

Raad voor Cliëntenparticipatie Assen
 p/a Gemeente Assen
 Noordersingel 33
 9401 JW ASSEN

assenclientenraad@gmail.com
www.rcp-assen.nl



Verslag overleg Raad voor Cliëntenparticipatie Assen

Plaats: Gemeentehuis, zaal 1
 Datum: Woensdag 22 februari 2023
 Aanwezig RCPA: Ada Gorter, Aaftien Schlundt Bodien, Joke Hak, Jeanette Kleene, Menno Molenaar, Franklin Karst, Elma van Lienen, Roelien Ensing
 Gast: Mariska Witte
 Afwezig mk: Peter Hendriks
 Notuliste: Monique Loppersum

| Nr. | Omschrijving | Actie |
|-----|--|--|
| 1. | <p><u>Opening en vaststelling agenda</u> Ada opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. De agenda wordt zonder wijzigingen vastgesteld.</p> | |
| 2. | <p><u>Mededelingen en ingekomen stukken</u> <i>Uitnodiging 7 maart</i> Dit is om half 8 in Veenhuizen en gaat over de NMD samenwerking. Roelien en Aaftien gaan hiernaar toe.</p> <p><i>Terugkoppeling kennismaking met nieuwe adviseur inclusie Marlies de Jong-van der Hilst</i> Marlies is gistermiddag bij Jeanette geweest en heeft in het kort haar achtergrond toegelicht. Als laatste heeft ze bij de gemeente Eemsdelta gewerkt. Per 1 januari jl. is ze in dienst getreden bij de gemeente Assen en heeft ze inclusie onder haar hoede. Ze is op dit moment vooral bezig om kennis te maken met de mensen en de hoeveelheid organisaties. Ze wil na de kennismaking (eind maart) een plan van aanpak gaan maken en dan zal er ook een bijeenkomst volgen met ervaringsdeskundigen en de inclusiegroep.</p> <p><i>Bijeenkomst SNA (Sociaal Netwerk Assen)</i> Joke en Ada zijn vanmiddag bij de bijeenkomst van SNA geweest. Ada heeft de vraag gesteld wat de criteria zijn voor de sociale kaart. Hier komt nog een antwoord op. Stichting Leergeld heeft zich gepresenteerd. Er zijn veel meer aanvragen voor het kindpakket in 2022 geweest dan in 2021. Ongeveer 1300 kinderen maken gebruik van het kindpakket. Volgende week donderdag van 14 tot 17 uur is er een netwerkbijeenkomst inzake armoede, Jeanette en Elma hebben de uitnodiging gekregen. Elma gaat hiernaar toe. Op deze dag is ook het voorzittersoverleg gepland. Aangezien Elma naar de andere bijeenkomst gaat, gaat Jeanette met Ada naar het voorzittersoverleg. De sociale kaart wordt 2x per jaar gecontroleerd en vernieuwd. Indien er geen reactie volgt van de organisaties die in de sociale kaart zijn opgenomen wordt er telefonisch contact opgenomen zodat de sociale kaart actueel blijft. In de Asser Courant heeft in het verleden meer gestaan over het sociale domein,</p> | <p>Roelien / Aaftien</p> <p>Elma</p> <p>Jeanette / Ada</p> |

