

## Concept vergaderverslag

<b>Bijeenkomst</b>	Overleg Cliëntenraad Wmo-loket	<b>Verslag door</b>	Fenny de Graaf
<b>Datum</b>	14 januari 2015	<b>Datum verslag</b>	20 januari 2015
<b>Tijdstip</b>	15.00 tot 17.00 uur	<b>Verzonden aan</b>	
<b>Plaats</b>	Stadskantoor, Stadsplateau 1, 6 <sup>e</sup> etage, vergaderruimte S5	<b>Vervolg</b>	11 februari 2015
<b>Agendapunten:</b>			
1. Opening en mededelingen			
2. Agenda – toelichting en vaststelling			
3. Conceptverslag en actielijst vergadering 10 december 2014			
4. Rapporten Klanttevredenheidsonderzoek en Verdieping Wmo 2014			
5. Eigen bijdrage Wmo in samenhang met armoedebeleid			
6. Werkzaamheden Cliëntenraad Wmo in 2015 en advies op verordening en beleidsregels Wmo 2015			
7. Aanvullende mededelingen en terugkoppeling bijeenkomsten bijgewoond door voorzitter en leden			
8. Rondvraag			
9. Sluiting			
<b>Aanwezig:</b> Martijn van Andel (voorzitter), Fuat Akbulut, Aad Burger, Annelies de Jong, Marianne Komen, Gert-Jan van Leersum, Wikke Kuller, Ger Schiller (ambtelijk secretaris), Fenny de Graaf (notulist)			
<b>Gasten:</b> Annemieke Coops (toehoorder), Arjan Koerts (agendapunt 4)			
<b>Afwezig met bericht:</b> , José van Dijk, Jenny Hasselbaink, Margriet Tiemersma, Saskia van Veen (kandidaat-lid), Paul Kramer, Willem Krijnen, Frans Thiel			
<b>Afwezig zonder bericht:</b> Frans van der Pas			

### 1. Opening en mededelingen

Voorzitter Martijn van Andel opent de vergadering en heet de aanwezigen welkom, in het bijzonder Annemieke Coops. Zij is student aan de UvA en doet voor haar master onderzoek naar cliënt-participatie, met name in de GGZ. De onderzoeksvraag is of de stem van cliënten doorklinkt in het vormgeven van het beleid. Voor haar onderzoek heeft zij onder andere Martijn van Andel en Paul Kramer geïnterviewd.

### 2. Agenda

De agenda wordt vastgesteld.

### 3. Conceptverslag vergadering 10 december 2014

Tekstueel + naar aanleiding van:

blz. 2 laatste zin: ad ondersteuning van de cliënt bij een bezwaar, geeft Fuat Akbulut een toelichting dat de werkwijze inmiddels beter is uitgekristalliseerd. Wanneer een cliënt bezwaar wil maken dan doet het Buurtteam de ondersteuning niet meer, maar wordt de cliënt doorverwezen naar de betreffende welzijnsorganisatie; bijvoorbeeld U-Centraal.

blz. 3 ad 5: de tijdens de vergadering nog vertrouwelijke informatie is inmiddels openbaar geworden en de voorzitter heeft dit doorgestuurd.

blz. 3 ad 6, 3<sup>e</sup> aandachtstreepje: '...van een jaar geleden' voor alle duidelijkheid **wijzigen** in '...december 2013.'

blz. 3 ad 4, 4<sup>e</sup> aandachtstreepje: de voorzitter heeft de teamleider van Kanaleneiland-Zuid (Angela van der Hoeven) onlangs een mail gestuurd met een uitnodiging voor het geven van informatie.

Naar aanleiding van alle wijzigingen zegt Fuat Akbulut toe, dat hij een overzicht met alle gegevens rond de Buurtteams naar de voorzitter stuurt om door te sturen naar de leden. **Actie**

Met inachtneming van een wijziging wordt het verslag goedgekeurd.

Actiepuntenlijst 10 december 2014

De actiepuntenlijst wordt doorgenomen en geschoond.

nr. 150: afscheid: Frans Thiel was vandaag verhinderd aanwezig te zijn. De voorzitter heeft contact met hem over vormgeving van zijn afscheid.

nr. 155: aanbesteding leverancier hulpmiddelen: op 22 en 28 januari 2015 zijn er bijeenkomsten Terugkoppeling komt in de volgende vergadering. Aad Burger gaat hier naar toe, en indien mogelijk ook Marianne Komen. **Actie** Aad Burger meldt dat de ervaringsdeskundige gezusters Cool ook bij de gesprekken betrokken zijn.

nr. 160: de voorzitter heeft contact opgenomen met Peter Roerhorst. Hij ontvangt wel de vergaderstukken en volgt een en ander, maar is op dit moment te druk om te kunnen deelnemen aan de CR Wmo.

nr. 163: Nu Utrecht ervoor gekozen heeft om mensen ondersteuning te bieden vanuit de Buurteams, en ook een deel van de medewerkers van MEE is overgegaan naar de Buurteams, lijkt het op dit moment niet dienstig om als CR Wmo contact met MEE te onderhouden.

