

## Verslag van de vergadering van 23 augustus 2019

### Presentie:

Aanwezig: Mary Huisman-Bakker, Arnoud de Heus, Martin Vredenduin.

Afwezig: Cees Buijs, Louisa Roosch (met kennisgeving)

### Het besloten gedeelte van de vergadering

#### 1. Opening door de voorzitter om 14.00 uur

#### 2. Mededelingen

Cees kon door een plotseling afspraak niet aanwezig zijn. Hij heeft wel zijn opmerkingen bij te bespreken stukken naar Martin gestuurd.

Er zijn verder geen mededelingen.

Arnoud maakt van de gelegenheid gebruik om de adviesraad te informeren over ontwikkelingen die hij in zijn werkomgeving in Amersfoort waarneemt.

Martin merkt op dat op veel terreinen in de samenleving sprake is van achterstallig onderhoud. Denk bijvoorbeeld aan de toename van het aantal daklozen.

Mary merkt op dat de decentralisaties naar de gemeentes niet altijd een verbetering hebben betekend. De jeugdzorg bij de provincies ging eigenlijk best goed.

Het agendapunt "mededelingen" is in deze vergadering beschouwelijk ingevuld. Het lijkt nuttig om in elke vergadering ruimte te maken voor een gedachten wisseling over ontwikkelingen.

#### 3. Vaststelling van het verslag van de vorige vergadering

Zowel het verslag als de openbare samenvatting worden ongewijzigd vastgesteld.

#### 4. Klantbelevingsonderzoek

Mede op verzoek van de gemeenteraad heeft BMC een onderzoek naar de klantbeleving P-wet 2019 uitgevoerd. BMC heeft op 15 juli 2019 de uitkomsten gerapporteerd.

De respons van 45% was volgens BMC goed te noemen. In totaal hebben 91 van de aangeschreven klanten het formulier ingevuld. Het laatstgenoemde aantal betekent dat de uitkomsten een goede indicatie geven van wat de doelgroep vindt.

Ons is gevraagd een reactie te sturen over de rapportage.

De gemeente doet het in het algemeen beter dan de referentiegroep. Dat is heel positief, maar er is ruimte voor verbetering. Wijdmeren scoort een algemeen rapportcijfer van 7,7 tegenover 7,3 voor de referentiegroep. Dat de score van Wijdmeren hoger is, moet niet leiden tot zelfgenoegzaamheid. Er moet gekeken worden naar de mogelijkheden van verbetering.

Arnoud vraagt aandacht voor de uitkomsten ten aanzien van het re-integratietraject. De vragen en de uitkomsten daarbij zijn niet van dezelfde orde. Op de vragen “past het traject goed bij wat ik kan en wil” en “Heb ik door het traject meer kans op het vinden van een goede baan” scoort Wijdemeren beduidend lager dan de doelgroep. Wat voor lessen trekt de gemeente hieruit, is dan een vraag.

Martin vindt het jammer dat het aspect handhaving niet expliciet in het onderzoek is betrokken. Wellicht zou dit op een andere manier moet gebeuren, omdat het om een lager aantal relevante waarnemingen gaat. Klanttevredenheidsonderzoeken richten zich teveel op algemene processen, maar de je meet de klanttevredenheid pas goed bij processen die gaan over de afwijkingen. Fijn dat je goed bent geholpen bij de aanschaf van een TV, maar hoe reageert de organisatie als je er mee terug komt, omdat er iets niet goed is.

Het rapport komt begin oktober in de commissie. Martin zal een concept reactie voorbereiden.

## 5. **Evaluatie mantelzorgcompliment**

Zoals gebruikelijk een prima evaluatie.

Het bereik was in 2018 weer groter dan in voorgaande jaren.

Het compliment wordt in 2019 uitgekeerd in de vorm van VVV-bonnen, omdat dit makkelijker is in de uitvoering. Wel een beetje vreemd dat de administratie leidend is voor de wijze van uitvoering, maar de adviesraad kan zich goed vinden in de VVV—bonnen. Het belangrijkste is dat het bedrag op EUR 200 is gehandhaafd.

Arnoud vraagt zich af waarom met ingang van 2019 de mantelzorger de aanvraag indient (waarbij de zorgontvanger wordt genoemd). Is dit niet juist fraudegevoeliger. Bovendien lijkt het principiële beter de zorgontvanger de aanvraag te laten doen.

Martin werkt een reactie uit.

## **Het openbaar gedeelte van de vergadering**

### 6. **Resumé's regio**

De resumé's geven een goed beeld van de ontwikkelingen op regionaal niveau. Bij de stukken zit ook de planning van de collegevoorstellen. Hier staan diverse onderwerpen op waarover de adviesraden willen adviseren.

### 7. **Doelgroepenvervoer**

De vraag is of de adviesraad moet adviseren over het haalbaarheidsonderzoek verbetering doelgroepenvervoer. Met name ten aanzien van het aspect “inbesteding”. Adviesraden gaan vooral over de kwaliteit van het doelgroepenvervoer en minder over de wijze waarop dit wordt georganiseerd.

Niettemin, mogelijke investering is een grote stap. Na het rapport over het haalbaarheidsonderzoek is het implementatieplan de volgende “milestone” voor de gemeenteraden. Is die stap niet te groot. Moet er niet nog een tussentijds meetmoment zijn. Een gedegen rapportage over de risico's en voordelen lijkt op zijn plaats.

Martin zal nadenken over een reactie eventueel samen met de andere adviesraden in de regio.

### 8. **WVTTK**

Mary heeft in haar netwerk twee personen die wellicht in de adviesraad zitting kunnen nemen.

Afgesproken is dat Mary deze twee personen polst. Bij een positieve reactie vindt een gesprek plaats met (een afvaardiging uit) de adviesraad.

Martin benadrukt dat discretie belangrijk. Dat wil zeggen dat kennis van stukken en discussies niet vroegtijdig in de lokale circuits moeten terechtkomen.

**9. Sluiting**

Alles besproken hebbend, sluit de voorzitter de bijeenkomst.