| | | |
|----|---|--------------------|
| | <p>zoals de week van de eenzaamheid etc. Dit is op een laag pitje komen te staan en men wil dit graag weer tot leven wekken. Het is natuurlijk fijn als er een pagina is, maar de RCPA gaat dit niet opzetten. De RCPA wil wel een keer een stukje schrijven. In deze pagina komen dan ook de advertenties voor de openbare vergaderingen te staan. Deze pagina komt dan 1 x per maand beschikbaar.</p> <p>Ada heeft nog niets gehoord van het Contactpunt Mantelzorg. Aaftien gaat contact opnemen met Augusta hiervoor.</p> <p>Er is een club Assen voor Assen, dit is een club van ondernemers die maatschappelijk verantwoord ondernemen willen ondersteunen.</p> <p>Cor Staal was ook aanwezig bij het SNA en hij zou wel regie willen nemen waar mensen naar toe verwezen kunnen worden. Er was een grote discussie of je mensen verplicht moet veranderen, dit gaat alleen maar als ze het zelf ook willen.</p> | Aaftien |
| 3. | <p><u>Conceptadvies Nadere regels Wmo en jeugdhulp</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verslag uitleg Mariska Witten in vergadering PR • Verslag Monique over gesprek met Mariska Witte <p>Jeanette en Franklin zijn bij de bijeenkomst van vorige week geweest. Er zijn geen wachlijsten meer op het gebied van huishoudelijke hulp. Franklin geeft aan dat het raar is dat ze al vooruitlopen op de decentralisatie van beschermd wonen. Aaftien gaat morgen met Augusta ook bespreken of de participatieraad instemt met het voorliggende advies.</p> <p>Een vraag over het aantal aanvragen en afwijzingen zal toegevoegd worden. Ook een vraag over de hoeveelheid afwijzingen van de PGB die worden omgezet in een toewijzing voor zorg in natura zal toegevoegd worden.</p> <p>Ada zal het advies aanpassen en mailen naar Aaftien, daarna kan het verstuurd worden.</p> | Aaftien Ada |
| 4. | <p><u>20.00 uur Mariska Witte over cliëntervaringsonderzoek</u></p> <p>De volledige uitwerking van dit onderzoek heeft de RCPA ontvangen. Hier zat ook een brief bij met de belangrijkste uitgangspunten. Er zijn echter zaken waar we als raad meer over willen weten.</p> <p>Mariska wordt van harte welkom geheten tijdens de vergadering van de RCPA. De samenvattende brief is ontvangen en de RCPA wil hier wel graag meer over weten. Vooral om te weten waar de zere plekken zitten en hoe we hiermee om gaan.</p> <p>Mariska geeft aan dat het verslag oud is maar daarnaast gaven de uitkomsten ook aanleiding voor een verbeterslag. Vooral voor de gestelde vragen kon er wel het e.e.a. verbeterd worden. Eind vorig jaar is men nog bij elkaar geweest om de vragen aan te passen. Mariska heeft tijdens de vergadering de nieuwe vragenlijst uitgereikt. Een aantal vragen zijn verplicht vanuit de overheid, andere zijn meer vanuit de gemeente opgesteld. Pas vanaf volgend jaar wordt het resultaat gezien omdat hier nu vanaf 2022 mee gewerkt wordt.</p> <p>Geprobeerd is om de vragen dusdanig op te stellen dat ze niet kwetsend of vervelend over komen. Indien er nog opmerkingen zijn vanuit de RCPA is zeker de vraag om dit aan te geven bij Mariska zodat dit voor het volgend jaar meegenomen kan worden. De vragenlijst is een continue meting. Binnen 4 tot 6 weken worden de vragenlijsten verstrekt aan de mensen die een beschikking hebben gekregen. De vragenlijst gaat digitaal waar mogelijk, ook zijn er mogelijkheden voor telefonische enquêtes. Het is jammer dat veel mensen de open vragen niet invullen. Een</p> | |