– Reactie U10 over regionale dagbesteding d.d. 6 januari is meegestuurd met de stukken. Voor 2015 is de continuïteit van de specialistische dagbesteding georganiseerd door de gemeenten. In de eerste helft van 2015 wordt de inkoop van ondersteuning in 2016 voorbereid door gemeenten.

Wikke Kuller noemt dat er gesprekken gaande zijn om de zorg voor kinderen met handicaps onder de vijf jaar toch naar de Wet langdurige zorg (Wlz) over te brengen. Nu wordt dat nog gezien als gebruikelijke zorg.

– Regiotaxi en zittend taxivervoer: de voorzitter heeft 11 december over het zittend taxivervoer een mail gestuurd en aan leder(in) gevraagd hoe het nu geregeld is. Hier is nog geen antwoord op ontvangen.

4. Rapporten Klanttevredenheidsonderzoek en Verdieping Wmo 2015

Arjan Koerts komt de vergadering binnen en wordt welkom geheten. Aan de leden zijn twee stukken toegestuurd: 1: het rapport Klanttevredenheid Wmo 2014 – mening van bewoners over Wmo en mantelzorg en 2: Klanttevredenheid Wmo 2014 – verdiepende interviews met cliënten.

Arjan Koerts geeft een samenvatting van het onderzoek, een samenvatting van het verdiepende deel, de conclusies en aanbevelingen en schetst het vervolg + de rol van de CR Wmo.

Het algemene beeld is vergelijkbaar met het Klanttevredenheidsonderzoek 2013. Het bereiken van de groep analfabeten blijft lastig, er is wel geprobeerd rekening te houden met de mensen met een taalprobleem.

Wat opvalt is dat veel mensen bij een Wmo aanvraag ondersteuning krijgen. De meeste aanvragen gaan telefonisch en minder schriftelijk. Aanvragen digitaal blijft beperkt; dat is verklaarbaar als je kijkt naar de leeftijdsopbouw: 80 plus.

74% van de mensen is niet tevreden over de manier waarop een aanvraag wordt afgewezen: dat deel van het proces moet veel beter.

Opmerking van de CR Wmo is dat met dit onderzoek vooral in kaart wordt gebracht hoe tevreden mensen zijn. Interessant is natuurlijk waar mensen niet tevreden over zijn. En vervolgens wat de gemeente daarmee doet.

Arjan Koerts beaamt dat dit niet in dit rapport staat. Naar aanleiding van dit onderzoek zullen voorstellen worden gedaan hoe de verbeterpunten aan te pakken. Daar wordt nog een notitie over geschreven en hierbij is een advies van de CR Wmo van harte welkom.

De CR Wmo vraagt of er rekening mee wordt gehouden dat er niet automatisch een mantelzorger beschikbaar is.

Arjan Koerts antwoordt dat vastgesteld moet worden, dat er een groter beroep op mantelzorgers wordt gedaan. Als gemeente heb je daar echter erg weinig invloed op.

Suggestie van de CR Wmo om in het onderzoek de definitie van mantelzorg op te nemen en deze aan te scherpen. In mantelzorg kan nl. een groot verschil in zwaarte bestaan, waarbij voor het een gemakkelijker mantelzorg te vinden is dan voor het ander.

Een conclusie uit het verdiepende onderzoek is dat de communicatie beter kan en moet. Dat geldt ook voor de snelheid van afhandeling van aanvragen: dat kan en moet beter.

Aandacht voor de mensen met een GGZ-achtergrond: deze doelgroep is nu niet breed vertegenwoordigd, maar bij een breder onderzoek moet deze doelgroep wel meegenomen worden. Hoe dit breder onderzoek op te zetten, is momenteel onderwerp van gesprek.

### Planning en afspraken:

Op 2 februari a.s. worden de resultaten van het onderzoek besproken met de wethouder, inclusief een verbeterplan met voorstellen hoe zaken te verbeteren in de dienstverlening van de gemeente.

De CR Wmo vraagt zich af of het zinvol is om over de Wmo 2014 een Klanttevredenheidsonderzoek oude stijl te doen. Beter is het om in 2015 een Klanttevredenheidsonderzoek nieuwe stijl uit te voeren als een soort 0-meting. Als de gemeente overgaat naar een nieuwe methode, dan wil de CR Wmo graag meekijken. Een belangrijk aandachtspunt is hoe alle doelgroepen bereikt kunnen worden.

