

# Jaarverslag klankbordgroep LVB Wmo forum 2019



Boven: Bert, Arris, Nico en Dick  
Onder: Nely en Didi (Michiel ontbreekt helaas op de foto)

## Inhoudsopgave

Leden en taakverdeling	3
Bijeenkomsten 2019	4
Agendapunten en verslaglegging	5
Besproken onderwerpen	6
Wat gaat goed en wat kan beter?	19
Registratie indicatoren	20

## Leden en taakverdeling

### Leden klankbordgroep, Forumlid en coach.

De **leden** zijn de belangrijkste deelnemers aan het klankbordoverleg. Zij bepalen welke onderwerpen er besproken worden en wat er gezegd wordt. De leden van de klankbordgroep geven input aan het forumlid.

Aantal leden per 1-1-2019: 6, per 1-1-2020: 5. Eén lid is eind oktober overleden en één lid (met NAH) is gestopt vanwege tijdgebrek. Er is één nieuw lid bijgekomen. De leden van de klankbordgroep wonen zelfstandig met ambulante begeleiding van Abrona of Philadelphia of wonen in een beschermde woonvorm van Siloah.

Het **forumlid** (Dick Vierbergen) is lid van het WMO forum. Hij vertegenwoordigt in het WMO-forum, als lid van een oudervereniging, de mensen met een verstandelijke beperking. De klankbordgroep is een deel van zijn achterban.

Didi van den Bos van MEE UGV is de **Coach**. Zij leest de gemeentelijke notities, vertaalt de ambtelijke stukken naar begrijpelijke taal voor de leden en brengt deze op een duidelijke, concrete en zo mogelijk visuele manier in tijdens de vergadering. Gedurende de vergadering nodigt zij de leden uit hun mening over de stukken te geven. Didi bewaakt de vergaderstructuur en maakt achteraf de notulen. Zo kan Dick de meningen en ideeën meenemen naar het Wmo-forum, waarna ze terechtkomen in reacties en adviezen naar de gemeente (zie verder in dit verslag). Vanwege zwangerschapsverlof van Didi werd zij tot half januari 2019 vervangen door collega Ben Houbraken.

De klankbordgroep heeft een eigen website met daarop alle relevante informatie voor de klankbordgroep (doel, leden, werkwijze, agenda, notulen, ambtelijke stukken, relevante links, Wmo-berichten uit de media van belang voor de doelgroep etc.). Tevens is halverwege het jaar een contactpagina toegevoegd, waarop mensen kunnen reageren. Inmiddels is dat voor het eerst gebeurd. De website is te vinden via de volgende link: <https://www.lvbklinkbordgroep.nl/>

## Bijeenkomsten 2019

Donderdag 10 januari

Donderdag 14 februari

Dinsdag 9 april (bij Buitenzorg)

Donderdag 23 mei

Dinsdag 25 juni

Donderdag 5 september

Donderdag 24 oktober

Maandag 2 december



Een vergadering van de Klankbordgroep

## Agendapunten en verslaglegging

De klankbordgroep vergadert in de week voor de vergadering van het WMO-forum. De gemeente zorgt minimaal twee weken voor de forumvergadering voor de leesstukken. Het Forumlid screent dit op belangrijkheid voor de achterban en bespreekt dit vervolgens met de Coach. De Coach screent de stukken ook op belangrijkheid voor de klankbordleden en is onafhankelijk van het Wmo-forum of de gemeente.

De Coach zet de te bespreken punten op de agenda en vertaalt deze in begrijpelijke taal. Zij stelt vragen aan de klankbordleden om ze uit te lokken hun mening naar voren te brengen en maakt de notulen. De notulen worden per mail of post naar de klankbordleden gestuurd en op de website geplaatst. Er is inmiddels ook de mogelijkheid om via de website op onze notulen en informatie te reageren.

Van alle bijeenkomsten van de klankbordgroep zijn reacties en adviezen naar het WMO-forum meegenomen door de het forumlid dat VG vertegenwoordigt. In totaal hebben wij als klankbordgroep 21 reacties en 7 kleinere en grotere adviezen, waarvan 2 ongevraagd gegeven die door het WMO-forum in hun advies aan de gemeente zijn meegenomen. Soms werden ook reacties en/of adviezen rechtstreeks vanuit de klankbordgroep naar de gemeente gestuurd zoals over de parkeerapp en de regiotaxi. Daarnaast hebben Dick en deelnemer Bert van de Bos van de klankbordgroep met de gemeente overlegd over de voorgenomen Parkeerapp voor gehandicapten en waren een aantal leden bij de vergadering van het Wmo-forum aanwezig die ging over hulp in het stemhokje voor mensen met een beperking.

## Besproken onderwerpen

(Uitmondend in reacties of adviezen)

In de loop van het jaar zijn flink wat onderwerpen aan de orde geweest. De belangrijkste hebben we even op een rijtje gezet:

### Minimabeleid

De klankbordgroep heeft gekeken naar de evaluatie van het minimabeleid en kindpakket 2015-2018.