| | |
|---|------------|
| <p>rapportcijfer is mooi, maar je wil ook graag de toelichting hebben waarom. Dit wordt weinig ingevuld. Elma vraagt waarom de vragenlijst niet op papier gaat, als er gebeld wordt is de nadentijd wellicht te kort voor de mensen. Misschien dat het hierdoor ook komt dat de respons zo laag is. Joke geeft als tip mee om een aantal voorbeelden hierin te geven wat een toelichting zou kunnen zijn.</p> <p>Indien er niet meer respons komt moet er met deze gegevens wel gewerkt worden. Bij jeugd is er wel actie opgezet om meer hun wensen en tevredenheid te meten. Hiervoor is Zorgbelang Drenthe ook ingezet.</p> <p>Ada geeft aan dat de brief heel positief is en vraagt wat er wordt gedaan met de informatie die binnenkomt en de losse opmerkingen die gemaakt zijn. Het lastige is dat er bij een cliëntvervalsingsonderzoek geen onderscheid is gemaakt in hetgeen wat ze hebben gekregen, zoals Jeugd, WMO, Beschermd Wonen o.id. Je weet niet op welk team het betrekking had. In 2021 waren er enorme wachtlijsten voor hulp bij het huishouden. Indien dit voorkomt haalt dit de totaalscore bij de hele afdeling naar beneden. Je kunt de negativiteit dan niet linken aan het huishouden of bijvoorbeeld aan het team beschermd wonen. Je kunt collega's er dan ook niet op aanspreken dat er ontevredenheid is. Evenmin kunnen er complimenten worden gegeven. Er wordt nu uitgevraagd wat voor indicatie er gekregen is zodat het resultaat van het onderzoek hieraan gekoppeld kan worden. Er zijn zaken waar men maar 60% tevreden over is of nog iets minder. Dit zie je niet terug in de totaalbrief. Er is weinig tevredenheid over de oplossing, we kunnen niet zien waar het over gaat en afgevraagd wordt wat hiermee wordt gedaan.</p> <p>Het is een voldoende, maar het houdt niet over. Mariska heeft de resultaten van het afgelopen jaar meegenomen en het resultaat is nu wel iets positiever geworden. De cijfers zijn even rondgegaan, deze zijn nog niet officieel en nog niet gedeeld in het college.</p> <p>Wat is de opdracht aan Zorgbelang Drenthe en is deze al verstrekt? Deze opdracht is al verstrekt. Wat Zorgbelang Drenthe precies doet is bij Gert Jan beter bekend dan op dit moment bij Mariska. Deze vraag zal dan ook tijdens het voorzittersoverleg gesteld worden aan Gert Jan. De enquêtes worden in principe anoniem ingevuld, alleen kan er aan het eind aangegeven worden of men de gegevens opgenomen wil hebben in zijn of haar persoonlijke gegevens, hier wordt bijna geen gebruik van gemaakt.</p> <p>Wat is de status van de onafhankelijke cliëntondersteuning en hoe krijgt dit meer bekendheid? Deze wordt vaak gegeven door MEE Drenthe. MEE staat los van de gemeente, MEE is er puur voor de cliënt. Deze medewerker probeert voor het belang op te komen van de cliënt. Je mag er hierbij van uitgaan dat ze onafhankelijk zijn.</p> <p>Bent u tevreden over de geboden oplossing: Wat is de totstandkoming tot zorg, dit is één van de vragen die eruit is gehaald omdat het onduidelijk was wat er nu precies gevraagd wordt.</p> <p>Team kwaliteit haalt de gegevens op en publiceert de gegevens. De losse opmerkingen worden daar waar ze gelinkt worden aan een team meegenomen, maar dit was bij de vorige vragenlijst niet duidelijk en dan kan er niets mee gedaan worden. Nu worden ze gelinkt aan de afdeling en hiermee kunnen de aandachtspunten besproken worden en ook de complimenten gegeven worden.</p> <p>Franklin vraagt of de gemeente ook de cliëntvervalsingsonderzoeken heeft van de zorgleveranciers. Ze zijn er wel, maar wellicht in NMD-verband. Dit zijn verplichtingen waar ook de zorgleverancier aan moet voldoen.</p> <p>Mariska wordt bedankt voor de toelichting en ook heel fijn dat de nieuwe vragen zijn</p> | <p>Ada</p> |
|---|------------|

| | | |
|----|--|--|
| | uitgedeeld. | |
| 5. | <p><u>Verslag 25 januari 2023</u> Het verslag van 25 januari 2023 wordt zonder wijzigingen goedgekeurd.</p> <p>Naar aanleiding van: Basisbanen → in de krant stond dat de medewerkers heel blij zijn dat ze in dienst zijn bij de gemeente. Dit krijgt ook nog een vervolg.</p> | |
| 6. | <p><u>Informatie vanuit het veld</u> <i>Algemene zaken</i> A.s. donderdag is het voorzittersoverleg. Er zijn nog geen reacties ontvangen op de uitgezette vacature. Roelien wil zich graag aansluiten bij de RCPA. Ze wordt dan ook van harte welkom geheten! Roelien merkt op dat een netwerk beter werkt omdat je dan meer het gevoel erbij hebt. De advertentie op zich is vrij statisch.</p> <p>Aaftien heeft een mail ontvangen van een wanhopig persoon en deze doorgestuurd naar Menno. Menno heeft de contactgegevens van zijn coach doorgestuurd naar hem.</p> <p><i>Werk en Inkomen</i> Menno heeft een vast contract gekregen en is hier heel erg blij mee. Menno wordt hiermee ook van harte gefeliciteerd.</p> <p><i>Zorg en Welzijn</i> 15 maart gaat Elma bij de verkiezingen helpen op het stembureau, ze is hier prokkelduo met een persoon met een beperking.</p> | |
| 7. | <p><u>Rondvraag en sluiting</u> Er zijn geen rondvragen en Ada sluit vervolgens om negen uur de vergadering en wenst iedereen wel thuis. De volgende formele vergadering is op 22 maart 2023.</p> | |

Dit verslag is goedgekeurd en vastgesteld in de vergadering van 22 maart 2023.

Ada Gorter-ten Brink
voorzitter

Aaftien Schlundt Bodien
secretaris