

Jaarverslag klankbordgroep LVB
Wmo forum
Veenendaal
2016



Inhoudsopgave

Leden en rolverdeling	3
Bijeenkomsten 2016	4
Agendapunten en verslaglegging	5
Besproken onderwerpen	6
Wat gaat goed en wat kan beter?	62

Leden en rolverdeling

Leden klankbordgroep, Forumleden 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 de forumleden.

Aantal leden per 1-1-2016: 9, per 1-1-2017: 8. De leden zijn niet het gehele jaar hetzelfde gebleven. Er zijn leden gestopt en nieuw leden bijgekomen. Er is ook een ouder van twee kinderen met beperking aangesloten bij ons overleg. Verder is een aantal leden ernstig ziek waardoor zij helaas regelmatig vergaderingen over moeten slaan.

De leden van de groep wonen zelfstandig met ambulante begeleiding van bijvoorbeeld Abrona of Philadelphia of wonen in een beschermde woonvorm.

De leden nemen ter ondersteuning regelmatig hun begeleiders mee naar de vergadering.

De **forumleden** (Henk van Laar en Dick Vierbergen) zijn lid van het WMO forum. Zij vertegenwoordigen in het WMO-forum, als lid van ouderverenigingen, de mensen met een verstandelijke beperking. De klankbordgroep is een deel van hun achterban.

Didi van den Bos van MEE UGV is de **Coach**. Didi 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.

Bijeenkomsten 2016

Maandagavond 8 februari

Donderdagavond 3 maart

Donderdagavond 7 april

Donderdagavond 19 mei

Maandagavond 23 mei (bijwonen vergadering Wmo-forum)

Donderdagavond 30 juni

Donderdagavond 18 augustus

Donderdagavond 15 september

Donderdagavond 27 oktober

Donderdagavond 17 november (bijwonen raadscommissie)

Donderdagavond 1 december

Agendapunten en verslaglegging

De groep vergadert in de week voor de vergadering van het WMO forum. De gemeente zorgt minimaal twee weken voor de forumvergadering voor de leesstukken. De forumleden screenen dit op belangrijkheid en bespreken dit vervolgens met de Coach. De Coach krijgt de stukken tevens rechtstreeks van de gemeente. De Coach screent de stukken ook op belangrijkheid voor de klankbordleden en is onafhankelijk van het 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 en maakt de notulen. De notulen worden per mail of post naar de klankbordleden gestuurd.

Van alle bijeenkomsten van de klankbordgroep zijn reacties en adviezen naar het WMO-forum meegenomen door de twee leden van het forum die VG vertegenwoordigen. In totaal hebben wij als klankbordgroep 2 reacties en 17 adviezen gegeven die door het WMO-forum zijn overgenomen .

Besproken onderwerpen

Sociale kaart Veenendaal

De klankbordgroep heeft de sociale kaart Veenendaal bekeken. De klankbordgroep heeft aangegeven de sociale kaart duidelijk te vinden en het fijn te vinden dat er plaatjes bij staan.

Privacy beleid

De klankbordgroep heeft de bestuurlijke nota privacy doorgenomen. De klankbordgroep heeft aangegeven dat het voor mensen niet fijn is om steeds dezelfde informatie aan te moeten leveren bij de gemeente als bijvoorbeeld je indicatie verlengt moet worden of je opnieuw een herkeuring moet ondergaan voor je uitkering. De klankbordgroep heeft aangegeven dat zij het fijn zouden vinden als dergelijke informatie door de gemeente bewaard wordt en uitgewisseld kan worden tussen verschillende afdelingen binnen de gemeente. De klankbordgroep heeft vragen gesteld over de noodzakelijkheidstoets die gedaan zou kunnen worden door de gemeente, wanneer wordt zo'n toets ingezet? Deze vraag is door het Wmo-forum meegenomen in hun advies.

En de klankbordgroep heeft aangegeven het niet prettig te vinden hun verhaal te moeten aan lokketten met slechts schotjes er tussen (gemeente, Wmo, Bac, Veens) en heeft gevraagd of hier iets aan gedaan zou kunnen worden. De klankbordgroep heeft verzocht dat hierover iets opgenomen wordt in de nota privacy. Het Wmo-forum heeft het onderste verzoek van de klankbordgroep meegenomen in hun advies.

Cliënt ervaringsonderzoek Wmo

De klankbordgroep heeft aangegeven het fijn te vinden dat veel mensen tevreden zijn over de Wmo.