De klankbordgroep vond dat de gemeente Veenendaal complimenten verdiend had omdat hun beleid beter is dan dat van andere gemeentes. De klankbordgroep had ook nog een aantal tips: Thuisbegeleiders kunnen gevraagd worden te signaleren of mensen in aanmerking komen voor de regelingen; Computeraanschaf voor volwassenen is goed, maar zorg dan ook voor een computercursus op maat; Verhoog de tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten naar de hoogte van het eigen risico.

Later in 2019 ontvingen we het bericht dat er een en ander zou gaan veranderen rondom het minimabeleid en kindpakket vanaf 2020. De klankbordgroep heeft zijn mening gegeven over de nieuwe plannen.

De klankbordgroep gaf aan het goed te vinden dat er een minimabeleid is zodat mensen niet buitengesloten worden. Ze vonden het echter waardeloos dat de jaarlijkse vergoeding voor chronisch zieken en gehandicapten (CZG) zou komen te vervallen. Dit omdat deze mensen vaak meer (zorg)kosten hebben. Bijvoorbeeld een orthese, aangepaste schoenen. Zeker voor minima zijn deze kosten soms niet te betalen. De klankbordgroep vond het ook vreemd dat er geen reden werd gegeven voor het stoppen van deze regeling. De CZG-groep zou volgens de klankbordgroep extra hard getroffen worden omdat ook het eigen risico per 2020 niet meer vergoed zou gaan worden door de zorgverzekering van de gemeente. De gemeente is door het Wmo-forumlid gevraagd goed op deze doelgroep te letten.



Bert van de Bos laat de gevolgen van het vervallen van de CZG-vergoeding zien

Kinderen mochten volgens de klankbordgroep niet de dupe worden van korting op regelingen, bijvoorbeeld dat slechts voor het eerste kind wordt vergoed voor regelingen t.b.v. de basisschool (computer/tablet). Dit zou gezinnen met meer dan één kind benadelen.

De klankbordgroep gaf aan het goed te vinden dat de kosten voor de schoonmaakondersteuning onder de eigen bijdrage Wmo komen te vallen. De klankbordgroep heeft destijds aangegeven het heel belangrijk te vinden dat mensen met een laag inkomen de eigen bijdrage wel vergoed zouden kunnen krijgen. Ze hebben hierover vragen gesteld omdat dit via het minimabeleid niet meer mogelijk zou zijn en 19 euro per maand voor mensen met een laag inkomen erg veel is. De vragen van de klankbordgroep waren als volgt:

- Is vergoeding alleen mogelijk via de collectieve zorgverzekering van de gemeente en dan alleen vanuit het duurste pakket?
- Kun je de kosten ook vergoed krijgen wanneer je een andere verzekering hebt dan de collectieve verzekering vanuit de gemeente? De klankbordgroepleden vroegen dit omdat sommige mensen volgens hen bang zijn hun eigen verzekering te verlaten omdat ze bang zijn dat als ze ooit weer naar een andere verzekeraar moeten ze dan niet worden toegelaten in de aanvullende verzekering vanwege hun dossier.
- Is vergoeding vanuit de bijzondere bijstand een mogelijkheid?

De klankbordgroep heeft brieven bekeken die verstuurd werden rondom de verandering van de eigen bijdrage voor de schoonmaakondersteuning. De klankbordgroep begreep de brieven en vond ze duidelijk. De leden gaven wel aan dat het voor mensen verwarrend zou kunnen zijn dat er straks nog eigen bijdragen uit 2019 en nieuwe eigen bijdragen uit 2020 en brieven hierover door elkaar heen zouden gaan lopen.

Verder was onduidelijk wat het betekent dat meerpersoonshuishoudens waar minimaal één van de partners jonger is dan de AOW(Algemene Ouderdomswet)-leeftijd (66 jaar en 4 maanden) geen eigen bijdrage hoeven te betalen. Hier had de klankbordgroep graag meer duidelijkheid over.

## **Participatiewet**

Eerder hebben we samen met de deelnemers van Buitenzorg ongevraagd advies gegeven over de participatiewet. Ditmaal hebben we samen met hen en de klankbordgroep het uitgebreide antwoord van de gemeente besproken. De reacties waren als volgt:

- Iedereen was blij met het uitgebreide antwoord.
- De antwoorden waren niet altijd concreet vanwege het maatwerk. Dit werd jammer gevonden, maar vond iedereen wel begrijpelijk.
- De klankbordgroep heeft aangegeven de brieven die naar de doelgroep gestuurd zouden worden en volgens de gemeente in gemakkelijke taal zouden zijn graag te controleren.
- Het was voor de klankbordgroep nog onduidelijk wat de gemeente Veenendaal met werkgevers doet omdat vooral veel websites van de regering en de regio genoemd werden in het antwoord van de gemeente.

