

Vergaderverslag

Bijeenkomst	Overleg Cliëntenraad Wmo	Verslag door	Fenny de Graaf
Datum	13 mei 2015	Datum verslag	19 mei 2015
Tijdstip	15.00 tot 17.00 uur	Verzonden aan	
Plaats	Stadskantoor, Stadsplateau 1, 6 ^e etage, vergaderruimte S5	Vervolg	17 juni 2015
Agendapunten:			
1. Opening en vaststellen agenda			
2. Conceptverslag en actielijst vergadering 8 april 2015			
3. KTO Regiotaxi + tarieven			
4. Cie M&S 30 april 2015			
5. Mededelingen en terugkoppeling bijeenkomsten bijgewoond door voorzitter en leden			
6. Rondvraag			
7. Besloten deel van de vergadering			
8. Sluiting			
Aanwezig: Martijn van Andel (voorzitter), Fuat Akbulut, Aad Burger, Jenny Hasselbaink, Annelies de Jong, Marianne Komen, Willem Krijnen, Gert-Jan van Leersum, Saskia van Veen, Raymond Koene (ambtelijk secretaris), Fenny de Graaf (notulist)			
Gast: Arjan Koerts (agendapunt 3)			
Afwezig met bericht: , Paul Kramer, Wikke Kuller, Frans van der Pas, Margriet Tiemersma			

1. Opening en vaststellen agenda

Voorzitter Martijn van Andel opent de vergadering en heet de aanwezigen welkom. Bericht van verhindering is ontvangen van Paul Kramer, Wikke Kuller, Frans van der Pas, Margriet Tiemersma. Wikke Kuller heeft een mail gestuurd met informatie over deelname namens de CR Wmo aan een paneldiscussie tijdens een symposium over de Jeugdwet in oktober, en informatie over de nieuwe opzet van het vroegere mantelzorgcompliment. De mail wordt aan de leden uitgereikt.

2. Conceptverslag vergadering 8 april 2015

Tekstueel + naar aanleiding van:
blz. 1 ad 2: De Venen *moet zijn* Veenweide.
blz. 4 ad 7 2^e alinea: uitkomsten onderzoek mantelzorg: afgesproken wordt dit voor de volgende vergadering te agenderen. **Actie**
Met inachtneming van een wijziging wordt het verslag goedgekeurd.

Actiepuntenlijst 8 april 2015

De actiepuntenlijst wordt doorgenomen en geschoond.
nr. 165: informatie over Buurteams: Martijn van Andel, Jenny Hasselbaink, Frans van der Pas en Saskia van Veen hebben een bezoek aan het Buurteam in Leidsche Rijn gebracht. Zij zijn daar ontvangen door twee mensen van het Buurteam. De voorzitter geeft een terugkoppeling; het was een zeer informatief gesprek. Dit Buurteam is 1 januari 2015 gestart. Signalen worden breed ontvangen van huisartsen, tussenvoorzieningen, Eneco enz.; het Buurteam lijkt goed geïnformeerd. Het is voor hen soms nog wel zoeken in de goede wegen te vinden. Als zij iets niet weten, wordt het uitgezocht. Zij verwijzen niet door, maar helpen de cliënt; positief.
Wat opviel was, dat het Buurteam niet rolstoeltoegankelijk was! Zij verhuizen zeer binnenkort naar een locatie die dat wel is. Besproken wordt dat het nuttig kan zijn om de locaties van alle Buurteams te onderzoeken op toegankelijkheid, Annelies de Jong zal dit voorleggen aan Job Haug. **Actie**
Afgesproken wordt regelmatig –2x per jaar– een ander Buurteam te bezoeken. **Actie**

De vraag komt op hoe klanttevredenheid rond de Buurteams wordt onderzocht. Arjan Koerts komt straks in de vergadering; deze vraag dan aan hem voorleggen. **Actie**

nr. 15: De CR Wmo heeft 20 april 2015 een ongevraagd advies over PGB en stapeling van de eigen bijdrage naar het College gestuurd.

PM lijst

nr. 01: Signalen Regiotaxi: geen bijzonderheden.

nr. 10: Adviezen CR Wmo: besproken wordt dat geen ontvangstbevestigingen meer worden ontvangen van DIV. Afsproken wordt straks in de vergadering aan Arjan Koerts te vragen wat met de adviezen van de CR Wmo wordt gedaan. *Is gedaan*

Benoemen vervolgpunten naar aanleiding van verslagen/actiepunten

- 12 mei 2015: Informele Bundelingsbijeenkomst
- 19 mei 2015: Pharos bijeenkomst: over opgroei in kwetsbare wijken
- 21 mei 2015: ALV Koepel in 's Hertogenbosch
- 27 mei 2015: Inspiratiesessie cliëntenregie

3. KTO Regiotaxi + tarieven

Arjan Koerts komt de vergadering binnen en wordt welkom geheten.

De vraag wordt aan Arjan Koerts voorgelegd wat in het algemeen wordt gedaan met de adviezen van de CR Wmo. Arjan Koerts gaat er vanuit dat op een advies een antwoord komt; dat binnen een redelijke termijn een reactie wordt gegeven.

De CR Wmo noemt dat de informatievoorziening van de gemeente naar de CR Wmo de afgelopen periode is weggevallen en de indruk is, dat de CR Wmo niet serieus wordt genomen.

Arjan Koerts neemt het signaal mee.

> Ter bespreking ligt voor het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Regiotaxi.

