

Notulen Plenaire vergadering Seniorenraad Amersfoort op 26 november 2014

Aanwezig: de dames Van Aert, Van Es, Van Hensbergen, Jonk, Van der Laan, Lammers, Van Mourik (gemeente) en Vizir; de heren Asbreuk, Van Baggum, Van den Breul, Dorgelo, Hooijer, Lokhorst, Van der Pol en Van Rooijen

Notulist: mevrouw Ladiges

1 en 2. Opening en vaststelling agenda

De heer Hooijer opent om 13.35 uur de vergadering. Onder toevoeging van het verslag d.d. 10 november van de commissie Wonen aan agendapunt 8 wordt de agenda vastgesteld. De heer Van Baggum merkt hierbij op dat dit verslag nog niet door de commissie Wonen zelf is goedgekeurd en vraagt daarom het verslag onder voorbehoud te bespreken. De diverse verslagen die betrekking hebben op de ontwikkelingen Wmo/sociaal domein zullen bij agendapunt 6 ter sprake komen.

3. Mededelingen

De commissie W&Z heeft een vijftal vragen voor wethouder Imming opgesteld en aan haar toegezonden. Deze zullen bij agendapunt 5 worden behandeld.

4. Vergaderschema SRA 2015

De wijzigingen (dB > DB, vergadering cie. W&Z 21 december 2015 > 14 december, en de vergadertijd dient te zijn van 11.00 – 13.00 uur) zullen worden aangebracht.

5. Kennismaking en stand van zaken Wmo – Fleur Imming, wethouder Amersfoort

Na een korte voorstelronde met mevrouw Imming (wethouder Zorg, Wonen en Wijken) worden de ingediende vragen behandeld.

1) *We willen graag vernemen of dementie D ook doorgang zal vinden na 2015?*
Mevrouw Imming laat weten dat dementie D blijft. Hiervoor wordt in de zorgverzekeringswet een apart artikel opgenomen. De taken die de gemeente krijgt toebedeeld maken het ingewikkeld, maar zij wil graag toezien op de ervaringen in de praktijk en weten waar de lacunes vallen, zodat de gemeente daarmee iets kan doen.

2) *Volgens berichten is het CIZ zeer zuinig met het verlenen van indicaties t.b.v. functies die worden overgeheveld naar de Wmo. Is dit ook bekend bij de wethouder?*

In het eerste kwartaal van 2015 blijven de CIZ indicaties behouden en zal er met iedereen met een zorgvraag een gesprek worden gehouden over wat er nodig is en hoe we dat kunnen organiseren. Vervolgens wordt opnieuw bekeken wat de zorgvraag precies is en welke service/zorg de gemeente kan leveren. Een aantal zaken komt bij het stedelijk loket dat voor een groot deel verantwoordelijk is voor Wmo-zaken. Op basis van het gesprek wordt bekeken of de persoon via het loket of via het wijkteam hulp zal krijgen. Als punt van zorg stelt de vergadering *de kwaliteit van de gespreksvoering* zelf aan de orde, omdat de ervaring heeft geleerd dat de cliënten tijdens zo'n gesprek gespannen zijn en zich overvallen of ondergeschikt voelen; er is behoefte aan z.g.n. 'empowerment'. De gemeente zou er goed aan doen met het wijkteam in gesprek te gaan over de machtsongelijkheid die er in principe zou kunnen zijn en de cliënt er vooraf op te wijzen dat hij/zij zich kan laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Hierop laat mevrouw Imming weten dat het gesprek bedoeld is om in gelijkwaardigheid vast te stellen wat het probleem is en wat er aan beide kanten gedaan kan worden. Een goede communicatie is zeer belangrijk.

3) *Hoever is de gemeente met de onafhankelijke klachtregelingen voor de werkzaamheden van de wijkteams en hoe wordt de cliëntondersteuning geregeld? Hoe verhoudt deze klachtregeling zich met de klachtregelingen van de zorgaanbieders? Immers het betreft gedetacheerde medewerkers. De zorgaanbieders zijn gehouden*

een cliëntvertrouwenspersoon aan te stellen. Hoe gaat de gemeente cliëntondersteuning vormgeven?