Er zijn door de klankbordgroep tips gegeven om mensen te wijzen op cliëntondersteuning:

- Leg uit wat cliëntondersteuning is en noem voorbeelden van wie je mee zou kunnen nemen.
- Maak een korte en duidelijke brief, anders wordt er snel overheen gelezen of wordt niet alles onthouden.
- Zet informatie op de website.

De klankbordgroep heeft ervaringen met de Wmo benoemd. Volgens iemand uit de klankbordgroep moet je goed voor jezelf opkomen in het keukentafelgesprek om de juiste hulp te krijgen. Er werd tevens aangegeven dat het wel lang duurt voor er vanuit de Wmo contact opgenomen wordt en je gebruik kunt maken van je voorziening of hulp.

De klankbordgroep heeft een aantal vragen geformuleerd naar aanleiding van het onderzoek:

- Durven overbelaste mantelzorgers in een keukentafelgesprek waar de zorgvrager bij is wel aan te geven dat zij overbelast zijn?
- Waarom maken zo weinig mensen, volgens het onderzoek, gebruik van een vrijwilliger?
- Waarom wordt er zo weinig gebruik gemaakt van logeeropvang?

De klankbordgroep adviseerde een uitgebreider onderzoek in 2016

waardoor de gemeente meer zicht zou kunnen krijgen op wat verbeterd zou kunnen worden.

De klankbordgroep heeft aangegeven dat in dit onderzoek extra op de volgende punten ingegaan zou kunnen worden:

- Komen mensen uit met de hoeveelheid zones die zij toegewezen krijgen voor vervoer? En kan in bijzondere gevallen meer zones toegewezen worden?
- Wat wordt in de enquête bedoeld met boodschappendienst en klussendienst? Gaat het hier om ondersteuning van een vrijwilliger via Veens, Bombardon, wijkleerbedrijf of gaat het om betaalde diensten? En waarom maken weinig mensen hier gebruik van volgens het onderzoek?

Het Wmo forum heeft veel van deze punten overgenomen in hun advies (mensen wijzen op cliëntondersteuning, de vraag of mantelzorgers wel aan durven geven dat zij overbelast zijn en de vraag waarom zo weinig gebruik gemaakt wordt van vrijwilligers en logeren).

Verordening maatschappelijke ondersteuning

De klankbordgroep heeft hoofdstuk 2 (Melding, onderzoek en aanvraag) doorgenomen en vergeleken met de praktijk (klankbordleden hebben dit proces diverse malen doorlopen). De leden geven aan dat het in de praktijk precies zo gaat als in de verordening beschreven staat. Er werd volgens hen alleen niet duidelijk genoeg gecommuniceerd dat gebruik gemaakt zou kunnen worden van cliëntondersteuning. De klankbordgroep heeft aangegeven dat, zeker omdat uit het Wmo cliëntonderzoek ook gebleken is dat veel mensen niet wisten dat zij hier gebruik van zouden kunnen maken, zij het belangrijk vinden dat dit duidelijk wordt aangegeven.

Het werd door de klankbordgroep als fijn ervaren dat geen vooronderzoek nodig is wanneer iemand al bekend is bij de Wmo, dan hoeft iemand niet steeds dezelfde informatie aan te leveren. De brief die na het gesprek opgestuurd wordt vond de klankbordgroep te moeilijk, er worden dure woorden in gebruikt.

Eigen bijdrage CAK

De klankbordgroep leden hebben aangegeven dat zij voornamelijk de laagste eigen bijdrage (19,40) per maand betalen en dat zij dit kunnen bekostigen. De eigen bijdrage voor schoonmaakondersteuning is echter veel hoger geworden (10 euro per uur) en hierdoor nemen een aantal leden minder schoonmaakondersteuning af dan zij eigenlijk nodig hebben. Meer uren is voor hen, naast de eigen bijdrage aan het CAK, niet te betalen. Dit is meegenomen in het advies van het Wmo-forum.

Het CAK maakte er volgens de klankbordgroep vaak een rommeltje van. De klankbordgroep gaf aan dat er veel vertraging zit in de rekeningen en de gestuurde rekeningen bleken ook niet altijd te kloppen.

De klankbordgroep heeft aangegeven dat zelf de eigen bijdrage berekenen via hetcak.nl ingewikkeld is, zeker voor mensen met een (licht)verstandelijke beperking. De klankbordgroep vraagt of daar niet bij geholpen kan worden door de Wmo, dan weet iemand meteen wat zijn/haar eigen bijdrage gaat worden. Dit is meegenomen in het advies van het Wmo-forum.

