

Jaarverslag 2023



Clëntenraad Sociaal Domein



Inhoud

Voorwoord	3
Samenstelling	4
Werkwijze en samenstelling werkgroepen	4
Besproken onderwerpen en uitgebrachte adviezen	5
Deskundigheidsbevordering	6
Werkbezoeken	6
Overige activiteiten	6
Evaluatie	7
Doorkijk naar 2024	9
Nawoord	11
Bijlagen	
Bijlage 1: Mutaties ledenbestand	13
Bijlage 2: Advies over Woonzorgvisie	14
Bijlage 3: Advies over Diversiteit en inclusie	19
Bijlage 4: Advies over OCO uitvoeringsagenda	23
Bijlage 5: Advies over Toezicht en kwaliteit sociaal domein	26
Bijlage 6: Advies over de Regiovisie jeugd	29
Bijlage 7: Advies over de Sociale 7	33
Bijlage 8: Advies over Breed Offensief Participatiewet	34
Bijlage 9: Advies over de Sociale basis	36
Bijlage 10: Advies over de Meedoenbijdrage	39
Bijlage 11: Advies over Second Opinion	41
Bijlage 12: Advies over Ouderenbeleid	46
Bijlage 13: Advies over Normenkader begeleiding	50
Bijlage 14: Advies over Normenkader huishoudelijke ondersteuning	52
Bijlage 15: Advies Zero missiezone	55

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van de Cliëntenraad Sociaal Domein van de gemeente Eindhoven. We blikken hierbij terug op het jaar 2023 en kijken tevens vooruit naar de belangrijkste thema's voor de komende periode.

We zijn, zowel in werkgroepen als in de gehele CRSD, onder meer met de volgende onderwerpen aan de slag geweest: VN-verdrag, PGB, basisdagbesteding, onafhankelijke clientondersteuning, openbaar vervoer/mobiliteit, gezondheid, preventief jeugdbeleid en jeugdhulp, psychiatrie, normenkaders Huishoudelijke ondersteuning en Begeleiding, aanbesteding hulpmiddelenleveranciers, Masterplan mobiliteit, Zero-emissiezone, toezicht op kwaliteit, meedoenbijdrage, visie sociale basis, regiovisie jeugd, second opinion, Participatiewet, woonzorgvisie, Sociale 7, diversiteit, inclusie en cliëntervaringsonderzoek.

Als wij de 14 schriftelijke adviezen van het afgelopen jaar overzien dan kunnen wij alleen maar trots zijn op de hoeveelheid werk die wij gezamenlijk gedaan hebben. Terugblikkend geldt dit zeker ook voor de kwaliteit van deze adviezen. Dit is ons gelukt terwijl we gedurende het jaar een aantal leden nog moesten inwerken, er lange tijd problemen waren met computers/ICT/Teams en de ambtelijke ondersteuning halverwege het jaar onverwacht wegviel.

Het vervolgens uitblijven van adequate vervanging door de gemeente was een heel grote teleurstelling voor ons. Het gevolg was dat de communicatie met de ambtelijke organisatie deels kwam stil te liggen met als resultaat dat er geen reacties meer kwamen op onze adviezen. Meerdere reminders, brieven en gesprekken met het MT leidden ertoe dat uiteindelijk begin 2024 de reacties op onze adviezen uit 2023 werden aangeleverd. Het leveren van een nieuwe secretaris bleef echter nog steeds uit. Het duurde tot juni 2024 voordat er een nieuwe secretaris was, die vervolgens na korte tijd alweer afscheid nam.

Inhoudelijk was er ruim genoeg werk aan de winkel en aan motivatie bij leden van de cliëntenraad ontbrak het zeker niet, maar door slechte service van de gemeente Eindhoven werd onze inzet deels teniet gedaan; computerproblemen, wegvallen secretaris en geen reactie op adviezen.

Wij staan nog altijd een constructieve samenwerking met ambtenaren en bestuurders voor en wij zetten ook het aanstaande jaar ons daar graag voor in. Wij hopen dat deze inzet wederzijds is.

De Cliëntenraad Sociaal Domein

© CRSD Eindhoven, september 2024

Leden van de cliëntenraad zijn: Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Loubna Bakra, Richard Witvoet en Sabine Gijzen.

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech, 06 2000 4451

Cliëntenraad Sociaal Domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven.nl

Doelstelling

De cliëntenraad sociaal domein adviseert het gemeentebestuur, gevraagd en ongevraagd, over het beleid in het sociaal domein van Eindhoven. De cliëntenraad adviseert vanuit het cliëntperspectief over visie, beleid en uitvoering ten aanzien van het brede sociaal domein, dus ook de beleidsterreinen gezondheid, arbeid, onderwijs en wonen.

Samenstelling

De cliëntenraad moet, conform de Nadere Regeling Sociaal Domein van de gemeente Eindhoven, bestaan uit minimaal 12 en maximaal 15 leden. Alle leden moeten woonachtig zijn in Eindhoven en minimaal 80% van de leden moet ervaringsdeskundige zijn als het gaat om het gebruik maken van sociale voorzieningen in Eindhoven. De benoemings- en ontslagprocedure is geregeld in het Huishoudelijk Reglement van de cliëntenraad.

Op 1 januari 2023 bestond de cliëntenraad uit de volgende 11 personen: Ad den Hartog, Sito Panchoe, Hans Schalkwijk, Erik de Ridder, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartén, Thijs Arnts, Jack Janssen, Jeanny Steens en Simon de Waal. In de loop van het jaar kwamen daar de volgende leden bij: Khaled Daboul, Richard Witvoet, Loubna Bakra en Sabine Gijzen. Khaled Daboul verliet de CSRD en Khaldoun Daghmach kwam in zijn plaats.

De cliëntenraad werd ook afgelopen jaar ondersteund door onafhankelijk voorzitter Ab Czech en tot 1 juni 2023 door ambtelijk secretaris Ellen Pulles. In bijlage 1 is een specificatie opgenomen van alle benoemingen en mutaties.

Werkwijze en samenstelling werkgroepen

De cliëntenraad kende drie inhoudelijke werkgroepen en één specifieke werkgroep, te weten: de werkgroep Jeugd & onderwijs, de werkgroep WMO, de werkgroep Participatie & armoede en de werkgroep Website en social media.

Iedere werkgroep heeft een lid gekozen als voorzitter en als notulist. De werkgroepen worden in adviserende zin ondersteund door de voorzitter van de cliëntenraad en secretarieel ondersteund door de ambtelijk secretaris. Alle werkgroepen komen eenmaal per twee weken bij elkaar.

De werkgroepen houden de cliëntenraad op de hoogte van de voortgang van de werkzaamheden en de inhoudelijke ontwikkelingen. Preadviezen worden opgesteld in de werkgroepen waarna ze worden geagendeerd in de cliëntenraad.

