



☒ Ina Nijmeijer	- IN	☒ Jiska Ouwerkerk-Houkema	- JO
☒ Arthur van der Woude	- AW	☒ Roel van de Berg	- RB
☒ Ben Schothans	- BS	☐ Jan Veerman	- JV
☒ Gerard Ingenhoest (voorzitter)	- GI	☒ Trudy Weierink-Siers	- TW
☒ Mira ten Brummelhuis	- MtB	☒ Koert Webbink	- KW
☐ Hans Manschot	- HM	☒ Albert Marsman	- AM
☒ Evelien Hondebrink (SDW)		☒ Jolande van Rosmalen	- JR
		☒ aanwezig	☐ afwezig

1. Opening en vaststellen agenda

GI opent de vergadering. JV en HM zijn verhinderd. Er zitten 4 personen op de publieke tribune. Speciaal welkom voor Leny Cleassens, Lucy Donker en Heleen Verschoor. Mw. Claessens stelt zich voor als beleidsmedewerker Wmo en is de nieuwe contactambtenaar voor de Wmo-raad. Zij kijkt uit naar een prettige samenwerking. Agenda wordt vastgesteld.

2. Klantencontactcentrum (KCC)

Mw. H. Verschoor (teamhoofd klantcontactcentrum) en Mw. L. Donker (adjunct directeur) lichten de huidige stand van zaken toe.

Aangegeven wordt dat in zijn algemeenheid de type en wijze waarop vragen bij de gemeente binnenkomen veranderd is. Om de burger gerichter te kunnen helpen is het KCC ingericht. Alle binnengekomen vragen worden op dezelfde wijze beantwoord of gerichter doorverwezen. Er wordt met afspraken gewerkt, zodat hulpvragen kunnen worden voorbereid en klanten effectiever geholpen kunnen worden. De balie wordt digitaal ondersteund met een catalogus/database met gemeentelijke informatie.

In de praktijk verandert er voor de cliënt niet zo heel veel. Systemen worden steeds beter op elkaar afgestemd. Omdat de frontoffice de vraag steeds vaker zelf kan afhandelen, zal het doorverbinden afnemen en de klant sneller geholpen worden. Er wordt gewerkt met afspraken, maar er wordt wel gekeken om inwoners die toch zo binnenlopen te helpen door een afspraak in te passen voor bijvoorbeeld het aanvragen van een paspoort of een rijbewijs. Wachttijden behoren nu dan ook (bijna) tot het verleden. Telefonisch een afspraak maken is en blijft mogelijk en de digitale agenda is actueel. Een afspraak voor de dezelfde middag of avond is dus mogelijk.

TW geeft aan dat in Borne wekelijks een Wmo-loket bij een huisartsenpraktijk zit. De wijkverpleegkundige en POH kunnen op die manier snel bij een aanvraag betrokken worden, waardoor cliënt snel geholpen is. Er valt voor de gemeente echt nog winst te behalen in de verbinding tussen gemeente (front office) en de 1e lijnszorg.

Mw. Donker beaamt dit ook en geeft aan dat het sociale domein zo in beweging is dat er nieuwe mogelijkheden en ontwikkelingen ontstaan. De Wmo-raad geeft mee deze ontwikkelingen te monitoren en daarop actief op te anticiperen.

Mw. Claessens vertelt dat er binnen de gemeente drie personen zijn die specifiek de zorgtelefoontjes aannemen. Zij heeft onlangs een uur meegelopen en vertelt onder de indruk te zijn van de deskundigheid van de medewerkers. Na de eerste intake nemen de consulenten het over. Het KCC werkt toe naar één telefoonnummer voor inwoners.