Er werden n.a.v. de antwoorden van de gemeente ook nog extra adviezen gegeven:

- Er zijn meer stage- en meelooplekken nodig (die zijn ook goed als ze niet betaald worden omdat je vaardigheden en ervaring op kunt doen).
- Denk aan een goede ergonomische verantwoorde stoel.
- Een jobcoach moet ook ingezet kunnen worden tijdens een stage, niet alleen bij een betaalde baan.
- Een jobcoach moet meer aanwezig zijn tijdens werk om te zien en te ervaren hoe het gaat en moet niet altijd komen in de pauzes wanneer mensen juist even moeten kunnen uitrusten.
- Er worden nog teveel tijdelijke contracten aangeboden.
- Bedrijven kijken teveel naar de kosten en wisselen te vaak na enkele maanden weer van persoon omdat dat voor hen goedkoper is.
- Mensen werken graag bij een gewone werkgever.
- Een boete op het niet halen van het quotum (afgesproken minimum percentage van mensen met een beperking) zou een goede zijn.
- De brieven van de gemeente zijn nog steeds te moeilijk. Teveel moeilijke woorden, afkortingen en soms ook te kleine letters voor mensen die slechtziend zijn.



Sommige brieven van de gemeente zijn best moeilijk te volgen, laat Nico zien



N.a.v. een artikel in de krant (zie hieronder) hebben we met elkaar gesproken over de participatiewet.

EVALUATIE SCP

# Langdurig werklozen geen baan door Participatiewet

De Participatiewet uit 2015 heeft voor de grootste doelgroep geen effect gehad. De kans op werk steeg nauwelijks.

Door onze redacteur **Claudia Kammer**

**DEN HAAG.** De Participatiewet, die bijna vijf jaar geleden werd ingevoerd om mensen met een uitkering sneller aan het werk te helpen, is tot nu toe geen succes. Dat blijkt uit een evaluatie die het Sociaal en Cultureel Planbureau heeft gemaakt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Voor mensen met een bijstandsuitkering is de kans om een baan te krijgen nauwelijks groter geworden. En voor gehandicapten die vroeger in aanmerking zouden zijn gekomen voor een baan bij een sociale werkplaats daalde de kans op werk. Zij hebben vaker een uitkering. Jonggehandicapten hebben onder de nieuwe regels wel vaker een baan, maar ook een lager inkomen. Bovendien zijn de banen die ze krijgen vaker tijdelijk.

„Het positieve effect op baankansen geldt slechts voor een kleine groep: de jonggehandicapten. Het gaat om ruim 30.000 personen in 2018”, schrijft het SCP. „De klassieke bijstandsgerechtigden, met ruim 440.000 personen in 2018 veruit de grootste groep, merken nauwelijks verbetering.” De onderzoekers komen tot een hard eindoordeel: „Ondanks enkele positieve resultaten moeten we concluderen dat de Participatiewet de komende jaren nog flink wat werk behoeft om succesvol te kunnen zijn.”

De vakcentrales FNV en CNV hopen dat het kabinet lessen zal trekken uit de SCP-evaluatie. Zij vinden dat de

Participatiewet „van geen kanten deugt” (Kitty Jong, vicevoorzitter van FNV) en „fabiekant is mislukt” (CNV-bestuurder Willem Jelle Berg). Zij roepen het kabinet op om de „afbraak” van de sociale werkvoorziening terug te draaien.

## Decentraliseringsoperatie

De invoering van de Participatiewet, per 1 januari 2015, was een van de grote decentraliseringsoperaties van de overheid. Gemeenten kregen de taak om mensen die niet op eigen kracht aan het werk kunnen komen, ondersteuning te bieden bij het vinden van een baan. Ze zouden bij voorkeur bij een gewone werkgever moeten worden geplaatst. Er mochten geen nieuwe mensen meer instromen

## Gemeente spant zich met name in voor mensen die makkelijk te plaatsen zijn

in de sociale werkplaatsen en de toegang tot de uitkering voor jonggehandicapten, de Wajong, werd beperkt.

Werkgevers spraken af dat zij voor deze doelgroep 100.000 extra banen zouden creëren. De rijksoverheid zou er zelf 25.000 voor haar rekening nemen. Er kwamen ook nieuwe instrumenten om deze groep aan het werk te helpen, zoals subsidies voor wie een gehandicapte in dienst neemt. Mensen bij wie het ook daarmee nog niet lukt om aan de slag te komen, komen in aanmerking voor een bijstandsuitkering. Gemeenten kunnen in ruil daarvoor een tegenprestatie eisen, zoals verplicht vrijwilligerswerk.

Volgens het SCP zijn de tegenvallende resultaten van de Participatiewet deels te wijten aan verkeerde

aannames bij de invoering. Zo werd ervan uitgegaan dat iedereen in de doelgroep in staat was om te werken. In de praktijk was dat niet zo. Mensen die langdurig werkloos zijn kampen vaak nog met andere problemen, zoals een verslaving, schulden, huiselijk geweld of psychische problemen. Als die niet opgelost worden, lukt het deze mensen vaak niet om aan het werk te gaan.

