

# Jaarverslag WMO Cliëntenraad Utrecht 2017

## *Informatie voorziening / Folders.*

Voor 2017 was de het “Hulp bij het Huishouden” en de informatie verstrekking een belangrijk onderwerp. Op beide zaken zijn we door de gemeente intensief betrokken. Tijdens verschillende overleg momenten hebben we de folders m.b.t. de WMO en specifiek de HBH grondig besproken. We hebben de folders in het algemeen beoordeeld maar ook zijn we op de inhoudelijke onderdelen specifiek ingegaan. Voor de WMO-CR specifieke belangrijke onderdelen zijn bijvoorbeeld de eigen bijdrage, het PGB systeem en de mogelijkheid voor onafhankelijke cliënt ondersteuning. Maar ook alle andere onderwerpen zijn de revue gepasseerd. Inmiddels hebben we voor 2018 de eerste afspraken al weer staan om periodiek de folders tegen het licht te houden.

## *Eigen Bijdrage WMO-voorzieningen.*

De Eigen Bijdrage bij WMO-voorzieningen blijft een lastig onderwerp. Dat zal niemand ontkennen daarom zal het ook na 2017 bij de WMO-CR op de agenda blijven staan. Het is een complex systeem en dat kan nooit helder en gelijktijdig naar waarheid uitgelegd worden als we tegelijkertijd ook nog de eis op tafel leggen dat de tekst kort, bondig en makkelijk begrijpelijk zou moeten zijn. De informatie kan alleen goed en begrijpelijk uitgelegd worden als de informatie cliënt specifiek gegeven wordt. Ook dan is het een lastige klus omdat de cliënt specifieke informatie niet altijd volledig beschikbaar is. In 2017 hebben we over die eigen bijdrage gesprekken gevoerd met ambtenaren, wethouder maar ook met het CAK. Zolang iedereen de noodzaak in ziet blijven we werken een betere informatie verstrekking.

## *Verbeterplan Hulp bij het Huishouden.*

2017 was ook het jaar van de realisatie van het verbeterplan op het HBH dossier. In 2016 hebben we in goed overleg alles klaar gezet en afgesproken. 2017 zou het jaar worden waarin iedere HBH cliënt naar aanleiding van een persoonlijk gesprek een herindicatie zou krijgen. Eindelijk zouden de door de WMO-CR gevraagde Keukentafel gesprekken gaan plaats vinden. De gesprekken zouden georganiseerd en uitgevoerd worden door de Buurtteams.

Het hele jaar hebben we de voortgang kunnen volgen. Elke keer kwam de mededeling dat er iets achter op schema gewerkt werd maar dat het wel ging lukken.

Opvallend was de constatering dat van alle HBH cliënten nog maar 20% bekend was bij het buurtteam. Nu na al deze gesprekken zouden dus 100% van de HBH cliënten in beeld kunnen zijn. Dit zullen we het komend jaar moeten gaan onderzoeken.

Dat het juist was om in te zetten op de keukentafelgesprekken blijkt wel uit het feit dat er minimaal aantal bezwaarschriften ingediend zijn. Dit in tegelstelling tot de bezwaarschriften na de telefonische indicatie stelling. De afname van bezwaarschriften is zeker niet veroorzaakt doordat er mogelijk meer uren toegewezen zijn. We hebben

kunnen constateren dat het aantal toegewezen uren na de keukentafelgesprekken over het algemeen overeenkomen met de eerdere verstrekking en de standaard norm die na een grondig onafhankelijk onderzoek in 2016 is vastgesteld.

Helaas hebben we aan het eind van het jaar moeten constateren dat er toch nog een grote groep nog geen herindicatie via een keukentafelgesprek gehad heeft. Ondanks alle mooie toezeggingen. Het argument van de buurtteams dat ze bij de opzet van dit traject onvoldoende betrokken waren is volgens ons een argument om eigen paadje schoon te vegen. Volgens ons hadden de buurtteams toch meer capaciteit moeten inzetten. De rest van de gesprekken zullen in 2018 verder gaan plaats vinden.

Het jaar 2018 zal rust moeten geven op dit dossier en zal gebruikt gaan worden om het systeem van indiceren en herindiceren te evalueren en hooguit wat bij te stellen.

#### *Het Sociaal domein in beweging.*

2017 was ook het jaar waarin iedereen het gevoel had dat het gehele sociaal domein op de schop ging. Over alle onderwerpen, of het nu gaat over buurtteams, informele zorg, sociaal makelaars, cliënt participatie enz enz, zijn wel beleidsstukken langs gekomen. In een aantal gevallen waren het uiteindelijk kadernota's voor de commissie en Raad. Allemaal stukken die bepalend zijn voor de verder stappen die in 2018 gezet gaan worden.