Ter vergadering overhandigt mevrouw Imming de heer Hooijer een exemplaar van de RIB klachtenregeling wijkteams. Zij meldt dat er met de raad is afgesproken hierover z.s.m. te zullen overleggen, maar dat zij wel wil zorgen dat per 1 januari alles geregeld wordt. We regelen het in om in januari met de raad te bekijken of dit voor ogen stond. Aan de andere kant is er nog wetgeving in de maak op klachten en kwaliteit. De heer Hooijer vindt het pezierig om te vernemen dat de gemeente hierin nu wel actie neemt en zegt de leden toe een exemplaar van deze RIB te zullen rondsturen.

Hoewel een wijkteam dat uit zo'n 15 personen bestaat zijn eigen klachtenprocedure heeft, stelt mevrouw Imming dat het verschil maakt wanneer het over de wijkteammedewerker gaat die namens de gemeente iets doet, of wanneer de medewerker het als professional doet. Hierin moet een extra stap gezet worden. Er werken veel verschillende specialisten in een team om een generalistische aanpak te kunnen bewerkstelligen; pas op het moment dat er een probleem ontstaat, moeten we vaststellen om welke medewerker van welke instelling het gaat. De heer Hooijer voorspelt een toekomstige discussie over de kwaliteit van de zorgverlener, want de mensen in een team zullen aan kwaliteitseisen moet voldoen.

- 4) *Hoe worden de kwaliteitseisen geformuleerd in de wijkteams? De zorgaanbieders zijn als het goed is (HKZ) gecertificeerd. Worden de kwaliteitsnormen overgenomen of ontwikkelt de gemeente alternatieve kwaliteitsnormen? Als dat het geval is: hoe staat het daarmee?*

Voor wat betreft de kwaliteitseisen voor de medewerkers hebben we ons zoveel mogelijk laten leiden door wat er is en om de kwaliteit over de hele lijn te gaan waarborgen, moeten we het gaan vastleggen, aldus mevrouw Imming. In 2015 zal er met regiomeenten een review gehouden worden over de onderlinge verhoudingen qua kwaliteit; ligt de kwaliteit van de wijkteams op regionaal niveau op hetzelfde niveau en wat leggen we daarover vast.

- 5) *Hoe verloopt de communicatie naar de burgers en in het bijzonder naar de senioren over de transities in de zorg in het algemeen en meer specifiek met hen die nu een vorm van zorg ontvangen?*

Iedereen die zorg ontvangt zal een persoonlijke brief ontvangen, een 'brief op maat', waarin beschreven staat wat er gebeurt, wat er verandert en in sommige gevallen wordt er geschreven dat er niets verandert, zoals bij de groep 80-plussers, deelt mevrouw Imming mede. Een praktijkvoorbeeld van mevrouw Van Es leert dat een cliënt, wiens indicatie voor december afloopt, bij het aanvragen van verlenging te horen kreeg dat deze nu in de Wmo valt, maar in principe loopt de indicatie tot en met 31 december 2014. Dit zou door CIZ opgelost moeten worden, stelt mevrouw Imming, maar vanaf 1 januari 2015 kan iedereen bij een wijkteam terecht.

Op het voorbeeld van Groningen dat per 1 januari 2015 stopt met het toekennen van huishoudelijke hulp zonder enige vorm van communicatie reageert mevrouw Imming dat dit niet op Amersfoort van toepassing is, maar ook de gemeente Amersfoort zal moeten bezuinigen op huishoudelijke hulp. Deze vorm van hulp is van een maatwerkvoorziening omgeschaald tot een algemene voorziening met een overgang in 2015, voegt de heer Hooijer toe.

Hoewel een klachtenbehandelingsprocedure en kwaliteitcontrole aan de orde zijn geweest, is er niet gesproken over *enige vorm van toezicht*, bijvoorbeeld constante monitoring, stelt mevrouw Van Aert. Hierop antwoordt mevrouw Imming dat er nogal wat functionarissen in het leven zijn geroepen die de processen gaan bewaken; daarom zijn die werkprocessen heel belangrijk. Zo is er een financiële toets. De gemeente is in principe verantwoordelijk voor het toezicht, want de gemeente is geen uitvoerende zorgverlener. Hoe dit toezicht er uit gaat zien is nog onduidelijk. Het is lastig om het nu al vorm te geven. Het jaar 2015 zal moeten uitwijzen of op dit niveau een hiaat ontstaat.

