aantal gesprekken die zijn gevoerd, gesplitst in nieuwe aanvragen + de inhaalslag die wordt gemaakt. **Actie**

In Utrecht loopt in wijk Ondiep een pilot City Deal: alle organisaties breed (Belastingdienst, Centraal Justitieel Incassobureau, Wooncorporaties enz.) kijken gezamenlijk naar problematische situaties en hoe de klant het beste weer op te de rails kan worden gezet. Fuat Akbulat stuurt beschrijving van de pilot toe. **Actie**

Besproken wordt dat dit heel interessant is om te horen maar bij geen van de leden bekend was. Het is ook aan de gemeente om ons goed en volledig te informeren.

4. Ervaringsdeskundigheid

Ter informatie van de leden ligt voor een eerste conceptplan om ervaringsdeskundigheid anders in te zetten. Opstellers van dit stuk zijn Niek Dijkmans en Marco Redeman, initiatiefnemer Zorgverslimming.

Aanleiding voor dit stuk is 30 juni 2016 een motie aangenomen "Ook toegankelijke zorg maken we samen". In deze motie het verzoek van de Raad aan het College om een verbeterplan op te stellen met betrekking tot de verstrekking van de Wmo-voorzieningen en hierin op te nemen: De wijze waarop ervaringsdeskundigen ingezet worden bij het verstrekken van hulpmiddelen.

Niek Dijkmans geeft een toelichting op het plan om te kijken hoe mensen te vinden met ervaringsdeskundigheid, die wel mee willen praten over onderwerpen in de Wmo maar geen zitting willen nemen in een cliëntenraad. In principe is het een aanvulling voor onze groep als ervaringsdeskundigen om te horen wat er speelt en welke oplossingen de ervaringsdeskundigen weten en kennen.

De leden reageren dat het goed is om in contact te zijn met ervaringsdeskundigen, waarbij meegegeven wordt vooral gebruik te maken van de netwerken die er al zijn!

Annelies de Jong meldt dat het Solgu, GGZ en Reinaerde bezig zijn met het organiseren van een conferentie over ervaringsdeskundigheid: *Hoe zetten wij ervaringsdeskundigheid in, in het beleid*. Op suggestie van de gemeente worden de twee organisaties "Doen en Laten" en "Meetellen in Utrecht" ook uitgenodigd.

Annelies de Jong zal Zorgverslimming hierover informeren. **Actie**

5. Folder WMO HbH

Sofie Berns komt de vergadering binnen en wordt welkom geheten. In de vorige vergadering is tijdens de "leestafel" de WMO folder HbH besproken. Inmiddels is er een tweede versie gemaakt naar aanleiding van opmerkingen van klanten, aanbieders en buurtteams.

Sofie Berns geeft een toelichting dat de buitenkant over de Wmo in het algemeen gaat en de binnenkant is zo gemaakt dat deze gemakkelijk kan worden veranderd. Iedere drie maanden wordt naar de folder gekeken en zo nodig aangepast. Met de huidige printtechnieken is het ook niet nodig een grote voorraad te bestellen.

De CR Wmo heeft een aantal opmerkingen en aanvullingen:

- de verwachting is dat klanten alleen de folder bewaren en de buitenkant zullen weggooien, zeker omdat deze nogal technisch is. Voeg daarom ook in de folder toe dat de klant de zorg kan krijgen in natura of met een PGB;
- benoem in iedere folder de eigen bijdrage;

- folder HbH: blok Huishoudelijke hulp toelage: enkele tekstuele aanpassingen;
- folder HbH: benoem wat de rol van de onafhankelijk klantondersteuner is en voeg toe dat de klant een klantondersteuner kan meenemen naar gesprekken, klachten enz;
- folder algemeen: kopje Eigen bijdrage: Maximum eigen bijdrage *per ondersteuningsvorm*: dat klopt niet, is niet zo. Voeg toe dat er een totaal maximum eigen bijdrage is;
- folder algemeen: kopje Heeft u een klacht: klantondersteuner toevoegen;
- suggestie voor de vormgeving: maak een helder onderscheid wanneer naar het Buurtteam en wanneer naar de gemeente.

Sofie Berns zegt toe een aantal suggesties van de CR Wmo met Judith te bespreken en voert al tijdens de vergadering een aantal wijzigingen door. Morgen wordt de definitieve tekstversie verzonden naar de vormgever. Sofie Berns stuurt deze ook naar de CR Wmo. **Actie**

Annelies de Jong informeert de leden dat Solgu en Cosbo druk zijn met het opstellen van een reactie op de nieuwe Beleidsregels. Zij zal de definitieve versie van het commentaar op de Beleidsregels toesturen, de leden zijn van harte welkom hier input op te geven **Actie**
Afgesproken wordt de nieuwe Beleidsregels voor de volgende vergadering te agenderen, voor inhoudelijke bespreking plus de vraag of de CR Wmo hierop wil adviseren. **Actie**

6. Rondvraag en sluiting

Voor de rondvraag geen bijzonderheden.

Sluiting van het overleg om 16.50 uur.