

Notulen Adviesraad Wmo & Jeugdhulp d.d. 5 juli 2023

Aanwezig: Marjolein Thijssen, Ciska Gorter, Karin Möller, Inge Melis, Houda Hamel, Ankie Martens,
Theo Sikking, Remi van Hoof, Ingrid Bakker (verslag)

Gast: Anouk Abbring

Afwezig: Marijke de Valk, Wieke Wijnen

1. Opening, vaststellen en toelichten agenda

Inge zit de vergadering voor.

2. Resultaten cliëntervaringsonderzoek - Anouk Abbring

Anouk geeft aan het idee van de visitekaart erg leuk en handig te vinden. Om zo efficiënt mogelijk te vergaderen heeft Ingrid een visitekaart gemaakt om aan gasten tijdens een vergadering vooraf te sturen met daarop foto's en een stukje informatie over alle leden van de Adviesraad. Hierdoor kan een voorstellingsrondje vervallen. Iedereen bekijkt of de visitekaart nog actueel is en geeft wijzigingen aan Ingrid door.

Anouk is beleidsmedewerker Wmo met focus op begeleiding en dagbesteding. Uit het cliëntervaringsonderzoek 2023 blijkt dat 1/5 van de mensen niet wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Veel mensen weten ook niet dat hun vraag in aanmerking komt voor hulp. Vaak horen mensen dit via een buur of kennis. Hoe tackel je dat mensen weten dat ze bij de gemeente terecht kunnen voor hulp? Heel veel mensen kennen de gemeente alleen voor het aanvragen van een paspoort, etc. De onafhankelijk cliëntondersteuner werd tot voor kort niet genoemd op de website van de gemeente, nu wel. In de bevestiging van de hulpvraag wordt deze ook vermeld en Koo benoemt het in het telefoongesprek.

Uit het onderzoek voortvarende klantreis zijn ook verbeterpunten opgehaald. Deze resultaten worden daarmee gecombineerd.

De vragenlijst is per post toegestuurd en wordt anoniem ingevuld. Het onderzoek wordt door een extern bureau gedaan, die bepaalt ook de steekproef. Van de respondenten is niet de sociaal economische status bekend.

Verbeterpunten uit het cliëntervaringsonderzoek:

- Vroegtijdig informeren waar men terecht kan met een hulpvraag;
- Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuner;
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer: biedt mogelijkheden om in de toekomst inwoners meer te informeren.

Tips vanuit de respondenten:

- Informatievoorziening en communicatie kan beter;
- Juiste verwoording in het verslag/onderzoeksplan: dit komt niet altijd overeen met hoe men het in het gesprek bedoeld had;
- Meer duidelijkheid over de rol van Koo;
- Meer eenduidigheid in beoordeling consulenten: men vindt het lastig dat er verschillende consulenten zijn die elk een aanvraag anders beoordelen;
- Taalgebruik en houding afstemmen op degene wie je voor je hebt.

Theo geeft aan dat als mensen bij het inloopschip deze uitkomsten zien ze je uit zouden lachen. Vandaar de vraag hoe betrouwbaar, representatief is dit onderzoek?

Misschien zijn er wel 20.000 mensen die Wmo ontvangen: 1000 vragenlijsten, 297 ingevuld.

Houda geeft aan dat als ze haar wijk ingaat ze zo 100 mensen heeft die geen hulp via de wmo ontvangen maar het wel nodig hebben.

Vragen die wij als Adviesraad bij dit cliëntervaringsonderzoek stellen:

- Er zijn geen mensen ondervraagd die niet via de wmo hulp ontvangen;
- Vraagtekens over de toegankelijkheid van de wmo voor de burger;
- Is de gemeente zich bewust van de zeer beperkte waarde van de uitkomst van dit onderzoek?;
- Zorgelijk dat een kwart van de ontvangers van zorg via de wmo onder de 30 jaar is.

Als Adviesraad willen we graag meedenken. We weten waar je mensen kunt vinden die ondersteuning vanuit de wmo nodig hebben.

Tevens willen we meedenken over welke vragen je stelt in het onderzoek.

Bij het onderzoek voortvarende klantreis ben je al klant van de gemeente (wmo), maar hoe gaat het met het traject ervoor, voordat je klant wordt?

Hoe bereik je mensen die nu niet zichtbaar zijn? Heeft de gemeente daar een plan voor?

Waarom niet die mensen, die eigenlijk wel zorg vanuit de wmo nodig hebben maar nu niet weten van die mogelijkheid, vragen op welke manier zij die info wel zouden ontvangen zodat ze weten waar ze moeten zijn voor hulp.

3. Beschadigde rafelrand van de leefwereld van de burgers van de stad - Theo

De systeemwereld en de leefwereld zijn moeilijk met elkaar te verbinden.

Als Adviesraad willen we de stem van de burger zijn, spreekbuis zijn van die mensen die de systeemwereld niet weten te vinden.

Theo vraagt aandacht voor de dak- en thuislozen, aandacht voor hen die gezien worden door de straatpastor, de pastor van de Sinti en Roma, het inloopschip.

Dit zijn mensen die de systeemwereld niet kennen, die daarin vast lopen. Mensen die zo weinig kansen hebben om een brug te slaan naar de systeemwereld.

Theo vraagt ons te luisteren naar de verhalen van de straatpastor, pastor van de Sinti en Roma en de teamleider van het inloopschip.

Het gaat om mensen die overal buiten vallen, de meest kwetsbaren.

Luisteren naar hun verhalen en naar waar behoefte aan is, laten zien dat een bepaalde groep steeds tegen dezelfde dingen aanloopt.

Zij voelen zich als professie vaak in de steek gelaten door de systeemwereld.

Om als Adviesraad hierover een goed advies te kunnen geven is het noodzakelijk dat wij hen beter leren kennen.