Op de vraag of een cliënt die naar een andere gemeente verhuist het eigen behandelplan kan meenemen en ook kan ontvangen, laat mevrouw Imming weten dat dit in principe zo zou

moeten zijn, maar dat dit met het wijkteam besproken moet worden. Het zou zich kunnen voordoen dat in de nieuwe gemeente niet met dezelfde zorgaanbieders afspraken zijn gemaakt als met die van de oude woonplaats, waardoor een verschil kan ontstaan. Maar het wijkteam zal moeten bekijken hoe dit kan worden opgelost.

Afrondend kan geresumeerd worden dat mevrouw Imming de onderwerpen machtsongelijkheid/communicatie met kwetsbare burgers (empowerment), onpartijdige klachtenprocedure en kwaliteitseisen aandacht zal geven.

Zij vraagt SRA tenslotte om in een volgend gesprek te laten weten hoe *SRA zelf de eigen rol* in de toekomst ziet, gezien de veranderingen die er spelen. Ook ziet zij SRA graag het initiatief nemen bij het handen en voeten geven aan het gezamenlijke thema van 'empowerment' – hoe kunnen we dit gezamenlijk vorm geven?

6. Ontwikkelingen Wmo/Sociaal Domein – reactie B&W

De heer Hooijer heeft zich zeer beklaagd over het feit dat het advies over de verordening niet is verwerkt: ook van het advies over het beleidskader is niet veel overgenomen, stelt hij. Zelfs correcties voor foute verwijzingen worden niet overgenomen. Een goede reactie in de brief van 2 oktober zou zijn geweest, dat zij het wel met ons eens zijn, maar rekening moeten houden met wat de raad in juli besloten heeft. Het is jammer dat er op een dergelijke manier gecommuniceerd wordt. Daarom heeft hij met Monique Peltenburg gesproken en van gedachten gewisseld over de reden waarom een advies zoals over de verordening toch niet is overgenomen. Hierna heeft hij geen actie meer ondernomen. Het gevolg is wel dat wij in de reactie van de gemeente op het beleidskader worden uitgenodigd voor een gesprek, maar wij zijn hiertoe nog steeds niet uitgenodigd. Ook is er geen officiële reactie ontvangen op ons advies op de verordening, stelt de heer Hooijer. Naar de vergadering verwacht zal die uitnodiging niet meer nodig zijn nu mevrouw Imming vandaag op onze vragen heeft gereageerd.

De heer Lokhorst vraagt zich af of ontwikkeling van een onafhankelijke klachtencommissie en een onafhankelijke team er wel toe zal leiden dat *machtsongelijkheid* verdwijnt. De gemeente moet zich ervan bewust zijn dat zij een machtspositie heeft en dat dit zo overkomt, dus moet een invoelend vermogen ontwikkeld worden, reageert de heer Hooijer. De heer Van der Pol wijst er in dit kader op dat je – als je geen vertrouwenspersoon hebt om mee te nemen naar het klantengesprek – dan een 'cliëntondersteuner' bij de gemeente kunt aanvragen. Dit zou vooraf aan die persoon duidelijk gemaakt moeten worden.

Van dit gesprek moet een verslag gemaakt en aan de cliënt toegestuurd worden ter ondertekening voor gezien, antwoordt de heer Hooijer desgevraagd, en staat zelfs in de wet beschreven als "in samenspraak met" waarmee tegelijkertijd de wet ervan uit gaat dat er sprake is van gelijkwaardigheid.

Er komen nu twee soorten van ondersteuning: de klachtencommissie en de cliënt-ondersteunende hulp, stelt de heer Lokhorst vast. Hiertoe moet in 2015 veel worden bedacht en geëxperimenteerd, wat ertoe kan leiden dat het anders ingericht moet worden, meent de heer Hooijer. We moeten oppassen niet teveel te gaan juridificeren, stelt de heer Van Rooijen en vindt dat de raad moet proberen het simpel te houden en op te lossen. Laten wij oplossingsgericht bezig zijn prefereren.

De verslagen van de gesprekken met Movisie en de klankbordgroep zijn door Movisie gemaakt en aan SRA toegestuurd. Uit die verslagen wordt duidelijk dat het een buitengewoon lastige aangelegenheid is om een adviesstructuur te bedenken en ook Movisie worstelt daarmee. De heer Hooijer verwacht niet dat het voorstel van Movisie nog voor 1 januari klaar is.