Ook is de regelgeving voor werkgevers niet minder complex geworden, zoals wel de bedoeling was. Dat komt doordat er naast de nieuwe wet nog een aantal oude regelingen bleef bestaan. Het aantal werkgevers dat mensen uit de doelgroep in dienst neemt, is niet toegenomen sinds 2015. Twee op de drie werkgevers zijn hier wel toe bereid, maar in de praktijk blijkt slechts één op de drie werkgevers dat voornemen uit te voeren.

## Forse bezuiniging

De decentralisatie ging in 2015 gepaard met een forse bezuiniging van 1,7 miljard euro op het budget voor uitkeringen en begeleiding. Voor gemeenten is het daarom van belang zo zuinig mogelijk met het beschikbare geld om te springen.

Het SCP merkt op dat de Participatiewet het voor gemeenten financieel aantrekkelijk heeft gemaakt om eerst de mensen te helpen die de grootste kans maken op werk. Als ze die aan een baan helpen, mogen de gemeenten het geld dat ze besparen op de uitkering besteden aan andere dingen.

Werkgevers blijken voornamelijk geneigd een kans te geven aan mensen met lichamelijke beperkingen. Gemeenten richten hun begeleiding dan ook vooral op die kansrijke groep. Zo valt de grootste groep mensen die onder de Participatiewet valt, met psychische en verstandelijke beperkingen, buiten de boot.



Langdurig werklozen komen ondanks de Participatiewet niet sneller aan werk.

FOTO: BART MAATJANP

Een lid van de klankbordgroep gaf aan dat de nieuwe wet juist passief kan maken. Aangegeven werd dat er angst is om de Wajong kwijt te raken en dat daardoor niets opgepakt wordt qua werkzaamheden.

Volgens de klankbordgroep konden mensen met een oude Wajong juist makkelijker instromen bij een reguliere werkgever omdat er toen betere regelingen mogelijk waren voor de werkgever. Zo heeft één van de klankbordgroepleden een baan bij een reguliere werkgever en krijgt 50% betaald en heeft voor 50% een Wajong. Werkgevers zouden dan volgens de klankbordgroep gretiger zijn.

De klankbordgroep gaf aan het erg te vinden dat de sociale werkvoorziening geen toekomst heeft. Volgens hen zullen er altijd mensen blijven die binnen de sociale werkvoorziening het best op hun plek zijn. Misschien kunnen alle gemeenten samen aandragen in Den Haag dat de sociale werkvoorzieningen moeten blijven?

Klopt de evaluatie in de krant met de resultaten die de gemeente Veenendaal behaald heeft? Of zijn er in Veenendaal betere resultaten?

Worden vooral mensen met alleen een lichamelijke beperking aan een baan geholpen en wordt er minder energie gestoken in mensen met beperkingen die verder van de arbeidsmarkt afstaan? Deze vragen heeft de klankbordgroep aan de gemeente gesteld.

## **Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017**

We hebben als klankbordgroep het cliëntervaringsonderzoek Wmo uit 2017 besproken. De klankbordgroep maakte hierbij de volgende op- en aanmerkingen:

- Het is goed dat de gemeente zijn best doet om mensen op onafhankelijke cliëntondersteuning te wijzen.
- De klankbordgroep snapte niet dat 83% tevreden zou zijn over de regiotaxi, zij horen veel klachten met name over het te laat komen.
- Fijn dat men beter geïnformeerd is over de vergoeding vervoerskosten en logeeropvang.
- Misschien dat minder mensen gebruik maken van hun netwerk omdat mantelzorgers het zwaar vinden om werk en mantelzorg te combineren. Dit was volgens de klankbordgroep pas in het nieuws.
- Goed dat mantelzorgers nog meer geïnformeerd gaan worden, het is belangrijk om deze groep te bereiken.

## Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

We hebben als klankbordgroep het cliëntervaringsonderzoek Wmo uit 2018 besproken. De klankbordgroep maakte hierbij de volgende op- en aanmerkingen:

- Er lijken minder klachten dan in 2017.
- Er zijn goede cijfers gegeven.
- De bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning moet beter.
- Te veel mensen nemen minder zorg af dan zij toegekend hebben gekregen om negatieve redenen. Dit moet anders.
- Er is een afname van mantelzorgers die gebruik maken van de ondersteuning van Veens. Hoe komt dit? En hoe kunnen we dit ophogen?

## Regiotaxivervoer

We hebben met de klankbordgroep gesproken over de regiotaxi. De klankbordgroep gaf het volgende aan:

- Het hoge cijfer in de evaluatie (7,53) werd niet herkend. De klankbordgroep gaf aan veel klachten te horen over de regiotaxi, met name over het te laat komen.
- Callcenter model sprak de klankbordgroep ook aan. Het klonk volgens de klankbordgroep beter en één van de leden had hier goede ervaringen mee.
- Voortzetten op regionale schaal was volgens de klankbordgroep slim om te doen, omdat dat efficiënter zou zijn. Dan hoeft de regiotaxi bijvoorbeeld niet leeg terug als iemand naar het ziekenhuis gebracht wordt.
- Efficiënt (handig) plannen was volgens de klankbordgroep belangrijk, maar er moet ook rekening gehouden worden met de reizigers. Het moet geen wereldreis worden om op je uiteindelijke bestemming te komen omdat er te veel tussenstops zijn. Verder moeten routes logisch gepland worden, dat was destijds volgens de klankbordgroep nog niet altijd zo en daar was dus nog winst te behalen.