De samenstelling van de werkgroepen in 2023 was als volgt:

- **Werkgroep WMO:** Hans Schalkwijk (voorzitter tot 1 juni), Sabine Gijzen (voorzitter vanaf 1 juni), Ad den Hartog (notulist), Erik de Ridder, Simon de Waal, Ellen Pulles (secretariële ondersteuning tot 1 juni) en Ab Czech (adviseur).
- **Werkgroep Jeugd & onderwijs:** Sylvia Kwartén (voorzitter tot 1 juni en notulist vanaf 1 juni), Thijs Arnts (notulist tot 1 juni en voorzitter vanaf 1 juni), Richard Witvoet, Jeanny Steens, Khaled Daboul (tot 1 juni), Khaldoun Daghmach (vanaf 1 juni), Ellen Pulles (secretariële ondersteuning tot 1 juni) en Ab Czech (adviseur).

- **Werkgroep Participatie & armoede:** Martien Asveld (voorzitter), Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Jack Janssen, Loubna Bakra, Ellen Pulles (secretariële ondersteuning tot 1 juni) en Ab Czech (adviseur).
- **Werkgroep Website & social media:** Simon de Waal (voorzitter), Ad den Hartog, Thijs Arnts, Richard Witvoet en Diane van de Mortel.

Aan het eind van het jaar hebben we, op basis van een tussentijdse evaluatie, besloten om de werkgroep Jeugd & onderwijs en de werkgroep Participatie & armoede samen te voegen tot de nieuwe werkgroep Jeugd & Participatie. De voorzitter hiervan is Thijs Arnts en de secretaris is Sylvia Kwarten.

Besproken onderwerpen en uitgebrachte adviezen

Besproken inhoudelijke onderwerpen in de CRSD waren onder meer: normenkaders Huishoudelijke ondersteuning en Begeleiding, aanbesteding hulpmiddelenleveranciers, Zero-emissiezone, openbaar vervoer, toezicht op kwaliteit sociaal domein, ouderenbeleid, meedoenbijdrage, visie sociale basis, regiovisie jeugd, woonzorgvisie, diversiteit en inclusie, OCO, LEA, LIA, taxibusvervoer, mentale gezondheid, preventief jeugdbeleid, dagbesteding, second opinion, servicebureau, inburgering, PGB, inkoopbeleid, dak- en thuislozen, omgevingswet, WIJeindhoven, ethiek in relatie tot technologie, participatiewet en inwonersbetrokkenheid.

Overige onderwerpen waren o.a.: overleg MT en wethouder, jaarverslag, aanpassingen in het huishoudelijk reglement, vacatures/sollicitaties, ambtelijke ondersteuning en vergaderschema 2024.

De cliëntenraad wordt door ambtenaren regelmatig om adviezen gevraagd. Daarnaast heeft de cliëntenraad ook zelf over een aantal onderwerpen ongevraagd een advies aan het gemeentebestuur uitgebracht.

In 2023 heeft de cliëntenraad in totaal uitgebracht:

- 14 schriftelijke adviezen (adviezen zijn integraal opgenomen in de bijlage)

Het betrof de volgende schriftelijke adviezen aan het college cq de gemeenteraad:

- Advies over Woonzorgvisie
- Advies over Diversiteit en inclusie
- Advies over OCO-uitvoeringsagenda
- Advies over Toezicht en kwaliteit sociaal domein
- Advies over de Regiovisie jeugd
- Advies over de Sociale 7
- Advies over Breed Offensief Participatiewet
- Advies over de Sociale basis
- Advies over de Meedoenbijdrage
- Advies over Second Opinion
- Advies over Ouderenbeleid
- Advies over Normenkader begeleiding
- Advies over Normenkader huishoudelijke ondersteuning
- Advies over Zero-emissiezone

Deskundigheidsbevordering

De cliëntenraad wil graag investeren in kennis en kunde door deskundigheidsbevordering van de individuele leden én van de groep. De volgende activiteiten zijn in 2023 ondernomen:

- Lezingen en congressen
- Werksessies
- Individuele coaching

De volgende lezingen/bijscholingen/werksessies zijn door ons bijgewoond:

- Bijeenkomst/lezing/congres/symposium over: inzicht in de WMO, actualiteit in de OCO, regionaal taxibusvervoer, landelijk project gehandicapten parkeerkaart, implementatie VN-verdrag, symposium Levenslijn, Fontys Hogeschool: nieuwe kijk op psychiatrie prof. Floortje Scheepers, Fontys Hogeschool: onderzoek naar mentaal welbevinden van jongeren, IZA: van zorgakkoord naar daad bij het woord, webinar landelijke koepel over de mogelijkheden van burgerberaden, Lumensgroep lezing over invloed van traumatische jeugdervaringen, congres Deltaplan jeugd, webinar over hechting.
- Gemeentelijke werksessies over: transformatieprogramma sociaal domein, vereenvoudiging sociaal domein, ontwikkeltafel dagbesteding, ontwikkeltafel OCO, netwerkbijeenkomst Eindhovens preventieakkoord, gesprekstafel Eindhovense inclusie-agenda, Eindhovens netwerkbijeenkomst nieuwe psychiatrie en masterplan mobiliteit.

Individuele coaching

Eén van de leden heeft gebruik gemaakt van de faciliteit die de cliëntenraad biedt aan haar leden, te weten de individuele ondersteuning door een coach. Met een coach werd gewerkt aan het vergroten van het zelfvertrouwen en de sociale vaardigheden ten behoeve van het functioneren in de CRSD.

Werkbezoeken

Om tot goede adviezen te komen wil de cliëntenraad graag veelvuldig contact met gebruikers van sociale voorzieningen, met het werkveld, met belangenorganisaties en met andere cliëntorganisaties.

De cliëntenraad heeft in 2023 met de volgende organisaties overleg c.q. contact gehad:

- WIJpanel
- Eindhoven Toegankelijk!
- Cliëntenraad GGzE
- Platform VG
- RPSW

Evaluatie 2023

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats en daarmee stellen we vast wat goed gaat en wat beter kan. Begin 2024 hebben we uitvoerig geëvalueerd.