Arjan Koerts geeft een toelichting en antwoordt op vragen van de CR Wmo:

Er is een verschil in waardering tussen perceel 1 en de percelen 2 en 3. Gekeken is naar een verklaring waarom de kwaliteit het ene jaar minder wordt gewaardeerd dan het andere jaar. De aanname is dat gebruikers hun ervaringen vergelijken met eerdere ervaringen. En dan zie je dat er voor 2014 een aanzienlijk kwaliteitsverschil was in de verschillende percelen. Een andere verklaring voor het verschil is niet gevonden. Zowel in perceel 1 als in de percelen 2 en 3 worden door de Provincie die zaken opgepakt die voor verbetering vatbaar zijn; daar wordt nu aan gewerkt.

De afhandeling van klachten laat te wensen over; de uitbesteding is niet goed bevallen. De Provincie heeft de afhandeling nu zelf ter hand genomen. De route is nu dat klachten eerst bij de vervoerder worden neergelegd. Voor het geval dat niet goed wordt opgepakt, is er een extern klachtenmeldpunt ingesteld. Dit externe bureau handelt de klachten af in opdracht van de Provincie, maar de capaciteit laat te wensen over. Er wordt nu hard aan gewerkt om dat op orde te krijgen.

In het algemeen is de conclusie dat 80% van mensen tevreden is over de kwaliteit van de Regiotaxi. En waar verbeterpunten zijn, wordt dat opgepakt. Als ambtelijke ondersteuning gaan wij niet achterover leunen maar streven wij altijd naar verbetering van de kwaliteit. Goed om met dit onderzoek helder in kaart te hebben waar mensen niet tevreden over zijn.

> Tarieven Regiotaxi

Arjan Koerts geeft een toelichting dat de kosten voor de Regiotaxi de pan uitrijzen en dat wordt bekeken hoe de Regiotaxi toekomst bestendig te houden. Hij overhandigt de CR Wmo een overzicht met de kosten vanaf 2011. Doel is het terugdringen van het gebruik van de Regiotaxi. Afschaffing van de Regiotaxi is niet de bedoeling en kan ook niet.

Als oplossing worden twee sporen voorgesteld:

- in drie jaar toegroeien naar één regionaal tarief vergelijkbaar met regulier OV
- en bevorderen gebruik regulier OV

Aan de CR Wmo wordt advies gevraagd voor 1 oktober 2015: hoe kijkt de CR Wmo hier tegenaan en mogelijk heeft de CR Wmo nog andere suggesties.

Annelies de Jong brengt in dat het Solgu al langere tijd bezig is en ideeën heeft om het OV veel toegankelijker te maken: zowel fysiek als op het vlak van bejegening.

Aad Burger vraagt of het Rocov ook om advies wordt gevraagd; die gaat eigenlijk over de prijzen. Arjan Koerts antwoordt dat het hier gaat om het Wmo tarief; daarom wordt als eerste om advies van de CR Wmo gevraagd. Peilen bij het Rocov kan ook.

Afgesproken wordt dat de CR Wmo voor 1 oktober 2015 advies uitbrengt.

Het Solgu stelt een concept op in samenwerking met Job Haug. Bespreking van het concept in de vergadering van 9 september 2015. Job Haug dan ook in de vergadering uit te nodigen. **Actie**

Onder dankzegging voor zijn inbreng verlaat Arjan Koerts de vergadering.

4. Cie. M&S 30 april 2015

In de commissievergadering was o.a. geagendeerd de raadsbrief van 11 maart 2015 over de Aanpak ondersteuning transitie HBH. Deze raadsbrief was geagendeerd door CDA, GL en de SP. De voorzitter heeft ter informatie een verslag van de vergadering naar de leden gestuurd.

Op 16 april 2015 heeft de CR Wmo een informatiebijeenkomst georganiseerd met raadsleden. Ons advies van 17 maart 2015 over HbH is daar toegelicht door een advocaat. Er is uitleg gegeven aan de raadsleden en beleidsambtenaren wat er juridisch fout gaat, nl. dat mensen niet worden gehoord en geen beschikking wordt gegeven.

Aansluitend heeft de CR Wmo 21 april 2015 een mail gestuurd naar alle raadsleden met een voorstel hoe hiermee kan worden omgegaan. O.a. door er een algemene voorziening van te maken met een lichte toets. En als mensen aangeven daar niet mee uit te komen, dan alsnog een keukentafelgesprek te voeren. Daarbij de suggestie gedaan dat zo'n keukentafelgesprek gevoerd zou kunnen worden door de huishoud-coaches, met een mandaat om die extra uren toe te kennen.

De vraag is hoe nu verder. De voorzitter heeft hier al een mail over uitgezet. Wordt vervolgd.

5. Mededelingen/terugkoppeling bijgewoonde bijeenkomsten door voorzitter en leden

Bijeenkomsten bijgewoond door voorzitter en leden

16 april 2015: bijeenkomst met raadsleden

21 april 2015: toelichting in Rechtbank

25 april 2015: Mobility, WSW raden

- Tijdschriften en boeken uitleen: er zijn nieuwe uitgaven van het tijdschrift Sociale Vraagstukken.

6. Rondvraag

Geen bijzonderheden.

7. Besloten deel van de vergadering

In verband met een vertrouwelijke bespreking door de CR Wmo verlaat Raymond Koene de vergadering. De CR Wmo gaat verder met de vergadering. Van hetgeen besproken is, wordt geen verslag gemaakt.

8. Sluiting

Onder dankzegging voor ieders inbreng sluit de voorzitter de vergadering om 16.50 uur.