3. Mededelingen

Er is overleg gevoerd over de uitwerking van de nota naar één participatieraad. Dit ging met name over de professionele ondersteuning van het Cliëntenplatform. De gemeente heeft aangegeven dat hiervoor geen extra financiële middelen ter beschikking komen. Zowel GI als Piet Hofman (voorzitter Cliëntenplatform) hebben aangegeven dit als zeer teleurstellend te ervaren, omdat deze nota er al ruim een jaar ligt en er verwachtingen zijn gewekt. Uit het signaal dat hiermee wordt afgegeven naar de vrijwilligers blijkt geen enkele waardering. Beide voorzitters hebben aangegeven of het college de geleverde diensten en inzet wel naar waarde weet te schatten. Zonder deze vrijwillige inzet zou er een meervoud aan extra loonkosten op de gemeente afkomen. Het Cliëntenplatform beraadt zich op vervolgstappen.

4. Concept-verslag Wmo-raad d.d. 5 november 2018

Naar aanleiding van:

Themabijeenkomst: JV, JO en TW hebben bij elkaar gezeten om verschillende onderwerpen te bespreken. JO legt contacten voor de eerste bijeenkomst.

Bijeenkomst CEO: staat geagendeerd voor het eerst volgend overleg met de wethouder.

Medische keuringen bij afgifte van rijbewijzen

TW geeft aan, dat op basis van navraag haar niet is gebleken dat de burgers niet meer voor deze medische keuringen bij de huisartsen terecht kunnen. GI geeft aan, dat hij gelezen heeft dat men zich hiervoor ook bij Medipoint kan vervoegen.

Vervoer voor mensen met verward gedrag. JO geeft aan dat het veel voorkomt. Politie heeft een overleg gehad met de veiligheidsmanagers. In Hellendoorn gaat er m.i.v. 2019 gewerkt worden met een streettriage. Maar het probleem blijft dat er geen bedden zijn voor crisisopvang. Agenderen voor het eerst volgend overleg met de wethouder.

Actiepunten:

Vervoer Elimschool. Er is nu wel een halte, maar daar zal weinig gebruik van gemaakt worden nu de tijden niet op elkaar aansluiten. MtB zal het blijven monitoren. Schooltijden aanpassen is geen optie.

Reactie advies dementievriendelijke gemeente: Er is nog geen formele reactie. Dementie Twente is bezig om de deskundigheidsbevordering op het gebied van dementie van medewerkers in welzijn en zorg in brede zin te bevorderen. De gemeente Hellendoorn is hier ook bij betrokken. De Wmo-raad vindt het mooi om te horen dat onze gemeente hierbij betrokken is, maar mist de transparantie vanuit de gemeentezijde. Het is ambtenaar afhankelijk of je pro-actief geïnformeerd wordt.

NB: Het antwoord is op 18-12-18 verstuurd binnengekomen bij het secretariaat.

KW merkt op dat met veel van de adviezen en suggesties weinig gedaan wordt en daarmee het gevoel krijgt dat de gemeente soms met de Wmo-raad in de maag zit. Hoe kijkt de gemeente in zijn algemeenheid tegen burgerparticipatie aan als het zo moeizaam moet gaan? GI geeft aan dat dit ook de essentie van het overleg met het Cliëntenplatform en gemeente vanmiddag was.

5. Planning 2019

De planning is akkoord en bij deze vastgesteld. De vergaderdata voor 2019 zijn: 21 januari, 1 april, 20 mei, 8 juli, 9 september, 28 oktober en 9 december. De wethouder zal 1 april en 28 oktober aanwezig zijn.

Het schema wordt ook naar het Cliëntenplatform gestuurd.

6. Nieuwjaarsbijeenkomst

In plaats van een eindejaarsbijeenkomst is het voorstel om met elkaar in het nieuwe jaar

af te spreken. Er is namelijk een nieuw project bij Stichting de Welle. Werelds Tafelen voor groepen waarbij een Syrisch kookteam de maaltijd verzorgt. De kosten zijn € 15,- pp waarvan de helft gereserveerd wordt, zodat mensen met een kleine beurs een keer uitgenodigd kunnen worden. Een datumprikker volgt.

7. Uitnodiging werkbezoek 'Lang Leve Thuis in Almelo'

Lang Leve Thuis is een 24 uurs-zorg organisatie voor ouderen met geheugenproblemen en/of somatische aandoeningen. Deze organisatie kenmerkt zich door het component welzijn actief te integreren in het beleid. De Wmo-raad is uitgenodigd voor een werkbezoek. Datumprikker volgt.