Uiteindelijk is een medewerker van de Wmo beschikbaar gesteld om samen met de hulpvrager de eigen bijdrage te kunnen berekenen, dat vond de klankbordgroep erg fijn.

Brief Wmo

De klankbordgroep heeft advies gegeven over hoe een brief van de Wmo eenvoudiger zou kunnen. De klankbordgroep vindt het fijn de gemeente te adviseren over brieven zodat deze voor iedereen te begrijpen zijn.

Regiotaxi

Er is gesproken over de regiotaxi omdat daar een en ander in zou gaan veranderen.

Door de klankbordgroep werd aangegeven dat van deur tot deur groepsvervoer uiteindelijk vaak goedkoper is dan reizen met OV en begeleiding. Begeleiding is daarnaast vaak niet te vinden vanwege de forse tijdsinvestering die dit vraagt.

De klankbordgroep heeft hun zorgen bespreekbaar gemaakt: mogen wij in de toekomst nog wel gebruik maken van de regiotaxi?

De klankbordgroep heeft als tip meegegeven dat de ritten van de regiotaxi efficiënter kunnen. Er wordt vaak omgereden of er zijn meerdere ritten nodig om ergens te komen omdat iemand niet van werk naar een vrijetijdsbesteding gebracht mag worden.

De klankbordgroep heeft ook aangegeven dat ritten regelmatig erg lang duren en de taxi vaak veel te laat is.

Daarnaast reed de regiotaxi met caddy's in plaats van rolstoelbussen wat voor problemen zorgde bij mensen met een rolstoel.

De klankbordgroep had veel vragen over de veranderingen van de regiotaxi. Klankbordgroep vond het belangrijkste dat alles rondom de regiotaxi goed zou gaan verlopen. Zij vroegen zich af hoe de kilometers berekend zouden gaan worden. Zijn dat de kilometers van deur tot deur bij een directe route? Soms rijdt de taxi erg om i.v.m. ophalen anderen. Wat worden de kosten per kilometer? Zijn mensen straks duurder uit? Omrekenen van zones naar kilometers zou moeilijk zijn. Hoe weten ze dan of mensen uitkomen met 2500 kilometers? Zal er ook verandering zijn in de werkwijze, bijv. de aanrijtiden? Vragen rondom de wijziging naar kilometers zijn door het Wmo-forum meegenomen in hun advies.

Omdat het thema regiotaxi de interesse heeft van de klankbordgroep zijn we aanwezig geweest bij de Wmo-forum vergadering waar dit thema besproken werd.

Toekomstagenda informele zorg

De klankbordgroep heeft over de toekomstagenda informele zorg het volgende aangegeven.

Vasthouden: De klankbordgroep heeft aangegeven de lunchbijeenkomsten met de wethouder erg belangrijk te vinden. Op die manier weet de wethouder volgens hen goed wat er speelt onder mantelzorgers en zorgvrijwilligers.

Versterken: Informatievoorziening en duidelijke routes. De klankbordgroep gaf aan niet goed op de hoogte te zijn van het aanbod voor mantelzorgers en zorgvrijwilligers en de route hiernaar toe. Verder gaven de leden aan dat veel namen van organisaties die in het plan genoemd werden voor hen onbekend zijn.

Vernieuwen: Belangenbehartiging is belangrijk volgens de klankbordgroep. Zij gaven dan ook aan dat hiervoor, indien dit voor organisaties nodig is, geld beschikbaar moet worden gemaakt.

Verlaten: De klankbordgroep heeft aangegeven de twinkeling weer te willen veranderen in het oude mantelzorgcompliment. Dat was voor iedereen duidelijk en prettig. Waarom al die veranderingen? Alle gemeenten ondersteunen en waarderen hun mantelzorgers en zorgvrijwilligers op een andere manier, dat zorgt voor onduidelijkheid gaf de klankbordgroep aan. Verder gaf de klankbordgroep aan dat de druk op mantelzorgers en zorgvrijwilligers volgens hen steeds hoger wordt. Leden gaven aan dat voorkomen moet worden dat een te groot beroep op mantelzorgers gedaan wordt en dat zorgvrijwilligers werk over moeten nemen van betaalde krachten omdat die hier niet meer aan toe komen.

Diverse adviezen die de klankbordgroep gegeven heeft, zijn meegenomen in het advies van het Wmo-forum. Namelijk: Dat duidelijk moet zijn waar mensen moeten zijn met hun vraag (duidelijke routes); Dat er voldoende middelen moeten zijn voor belangenbehartiging; Dat mensen op de hoogte moeten zijn en gebruik moeten kunnen maken van onafhankelijke cliënt ondersteuning.