Onderwerp	Cijfer	Opmerkingen	Aandachtspunten 2024
1. Kwaliteit van onze adviezen	8	Iedereen gaf een cijfer rond de 8. Hoge kwaliteit dankzij betrokkenheid en kennis.	Handhaven van de huidige kwaliteit.
2. Effect van onze adviezen	6	Scores lopen uiteen van een 1 tot een 8. Lage cijfers vanwege geringe terugkoppeling. Effect bij sommige dossiers goed merkbaar bij andere dossiers minder merkbaar. Gemeente soms moeite met kritische opstelling. Ons advies soms te laat om effect te hebben.	Blijven hameren op tijdige aanlevering adviesaanvragen. Kritisch blijven op antwoorden van het college
3. Sfeer in de cliëntenraad	7	Iedereen gaf een cijfer rond de 7 Over het algemeen prettige sfeer. Sfeer was soms minder vanwege gebrek aan terugkoppeling adviezen en ontbreken van secretaris. Communicatie onderling en vergaderdiscipline kan beter.	Verbetering van onze eigen onderlinge communicatie.
4. Werkwijze van de cliëntenraad	7	Scores lopen uiteen van een 5 tot een 9 Herschikking van het aantal werkgroepen. Ambtenaren moeten ons beter en eerder betrekken. Werkdruk in de werkgroepen is heel verschillend.	Samenstelling werkgroepen is inmiddels herzien.
5. Deskundigheid van de cliëntenraad	7,5	Iedereen gaf ongeveer een cijfer rond de 7,5. Algemeen werd geconstateerd dat er een hoge deskundigheid aanwezig is.	Deskundigheid handhaven en waar mogelijk verbeteren of inschakelen.
6. Eigen functioneren	7	Scores lopen uiteen van 5,5 tot een 8. Sommigen hebben hier niet op gescoord. Sommigen vinden dat er bij henzelf verbeterpunten zijn	Voor individuele verbetering is een coach beschikbaar.

7. Ondersteuning door de voorzitter	8	Iedereen scoorde rond het cijfer 8 Hij wordt gezien als betrokken, ervaren en deskundig. Hij heeft zich maximaal ingezet om wegvallen secretaris te compenseren. Adviezen sneller in roulatie brengen	Zo doorgaan.
8. Ondersteuning door de secretaris	3	Score was in 2022 nog een 9. Scores van 2023 lopen uiteen van een 1 tot een 6. Na mei 2023 geen ondersteuning meer gehad in 2023. Daardoor bleven er veel actiepunten liggen en kwam er geen reactie op onze adviezen. Proces is heel vervelend verlopen en heeft schade toegebracht aan ons werk en de sfeer.	Proces om tot nieuwe secretaris te komen loopt nog steeds.
9. Facilitering: vergoeding, laptop, vergaderruimte, scholing, enz.	6,5	Scores lopen uiteen van een 3 tot een 9 De facilitering haperde o.a.: teams, laptops, ict, declaraties, scholingsgelden en congres.	Met wegvallen van secretaris werd de facilitering een stuk minder.
10. Samenwerking met ambtenaren	6	Scores lopen uiteen van een 1 tot een 9. Vanwege afwezigheid van een secretaris kwam ook de samenwerking en afstemming met ambtenaren onder druk te staan. Er kwam heel lang geen reactie op adviezen. Bij een aantal dossiers was veel te late betrokkenheid van ons.	Een nieuwe secretaris moet het verschil gaan maken. Blijven hameren op tijdige betrokkenheid. Twee keer per jaar met MT overleggen.
11. Overleg met wethouders	5	Scores lopen uiteen van een 1 tot een 7. Afwezigheid van een secretaris ook bij dit punt merkbaar. Er was afgelopen jaar 1 x 15 minuten overleg.	Er was te weinig overleg, moet minimaal 2 keer per jaar.
12. Samenwerking of overleg met belangenorganisaties	5,5	Scores allemaal rond het cijfer 5,5. Meer contact zoeken met doelgroepen blijft aandachtspunt.	Dit jaar met KBO en huurdersplatform contact leggen.
13. Zichtbaarheid in de stad	5	Iedereen over eens dat er te weinig bekendheid is. Naast website en facebook ook een folder uitbrengen.	Folder maken.

Werkplan 2024

De CRSD heeft voor 2024 de onderwerpen per werkgroep vastgesteld en tevens hierbij de prioriteiten aangegeven.

Organisatie	Onderwerpen	Prioriteit
Werkgroep WMO	<ul style="list-style-type: none"> • VN-verdrag (WMO-aspecten) • OCO, LIA, CEO • Wijkgericht werken/WIJeindhoven • Basisdagbesteding • Mantelzorg • WMO begeleiding • WMO huishoudelijke hulp • WMO hulpmiddelen • WMO vervoer • Verwarde personen • Maatschappelijke opvang • Beschermd wonen • Mobiliteit/toegankelijkheid 	<ul style="list-style-type: none"> • VN-verdrag/LIA • Normenkaders HO en Begeleiding • Mobiliteit en vervoer • Basisdagbesteding • Betrekken doelgroepen
Werkgroep Jeugd en participatie	<ul style="list-style-type: none"> • VN-verdrag (Onderwijs, arbeid en armoede aspecten) • Jeugdbeleid • Gezondheidsbeleid • Vernieuwing (jeugd)psychiatrie • LEA, LIA, CEO, • Opvoedondersteuning • Volwasseneneducatie • Laaggeletterdheid • Inburgering • Armoedebeleid • Participatiebedrijf • Bijstandsuitkeringen en bijzondere vergoedingen • Vernieuwing Participatiewet • Sociale woningbouw 	<ul style="list-style-type: none"> • VN-verdrag/LIA • Armoedebeleid • Opvoedondersteuning • Vernieuwing Participatiewet • Vernieuwing psychiatrie • Betrekken doelgroepen
Werkgroep Website en sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhouden website • Onderhouden Facebook 	<ul style="list-style-type: none"> • Folder ontwerpen

<p>CRSD algemeen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • WMO-beleid • Jeugd- en onderwijsbeleid • Participatie- en armoedebeleid • VN-verdrag • OCO • Inkoop- en subsidiebeleid • Diversiteit en inclusie • Beleid sociaal domein • Toezicht op kwaliteit sociaal domein 	<ul style="list-style-type: none"> • VN-verdrag/LIA • Toezicht op kwaliteit
--	---	---

Nawoord

Gemeenten zijn nu 8 jaar op weg met de decentralisaties op het terrein van jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning en arbeidsparticipatie. Landelijke evaluatierapporten laten zien dat de doelstellingen van deze operatie nog niet bereikt zijn. Voor de beoogde transformatie moeten nog flink wat stappen gezet worden.

Gemeenten hebben hun handen vol gehad aan: het eigen maken van de complexe materie, het (moeizaam) regionaal samenwerken, het werken met arbeidsintensieve inkoopprocessen en met het passen en meten om binnen de begrotingskaders te blijven.

Er zijn inmiddels vele evaluatierapporten verschenen over de (onbedoeld nadelige) effecten van wetgeving in het sociaal domein. Op basis daarvan heeft de rijksoverheid voor 2024 de nodige wetsaanpassingen aangekondigd op het terrein van de Jeugdwet, de WMO en de Participatiewet.

Bij de Jeugdwet gaat het onder meer om de zogenoemde Hervormingsagenda Jeugd. Bij de Participatiewet gaat het om aanpassingen van het sanctiebeleid, de complexe inrichting en de verruiming van de gemeentelijke beleidsvrijheid. Bij de WMO gaat het onder meer over de houdbaarheid van deze wet in relatie tot beschikbare financiën.