8. In- en uitgaande post

De gunningenlijst met de zorgaanbieders is openbaar, maar de tarieven zijn nog niet bekend. De aanbesteding loopt schijnbaar nog steeds tussentijds door. De Wmo-raad vindt de procedure onbegrijpelijk.

De ervaringen rondom de pilot jeugd-ggz-poh zijn bij de betrokken gemeenten tot nu toe erg goed. De Wmo-raad vraagt zich wel af, wanneer de gemeente de pilot als geslaagd beschouwt? Het is immers niet smart geformuleerd en een nul-meting ontbreekt.

9. Informatie vanuit ouderenbonden, Cliëntenplatform/Netwerk en anderen.

Cliëntenplatform:

- Op 26-11-18 is er voor het eerst weer een overleg geweest met de wethouder. Er werd een presentatie over Talentenportaal gegeven waarin een positief beeld werd geschetst. De beschutte werkplekken zijn door de gemeente nog steeds niet ingevuld.
- Er is een collectieve ziektekostenverzekering voor minima. Deze gaat volgend jaar veranderen, waarbij zelfs afschaffing niet uitgesloten lijkt.
- Er is een computerprogramma waarin alle voorzieningen zijn opgenomen voor minima in een bepaalde gemeente. Aan de hand van het programma kun je dan kijken of mensen gebruik maken toeslagen e.d. Het ziet er veelbelovend uit. Waar de uitvoering komt te liggen is nog niet bekend.
- De mensen die nu nog in de kaartenbak zitten, zijn moeilijk bemiddelbaar. Door het aantrekken van de economie zijn de mensen die hoog op de participatieladder staan voor het grootste deel wel bemiddeld.
- Het Cliëntenplatform heeft kennis genomen van een factsheet m.b.t. de wet op de privacy. Het biedt handvatten bij wat een gemeente wel of niet mag vragen aan een inwoner.
- Een nieuwe folder en het minimaatje worden uitgedeeld.

Regio Voorzittersoverleg:

De taken mbt jeugddomein zijn door de 14 gemeenten gedelegeerd aan het bestuurlijk overleg. Het OZJT is het ambtelijk apparaat waarvan gebruik wordt gemaakt. Er was sprake dat er behoefte was aan een regionale adviesraad. Hier is echter geen draagvlak voor onder de verschillende raden. Het verslag van het overleg van 20-11-18 wordt nagestuurd.

10. Stand van zaken projectgroepen

Er zijn nu geen projectgroepen.

11. Rondvraag en sluiting

RvB: Er komen signalen binnen dat de afwateringgoten moeilijk over te steken zijn voor mensen in een scootmobiel of rollator. Hij ontvangt graag de foto van de Wmo-raad om deze op de website te plaatsen.

JR: Op het aanvraagformulier van het mantelzorgcompliment staat dat dit op vrijdagochtend ingeleverd moet worden. Is dat niet vreemd een mantelzorger dit op te leggen en kan dit niet digitaal? EH geeft aan dat Stichting Evenmens graag de mantelzorgers persoonlijk wil spreken om te kijken of zij hen nog beter van dienst kunnen zijn.

GI sluit de vergadering en wenst iedereen fijne feestdagen.

ACTIEPUNTEN

1	Als thema behandelen: Beleidskader Toezicht & handhaving sociaal domein (eventueel in samenwerking met Clpf)
2	Als thema behandelen: Beschermd Wonen
3	Voorbeelden combi vertrouwenspersoon stuurt de Nationale ombudsman na. EH neemt contact op met W. Ebbes.
4	Datumprikker voor nieuwjaarsbijeenkomst
5	Datumprikker werkbezoek Lang leve Thuis
6	Agenderen voor overleg met wethouder: Vervoer voor personen met verward gedrag. Vertrouwenspersoon en cliëntervaringsonderzoek
7	Notulen regio-overleg
8	Volgen pilot POH/JGZZ