

**Notulen Adviesraad WMO & Jeugdhulp d.d. 7 februari 2024P**

Aanwezig: Karin Möller, Inge Melis, Marjolein Thijssen, Ciska Gorter, Houda Hamel, Theo Sikking, Remi van Hoof, Lode Vanderhallen, Marijke de Valk, Ingrid Jansen (verslag)  
Afwezig: Wieke Wijnen, Ankie Martens

**1. Opening, vaststellen en toelichten agenda**

Inge zit voor.

**2. Terugkoppeling afspraak Peter van der Linden d.d. 17 januari**

Jaarverslag 2023

Peter was lovend over de opzet van het jaarverslag, met dank aan Ingrid. In plaats van pagina's tekst een overzicht van wat we als Adviesraad gedaan hebben. Peter gaat het ook delen met zijn collega's.

Begroting 2025

We hebben nu 2 jaar € 5.000 minder subsidie ontvangen. Voor het jaar 2025 is die € 5.000 extra weer aangevraagd. In de huidige begroting voor 2025 zouden we naast de te ontvangen subsidie ook een deel van onze reserve aanspreken.

Bij de begroting werd door Peter één kanttekening gezet: de reserve is groter dan eigenlijk zou mogen. Zijn gedachtengang was dat we een deel van onze reserve terug zouden betalen aan de gemeente. Deze grote reserve komt mede door de coronajaren waarin bijna geen geld is uitgegeven. Wij hebben ervoor gepleit om het toch te mogen behouden omdat we meer in willen zetten op deskundigheidsbevordering, werkbezoeken en bijeenkomsten met de achterban. Wij begrijpen ook dat het geld ons niet toebehoort, dat het gemeenschapsgeld is. Als we het terug moeten geven dan zouden we er als Adviesraad graag een stem in willen hebben in wat de bestemming van het geld wordt. We ontmoeten regelmatig partijen die dit geld heel goed zouden kunnen gebruiken. We willen niet dat het in de algemene pot terecht komt. Tenslotte heeft de gemeente dit reeds afgeboekt.

Een ander punt in het gesprek met Peter was artikel 6.3 uit de verordening.

*De leden van de Adviesraad zijn inwoners van 's-Hertogenbosch en mogen geen lid zijn van de gemeenteraad en van de raadscommissies van de gemeente 's-Hertogenbosch, of werkzaam zijn bij de gemeente 's-Hertogenbosch, dan wel werkzaam bij een gecontracteerde partij ter uitvoering van taken op het terrein van de wet.*

Peter kwam hierop omdat hij hier in de toekomst strikter op wil toezien.

In het verleden zijn hierover met leden ook wel gesprekken over geweest.

Wij hebben aangegeven dat het lastiger wordt, als hier strikt aan gehouden wordt, om leden te vinden. Veel leden werken in het zorgdomein... en dus al snel bij een gecontracteerde partij.

Wij denken dat het belangrijker is om te kijken of er belangenverstrengeling tussen de functie die diegene bij zijn werk uitvoert en het lid zijn van de Adviesraad.

Ingrid zal bij de Koepel Adviesraden vragen hoe zij hierin staan.

**3. Advies regionaal beleidsprogramma jeugd**

Er is een beleidsprogramma Jeugd opgesteld.

Ciska vraagt wie dit stuk willen lezen en een terugkoppeling willen geven, voor 16 februari.

Inge en Marijke willen het stuk zeker lezen.

De gemeente wil het liefst adviezen op basis van de acties die in het programma staan.

Dit stuk gaat over de lokale uitvoering.

#### 4. Samen gezond

Deniz Özkanli heeft op 6 december 2023 in onze vergadering een presentatie gegeven over het programma Samen gezond.

We zouden nog kijken naar vervolgspraken en de rol van de Adviesraad bij verdere implementatie van het plan.

Houda geeft aan dat het programma nog niet op papier staat maar dat in de komende weken wel zal komen. Dan zal Deniz ook met vragen naar ons komen, stukken die we moeten lezen.

Verder zal hij ook willen weten wat onze ervaringen zijn, wat wij als Adviesraad tegenkomen. Marjolein neemt contact op met Deniz over onze rol hierin.

#### 5. Cliëntervaringen WMO

Anouk Abbring heeft een andere baan, zij is vervangen door Karlijn Stenfers, De gemeente is akkoord gegaan om het cliëntervaringsonderzoek Wmo te schrappen. Zij wil dit een andere invulling geven, niet elk jaar een breed onderzoek maar zich meer richten op specifieke doelgroepen c.q. onderwerpen.