Dit laatste aspect, financiën, speelt bij alles een grote rol. Wat wordt de ruimte die de gemeenten van de rijksoverheid krijgen in en na 2025? De verwachting is dat deze zeker niet groter zal worden (de VNG spreekt over een ravijnjaar) en dat er op lokaal niveau stevige keuzes gemaakt moet worden om tot een sluitende begroting te komen.

Wij zijn benieuwd waar het nieuwe kabinet mee gaat komen, maar wij zijn zeker zo benieuwd naar wat ons Eindhovens college gaat realiseren van haar ambities. In 2026 zijn er alweer lokale verkiezingen en dus heeft het college nog minder dan 2 jaar. Wij zullen, zoals het gemeentebestuur van ons gewend is, vanuit onze eigen verantwoordelijkheid een constructieve en kritisch bijdrage blijven leveren.

Bijlage 1: Benoeming en mutaties leden van de cliëntenraad

Op 1 januari 2023 waren de onderstaande personen lid van de cliëntenraad

No	Naam	1 ^{ste} termijn	2 ^{de} termijn	Einde 2 ^{de} termijn
1	Ad den Hartog	Maart 2017	Maart 2021	Maart 2025
2	Sito Panchoe	Maart 2017	Maart 2021	Maart 2025
4	Hans Schalkwijk	Maart 2019	Maart 2023	Maart 2027
5	Erik de Ridder	Maart 2019	Maart 2023	Maart 2027
6	Diane van de Mortel	Maart 2019	Maart 2023	Maart 2027
7	Martien Asveld	Januar2020	Januari 2024	Januari 2028
9	Sylvia Kwartén	Janua2020	Januari 2024	Januari 2028
8	Thijs Arnts	Januar2020	Januari 2024	Januari 2028
9	Jack Janssen	Maart 2021	Maart 2025	Maart 2029
10	Simon de Waal	Maart 2021	Maart 2025	Maart 2029
11	Jeanny Steens	Sept 2022	Sept 2026	Sept 2030

In de loop van 2023 heeft de cliëntenraad 4 nieuwe leden aangenomen:

Naam	Met ingang van
Khaled Daboul	1 feb 2023 – 1 april 2023
Khaldoun Daghmach	1 sept
Sabine Gijzen	1 feb 2023
Loubna Bakra	1 feb 2023
Richard Witvoet	1 feb 2023

Op 1 april 2023 namen wij afscheid van Khaled Daboul. Hij had vast werk gekregen en kon de CRSD er niet meer bij doen. In juli heeft is een wervingsprocedure gestart waar een geschikte kandidaat uit geselecteerd is: Khaldoun Daghmach. Hij is op 1 september 2023 gestart.

Bijlage 2



Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Onderwerp : Advies over de Woonzorgvisie

Datum : 14 februari 2023

Inleiding

De rijksoverheid deed in 2020 een oproep aan alle gemeenten om de woonzorgopgave in beeld te brengen en hierop een visie te ontwikkelen. Daarna is in 2021 de nationale samenwerkingsagenda “Een thuis voor iedereen” opgesteld en werden middelen beschikbaar gesteld om deze opgave aan te pakken.

In de landelijke prestatieafspraken staat de verplichting dat iedere gemeente in 2024 een woonzorgvisie heeft. In antwoord op dit verzoek heeft de gemeente Eindhoven met input van inwoners, woon- en zorgpartijen een woonzorgvisie opgesteld. Hiermee geven zij ook uitvoering aan het actieplan “Langer Thuis”. Daarnaast sluit het aan bij de uitgangspunten van het landelijke Integraal Zorgakkoord dat inzet op goede, toegankelijke en betaalbare zorg.

In Eindhoven is de woonzorgvisie opgesteld voor de periode 2023 tot en met 2030. Om uitvoering te kunnen geven aan deze visie wordt in 2023 een uitvoeringsprogramma opgesteld in samenspraak met partijen en bewoners uit de stad. Onderdeel van dit uitvoeringsprogramma is een planning van activiteiten en maatregelen, prioritering en budgettering. De woonzorgvisie is tevens kaderstellend voor de prestatieafspraken met de woningcorporaties.

In de huidige “Prestatieafspraken 2021 – 2025” tussen gemeente Eindhoven en de woningbouwcorporaties wordt in hoofdstuk 4 (Wonen en Zorg) vermeld dat er in het SGE (Stedelijk Gebied Eindhoven) een huisvestingsverordening van kracht is die de voorrang regelt voor specifieke urgente groepen woningzoekenden. De gemeente Eindhoven en de woningbouwcorporaties werken conform deze verordening als het gaat om plaatsing van mensen met een urgentieverklaring. De groep betreft inmiddels een groot deel van de totale woningzoekende populatie voor een sociale huurwoning.

De nu voorliggende woonzorgvisie richt zich op twee doelgroepen te weten ouderen en mensen in een kwetsbare positie. Bij deze laatste moeten we denken aan onder meer: dak- en thuisloze mensen, mensen die uitstromen uit GGZ-instellingen of Beschermd Wonen, statushouders en ex-gedetineerden.

Problematiek

In Eindhoven neemt aanstaande jaren niet alleen de bevolking in omvang toe maar verandert ook de bevolkingssamenstelling. Het aantal ouderen en inwoners in een kwetsbare positie neemt toe. De stad staat dan ook voor een grote uitdaging ten aanzien van wonen en zorg. Het beschikbaar en betaalbaar houden van de juiste zorg en ondersteuning is hard nodig, maar door de schaarse huizen en aan zorgpersoneel is dit geen gemakkelijke opgave.

Er is een groot tekort aan (geschikte) woningen en dat heeft een direct negatief effect op de zorg. Ouderen kunnen niet in een passende woning terecht. Hierdoor kunnen zij minder lang zelfstandig blijven wonen. Ook remt dit de doorstroom op de woningmarkt. Kwetsbare inwoners die er, na verblijf uit een instelling, aan toe zijn een stap naar zelfstandig wonen te maken, kunnen niet uitstromen door een gebrek aan woningen. Hierdoor lopen wachtlijsten op, waardoor benodigde zorg niet geleverd kan worden en blijven mensen onnodig lang in zorg wat de zelfstandigheid niet bevordert.

Visie op wonen en zorg

De gemeente Eindhoven formuleert haar visie, ambitie en outcome op wonen en zorg als volgt:

Visie

“Alle inwoner (ook ouderen en die in een kwetsbare positie) wonen fijn, veilig en betaalbaar in Eindhoven. Bewoners zijn zoveel mogelijk zelfredzaam en hebben een goed formeel én informeel netwerk met sterke sociale contacten en verbondenheid. Iedereen kan meedoen naar vermogen. Inwoners ervaren een zinvol bestaan en hebben regie over hun leven. De woonomgeving is stimulerend en daagt uit tot een gezonde leefstijl. De woonomgeving is toegankelijk en leefbaar voor iedereen.”

Ambitie

“Alle inwoners, ook de ouderen en die in een kwetsbare positie, wonen zo zelfstandig mogelijk in hun eigen omgeving.”