Er zijn meer "rafelranden": waar willen we met een advies op koersen?

Hoe maken we een advies concreet? Bijvoorbeeld een pilot om de toegang tot zorg anders te doen?

We moeten ons als raad ook laten informeren over wat de gemeente al doet, zoals bijvoorbeeld de woonzorgvisie.

Belangrijk hierbij: de urgentie en een concreet advies formuleren.

Als we een advies schrijven gebaseerd op basis van een zwartboek van ervaringen zouden we dit ook kunnen doortrekken naar andere doelgroepen. Voor ons als raad is dit ook een pilot.

Wij hoeven niet de oplossing te geven: we laten ons informeren, signaleren en geven dat door aan de gemeente, alleen niet vrijblijvend.

De oplossingen bij de mensen zelf ophalen: wat zie jij als oplossing?

Indien dit gebeurt bij verschillende doelgroepen ga je mogelijk ook dwarsverbanden zien.

Idee is, in plaats van hen uit te nodigen tijdens een vergadering, een werkbezoek te plannen.

Welke informatie willen we ophalen tijdens een werkbezoek?

Theo vraagt aan de straatpastor, pastor Sinti en Roma en de teamleider van het inloopschip hoe zij op onze agenda willen.

Liefst buiten de vergadering om, dan kunnen we het de tijd en aandacht geven die het verdient.

4. Terugkoppeling commissie Sociaal - verslag Karin

In de commissie Sociaal zitten de raadsleden van de partijen.

Ed Kerkhoff is raadsadviseur van de commissie, hij is niet verbonden aan een partij.

Belangrijke punten:

- Gedeeld over nieuwe structuur Adviesraad
- Zorgarrangeur
Peter van der Linden had aangegeven dat de gemeente daar niets mee doet, terwijl blijkt dat dat niet klopt. Zorgarrangeur komt weer op de agenda.
- 2 maal per jaar koffie drinken met de commissie Sociaal.

We hebben onze contactambtenaar Peter van der Linden uitgenodigd voor een gesprek op 21 juli.

Het is zijn verantwoording om ons goed op de hoogte te houden van de voor ons belangrijke zaken.

5. Terugkoppeling congres 'een nieuwe generatie Ouderen' 13/6 - Ankie, Marijke

Verslag volgt in de Google Drive.

6. Onderwerpen Adviesraad

Waar staan we inhoudelijk en wat willen we er mee?

- Huishoudelijke hulp - Marjolein, Ciska, Ankie
- Woonzorgvisie ouderen - Marjolein, Houda, Ankie
- Burgerberaad woonzorgvisie - Marjolein, Houda, Ankie
- Knelpunten en suggesties Jeugd - Inge, Ciska, Remi
- Programma Sociale Structuur
- Koo website - Wieke, Ingrid
- Zorgarrangeur - Karin, Marjolein, Houda
Wordt dit, na bericht op LinkedIn over aangenomen motie Bosch Belang, toch een onderwerp?
- Werkbezoek/studiedag - Karin, Ingrid
- Marketing - Houda, Ingrid
- Website – Ingrid
- Etentje

Dit wordt doorgeschoven naar de volgende vergadering.

7. Rondvraag en mededelingen, highlights van de afgelopen maand

Ankie: Burgerberaad is aangenomen, thema voor de Adviesraad.

Ciska maakt nog een verslag van de presentatie Jeugdzorg en zet die in de Google Drive.

Ingrid is tijdens de vergadering van september met vakantie, ze verzorgt wel de agenda.

8. Verslag en actielijst vergadering 31-05-2023

Niet besproken.

9. Ontwikkeling subsidie Adviesraad: toekomst

Niet besproken.

10. Vooruitblik vergadering 6 september 2023

Emmy van den Heuvel, beleidsadviseur, wil ons informeren over het GALA (Gezond en Actief Leven Akkoord). Ze zal ons hiervoor van te voren iets opsturen.

Een deel van de GALA gelden zal toegevoegd worden aan het programma sociale structuur. Hoe, is nog niet vastgelegd.

Vragen die wij voor haar hebben:

- Duiding geven aan wat onder de speciale subsidie valt en waar ligt de verbinding met de financiering die er reeds is?
- Hoe gaat de gemeente de gelden besteden en, belangrijker, welke resultaten wil ze daarmee bereiken?
- Welke aangescherpte resultaten komen er met dat extra geld vanuit het perspectief van de burger?
- Hoe ziet de gemeente dit voor zich en hoe betreft ze de partners?
- Wordt alleen het GALA besproken of ook de Spuc gelden?

Marjolein zal vragen of ze een samenvatting van het GALA voor ons wil maken.

De correspondentie hierover wordt in de Google Drive gezet.

Bart had het bij het programma sociale structuur ook over het Wifi-team: misschien moeten we die uitnodiging aannemen.

Vergadering

In het verleden vergaderden we 2,5 tot 3 uur.

Dit is niet mogelijk op een avond vandaar dat we gaan onderzoeken of een ander vergadermoment mogelijk is.

Ingrid zal een lijst rondsturen waarop iedereen zijn voorkeur kan aangeven. In principe 2,5 uur vergaderen, met zo nodig uitloop naar 3 uur.

We willen meer met de werkgroepen aan de slag.

Indien je als werkgroep een onderwerp op de agenda wilt hebben moet dit anderhalve week ervoor aangeleverd worden.

11. Sluiting vergadering 21.12 uur

Aansluitend zomerborrel met hapje en drankje bij Jong Actief

Volgend overleg procesgroep: maandagavond 28 augustus
Voor die datum agendapunten aanleveren bij Ingrid

Volgende vergadering Adviesraad: 6 september 19.00 uur bij Jong Actief