Sommige routes kunnen echt logischer gepland worden, vindt deelnemer Arris

- Het Wmo-forumlid gaf aan dat er nu ook iemand uit Veenendaal in het klantenpanel zit, daar was de klankbordgroep heel blij mee omdat dan ook de Veenendaalse reizigers vertegenwoordigd worden.

We hebben later als klankbordgroep gekeken naar onze adviezen, de adviezen van het Wmo-forum en de reactie van de gemeente hierop. Dit is hieronder weergegeven.

Klankbordgroep	Wmo-forum	Gemeente
Veel klachten over te laat komen van taxi.	Max 15 min. Voor tijd en na tijd opgehaald.	Dit is in de eisen opgenomen.
Regionale schaal is efficiënter.	Zelf regelen van vervoer binnen Veenendaal.	Regionale samenwerking zorgt voor efficiëntere ritten. Alternatieven worden nog wel onderzocht. Eventueel met plaatselijke vervoerders of met vrijwilligers.
Routes kunnen logischer gepland worden.		
Rekening houden met reizigers (dus geen wereldreis om ergens te komen).		
	Vragen over berekening betaling.	Instaptarief (zal lager zijn dan huidige instaptarief. Toeslagensystematiek (toeslag van 6km per rit extra voor individueel vervoer, gezinsvervoer, kamer tot kamer vervoer en toeslag van 2km per rit voor taxipersonenwagen, vervoer per bus en altijd voorin zitten. De 1 euro administratiekosten per rit vervalt.
	Niet alle mensen kunnen met busjes vervoerd worden omdat de instap te hoog is.	Er zijn eisen gesteld voor de toegankelijkheid. Het vervoer moet toegankelijk zijn voor reizigers met verschillende hulpmiddelen.
De klankbordgroep heeft aangegeven waar Chauffeurs aan zouden moeten voldoen.	Eisen chauffeurs.	Kwalificaties van chauffeurs zijn erg belangrijk. Er worden eisen genoemd in de nieuwe aanbesteding. Alle eisen van de klankbordgroep zijn hier genoemd.
	Blijvende controle door mysterie quest.	Controle is opgenomen in eisen. Hoe dit zal gebeuren wordt later meer bekend.
	Goede klachtenregeling. Klachten moet niet alleen bij de opdrachtnemer (= vervoerder) terecht komen, maar ook bij de opdrachtgever (= gemeente).	Centraal klachtenmeldpunt waardoor de opdrachtgever ook zicht heeft op de klachten.

De klankbordgroep gaf n.a.v. bovenstaande schema aan dat nu ook al in de eisen staat dat mensen 15 minuten voor tijd en 15 minuten na tijd opgehaald mogen worden, maar dit nog steeds niet altijd lukt. Er werd aangegeven dat de taxi soms zelfs helemaal niet op kwam dagen. Er zou wel vaker gebeld worden door de taxi als deze te laat zou komen en dat zou prettig zijn volgens de klankbordgroep. Dan weet je in ieder geval waar je aan toe bent.

De klankbordgroep vroeg zich verder af of de toeslagen door de reiziger of door de gemeente betaald worden. De gemeente antwoordde daarop dat de toeslagen voor de vervoerder zouden zijn.

De klankbordgroep herkende dat mensen soms moeilijk in kunnen stappen door de hoge instap van de taxi. Volgens de leden wordt bij het reserveren wel gevraagd of je hulpmiddelen gebruikt, maar niet of je moeite hebt met een hoge instap. Volgens de klankbordgroep zou het handig zijn als dit ook gevraagd wordt bij het reserveren. Dan kan indien nodig een taxi met lage instap gestuurd worden.

De gemeente heeft daarop aangegeven dat bij de aanbesteding de bus ook een lage instap zal hebben.

Volgens leden van de klankbordgroep wordt er niet altijd iets gedaan met klachten, horen er bijna nooit iets positiefs over terug. Volgens de klankbordgroep moet terug gemeld worden wat er met een klacht gedaan is.

De klankbordgroep vond het fijn dat onze eisen qua chauffeurs allemaal opgenomen zijn door de gemeente. De klankbordgroep had aangegeven dat de meeste chauffeurs wel aan de eisen voldoen maar dat er nog verbetering mogelijk zou zijn op onderstaande punten:

- Sommige chauffeurs zijn niet sociaal vaardig.
- Chauffeurs hebben niet altijd kennis van beperkingen/doelgroepen.
- Chauffeurs bellen niet altijd aan, werken veel met terugbelservice.
- Chauffeurs vragen bijna nooit om de vervoerspas.
- Er komt soms een verkeerde auto, waardoor de rolstoel er niet in kan.