Achteraf gezien moeten we constateren dat de omvang hiervan voor een WMO-CR gewoon veel te veel is. Dat betreft zowel het aantal zowel als de diepgang. In Utrecht zijn we in de gelukkige omstandigheid dat de WMO-CR onderdeel is van het maatschappelijk Netwerk Utrecht. Al deze onderwerpen hebben we dan ook zoveel mogelijk in samenwerking en met de vele noodzakelijke inbreng met onze partners in het netwerk behandeld. We hebben in samenwerking van alle middelen gebruik gemaakt om onze mening op deze moeilijke dossiers kenbaar te maken. Bij de raadsinformatie bijeenkomsten werd dan ook vaak door MNU namens de aangesloten organisaties ingesproken.

We zijn de partners binnen het MNU dan ook zeer dankbaar voor de goede en prettige samenwerking. Zeker nu er meer organisaties zich verbinden aan het MNU zal deze samenwerking steeds vaker gaan plaats vinden.

#### *Samenwerking Maatschappelijk Netwerk Utrecht.*

Afgezien van de inhoudelijk grotere onderwerpen zijn we vaak in samenwerking binnen het MNU betrokken bij de volgende onderwerpen. (deze opsomming is zeker niet volledig)

Ouderenverhuisadviseur, Volksgezondheidsmonitor, ombudsfunctie, PGB congres, Regionale koers beschermd wonen.

Door vaak bij bijeenkomsten aanwezig te zijn heeft positief bijgedragen aan onze bekendheid en heeft de positie van de WMO-CR verstevigd.

Bij het vernieuwingstraject m.b.t. de informele zorg zijn we als WMO-CR een volwaardig partner en worden we bij alle gesprekken en sessies betrokken en gehoord.

Naar aanleiding van moties van de gemeenteraad zijn er gesprekken geweest in combinatie met Zorgverslimmer over de inzet van ervaringsdeskundigheid. Hiertoe worden oriënterende gesprekken gevoerd. In dit kader wordt ook gesproken over “Tweede mening” en de inzet van bewonerspanels.

#### *Inspelen op actualiteit.*

Daar waar de actualiteit daar aanleiding toe gaf hebben we als WMO-CR gereageerd richting raad, ambtenaren en wethouder. Enkele voorbeelden hiervan zijn onze reactie naar aanleiding van de problemen bij Careyn en de problemen met de Regiotaxi / DVG. In 2017 hebben we diverse keren de WMO verordening bekeken en kritisch tegen het licht gehouden. Dit is een lastige en tijdrovende klus. Hiervoor zijn we Cosbo/Solgu veel dank verschuldigd grote en onophoudelijke inzet.

#### *Client tevredenheidsonderzoek.*

Jaarlijks is de gemeente verplicht een Client tevredenheidsonderzoek te houden voor Jeugd en WMO. Dit onderzoek heeft tot op heden altijd een slechte respons daardoor aan de uitkomst weinig waarde gehecht kan worden. Bij de gemeente loopt en traject om het eindelijk eens anders te gaan doen. Uiteraard wel binnen de wettelijke kaders. Er wordt gewerkt aan vernieuwende vormen en middelen. De WMO-CR is lid van de klankbordgroep en volgt dit traject op de voet. Mogelijk kan in de toekomst de resultaten van dit vernieuwende cliënt tevredenheidsonderzoek als input dienen voor de WMO-CR.

#### *Diverse onderwerpen met partners binnen MNU behandelt.*

De WMO-Cliëntenraad is onderdeel van het Maatschappelijk Netwerk Utrecht en is betrokken bij vele activiteiten die door dit netwerk georganiseerd zijn. In 2017 was Client participatie een belangrijk onderwerp. Het hele jaar door zijn leden van de WMO-CR betrokken bij of nemen deel aan activiteiten van de andere organisaties binnen het netwerk.

We zijn aangehaakt bij het project “Cultuursensitiviteit” waarvan Saluti de trekker is. We zijn aanwezig geweest bij diverse bijeenkomsten van het ACO. Ook proberen we een bijdrage te leveren aan activiteiten van de COSBO en het SOLGU, beide onderdeel van het MNU.

De voorzitter van de WMO-CR is een van de deelnemers van het Kernteam van het MNU.

