



Aanwezig : De heren Hans Deten, Ton Janssen(secretaris), Pieter Maters, Harrie Mulder, Niels van Olffen, Ton Ruiten en Fred van der Vegte(voorzitter) en de dames Annemiek Bakkenist en Janneke van Tilborg
Afwezig : De dames Marloes Tichelaar, Willemijn Mulder en Aneta Haja
Gemeente Voorst : mevrouw Dianne Bloo(verslag) en de heren Peter Krük en Ruud van der Plank.

1. Opening en vaststelling agenda

De heer Van der Vegte opent de vergadering en meldt de berichten van verhindering van de leden.

2. Mededelingen en ingekomen stukken

2.1. Studiedag 24 april 2018 bij restaurant Taverne

De heer Koen van Bremen, Projectleider van Onder de Loep, verzorgt de inleiding.

2.2. Terugkoppeling gesprek NaastenhulpVoorst 9 april 2018

De heren Van der Vegte en Janssen hebben de vergadering van NaastenhulpVoorst bezocht. NaastenhulpVoorst is een samenwerkingsverband van kerken in de gemeente Voorst die zich inzet voor mensen in (sociale) armoede die om bepaalde redenen geen beroep kunnen doen op bestaande voorzieningen. De CMO leden hebben verteld over hun werk en de onderwerpen die nu spelen in het sociaal domein waarbij de Cliëntenraad een adviserende rol heeft.

NaastenhulpVoorst bracht twee onderwerpen naar voren waar zij aandacht voor vragen vanuit hun werkveld:

1. Het tekort aan verzorgingstehuizen (men moet buiten de gemeente gaan wonen)
2. Ontbreken van een Voedselbank in de gemeente Voorst

De heer Krük geeft aan dat inwoners van de gemeente Voorst beroep kunnen doen op Voedselbank in Apeldoorn en misschien ook in Deventer. De ervaring van Naastenhulp is dat de afstand een probleem vormt. Men heeft geen vervoer, is fysiek niet in staat het pakket op te halen en de Voedselbank is minder toegankelijk voor de burgers in onze gemeente door de afstand.

In de vergadering van Naastenhulp werd ook voorgesteld om vrije inloopplekken te organiseren voor gezamenlijk eten (met eigen maaltijdbereiding) en ontmoeting (eventueel in combinatie met afgifte voedselpakketten (minder opvallende hulp). Op de Benring in Voorst is ook een dergelijke voorziening. Mogelijk biedt dit ook kansen voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Afspraken: - De heer Krük informeert naar de mogelijkheden voor een Voedselbank

- Voor de volgende vergadering agenderen: "wat zijn de mogelijkheden m.b.t. voedselvoorziening daarbij ook aandacht schenken aan het probleem eenzaamheid".

2.3. Contact Mens en Welzijn

De heren Van der Vegte en Janssen hebben contact gehad met de nieuwe directeur. Zij hebben o.a. over de nieuwe vorm van schuldhulpverlening gesproken. Er gebeurt veel op het gebied van schuldhulpverlening. Nieuw beleid is personen met schulden of het vermoeden dat er schulden zijn, meteen te helpen. Dit gebeurt bij alle hulpverleningsinstanties en ook bij het Maatschappelijk netwerk Voorst.

Landelijk is een project gestart voor schuldhulpverlening dat heet "Veil je schuld". Dit is een regeling waarbij schulden meteen worden overgenomen, zodat men zonder schulden een nieuwe start kan maken. De gemeente Voorst heeft zich ingeschreven voor dit project, maar het is nog niet bekend of zij in aanmerking komen voor subsidie. Mieke Janssen is voorzitter van de werkgroep schuldhulpverlening bij het MNV. Als de gemeente Voorst in aanmerking komt voor subsidie, wordt het onderwerp schuldhulpverlening weer geagendeerd. Verder is afgesproken dat Mens en Welzijn de agenda van de vergaderingen van de cliëntenraad ontvangt.