## **Woonbeleid Veenendaal**

De klankbordgroep heeft gesproken over het woonbeleid van de gemeente Veenendaal en gaf hierop de onderstaande reacties:

- Er is weinig aandacht voor mensen met een psychische- of verstandelijke beperking, dat is jammer.
- De klankbordgroep zou Focus wonen in Veenendaal willen en woonvormen voor jongeren met NAH (niet aangeboren hersenletsel).
- Het is goed dat er onderzoek gedaan wordt in de wijken naar wat nodig is.

- Rolstoeltoegankelijkheid in woningen is belangrijk en in woonvormen of flats moet dus een lift aanwezig zijn. In de woonvorm aan de nachtzwaluw is geen lift en deze is dus voor rolstoelers niet te bereiken.
- Goede uitvalswegen zijn belangrijk door toenemende drukte.
- Bouwgrond zou goedkoper gemaakt kunnen worden zodat meer geld over is voor levensbestendige woningen en projecten.

## Opdracht Welzijn vanaf 2021

Met de klankbordgroep en de deelnemers van de rondleiding door de democratie is gesproken over de opdracht welzijn 2021. Er zijn diverse tips gegeven door de aanwezigen.

- De ouderenbus is ook in het weekend nodig.
- Als opnieuw begonnen wordt moeten bestaande samenwerkingscontacten niet weggegooid worden. Het al bestaande welzijnswerk moet behouden blijven.
- De meesten vinden het belangrijk dat het voorkomen van eenzaamheid een taak voor de welzijnsorganisatie wordt. Over mensen die met eenzaamheid te maken hebben wordt gezegd dat de gemeente erop moet letten dat anderen aandacht voor hen hebben, dat ze moeten zorgen voor een netwerk en dat er maatjes ingezet moeten kunnen worden. Aangegeven wordt dat eenzaamheid niet altijd zichtbaar is en dat actief op zoek gegaan moet worden naar eenzame mensen. Er moet goed naar mensen geluisterd worden en er moet goed worden doorgevraagd m.b.t. het thema eenzaamheid.
- Voor ouderen moet er goede hulp en verzorging zijn werd aangegeven. Welzijn moet zorgen voor gezelligheid en voor een goede taxi-voorziening.
- De aanwezigen gaven aan dat de gemeente goed om moet gaan met de veranderingen rondom bijvoorbeeld de individuele ondersteuning. Een nieuwe organisatie moet alles weer opnieuw opvouwen en bekendheid genereren. Voor veel mensen (bijvoorbeeld mensen met autisme) is verandering moeilijk.

Hieronder een overzicht van de adviezen van de klankbordgroep (en Buitenzorg) en wat er door het Wmo-forum en uiteindelijk door de gemeente Veenendaal mee gedaan is.

Klankbordgroep	Wmo-forum	Gemeente
Ouderenbus moet blijven en moet ook in het weekend bereikbaar zijn.	Overgenomen.	Ouderenbus blijft onderdeel van het welzijnswerk. Goed voorbeeld van algemeen toegankelijke voorziening.
Vrijwilligersfeest moet blijven, dat motiveert vrijwilligers.	Overgenomen. Blijvende stimulerende functie van de gemeente. Zorg voor dragen dat vrijwilligers zich gehoord en gezien voelen.	De nieuwe welzijnspartner moet invulling geven aan de waardering en motivering van de vrijwilligers. Klankbordgroep voor vrijwilligers.
Een beloning voor mantelzorgers, liefst in de vorm van een mantelzorgcompliment.	Overgenomen. Blijvende stimulerende functie van de gemeente.	Er blijft aandacht voor het ondersteunen van evenementen en het

	Zorg voor dragen dat mantelzorgers zich gehoord en gezien voelen.	verstrekken van de mantelzorgwaardering, deze worden elders belegd. Klankbordgroep voor mantelzorgers.
Koffie kunnen drinken in een buurthuis is belangrijk.	Overgenomen.	Buurthuiswerk blijft onderdeel van het welzijnswerk. Goed voorbeeld van een algemeen toegankelijke voorziening.
Gooi bestaande contacten en samenwerkingsverbanden niet weg. Een nieuwe organisatie zou alles weer op moeten bouwen en voor onrust kunnen zorgen, houd daar rekening mee.	Het kost tijd om naamsbekendheid en nieuw vertrouwen op te bouwen in geval van een nieuwe opdrachtnemer (extra kosten voor communicatie en campagnes). Overdracht clientgegevens opnemen in risico-inventarisatie.	Antwoord gericht op CJG en dat blijft nagenoeg hetzelfde.
Eenzaamheid is een belangrijk thema om aan te pakken. Bouw een netwerk om hen heen en zorg voor maatjes. Ga actief op zoek naar mensen die eenzaam zijn.	Overgenomen.	Onderdeel van de opdracht.
Voor ouderen moet er goede hulp zijn, gezelligheid en een goede taxi-voorziening.	Overgenomen. Laagdrempelig aanspreekpunt in de wijk voor ouderen.	Wijkgericht werken is de opdracht. Goede hulp hoort bij WMO, WLZ of ZVW.
Let op de kosten.	Monitoring kosten.	Vaststaand bedrag waardoor er geen kostenoverschrijding is. Extra budget is extra opdrachten.
	Uitgangspunten over inzet vrijwilligers versus professionals.	Professionals eerste aanspreekpunt, vrijwilligers ondersteunen.
	Preventieve en algemene voorzieningen concreter maken.	Dit advies wordt overgenomen. Toelichting in voetnoot en voorbeelden in tekst.
	Criteria over beschikbaarheid en bereikbaarheid, snel hulp.	Criteria voor beschikbaarheid en bereikbaarheid worden nader uitgewerkt in de inschrijfleidraad. Vanuit Veens binnen twee weken contact.
	Goed omgaan met de privacy.	Analyse op buurtniveau, niet op individueel niveau.
	Verander zo min mogelijk aan de individuele begeleiding (blz. 9).	Lichte individuele ondersteuning gaat geboden worden door de WMO consulenten. Zij zullen waarschijnlijk ook de meldingen huiselijk geweld oppakken.
	Onafhankelijke clientondersteuning niet onderbrengen bij welzijn.	Wordt opnieuw belegd bij het welzijnswerk.