**Besluit:** De CR Wmo vindt het niet zinvol om nu een advies op detailniveau te geven rond het Klanttevredenheidsonderzoek oude stijl. Het Klanttevredenheidsonderzoek 2014 wordt ter kennisgeving aangenomen. De CR Wmo wil graag kijken naar een voorstel voor een 0-meting.

Afgesproken wordt voor de volgende vergadering te agenderen: advies Klanttevredenheidsonderzoek nieuwe stijl. **Actie** Arjan Koerts zal de betreffende ambtenaar vragen contact op te nemen met de CR Wmo, om af te stemmen hoe hiermee aan de slag te gaan.

Arjan Koerts overhandigt de CR Wmo een format voor een gespreksverslag; een leidraad die gebruikt wordt voor de herindicaties Huishoudelijke hulp, zoals eerder toegezegd. Dit is ter inzage, de CR Wmo geeft dit aan het eind van de vergadering weer terug aan Ger Schiller.

Onder dankzegging voor zijn komst verlaat Arjan Koerts de vergadering.

### 5. Eigen bijdrage Wmo in samenhang met armoedebeleid

De voorzitter geeft een toelichting op dit agendapunt. De eigen bijdrage wordt geïnd door het CAK en is inkomensafhankelijk. Voor mensen die onder het armoedebeleid vallen zijn er ook specifieke regelingen.

### 6. Werkzaamheden Cliëntenraad Wmo 2015 en advies op verordening en beleidsregels Wmo 2015

De voorzitter heeft het advies over de Wmo-verordening naar de raadsleden gestuurd ter gelegenheid van de behandeling van de Verordening en Beleidsregels Wmo 2015 in de gemeenteraad.

De voorzitter ontving een brief d.d. 18 december 2014 van het college (mail 19 december 2014 van Toke Tom, hoofd afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling IRM) over de bundeling van advies- en cliëntenraden met als bijlage een Startnotitie. Besluit van het college is om de bestaande financiële afspraken per 1 januari 2016 te beëindigen en samen met organisaties en belanghebbenden in gesprek te gaan over een nieuwe aanpak van samenwerking en participatie. Er moet een bedrag bezuinigd worden van € 250.000, -.

Hierover is op 22 januari a.s. een bijeenkomst; de voorzitter gaat daar naar toe. Hij zal de hier ingebrachte input meenemen.

Ingebracht wordt dat de denklijn nu lijkt te zijn: hoe breder hoe beter. Maar daarmee krijg je geen concrete adviezen over bepaalde stukken, omdat expertise in de groep ontbreekt. Als CR Wmo Pv 6 geven wij adviezen vanuit onze specifieke deskundigheid. Bij sommige organisaties zoals het Cosbo en het Solgu is in vele jaren (meer dan 40 jaar) veel kennis en ervaring opgebouwd; dat moet niet worden onderschat!

Zowel het Cosbo als het Solgu gaan bezwaar indienen. De adviesfunctie is slechts een onderdeel van deze organisaties.

Volgende vergadering op de agenda: terugkoppeling bijeenkomst 22 januari. **Actie**

### 7. Aanvullende mededelingen

Bijeenkomsten bijgewoond door voorzitter en leden CR Wmo:

- 12 december: Interview voorzitter door Annemieke Coops voor haar onderzoek naar de wijze van

vormgeving van cliëntenparticipatie bij de decentralisatie van geestelijke gezondheidszorg van de AWBZ naar de Wmo. Dit in het kader van haar masteropleiding Health Economics Policy and Law aan de Erasmus Universiteit. Paul Kramer is ook door haar geïnterviewd. Na afronding van de analyse stuurt zij deze toe, zodat bekeken kan worden of een en ander juist is. Het eindrapport stuurt zij ook toe.

– 16 december: Netwerkbijeenkomst conceptnota Volksgezondheidsbeleid Utrecht 2015–2018. Vanwege de vele veranderingen komt er in 2015 geen nieuwe nota Volksgezondheid. De bijeenkomst is gebruikt om te melden dat het dit jaar anders zal gaan. Niet helemaal duidelijk werd waarom deze bijeenkomst is georganiseerd.

Geopperd wordt om bijgewoonde bijeenkomsten te evalueren op nut en zinnigheid. **PM**

– Tijdschriften en boeken uitleen.

### 8. Rondvraag

– In verband met zijn pensionering is Ger Schiller de volgende vergadering voor het laatst aanwezig als ambtelijk secretaris.

– Fuat Akbulut heeft een nieuw e-mailadres; zijn U-Centraal e-mailadres vervalt. Hij stuurt hierover een mail naar de leden.

### 9. Sluiting

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