Scenario's welzijn

Als voorkeur van volgorde gaf de klankbordgroep aan: C, A en B.

Scenario C had voor de klankbordgroep de voorkeur, omdat dit niet opnieuw allerlei veranderingen met zich mee zou brengen. De leden gaven aan dat er de laatste jaren al genoeg veranderd is. Volgens de leden zijn de mensen hier eindelijk aan gewend, dan moet je volgens hen niet weer alles om gaan gooien. De klankbordgroep gaf aan dat veel mensen moeite hebben met veranderingen en dat veranderingen voor onrust zorgen. De leden zeiden: 'waarom zou je iets veranderen als het goed gaat?' Een nieuwe aanbesteding zou volgens hen voor veel extra werk zorgen (er moeten weer nieuwe mensen worden ingewerkt en een nieuwe organisatie moet weer bekendheid gaan krijgen in Veenendaal). De klankbordgroep gaf aan het liefste te zien dat het zou blijven zoals was.

Over scenario B gaf de klankbordgroep aan dat dit teveel veranderingen en onrust met zich mee zou nemen. De klankbordgroep vond dit geen goed idee.

Scenario A had de klankbordgroep ook liever niet vanwege de veranderingen, maar zij zagen hier ook wel voordelen van. Ze hadden het idee dat de aanvraag en afhandeling van een maatwerkvoorziening dan sneller zou gaan dan nu het geval is. En ze zouden het fijn vinden als er dan 1 laagdrempelige toegang zou komen. De klankbordgroep vroeg zich wel af hoe goed de vier wijken dan zouden samenwerken. Als je bijvoorbeeld een indicatie hebt en je verhuist naar een andere wijk, behoud je je indicatie dan of wordt dat opnieuw beoordeeld? En is alle informatie over jou dan al bekend bij het andere team, of moet je alles opnieuw vertellen of aanleveren?

De klankbordgroep en het Wmo-forum hadden voorkeur voor hetzelfde scenario (C). Uiteindelijk is scenario C het ook geworden, daar was de klankbordgroep erg blij mee.

Onderzoek en scenario's eigen bijdrage

De klankbordgroep heeft de onderzoeken besproken die gedaan zijn naar de eigen bijdrage. Er zijn vraagtekens geplaatst bij deze onderzoeken omdat er grote verschillen tussen zaten. Twee mensen uit de klankbordgroep zijn destijds telefonisch benaderd voor het telefonische onderzoek. Zij waren toen echter aan het werk en konden niet opnemen. Door overdag te bellen werd een grote groep mensen volgens de klankbordgroep uitgesloten voor deelname aan het onderzoek. De klankbordgroep heeft aangegeven dat een schriftelijke enquête hun voorkeur heeft omdat mensen deze enquête kunnen invullen op hun eigen tijd, mensen er niet door worden overvallen en mensen met bijvoorbeeld een licht verstandelijke beperking hulp kunnen vragen bij het invullen van de enquête. Telefonisch zou volgens hen meer gestuurd kunnen worden.

De klankbordgroep heeft alle scenario's rondom de eigen bijdrage doorgenomen. Hebben toen aangegeven tegen het afschaffen van de eigen bijdrage te zijn. Dat is volgens hen te duur en voor niets gaat de zon op. Gaven aan dat mensen misschien ook wel gaan proberen voor meer zorg in aanmerking te komen als zij niet hoeven te betalen. De klankbordgroep heeft ook aangegeven tegen het instellen van een plafond bedrag voor de eigen bijdrage te zijn omdat alleen de hoogste inkomens hiervan profiteren.

De leden gaven aan voor een verlaging van het marginaal tarief te zijn, omdat het volgens hen eerlijk is dat alle mensen tegemoetgekomen worden in de kosten voor de eigen bijdrage omdat ook iedereen er fors op achteruit gegaan is.

Gaven aan er ook voor te zijn om mensen niet zowel de eigen bijdrage WMO maatwerk en de eigen bijdrage schoonmaakondersteuning te laten betalen omdat de kosten voor mensen dan hoog op kunnen lopen. Twee leden uit de klankbordgroep hebben ook aangegeven door deze stapeling minder ondersteuning af te nemen dan zij eigenlijk nodig hebben. De klankbordgroep heeft tot slot ook aangegeven er voor te zijn om mensen met een vervoersvoorziening niet dubbel te laten betalen. Per zone betalen is prima, maar het extra bedrag mocht eraf van de klankbordgroep.