Outcome

“Iedereen is welkom in de wijk. Een oudere met dementie kan zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Een geschikte woonplek voor de meest kwetsbaren in de wijk (zoveel mogelijk spreiding binnen de stad en over de regio). Voldoende betaalbare en passende woningen voor iedereen. Buurten zijn sterke community 's. Iedereen heeft een informeel en aanvullend waar nodig een formeel netwerk (zorg dichtbij). Stimulerende en toegankelijk leefbare leefomgeving (ontmoeting, gezondheid, bewegen).”

Uitwerking

Uit een behoeftenonderzoek is gebleken wat de opgave voor de aanstaande periode is en waar de knelpunten zich voor zullen doen. Om de opgave te realiseren is er een plan van aanpak nodig. Deze aanpak wordt door de gemeente in het vervolgtraject uitgewerkt in een uitvoeringsprogramma waarin concrete acties en maatregelen worden opgenomen.

Bij de uitwerking zal verbinding worden gelegd met bestaand beleid op onderdelen zoals: het woonprogramma, versterking sociale basis, buurt in bloei, ambulantisering van de zorg, dementievriendelijke gemeente enz. Ook recente inzichten op het terrein van dogmatica, zorginnovaties en levensloopbestendig wonen zullen hierbij worden meegenomen. Bij de uitwerking wordt een groot aantal partners betrokken die op hiervoor vermelde beleidsonderdelen reeds actief zijn.

Concrete uitwerking vindt dus plaats is een vervolgtraject. De CRSD wil hierbij alvast een aantal aspecten meegeven die van belang zijn bij de verdere uitwerking, te weten over duurzaamheid, woningaanpassing en domotica.

Duurzaamheid

De CRSD maakt zich al ruime tijd zorgen over de oplopende energiekosten en de impact die dat heeft voor inwoners. Energiearmoede neemt toe naarmate er sprake is van arme gezinnen met kinderen in slecht geïsoleerde en niet-verduurzaamde woningen. Dit geldt ook voor mensen met een beperking die om medische redenen hoge energiekosten maken. De financiële compensatiemaatregelen heeft niet alle energiearmoede kunnen voorkomen. Bovendien zijn deze maatregelen van tijdelijke aard. Energiebesparing, door het zuiniger aan te doen, draagt ook onvoldoende bij aan het voorkomen van energiearmoede. Dat maakt het verduurzamen van woningen urgent. Maar voor de meesten energiearme huishoudens is dat niet voor hun weggelegd. Ze hebben er het geld niet voor of hebben geen zeggenschap over hun huurwoning. Voor ons is dit een belangrijk punt van aandacht.

Woningaanpassingen

Inwoners kunnen gebruik maken van de mogelijkheid om hun woning aan te laten passen. Wanneer senioren inwoners slechter ter been raken dan kan de woning daarop aangepast worden. Deze woningaanpassingen kunnen onder andere zijn het plaatsen van een traplift, het aanpassen van de doucheruimte, het rolstoel toegankelijk maken door vloeren te verhogen. Deze mogelijkheid van woningaanpassingen bestaat ook voor huurwoningen. Echter op het moment dat een bewoner na verloop van tijd weer verhuist dan wordt de woning normaal gesproken helemaal gestript. De aanwezige woningaanpassingen worden dan verwijderd zodat de woning kaal opgeleverd wordt. De woning komt dan beschikbaar voor nieuwe inwoners. Bij deze werkwijze is er sprake van verspilling want woningaanpassingen zijn kostbaar. Een alternatief voor de huidige werkwijze kan eruit bestaan dat de woning herlabeld wordt naar een aangepaste seniorenwoning.

Domotica

Vanuit het cliëntperspectief is het belangrijk om te kijken naar hoe de nieuwe ontwikkelingen rondom domotica uitwerken in de praktijk voor cliënten die daarmee te maken krijgen. Daarbij is het belangrijk om de belangen van de cliënt niet uit het oog te verliezen en ook de mogelijke nadelen van domotica niet te negeren. Er wordt bij domotica vaak als eerste gesproken over de voordelen van domotica en de oplossingen die voor kostenbesparing in de zorg zou opleveren. De nadelen worden dan in tweede instantie genoemd en komen maar beperkt aan bod. Daarnaast lopen nog veel experimentele onderzoeken en projecten waarvan de resultaten van de programma's nog niet bekend zijn. Toch lijkt men zich in deze woonzorgvisie al wel een voorschot te nemen op de mogelijke kostenbesparingen of een mogelijke oplossing voor het tekort aan zorgpersoneel die deze opkomende technologie van domotica zou opleveren. Bij het voorbeeld van het onderzoek naar 'de woning als mantelzorger' zou het inderdaad mooi zijn als hiermee oudere inwoners geholpen kunnen worden. Echter de resultaten van dit onderzoek zijn nog niet bekend. Domotica kan niet altijd een passende oplossing zijn voor elke zorgvraag. Daarnaast kunnen cliënten ook andere bezwaren hebben bij het gebruik ervan. Deze bezwaren kunnen bestaan uit bijvoorbeeld privacy bezwaren of het gebrek aan menselijk contact.

Vragen en opmerkingen

De woonzorgvisie is nog erg algemeen en vooral in de uitwerking zal moeten blijken hoe we als stad omgaan met het chronisch te kort aan woningen en het tekort aan zorgpersoneel. De urgentie is er: tussen 2020 en 2040 is er een toename van 50% ouderen en kwetsbaren. We hebben de volgende vragen en opmerkingen:

- In de notitie wordt gesproken dat Eindhoven in 2030 300.000 inwoners heeft. Uit cijfers van CBS blijkt dat op dat moment Eindhoven ongeveer 270.000 inwoners heeft.
- In de notitie wordt gesproken dat Eindhoven een veerkrachtige en leefbare stad moet zijn voor gezonde bewoners. Wij vinden dat we ook een stad moeten zijn voor mensen die minder gezond zijn (chronische ziekten) en mensen met een beperking.
- Wij missen bij de totstandkoming van deze visie de inbreng van organisaties en ervaringsdeskundigen van en voor mensen met een beperking. Wij denken hierbij aan MEE en het platform Verstandelijk gehandicapten voor de regio. Ook mensen met een fysieke beperking zijn niet gehoord.
- Wij vragen ons af of er in de woonzorgvisie verbinding gemaakt wordt met de prestatieafspraken met woningcorporaties m.b.t. het verduurzamen van het de woningvoorraad voor met name huurwoningen?
- Hoe gaat de woningbouwvereniging om met aangepaste woningen nadat deze weer beschikbaar komen voor nieuwe verhuur?
- Worden de voor- en nadelen van domotica goed onderzocht en wordt de cliënt daar goed over geïnformeerd?
- Over de woningbouw worden onder meer met de corporaties afspraken gemaakt. Is de gemeente Eindhoven voornemens om met onder meer het Summacollege en Fontyshogeschole (prestatie)afspraken te maken vanwege het tekort aan zorgpersoneel?