De cie. W & Z uit haar bezorgdheid over de laatste alinea van het Movisie verslag waarin de indruk wordt gewekt dat de *adviesraad SRA snel wordt opgeheven* alsof al besloten is dat de SRA wordt opgeheven. De commissie vindt het heel belangrijk dat er specifiek beleid en een specifieke adviesraad voor ouderen is. In de nieuwe adviesstructuur zal er een veel belangrijkere rol voor de bonden komen, reageert de heer Hooijer. En als dat het geval is dan zou er in die afgeleide vorm geen plek zijn voor de SRA. Maar ook de heer Van Rooijen

is ervan overtuigd dat een ouderenraad er primair is om vanuit de beleving van de cliënten te denken. Zo'n adviesraad moet toch in de eerste plaats een scherp beeld hebben van wat er onder die cliënten leeft, wat hun problemen zijn en hoe ze de hulp die verleend wordt ervaren. Staat er niet heel duidelijk in. Ik zou dit duidelijker verwoord wil hebben: een duidelijk beeld van de cliënten en dat er middelen moeten zijn om dat beeld aanhoudend scherp te houden.

Verslag SBSA: SBSA heeft het verslag van hun gesprek met Movisie aan ons doorgestuurd. Naar aanleiding hiervan zal de heer Hooijer de SBSA hierop aanspreken. Mevrouw Jonk denkt dat Movisie de verslagen geschreven heeft dus kun je je afvragen van wie het woord "elitair" afkomt. Ook meldt het verslag dat SBSA en SRA een verschil van mening zouden hebben, maar dat is onjuist. Daarom adviseert zij de heer Hooijer er een telefoontje aan te wagen.

7. Raadsinformatiebrief ondersteunen en waarderen mantelzorg

De cie. W&Z heeft de tekst goed doorgelezen en vindt de materie erg ingewikkeld, bovendien wordt er veel advieswerk (voor Movisie) genoemd en de commissie hoopt dat het traject hierdoor niet teveel geld gaat kosten. Een punt van aandacht is de conclusie dat het mantelzorgcompliment van € 200 per jaar naar beneden moet, want mantelzorgers krijgen alleen nog maar een ondersteuning als zij zelf én de cliënt in Amersfoort wonen. Bovendien gaat het om cliënten. Dit betekent al dat de meeste mantelzorgers erbuiten vallen. Maar het gaat bij mantelzorg ook om dagbesteding, respijtzorg e.d. stelt de heer Lokhorst. Hierbij moet eerst vastgesteld worden van welk begrip mantelzorg hier sprake is, meent mevrouw Jonk, want zij vindt het een zorgelijke ontwikkeling over mantelzorg te praten zonder het te definiëren.

M.a.w. de RIB is voor de cie. W&Z in hoge mate onduidelijk en de commissie kent het beleid van de gemeente niet. Hierop biedt mevrouw Van Mourik aan om de betreffende beleidsambtenaar te vragen om zich door de commissie te laten bevragen; dit aanbod neemt de heer Lokhorst graag aan.

8. Verslagen DB en commissies

- a) *Het DB verslag van 8 oktober 2014;* dit wordt ter kennisgeving aangenomen,
- b) *Verslag commissie W&Z 27 oktober 2014;* wordt ter kennisgeving aangenomen.
- c) *Verslag commissie Wonen d.d. 10 november 2014 – onder voorbehoud.*

Aangezien het verslag een aantal problemen signaleert vraagt de heer Van Rooijen of dit geen aanleiding geeft om hierover met de wethouder van gedachten te wisselen, want blijkbaar besteedt de gemeente hier geen aandacht aan. De commissie zegt toe dit te zullen doen.

9. In- en uitgaande post

De lijst wordt akkoord bevonden. De heer Dorgelo vraagt de vergadering om de leesmap voortaan sneller door te geven. Besloten wordt het aantal leesmappen te verhogen (max. 3).

10. Conceptverslag SRA 22-10-2014

Het concept verslag wordt ongewijzigd geaccordeerd. *De actielijst* wordt doorgenomen en zal worden aangepast.

10. Rondvraag

Op de vraag van mevrouw Jonk of het donateurschap van het LOIS moet worden voortgezet wordt besloten het lidmaatschap per 1 januari 2015 te beëindigen.

11. Sluiting

Om 16.30 uur sluit de heer Hooijer de vergadering met dank aan alle aanwezigen voor zijn/haar inbreng.