2.4. Info cliëntenondersteuning

De informatie (teksten) over onafhankelijke cliëntenondersteuning op de websites van de gemeente, CJG en MNV zijn aangepast en hopelijk duidelijker geworden. Op- en aanmerkingen en suggesties voor de teksten zijn welkom bij de heer Krük. De acties voor meer bekendmaking van onafhankelijke cliëntenondersteuning vallen samen met de actie van het MNV om cliënten attent te maken op deze mogelijkheid wanneer zij merken dat cliënten niet durven, het lastig vinden om de hulpvraag goed te stellen, etc. Onafhankelijke cliëntenondersteuning wordt uitgevoerd door MEE Veluwe en is gratis.

2.5. Kandidaat leden

Er zijn drie nieuwe kandidaten nodig:

- Mevrouw Bakkenist is bij deze vergadering aanwezig en is bereid de cliëntenraad te versterken. Ze las de vacature in het Voorster Nieuws. Ze heeft ervaring in het bankwezen. De sector zorg is nieuw voor haar, maar haar interesse gaat hier wel naar uit en ze is graag bereid zich breder in te zetten. Ze stuurt haar CV voor de formalisering van haar lidmaatschap nog op naar het secretariaat.
- Mevrouw Ilse Wolsink heeft zich ook kandidaat gesteld. Zij moet ook haar cv nog aanleveren.
- Derde kandidaat is mevrouw Lidy Voorend, wijkverpleegkundige. Ze komt uit het westen, werkt niet meer full time en heeft gelegenheid om dit te doen. Ze is vanavond verhinderd, maar wil graag meedoen met de studiedag. Dat is akkoord.
- De vierde kandidaat woont en werkt niet in de gemeente Voorst maar in Welsum. Volgens het reglement voor de cliëntenraad is lidmaatschap dan niet toegestaan.
- Van mevrouw Aneta Haja zijn de inschrijvingsbenodigdheden inmiddels ontvangen. Het inplannen van deelname aan de bijeenkomsten van de cliëntenraad zijn gezien haar werk, moeilijk voor haar. Misschien is het voor haar praktischer om zich voor gerichte taken in te zetten voor de CMO.
- De CMO heeft 9 leden en mag 11 leden hebben. De heer Mulder neemt het secretariaat **na overleg met** de heer Van der Vegte **voorlopig** op zich. De namen van de leden worden bijgewerkt op de website van de CMO.

3. Stand van zaken PlusOV

3.1. Maandelijks raadsmededeling

De heer Van der Plank van de gemeente Voorst is aangeschoven voor overleg met de CMO. De 4^e raadsmededeling PlusOV is bijna gereed. De lijn in de ontwikkelingen is dat het aantal klachten terug loopt en de termijn van afhandeling van de klachten korter wordt.

Bij de CMO zijn nog steeds zorgen en kritiek op

- de werkelijk- en geplande reistijd
- werkelijke- en norm reistijden
- pijnpunten die al langer bekend zijn en nog steeds niet zijn opgelost
- er wordt gesproken over gevallen, maar het gaat om kinderen uit een kwetsbare groep
- de financiële belangen nemen nog steeds de overhand
- het indienen van een klacht met het formulier is onduidelijk en omslachtig

3.2. termijn regeling vervoersdienst door PlusOV

Op 1 augustus 2019 loopt het contract met PlusOV af en moet er opnieuw aanbesteding plaatsvinden. Vóór 1 juni 2018 moet er een eventueel verlengingsbesluit liggen voor PlusOV. Dit wordt waarschijnlijk een opschortingsbesluit om het indienen van een verlengingscontract te verplaatsen naar 1 november 2018. De vraag is “hoe verder met PlusOV?”.