De woonzorgvisie zal kaderstellend worden voor de nieuwe prestatieafspraken met de woningcorporaties. Over de huidige lopende periode 2021 – 2025 hebben wij de volgende vragen en opmerkingen:

- Er zouden plannen worden gemaakt en inmiddels ook worden uitgevoerd over de doorstroming van senioren naar een meer passende woning. Wat is de stand van zaken?
- De corporaties zouden extra inzetten op de realisering van gelijkvloerse seniorenwoningen, wat is daar de stand van zaken bij?
- De corporaties zouden helder maken welke woningen geschikt zijn voor mensen met een beperking. Wat is de stand van zaken?

- Ook zou er beter gecommuniceerd worden met senioren en mensen met beperkingen over beschikbare woningen volgens deze prestatieafspraken. Hoe staat het daar mee?
- In de omschrijving van wie als kwetsbaren worden gezien missen we ook hier de mensen met beperkingen.
- Er wordt gesproken over de kloof tussen woon- en zorgpartijen. Hoe moeten we dat zien en welke taak ziet de overheid hierbij voor zichzelf?

De Cliëntenraad Sociaal Domein

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen en Jeanny Steens

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech en ambtelijk secretaris Ellen Pulles

Cliëntenraad sociaal domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crdsd@eindhoven.nl, 06 1834 8509.

Bijlage 3



EINDHOVEN

Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Advies over : Beleidsplan Diversiteit & Inclusie 2023 – 2026

Datum : 7 maart 2023

Inleiding

De gemeente Eindhoven verzoekt de cliëntenraad om een advies uit te brengen over het concept Beleidsplan Diversiteit & Inclusie 2023 – 2026.

In het bestuursakkoord ‘Samen morgen mooier maken’ is de ambitie opgenomen om, samen met de stad, werk te maken van een inclusieve samenleving door het opstellen van een nieuw Uitvoeringsprogramma Diversiteit & Inclusie. Het Uitvoeringsprogramma Diversiteit 2019-2021 is immers afgelopen. Om te komen tot een nieuw uitvoeringsprogramma is het van belang om eerst gezamenlijk de kaders van het diversiteit- & inclusiebeleid te bepalen. Na vaststelling van het beleidsplan door de gemeenteraad zullen dan concrete acties in een jaarlijks op te stellen uitvoeringsplan volgen.

Het beleidsplan is tot stand gekomen op basis van onder meer: stadsgesprekken met vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties, input uit een enquête via het DigiPanel van de gemeente Eindhoven, onderzoeken naar discriminatie in enkele leefdomeinen en adviezen van o.a. antidiscriminatiebureau RADAR, Jong040 en de Jeugdraad.

Gemeld wordt dat de lokale inclusie agenda invulling zal geven aan het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een beperking en betrekken hierbij van ervaringsdeskundigen bij de uitvoering. We onderzoeken, zo vermeldt de nota, waar we de taken van het opgeheven Platform Gehandicapten Eindhoven onder kunnen brengen. Aldus zal het beleidsplan het kapstok bieden waarmee de lokale inclusie agenda kan worden vormgegeven.

Het beleidsplan beschrijft de visie (impact) en de ambities (outcome) die de gemeente gaat realiseren voor de lange termijn. Het nader op te stellen uitvoeringsplan zal verdere invulling geven aan de behoefte en benodigheden op korte termijn.

Beleidsplan

Onder het wel klinkende motto “Diversiteit is een gegeven, inclusie is het streven” wordt in het Beleidsplan Diversiteit & Inclusie 2023 – 2026 richting gegeven aan het beleid ter zake diversiteit en inclusiviteit. Bij de inleiding van de nota wordt allereerst stil gestaan bij de reikwijdte van het beleid en een definiëring van begrippen.

Onder diversiteit wordt hierbij gedacht aan: sociaal-culturele achtergrond, uiterlijke kenmerken, seksuele voorkeur, sociale status, financiële situatie, scholing, leeftijd, gezondheid, gender en sekse, taal en geletterdheid, werk, geloof en levensbeschouwing.

Bij inclusie wordt vooral gedacht aan het goed samenleven met al deze diversiteiten. Steeds meer mensen voelen dat ze er niet bij horen of dat ze niet mee mogen doen. Alleen doordat ze 'anders' zijn. De angst voor het onbekende kan leiden tot onzekerheid en meer ongelijkheid onder Eindhovenaren. Door communicatieproblemen, onbegrip of ongemak. Dat zorgt in veel gevallen voor buitensluiting, discriminatie of racisme. Het is belangrijk, zo wordt in de nota gesteld, dat we samenwerken aan een stad waarin iedereen zich thuis voelt; een inclusieve samenleving.

Samenvattend wordt als visie verwoord:

- Eindhoven is een inclusieve stad waar iedereen onvoorwaardelijk en gelijkwaardig onderdeel van uitmaakt, in vrijheid kan vormgeven aan diens eigen leven en waarin we samen blijvend bijdragen aan onze mooie samenleving.

Vervolgens worden de navolgende ambities genoemd:

- Het vergroten van gelijkwaardigheid en rechtvaardigheid
- Meer bewustzijn van en respect voor verschillen (én overeenkomsten) in de samenleving
- Meer verbinding en structureel contact

Tot slot worden ontwikkellijnen weergegeven die nader uitgewerkt gaan worden:

- Preventie en bestrijding van discriminatie en racisme
- Gelijkwaardige toegang tot de fysieke, sociale en digitale omgeving
- Deskundigheidsbevordering omtrent diversiteit & inclusie;
- Het koloniale verleden en de doorwerking in het heden
- Structureel in ontmoeting
- Versterken van netwerken

Niet onbelangrijk is dit kader is het hoofdstuk "Practice what you preach". Hiermee wordt de voorbeeldfunctie bedoeld van de gemeente Eindhoven zelf, als organisatie. Hierbij wordt genoemd dat er mogelijkheden zijn op het terrein van personeelsbestand, inkoop- en subsidieafspraken en communicatie.

In ontwikkellijn 2 vermeldt de gemeente dat zij de betrokkenheid van ervaringsdeskundigen wil versterken. Wij steunen dit voornemen van harte en wij zien dit ook als argument om de werkzaamheden van het voormalige PGE met kracht voort te zetten.

Opvatting van CRSD over diversiteit en inclusie

In ons verkiezingsmanifest hebben wij ook aandacht besteed aan diversiteit en inclusie. Het sociaal domein is zeer divers: van jongeren met een licht verstandelijke beperking tot ouderen met dementie en van ouders met zorgen over een verslaafde puber tot mantelzorgers die overbelast dreigen te raken. Investeren in bestaanszekerheid, gezondheid en kansengelijkheid rendeert in het sociaal domein en breder in de maatschappij, wij zijn dan ook voorstander van één sterk sociaal

domein. De genoemde maatschappelijke keuzen hangen sterk met elkaar samen en vragen daarom om een langjarige en niet vrijblijvende samenwerking van de overheid en alle maatschappelijke partners in en rondom het sociaal domein.