## **Parkeerapp voor mensen met een gehandicaptenparkeerkaart**

Het lid van het Wmo-forum is samen met één van de leden van de klankbordgroep aanwezig geweest bij een voorlichting over een parkeerapp voor mensen met een gehandicaptenparkeerkaart. De klankbordgroepleden vroegen zich af of je de gehandicaptenparkeerkaart naast de app ook nog op de oude manier zou kunnen blijven gebruiken. Dit omdat volgens hen ouderen of sommige mensen met een beperking wellicht niet goed met zo'n app om zouden kunnen gaan. De gemeente heeft daarop in eerste instantie aangegeven dat dit niet kan. Wel zou eenmalig het kenteken doorgegeven kunnen worden, waarna telefonisch aangemeld zou kunnen worden voor een parkeerplek. Mochten veel mensen niet met de nieuwe manier van werken om kunnen gaan, dan zou alsnog naar een oplossing gezocht worden, gaf de gemeente aan.

## **Onafhankelijke cliëntondersteuning**

N.a.v. het percentage mensen dat bekend zou zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) uit het cliëntvervalsonderzoek van de Wmo is met de klankbordgroepleden gesproken over de OCO. Het percentage van mensen dat bekend is met OCO vonden ze namelijk te laag. De klankbordgroep vroeg zich af waarom mensen hier nog steeds niet over weten en vond het daarom belangrijk dat de Wmo-consulenten bij een aanvraag heel goed op de mogelijkheid van OCO wijzen.

Verder vroeg de klankbordgroep zich af of hoe de OCO in de brieven vermeld staat. Is dat duidelijk voor de mensen? Staat het op een goede plaats?

Wij zouden daarom graag zo'n brief willen zien en hier feedback op willen geven. Daar hebben we ook de kans voor gekregen. Wij gaven toen de volgende tips over de brief:

- Leg uit wat een onafhankelijk cliëntondersteuner is en wat die voor mensen zou kunnen betekenen. Dat staat volgens ons niet duidelijk genoeg uitgelegd. Misschien kan er meer uitleg in de bijlage of kan er een flyer bij de brief gedaan worden?
- Zet het telefoonnummer van Veens in de brief zodat mensen direct kunnen bellen met de vraag om ondersteuning. Niet iedereen is vaardig genoeg om via de website contactgegevens op te zoeken of een e-mail te sturen.

Deze aanpassingen zijn door de gemeente doorgevoerd.

## **Wmo-verordening**

We hebben de klankbordgroep per e-mail (voor vergaderen was geen tijd meer) 5 veranderen binnen de Wmo-verordening voorgelegd en gevraagd of ze hierop wilden reageren. De e-mail ging over de veranderingen rondom: het abonnementstarief, de bezuinigingen op het pgb, de extra controles op het pgb, het geen gebruik maken van HUS en het stoppen met het aanpassen van woningen. Hier is een reactie op gekomen.

Aangegeven werd dat de afwachtende houding rondom HUS (een maandelijks bedrag voor hulp uit sociaal netwerk) vanuit het perspectief van de gemeente begrijpelijk is, maar dat een uiteindelijke doorvoering ervan wel een steuntje in de rug van mantelzorgers zou betekenen.

Over de verandering rondom het aanpassen van woningen (*De aanpassing van woningen wordt voortaan niet meer vergoed vanuit de Wmo, maar de afdeling Ruimtelijke Ordening*



*moet volgens het VN-verdrag over Handicaps afspraken maken met woningcorporaties, verenigingen van eigenaren en degenen die woningbouwprojecten ontwikkelen, dat zij woningen voor mensen met een beperking goed toegankelijk en bewoonbaar moeten maken.)* werd gezegd dat dit geen goed is omdat woningbouw corporaties te weinig ervaring zouden hebben om te weten welke specifieke aanpassingen een cliënt nodig heeft (heeft degene die dit aangaf persoonlijk ervaren) en mensen uit het bedrijfsleven niet denken vanuit een rolstoelperspectief. Bij woningaanpassingen moet een deskundige op dat gebied aanwezig zijn werd aangegeven. Een ergotherapeut zou daar de aangewezen persoon voor zijn. Advies was om bij terugtrekken van de Wmo te verplichten dat een ergotherapeut geconsulteerd wordt bij het aanpassen van de woning.