3.3. klachtenbehandeling

Klachten komen bij PlusOV of bij de gemeente binnen. In de praktijk blijkt dat ouders geen klachten meer indienen omdat zij vinden dat het niet helpt en men hier moe van is. Ouders lossen het in de tussentijd liever zelf op met eigen vervoer of regelen zelf iets met de buschauffeur van PlusOV. De meesten zijn welwillend. Men vindt het indienen van een klacht via een digitaal invul formulier onduidelijk en te omslachtig. Er staat een grote reeks mogelijke klachten om aan te vinken en een reactie kan 10 dagen duren. Er kan meer vanuit de cliënt gedacht worden. Door het uitvragen van ouders, bijvoorbeeld op de Daniël de Brouwerschool, waar PlusOV veel ritten voor organiseert. Dit geeft een duidelijker klachtenbeeld. De leden van de CMO vragen dringend om de problemen te inventariseren en op te lossen. Ook adviseert de CMO om op een andere manier normtijden te bepalen. Niet vanuit een digitaal systeem. Beter is het randvoorwaarden aan het systeem te stellen en niet eerst een systeem ontwikkelen en daaraan blijven sleutelen. Wat nu nog mogelijk is, is voor schrijvende gevallen maatwerk bieden. De zaken worden nu niet naar de klant geregeld. Het stuk “busje komt zo” ligt er nog en blijft gelden ook nu het vervoer regionaal geregeld wordt. Kom vanuit deze visies tot actie. Werk preventief.

3.4. bezuiniging als doel

De bezuinigingen werden aanvankelijk gezocht in

- a. intake en toegang
- b. gecombineerd vervoer

Geld was niet het uitgangspunt maar door de organisatie te veranderen zou het financieel voordeel opleveren. De CMO vraagt zich af hoe hier nu over gedacht wordt.

3.5. conclusie

De CMO vindt dit overleg een herhaling van vorige vergaderingen over PlusOV. Er komt geen verandering. De situatie dat onze wethouder bestuursverantwoordelijkheid heeft bij PlusOV, maakt de situatie lastiger; het spanningsveld van twee petten op hebben.

Opgemerkt wordt, dat andere adviesraden niet met hetzelfde commentaar komen. Plus OV is een interregionale regeling. De CMO besluit daarom nu advies uit te brengen aan de regionale organisatie.

Afspraak: Ton, Harrie, **Fred** en Hans schrijven het advies

4. Integraal contract voor inkoop Jeugd, WMO en MO-BW GGZ per 1-1-2019

4.1. Toelichting van de agenda

Op 3 april 2018 vond een bijeenkomst plaats voor de acht gezamenlijke WMO raden binnen het samenwerkingsverband. We zijn bijgepraat over de stand van zaken tot nu toe.

Er is zijdelings ingegaan op de uitgangspunten van de inkoopnota zoals verwerkt in de zorg- en ondersteuningsproducten, de samenwerkingsafspraken vanaf 2019 en de pilots die in 2018 starten. Er wordt verwezen naar de website <http://zorgregiomijov.nl>

De laatste bijeenkomst was in voorjaar 2018. Als CMO hebben we een advies uitgebracht zie ook [website CMO](#). Achter de schermen is door de werkgroepen veel werk verzet. In grote lijnen zijn de adviezen, inkoop vanuit optiek van de burger, terug te vinden.

De inbreng van de CMO is beperkt vanwege de complexiteit en de hoeveelheid. Langs de zijlijn geven we advies en maken we opmerkingen en suggesties.

Kernvragen zijn:

- Waar staat de gemeente Voorst in het geheel van de inkoopnota?
- Is het advies van het College m.b.t. tot de aanbesteding bekend?
- Is het beleid van de gemeente nog gewaarborgd in de aanbesteding?
- Op welke momenten vindt terugkoppeling plaats naar de gemeente - CMO?
- Welke controle momenten zijn ingebouwd?
- Wil de CMO graag een exemplaar van het bestek zodat beoordeling, vanuit optiek van de burger, plaats kan vinden op de uitgangspunten en de risico's.

4.2. De inkoop

De inkoop betreft 3 grote onderwerpen. Er zijn 8 gemeenten bij betrokken en 4 werkgroepen. In de bijeenkomst van 3 april zijn de CMO raden uitgebreid geïnformeerd over de stappen die gezet gaan worden.

Er is contact geweest met Niels van Olffen. Hij was bij het aanbestedingsoverleg betrokken.