Maatschappelijke opgaven hierbij zijn voor ons:

- het vormgeven van samenleven in verscheidenheid;
- het zorgen voor zinvol meedoen;
- het herstellen van bestaanszekerheid;
- het vergroten van kansengelijkheid;
- het makkelijker maken van gezond leven;
- het werken van systeem- en probleem-georiënteerd naar mens- en herstelgericht werken;
- het zorgen voor ondersteuning aan mensen in een kwetsbare positie,
- het zorgen voor vertrouwen in elkaar en in de overheid.

Samenhang die de huidige grenzen en blokkades opheft tussen vraagstukken, domeinen en financiers. Dat is veel gevraagd, maar alleen in samenhang rendeert de aanpak en creëren we meerwaarde voor inwoners. Daarvoor zijn de juiste randvoorwaarden nodig zoals het beschikken over voldoende financiële middelen en het realiseren van een logisch en voorspelbaar systeem met sturing vanuit wat werkt in de uitvoering.

Het werken aan vertrouwen in de overheid wordt bevorderd door het zo goed mogelijk in het beleidsproces betrekken van tal van belangenorganisaties (bijvoorbeeld die van ouders met een kind met een verstandelijke beperking), specifieke clientorganisaties (bijvoorbeeld die van de GGZ) en de talloze wijkorganisaties en buurtcomités.

Ook wij zien in de samenleving een steeds groter wordende kloof ontstaan tussen burgers die mee kunnen komen en burgers die alsmat meer moeite hebben om mee te komen. Problemen stapelen zich op voor burgers die niet mee kunnen komen, hun veerkracht, autonomie, lichamelijke en geestelijke gezondheid nemen af terwijl de mentale belasting, stress en zorgen toenemen. Door deze vicieuze cirkel is het voor burgers bijna niet mogelijk om hier zonder hulp uit te komen. Schaamte en stigma zorgen dat burgers te laat aan de bel trekken en de problemen zich opstapelen. Dit heeft gevolgen voor ieders veiligheid. Aan welke kant van de kloof je ook staat, het raakt iedereen in de stad.

Standpunt van CRSD over VN-verdrag

Het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking is inmiddels ruim 6,5 jaar van kracht. Het VN-verdrag gaat over basale mensenrechten. Meestal wordt alleen gedacht aan mensen met een lichamelijke beperking (bijvoorbeeld rolstoelgebruikers) maar wij kijken hierbij breed: ook mensen met een verstandelijke beperking, laaggeletterden, psychisch kwetsbare mensen, eenzame mensen en ouderen met dementie. Het gaat om toegang tot zorg, vervoer, gebouwen, onderwijs, arbeid, verkiezingen en informatie. Maar ook om een toereikend inkomen, een passende woning en mogelijkheden voor duurzaam contact met anderen. Veel mensen met een beperking ervaren nog niet dat zij op voet van gelijkheid kunnen meedoen. Ondanks meer aandacht voor het onderwerp staan mensen met een beperking op al deze terreinen nog steeds op achterstand.

Toegankelijke scholen, sportverenigingen, stations en winkelcentra zijn onbruikbaar als de verbindingen en vervoer ertussen niet toegankelijk zijn. Alleen als de openbare ruimte volledig toegankelijk is, kan iedereen zich zelfstandig verplaatsen. Zorg ervoor dat inclusief ontwerp geborgd wordt in het ontwerp, onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Maak met lokale ondernemers afspraken over een toegankelijk winkelgebied, toegankelijke winkels en horeca. Ook cultuur- en sportfaciliteiten moeten bereikbaar en toegankelijk zijn voor iedereen. Zorg dat informatie en communicatie voor alle inwoners van de gemeente begrijpelijk, vindbaar en toegankelijk is.

Overwegingen

Als we visie en uitgangspunten van de gemeente, zoals deze verwoord worden in het beleidsplan Diversiteit & Inclusie, leggen langs de opvattingen die de CRSD tot op heden daarover heeft ontwikkeld dan ontdekken we geen tegenstellingen. Het beleidsplan van de gemeente vertrekt weliswaar vanuit een wat breder kader, maar hierbinnen herkennen we de voor ons belangrijke thema's.

De visie en uitgangspunten/doelstellingen in de beleidsnota zijn (noodzakelijkerwijze) nog abstract en zullen dit jaar nog verder geconcretiseerd worden. In een eerste reactie op de nota werd door meerder leden van de CRSD opgemerkt dat geen (weldenkend) mens tegen deze visie en uitgangspunten zal zijn. Verschillen van mening zullen wellicht ontstaan bij de nadere praktische uitwerking en prioritering daarvan en de beschikbaarheid van middelen.

Radar heeft voor de gemeente een procesevaluatie uitgevoerd. Wij hadden echter ook graag een inhoudelijke met cijfers onderbouwde evaluatie gezien. Zo'n evaluatie geeft dan een beeld waarop je kunt aflezen waarop de gemeente Eindhoven meer en minder moeten gaan inzetten. Wij dus zijn benieuwd hoe de vele nieuwe doelstellingen gemeten gaan worden opdat we over 4 jaar wel met voldoende data de inhoudelijke balans kunnen opmaken. Doelstellingen als "buurtbewoners zijn gegroeid in hun communicatievaardigheden" en "afname van vooroordelen en onbegrip tussen buurtbewoners" laten zich volgens ons moeilijk meten.

Advies

Wij geven het volgende advies:

- Wij stemmen in met het Beleidsplan Diversiteit & Inclusie 2023 – 2026.
- Zoals wij in dit advies aangeven hebben wij reeds eerder onze standpunten over diversiteit en inclusie verwoord. Wij verwachten dat het college deze zal meenemen bij de meer praktische uitwerking in het uitvoeringsplan van eind dit jaar.
- Voordat dit uitvoeringsplan wordt vastgesteld door het college zouden wij daar graag advies over uitbrengen.

De Cliëntenraad

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Jeanny Steens, Loubna Bakra, Sabine Gijzen, Khaled Daboel en Richard Witvoet.

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech en ambtelijk secretaris Ellen Pulles.

Cliëntenraad sociaal domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven.nl, 06 1834 8509.

Bijlage 4



Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Advies over : **Uitvoeringsagenda onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) Eindhoven**

Datum : **7 maart 2023**

Inleiding

De gemeente Eindhoven verzoekt de cliëntenraad om een advies uit te brengen over het concept van de "Uitvoeringsagenda onafhankelijke cliëntondersteuning 2023". Reeds eerder, in februari 2020, brachten wij een advies uit over dit onderwerp met als titel "Doorontwikkeling cliëntondersteuning en continuering second opinion". Nadien, in 2021, gaven wij op ambtelijk niveau suggesties mee voor de uitwerking. Die uitwerking vond mede plaats in het kader van de deelname van Eindhoven aan het zogenoemde landelijk koplopersproject OCO. Twee leden van ons hebben aan een meedenkgroep deelgenomen. Tot slot schreven wij tussentijds een brief aan de wethouder over het zeer trage proces (evaluatie in 2019 en eerste resultaat in 2023!) en daardoor over het wel erg lang uitblijven van resultaten.