## **Toegankelijkheid**

Gabriëlla Boehmer van de gemeente Veenendaal heeft een vergadering van ons bijgewoond om het met de klankbordgroep te hebben over toegankelijkheid. Zij gaf aan dat de gemeente Veenendaal wil dat mensen mee kunnen doen en overal gebruik van kunnen maken. Zij gaat als beleidsmedewerker over toegankelijkheid. Ze vroeg of de klankbordgroep verbeterpunten had voor de toegankelijkheid.

De klankbordgroep gaf aan:

- Werk vinden is voor mensen met een beperking best moeilijk, die zijn afhankelijk van de goede wil van werkgevers.
- De helling van het gemeentehuis is niet goed toegankelijk met een rolstoel. Gabriëlla vraagt na wat hier mee gaat gebeuren. Waarschijnlijk wordt of de helling aangepast of er komt een lift.
- De gemeente gebruikt nog steeds veel moeilijke woorden. De klankbordgroep wil graag brieven nakijken op moeilijkheid. Gabriëlla wil van het controleren van de brieven een project maken omdat de Wmo er nu steeds niet aan toe komt om de brieven aan de klankbordgroep door te geven. Als we het met elkaar afspreken, dan moet het gebeuren.
- Het scherm in het gemeentehuis waarop je moet aangegeven waarvoor je komt is best lastig.
- De nieuwe plek van Veens is in verband met (i.v.m.) privacy niet ideaal.
- De raadsvergaderingen zijn op dit moment niet te volgen voor dove mensen. De gemeente gaat zorgen voor ondertiteling gaf Gabriëlla hierover aan .
- Het kindpakket is moeilijk aan te vragen voor mensen.
- De sollicitatietraining van de gemeente is onvindbaar.
- Heeft de gemeente een taak in de toegankelijkheid van winkels/horeca? De gemeente stimuleert dit, maar kan niet dwingen. Tikkie toegankelijk houdt zich hier ook mee bezig.
- Bij nieuwe nieuwbouwprojecten gaat de gemeente goed letten op de levensloopbestendigheid, dit is een speerpunt.



Kan de rolstoel echt overal bij?

## Wat gaat goed en wat kan beter?

### Goed:

- Er is een redelijke afstemming van adviseringsdata en vergaderdata van het Wmo-forum.
- Om de achterban te verbreden hebben we soms een bijzondere klankbordgroep bij Buitenzorg met de deelnemers van de cursus 'Rondleiding door de democratie'.
- De klankbordleden zijn erg betrokken bij de onderwerpen en leveren een concrete bijdrage.
- Er zijn dit jaar relatief veel adviezen ingediend, waarbij onze punten grotendeels werden mee- of overgenomen.

### Beter:

- Het blijkt lastig om nieuwe leden te werven, waarschijnlijk omdat deze mensen minder gemakkelijk over zo'n drempel stappen. Ondanks grote inspanning op dit gebied (via de krant, benadering consulenten, kerken) is er slechts een lid toegetreden. Dit zal ook in 2020 weer onze aandacht vragen.
- De gemeente kan meer gebruik maken van ons aanbod om brieven te controleren op leesbaarheid voor mensen met een beperking. Er kwam nu een enkele brief ter controle, maar het kan zeker nog beter.
- Meer aansluiten bij Wmo-forum wanneer relevante onderwerpen besproken worden en tijdig daarvan op de hoogte gebracht worden.

## Registratie-indicatoren

Aantal leden klankbordgroep min.5 tot max. 10.

We begonnen dit jaar met 6 leden en hebben er inmiddels 5. 1 lid heeft afscheid genomen van ons wegens tijdsgebrek, 1 lid is overleden en we hebben er 1 nieuw lid bij. Om onze achterban wat te vergroten willen we jaarlijks een vergadering bij Buitenzorg houden.

Aantal uren dat de klankbordgroep bijeenkomt: 20 per jaar.

De klankbordgroep is dit jaar ongeveer 20 uur bijeen geweest.

Aantal uren dat wordt deelgenomen aan het Wmo-forum: 4 per jaar.

We hebben dit jaar 2 uur deelgenomen aan het Wmo-forum.

Aantal reacties en adviezen op verzoek van de gemeente: 5-10 per jaar.

Wij hebben in 2019 5 adviezen en 21 reacties gegeven.

Aantal ongevraagde adviezen aan Wmo-forum: 2 per jaar.

We hebben in 2019 2 ongevraagde adviezen, over de parkeer app direct aan de gemeente gegeven en over onafhankelijke cliëntondersteuning via het Wmo-forum gegeven.

Aantal ingezette ondersteuningsuren op jaarbasis: 64.

Meer dan 64 ondersteuningsuren zijn ingezet.