Het is wel jammer dat je dan niet meer de ontwikkeling over de jaren heen kunt zien.

Dit jaar wil de gemeente zich richten op huishoudelijke hulp en de regiotaxi.

Marijke geeft aan dat je als aanbieder een klanttevredenheidsonderzoek moet doen.

Ciska mist de menselijke verhalen in alle getallen. Verhalen over dat de huishoudelijke hulp, terwijl de verpleeghulp wier taak het is al weg is, iemand niet mag helpen. Huishoudelijk hulpen zijn veel langer bij cliënten en zien dus veel meer.

Op papier klopt het, maar in de praktijk is het vaak anders.

Marjolein stelt de vraag of wij als Adviesraad soms niet té kritisch zijn. Hier moeten wij ook op onszelf reflecteren.

De gemeente houdt niet alleen cijfermatige onderzoeken, zij doen ook diepte interviews.

Inge vraagt zich af waarom de gemeente niet, als alle instellingen hun eigen klanttevredenheids-onderzoek doen, die onderzoeken als uitgangspunt neemt.

We vinden het jammer dat de gemeente ons niet heeft meegenomen in de beslissing om het cliëntervaringsonderzoek te veranderen.

Ciska, Theo, Maaïke en Marjolein gaan dit informeel voorbespreken met Karlijn Stenfers. Hierbij zullen ook vragen gesteld worden over hoe ze tot dit besluit gekomen zijn en waarom we daarin niet meegenomen zijn. Het gaat ook om hoe er in de toekomst cliëntervaringen in kaart gebracht gaan worden, dat de leefwereld voldoende geïntegreerd wordt in de uitkomst van wat je systemisch bekijkt.

Karlijn wordt uitgenodigd in de vergadering van april.

#### 6. Tekst website en persbericht

Wieke en Inge hebben overleg hierover gehad: Tjeu Cornet gaat hen interviewen.

#### 7. Rafelrand van de Bossche samenleving

- Bijlage presentatie 24-01-30

Ankie, Wieke, Marijke en Theo

Wieke, Ankie en Theo hebben een gesprek met de gemeente gehad.

Het pré-advies is met een aantal aanvullingen naar de gemeente gestuurd en op basis daarvan heeft de gemeente de presentatie gemaakt.

De gemeente was verbaasd dat we spontaan een ongevraagd advies hebben gegeven.

Ons pré-advies is van te voren gelezen door de pastor van de Roma en Sinti, Thijs Honig van het Inloopschip en de straatpastor, die allen vonden dat het de situatie duidelijk aangaf.

Het cliëntproces MO ziet er procesmatig goed uit en als het werkt zoals het hier staat zouden we een ideale gemeente zijn.

Theo geeft aan dat op het moment dat hij tijdens dat gesprek voorbeelden inbracht hij de volgende reacties kreeg: "ja daar zullen ook nog naar kijken, ja we halen die signalen nu ook op, ja er zijn wel veel loketten, met dit voorbeeld zet je ons wel aan het denken, ja hier zijn wij ook mee bezig, ja we hebben hier juist een pilot over in ons netwerk uitgezet, we moeten wel omgaan met schaarste, we zitten hierop maar hebben hier nog geen businesscase van kunnen maken". De casuïstiek die met dit ongevraagd advies ingebracht wordt is niets nieuws, dat is al jaren zo.

Hoe kunnen wij als Adviesraad een bijdrage leveren om de systeem- en leefwereld dichter bij elkaar te brengen? Wat is onze taak hierin?

Wat moeten we met de tegenstelling: de gemeente geeft aan dat het eerste wat ze vragen is waar wil je wonen. Op straat horen we dat dat wel gevraagd wordt maar dat daar zelden aan wordt voldaan.

Tijdens onze werkbezoeken had men voor het eerst het gevoel dat er naar hen geluisterd werd.

In de programma's, zoals programma sociale structuur, staan hun doelen/plannen duidelijk in. Er blijft alleen een verschil tussen de systeem- en leefwereld bestaan.

Het is zo ingericht dat de gemeente de organisaties faciliteert om datgene te doen wat zij horen te doen. De gemeente gaat niet zelf daklozen van de straat halen.

Houda deelt over een casus waarbij iemand met een complexe echtscheiding, burnout, te hoge huur etc. dakloos raakt en niet in aanmerking komt voor hulp vanuit de gemeente omdat hij een baan heeft. Zo iemand valt overal buiten de boot: economisch dakloos.