#### *Doelgroepen vervoer*

Begin 2017 is besloten dat 2017 het laatste jaar zal zijn dat er per overleg een vacatie vergoeding betaald wordt. Vanaf 2018 zal zoals bij alle organisaties binnen het maatschappelijk netwerk Utrecht geen vergoedingen meer betaald worden. Begin 2018 zullen de laatste declaraties van 2017 nog betaald gaan worden.

Aan het eind van het jaar werd door de provincie besloten een nieuw aanbestedingstraject te starten voor de Regiotaxi in het gebied Utrecht. Het ROCOV is als provinciaal orgaan hierbij betrokken. Aangezien het de regio Utrecht betreft worden we door hert ROCOV op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen. Dit traject moet in enkele maanden afgerond zijn.

Eind 2017 is gestart met het traject voor de aanbesteding van het doelgroepen vervoer. Dit zal in 2018 een belangrijk onderwerp worden voor de WMO-CR. Het eerste overleg over de gebruikers wensen heeft inmiddels plaats gevonden. Bij dit overleg was de WMO-CR een van de vele deelnemers. Het gevaar is dat alle wensen samengevoegd worden tot een uniforme wensenlijst. Volgens de WMO-CR is het verstandiger om per doelgroep een specifieke wensen lijst op te stellen en al die lijsten te gebruiken bij de aanbesteding. In 2018 zal blijken of hier gehoor aan wordt gegeven.

#### *Samen optrekken.*

In 2017 hebben we als WMO-CR goed kunnen samenwerken met de gemeente. We hebben enkele keren overleg gevoerd met de betrokken wethouder waar onder andere "Hulp bij het huishouden" en de "Eigen bijdrage WMO" op de agenda heeft gestaan. Tijdens het jaar is er regelmatig formeel en informeel overleg geweest met ambtenaren waar alle actuele onderwerpen besproken zijn. Hierbij konden we al in de voorbereidingsfase meepraten, Ideeën suggesties en standpunten van de WMO-CR konden daardoor al in voorstadium onderdeel worden van het in ontwikkeling zijnde beleid.

Een dank aan de betrokken ambtenaren voor hun open benadering en de bereidheid ons in zo'n vroeg stadium te betrekken is zeker op zijn plaats.

#### *Tenslotte*

Bij de afsluiting van 2017 wil ik alle leden van de WMO-CR bedanken voor hun inzet. Het was altijd een prettige samenwerking. Iedereen kon altijd zijn verhaal kwijt. Ook buiten de maandelijkse vergaderingen hebben diverse leden van de WMO-CR aan andere overleggen deel genomen om hun kennis uit te breiden. Onze dank gaat ook uit naar de ondersteuning die we krijgen bij ons periodiek overleg, zonder haar zou het overleg zeker niet zo efficiënt plaats gevonden hebben. Teven gaat onze dank uit aan de ondersteuning door U-Centraal waar onze financiën zijn ondergebracht. U-centraal is ook verantwoordelijk voor het beheer van de website.

We sluiten een waardevol 2017 af en zien uit naar 2018. We hopen en verwachten ook in 2018 weer een waardevolle bijdrage te kunnen leveren bij de beleidsontwikkelingen in het kader van de WMO. Maar we zullen ook de actualiteit volgen en daar waar nodig de politiek en gemeente op hun verantwoordelijkheid wijzen. We zullen ook toezien op de realisatie van alle goede plannen waar we de afgelopen periode zo veel over gesproken hebben. De WMO-CR zal ook i 2018 daar waar dat nodig is van zich laten horen.

We zien uit naar een goede samenwerking met de gemeente. De afgelopen periode is hierop door beide partijen flink ingezet. De positie van de WMO-CR was ook bij de wethouder duidelijk. Ambtelijk zal dit ook in 2018 geen probleem opleveren maar politiek gezien gaan we door de komende verkiezingen een onzekere periode tegemoet.

Als afsluiting wil ik iedereen die in 2017 betrokken is geweest bij de WMO Cliëntenraad bedanken voor hun inzet en samenwerking. Zonder deze hulp en samenwerking hadden we als WMO-CR echt niet zo veel kunnen bereiken.

N!ek Dijkmans, Voorzitter WMO-CR Utrecht.

<http://www.maatschappelijknetwerkutrecht.nl/clientenraad-wmo/>

Clientenraad WMO is onderdeel van Maatschappelijk Netwerk Utrecht.

Maatschappelijke Netwerk Utrecht,



meetellen, meedenken en meedoen in Utrecht.  
(in het kader van de bundeling advies- clientraden  
en belangenorganisaties in Utrecht)

<http://www.maatschappelijknetwerkutrecht.nl/>