Het advies van het Wmo-forum kwam vervolgens behoorlijk overeen met wat de klankbordgroep gezegd heeft (beiden zijn voor schoonmaakondersteuning als maatwerkvoorziening, afschaffen eigen bijdrage collectief vervoer en verlagen van het marginale tarief). Het Wmo-forum voegde hier nog compensatie van de eigen bijdrage 2015 en 2016 aan toe en gaf het advies om mensen die gebruik kunnen maken van de compensatie voor minima geen rekening van het CAK te laten ontvangen. De klankbordgroep vond dit laatste een goed idee. Veel gaven aan niet te weten of zij hier recht op zouden hebben. Hebben de informatie wel gezien, maar gaven aan er geen bal van te snappen.

We hebben met de klankbordgroep de commissievergadering bijgewoond die over dit thema ging. De deelnemers die aanwezig waren bij de commissievergadering vonden het erg interessant. N.a.v. ons gesprekje met de SGP en hun inbreng in de commissievergadering heeft Dick een bericht gestuurd naar de SGP waarin hij aangegeven heeft dat er teleurstelling heerste over hun inbreng. Hij heeft opnieuw onze punten bij hen onder de aandacht gebracht waarop zij hun koers verandert hebben. Dit vond de klankbordgroep erg goed.

Aanbestedingen hulpmiddelen Wmo

De klankbordgroep heeft aangegeven dat de opgestelde uitgangspunten goede uitgangspunten zijn. Gaven aan dat de uitgangspunten voornamelijk cliëntgericht zijn en dat vinden ze belangrijk. De klankbordgroep vond het een goed idee om met twee aanbieders in zee te gaan omdat mensen zo een keuze hebben. Een partij in de wachtkamer is volgens de klankbordgroep ook een goed idee, omdat er dan meteen vervanging is als een partij wegvalt.

De klankbordgroep had hierover ook een aantal vragen:

- Stel je hebt een hulpmiddel ontvangen van partij A, maar wil vervolgens de reparatie of onderhoud bij partij B laten doen (omdat het daar beter kan, sneller is of je niet meer zo tevreden bent over partij A), kan dat?
- Stel je koopt via de commerciële partij extra's bij je rolstoel. Houd je die extra's dan als je rolstoel ingeleverd moet worden bij de Wmo? Of gaan die dan naar de Wmo?

Verder werd aangegeven dat bij huidige aanbieder soms lang gewacht moet worden op een reparatie. Vonden dat niet goed gekeken werd naar of het wel of geen spoed betrof. Hier zou een nieuwe aanbieder goed mee om moeten gaan volgens de klankbordgroep.

De klankbordgroep heeft aangegeven niet enthousiast te zijn over het contracteren van commerciële partijen. Gaven aan bang te zijn dat dit voor moeilijkheden en onduidelijkheden zou zorgen bij mensen. Tevens zouden mensen volgens hen overspoeld kunnen worden met teveel reclame en zijn kwetsbare mensen wellicht gemakkelijk over te halen omdat zij moeilijk nee zouden kunnen zeggen tegen de goed bespraakte verkopers.

Klankbordgroep heeft aangegeven de kwaliteitsaspecten goed te vinden.

De leden gaven aan dat volgens hen het belang van de cliënt altijd voorop moet staan! De kosten mogen niet het meest leidend zijn (bijvoorbeeld de goedkoopste aanbieder kiezen of de goedkoopste hulpmiddelen). Goedkoop is volgens de klankbordgroep vaak duurkoop (vaak eerder mankementen en meer reparatie- en onderhoudskosten). Zij gaven aan dat voor kwaliteit gekozen moet worden.

Wat gaat goed en wat kan beter?

Goed:

- De klankbordleden zijn erg betrokken bij de onderwerpen en doen tijdens de vergadering hun zegje.
- De klankbordleden zijn flexibel. Als hals over kop een extra vergadering ingepland wordt, dan zijn velen van hen aanwezig.
- De stukken van de gemeente worden op tijd aangeleverd.
- De notulen zijn op tijd af waardoor hetgeen de klankbordleden gezegd hebben meegenomen kan worden door de forumleden naar de Wmo-forum vergadering.
- Er is een ouder van twee kinderen met een beperking die te maken heeft met de Wmo bij onze vergadering aangesloten.

Beter:

- In 2016 zijn er wat nieuwe leden bijgekomen, maar helaas ook weer wat leden vertrokken of vaker afwezig i.v.m. ziekte. In 2017 zullen actief nieuwe leden geworven moeten worden.
- In 2017 willen we een website oprichten voor en over de klankbordgroep.