Vanuit het inloopschip komt hij via het CTMO (Centrale Toegang Maatschappelijke Opvang) niet in aanmerking voor een traject omdat hij vanuit schaamte niet alles vertelt.

Hier gaat het in het eerste contact met het CTMO al mis omdat er door de intaker niet voldoende wordt doorgevraagd, uit schaamte niet alles verteld wordt, men ook niet weet hoe het werkt. Het gehele verhaal komt daardoor niet boven tafel met als gevolg dat degene niet in aanmerking komt voor hulp. Pas als iemand hem helpt het verhaal te vertellen wordt er hulp in gang gezet.

Het lijkt alsof de werkers in het systeem niet de vrijheid voelen, de vrijheid nemen of het lef hebben om buiten het systeem te denken, maar ook soms niet ver genoeg doorvragen. Hier ligt mogelijk iets in de kwaliteit van de medewerkers. Daarnaast is het zo dat heel veel werknemers zichzelf regels opleggen omdat ze denken dat anderen dat willen. Wat je veel hoort is: "nee dat kan niet want we moeten bezuinigen". Maar wie heeft de bezuinigingen op jouw schouders gelegd?

Er zijn cliëntondersteuners, maar die worden niet aan de voorkant aangeboden, mogelijk is dat nodig...

Wat gebeurt er als je onder de streep uitkomt op een nee, dan houdt het daar nu zichtbaar op. Daar zou iets anders moeten gebeuren want die mensen hebben nog altijd een probleem.

De gemeente kan hierin wel een voortrekkersrol in spelen. Marjolein geeft aan dat ze uit het advies haalt dat de gemeente zich heel veel geld kan besparen als ze mensen, buiten de regels om, eerder helpen.

Het is wel zorgelijk dat er soms dus iemand anders nodig is voordat je als cliënt serieus genomen wordt. Je zou dan kunnen zeggen dat je altijd een cliëntadviseur moet aanbieden. De andere kant is ervoor zorgen dat de intaker voldoende gekwalificeerd is om het verhaal goed uit te vragen.

Er zijn diverse redenen waarom het systeem niet altijd functioneert.

Theo geeft aan dat de gemeente op beleidsniveau vooral wijst op de dingen die goed gaan en dat ze de andere signalen opvangen en daarmee bezig zijn.

Een zorgarrangeur, iemand die bij de case blijft tot en met de nazorg, zou kunnen ervaren of het systeem werkt.

De rode draad in de hele vergadering is dat je als mens evenwaardig bent ongeacht aan welke kant van het loket je staat. Het kan zelfs zo zijn dat je het ene jaar aan de ene kant van het loket staat en het volgende jaar aan de andere kant, het kan iedereen overkomen.

Het zit veel meer in mensbeeld, in omgaan met elkaar, een dienstbare houding van de overheid. We hebben een advies gegeven en krijgen halve antwoorden. De vraag is wat we daar nu mee gaan doen.

Bernice heeft aangegeven dat we weer bij elkaar komen als de gemeente verder is met hun plannen of als wij het als Adviesraad nodig hebben.

Theo geeft aan dat het wel positief is dat we reuring aan het maken zijn.

Theo had graag willen weten wat de gemeente concreet gaat doen en dat een volgend gesprek gaat over de terugkoppeling van de eerste resultaten.

Volgens Lode gaat het er over dat er mensen uitvallen in deze samenleving en dat er bij de hulpverleners die daarmee te maken hebben iets mis gaat.

Er is een nationaal actieplan dakloosheid, maar ondanks al het goede wat daar in staat blijkt in de kern dat er toch nog steeds mensen uitvallen. Er zou gekeken moeten worden naar de laatste contactmomenten, voordat mensen uitvallen.

Houda geeft aan dat als je naar het cliëntproces MO kijkt dat er een cruciaal punt ligt bij Toegang. Toegang ja/nee. Er staat wel wat er gebeurt indien "ja", maar wat gebeurt er indien "nee"?

Is dat laatste ook uitgedacht en bij welk loket kom je dan uit?

Hier zou je procesvragen over kunnen stellen, waarmee we de gemeente in ieder geval dwingen daarover na te denken.

Volgens ons is de reactie van de gemeente niet helemaal naar tevredenheid: wat wordt onze vervolgstap? We moeten wel de urgentie er in houden.

In een vervolg gesprek zouden we meer concrete antwoorden willen. Als er geen toegang is, wat dan? Hebben jullie daar ook een schema van?

Het gaat over de mazen in de wet en daarnaast de vraag in hoeverre is 's-Hertogenbosch een stad die maatwerk wil bieden?