Het specifieke stuk van de gemeente Voorst betreft twee processen:

1. Inkoop van Jeugdzorg, maatschappelijke opvang en beschermd wonen
2. Aanbesteding van hulpmiddelen. Nu wordt dit door één organisatie geregeld, Welzorg, straks zijn er drie aanbieders.

4.2. de kernvragen (zie boven onder punt 4.1.)

De heer Krük heeft de CMO steeds geïnformeerd over de ontwikkelingen en gelegenheid gegeven advies uit te brengen. De CMO bekijkt de inkoop vanuit het perspectief van de burger. Waarom kan een burger geen keuze maken in de aanschaf van een rolstoel en wel zelf een tv kiezen? De heer Krük licht toe dat bij toewijzing en indicering men kijkt wat de klant nodig heeft en wat mogelijk is. De cliënt wil graag geadviseerd worden omdat het vaak om technische kennis gaat en de keuze uit het assortiment van hulpmiddelen groot is. Het artikel moet passen anders is het niet bruikbaar. Hulpmiddelen zelf kopen met een PGB is mogelijk, maar men kiest hier niet vaak voor.

De CMO is het eens met het standpunt dat de cliënt niet verantwoordelijk moet worden voor de kwaliteit van hulpmiddelen.

Afspraak: De heer Krük gaat na of er nog momenten zijn in het proces waarin de CMO nog kan adviseren.

5. Rondvraag en sluiting

5.1. Jaarverslag CMO 2017

Dank aan mevrouw Van Tilborg voor de samenstelling. De heer Kruk zal mevrouw Achterkamp, administratief medewerkster, vragen een begeleidende brief te schrijven aan de ontvangers van het jaarverslag met de mededeling dat het Jaarverslag digitaal te vinden is op de website van de CMO.

6. Afscheid van mevrouw Van Tilborg en de heren Maters en Janssen

De heer Krük memoreert dat het altijd jammer is wanneer personen die al heel lang lid zijn vertrekken. In 2004 was hij zelf betrokken bij de CMO en mevrouw Van Tilborg was toen als adviseur betrokken op verzoek van de heer Bert Jansen. Ze behandelde de stukken goed en was steeds op de hoogte van de te behandelen onderwerpen. De heer Maters, 8 ½ jaar lid, stelde zich altijd heel verantwoordelijk op als het om punten van zijn portefeuille ging. Hij verrichtte veel

wisselend werk. De heer Janssen volgde mevrouw Hogeslag op. De heer Krük kende de heer Janssen al 10 jaar vanuit een ander platform. De heer Janssen heeft veel werk verricht; schreef stukken en adviezen die goed waren onderlegd. De heer Krük vertrouwt op een goede opvolging en biedt de afscheidnemende de leden als dank een attentie aan namens de gemeente Voorst.

De heer Van der Vegt dankt allen. Er is veel werk verricht en hij heeft veel adviezen ontvangen. Aan mevrouw Van Tilborg dank voor het precisie en to the point werk; de heer Janssen verrichtte vanaf dag één goed werk; ook al hadden beiden verschillende invalshoeken, hij heeft veel van hem geleerd. De heer Mulder dankt de vertrekkende leden voor de hechte samenwerking en grote betrokkenheid.

7. Benoeming nieuwe leden; Aneta Haja en Niels van Olfen (is besproken bij punt 2.4.)

8. Verslag vergadering 20 maart 2018

De heer Maters was wel aanwezig. Het verslag was summier en de CMO mist de besproken punten met de heer Oosterveld over vragen en antwoorden van de CMO en de opdracht die hij van de CMO kreeg. Voortaan ook de opmerkingen uit de publieke tribune noteren. De heer Krük vraagt e.e.a. op bij de heer Oosterveld.

9. Volgende vergadering in mei

De volgende vergadering is op dinsdag **19 juni** in gebouw Irene. Dit i.v.m. afwezigheid van de Hr van der Vegte en de heer Kruk in mei.

10. Rondvraag en sluiting

Geen punten.