Houda denkt dat als je eenmaal in het systeem zit dat het wel goed komt, het gaat hier echt om de voorkant, hoe kom je in het systeem?

Als Adviesraad moeten we meer procesvragen stellen, die de gemeente dwingt tot nadenken/antwoorden.

Hier ligt ook een vraag voor de Adviesraad: hoe zijn wij en wie willen we zijn? We hebben stappen gemaakt, opener, transparanter. Het is heel leerzaam hoe we een advies wat we hebben neergelegd gaan opvolgen. Het daagt onszelf uit.

De werkgroep gaat hier mee verder.

## **8. Huishoudelijke Hulp**

Dit onderwerp wordt verschoven naar de volgende vergadering.

## **9. Terugkoppeling stand van zaken Zorgarrangeur**

2-3 x per jaar drinken we koffie met de Commissie Sociaal.

Een aantal maanden geleden heeft Peter in onze vergadering aangegeven dat de zorgarrangeur geen thema is in 's-Hertogenbosch. Later bleek dat een aantal partijen hierover een motie hadden ingediend.

Ingrid zal het verslag over de zorgarrangeur naar de werkgroep: Theo, Houda, Karin en Lode sturen. De werkgroep zal kijken welke, inhoudelijke, vragen ze willen gaan stellen aan de gemeente.

**10. De toegankelijkheid van de WMO en jeugdhulp voor de Bossche burgers**  
• **Samenwerking cliëntenraad en gehandicaptenplatform**

Het gehandicaptenplatform heeft een nieuwe voorzitter die Marjolein benaderd heeft om kennis te maken en te zien waar we elkaar kunnen versterken.  
Het gehandicaptenplatform is onderdeel van de cliëntenraad participatiewet.  
Dit wordt toegevoegd aan het overzicht aandachtspunten.

**11. Rondvraag en mededelingen**

**Bosch burgerberaad**

Houda is gevraagd om deel te nemen in de stuurgroep, die de lijnen uitzet, van het Bosch burgerberaad. De stuurgroep sluit niet aan bij de burgerberaden.  
Vorige week is Houda vanuit haar functie bij de GGD wel bij het burgerberaad aanwezig geweest voor het thema preventieve gezondheid.  
Het burgerberaad is heel goed georganiseerd. Voor iedereen die geen Nederlands spreekt is er een tolk aanwezig. Naast de expert zit iemand van de gemeente om de vertaalslag en notities te maken.  
Het onderwerp van het burgerberaad is de woonzorgvisie: de ouder wordende samenleving. Die mensen die wel bij de eerste lichting zaten maar uiteindelijk niet gekozen zijn in het burgerberaad hebben in een aparte sessie ook hun mening mogen geven.  
Het viel Houda wel op dat de daklozen niet zijn meegenomen in het burgerberaad.  
Het burgerberaad is een beweging, een cultuurverandering en het is fijn dat mensen zo gehoord worden.

Houda, Inge, Lode en Ankie zijn volgende keer afwezig onder andere in verband met vakantie.

Marjolein geeft aan dat ze in de procesgroep het idee hebben om eens in de zoveel tijd een "Borrel Sociaal" te houden als Adviesraad. Een borrel om met onder andere mensen die bij ons in de vergadering zijn geweest op een informele manier door te praten.  
Een borrel waarbij iedereen een introducee meeneemt om zo de kring rondom de Adviesraad te vergroten. Mogelijk een borrel rondom een speciaal thema.  
Het idee is kennismaken, uitwisselen, onszelf te prikkelen en stimuleren.  
Volgende vergadering kijken of we hier een werkgroep voor samenstellen.

**12. Verslag vergadering 10 januari 2024**

**Bijlagen**

De notulen worden vastgesteld.

**13. Vooruitblik vergadering 6 maart 2024**

- Uitnodigen Karlijn Stenvers opvolgster van Anouk Abbrings, voor de vergadering van april
- Vergaderlocaties
- Zorgarrangeur om daar eens over van gedachten te wisselen

**14. Sluiting 17.00 uur**

| Overleg procesgroep | Vergadering Adviesraad |
|---------------------|------------------------|
| 26 februari 2024    | 6 maart 2024           |
| 25 maart 2024       | 3 april 2024           |
| 22 april 2024       | 1 mei 2024             |
| 27 mei 2024         | 5 juni 2024            |
| 24 juni 2024        | 3 juli 2024            |
| 26 augustus 2024    | 4 september 2024       |
| 23 september 2024   | 2 oktober 2024         |
| 28 oktober 2024     | 6 november 2024        |
| 25 november 2024    | 4 december 2024        |