Cliëntondersteuning

Gemeenten zijn binnen het Sociaal Domein wettelijk verplicht gratis onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) beschikbaar te stellen voor inwoners met een ondersteuningsvraag op alle gebieden van het sociaal domein: zorg, gezondheidszorg, geneeskundige hulp, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk, inkomen en openbare orde en veiligheid.

Cliëntondersteuning vindt in de eerste instantie over het algemeen plaats door familieleden, vrienden en buren (bijvoorbeeld meegaan naar het ziekenhuis). Aanvullend daarop zijn er vrijwilligers die cliëntondersteuning aanbieden bij onder meer het invullen van belastingformulieren zoals door KBO of FNV. Ook zijn er cliëntondersteuningsorganisaties voor specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld voor dak- en thuislozen. Vervolgens zijn er instellingen die binnen hun reguliere werkwijze professionele cliëntondersteuning aanbieden zoals WIJ Eindhoven en Lumens met onder andere sociale raadslieden en jongerenwerk. Tot slot is er een drietal instellingen die specifiek onafhankelijke professionele cliëntondersteuning aanbiedt: MEE de Meentgroep, SOCOS en Zorgbelang.

In het evaluatierapport uit 2019, dat in 2020 de basis vormde voor de doorontwikkeling, werd aangegeven dat:

- OCO onvoldoende bekend is bij de inwoners van Eindhoven;
- de vraag is hoe de meest kwetsbare doelgroep bereikt kan worden;
- er geen zicht is op de kwaliteit van de aanbieders van cliëntondersteuning;
- er weinig wordt samengewerkt in deze sector;
- meer gemeentelijke regie wenselijk is.

Ons advies uit 2020

Aanvullend op hetgeen ambtelijk in het evaluatierapport werd vermeld, constateerden wij dat er in deze evaluatie geen antwoorden werden gegeven op voor de hand liggende vragen zoals:

- Welke instelling welk bereik had?
- Hoeveel personen bereikt werden?
- Welke hulpvragen het vooral betroffen?
- Welke doelgroepen hier nu juist wel of geen gebruik van maakten?

Voorts constateerden wij destijds dat:

- veel te weinig inwoners weet hebben van onafhankelijke cliëntenondersteuning;
- de folder van de gemeente met betrekking tot onafhankelijke cliëntenondersteuning absoluut niet toereikend was;
- helder moest worden wie cliëntondersteuning aanbiedt en wie professioneel OCO aanbiedt;
- er duidelijke visie op OCO dient te komen;
- dat er kwaliteitseisen gesteld moesten worden omdat cliënten recht hebben op kwalitatief goede ondersteuning;
- van cliëntondersteuners gevraagd moet worden te signaleren bij structurele problemen in het zorgstelsel en ten aanzien van de uitvoering binnen de gemeente.

Ambtelijk advies 2021

Nadien hebben wij in een ambtelijk advies nog nadere suggesties gegeven ten behoeve van de uitwerking. Deze suggesties gingen met name over de organisatie van OCO en de kwaliteit van OCO. Bij dit laatste punt deden wij de suggestie om als subsidievoorwaarde te eisen van de professionele OCO-organisaties dat al haar betaalde cliëntondersteuners voldoen aan de eisen zoals gesteld door de beroepsvereniging van cliëntondersteuners (BCMB) en dat zij aldus zijn ingeschreven in het beroepsregister.

Uitvoeringsagenda 2023

In de Uitvoeringsagenda 2023, waarop ons advies is gebaseerd, wordt het volgende door de gemeente geschetst:

- het wettelijk kader van OCO;
- de lokale uitvoering hiervan;
- de taken van een onafhankelijke cliëntondersteuner;
- de beleidsuitgangspunten ten aanzien van de organisatie werkwijze;
- de kwaliteitsaspecten;
- de samenwerking, vindbaarheid en herkenbaarheid;
- het vervolgproces: uitwerking van thema's kwaliteit, samenwerking, vindbaarheid en herkenbaarheid.

Overwegingen

De Uitvoeringsagenda 2023 stemt ons in grote mate tevreden. Wij zien een positieve toezetting bij de gemeente ten aanzien van cliëntondersteuning. Wij zien dat de gemeente terugkomt, zoals wij gevraagd hadden, op een eerder genomen besluit dat WIJ Eindhoven de organisatie zou zijn die

onafhankelijke cliëntondersteuning biedt. We herkennen ons in de taakbeschrijving en in de beleidsuitgangspunten.

Onafhankelijke cliëntondersteuning is voor ons als cliëntenraad zeer van belang; de CRSD houdt zich bezig met cliëntbelangen op beleidsniveau en OCO met cliëntbelangen op individueel niveau. We werken dus in elkaars verlengde. OCO kost de gemeente ruim € 400.000 per jaar en dus kun je daar wat voor eisen. Wij moeten er op kunnen vertrouwen dat de kwaliteit daarvan zonder twijfel is. Ook moeten we ervoor zorgen dat OCO's geen makkelijk verdienmodel kan worden door bijvoorbeeld een ongekwalficeerde Mbo'er het werk laten uitvoeren en daarvoor subsidie ontvangen op basis HBO-kwalificatie. Op dit punt willen wij harde afspraken maken over wachtlijsten, VOG-verklaring, inschrijving in het beroepsregister en informatieverplichtingen.

Wij zouden het goed vinden als alle betrokken partijen op het terrein van clientondersteuning zich zouden uitspreken over deze uitvoeringsagenda. Daarmee wordt duidelijk of er voldoende draagvlak is en of er wellicht nog goede verbeterpunten zijn.

Advies

De Uitvoeringsagenda 2023 stemt ons in grote mate tevreden. Op een aantal punten willen graag aanscherping die de gemeente kan meenemen bij de uitwerking die in Q4 gereed zal zijn:

- Organisaties die cliëntondersteuning aanbieden (zowel vrijwilligers als professionals) dienen altijd over hun medewerkers een passende en actuele VOG-verklaring beschikken.
- Aan alle professionele betaalde onafhankelijke cliëntondersteuners (OCO's) dient, middels de subsidievoorwaarden, geëist te worden dat deze voldoen aan de eisen van de beroepsvereniging voor cliëntondersteuners BCMB en ingeschreven zijn in het register van cliëntondersteuners. Niet geregistreerde OCO's dienen niet bekostigd te worden.
- In het openbaar jaarverslag van de instelling dient melding gemaakt te worden hoe de kwaliteit bewaakt wordt en dient helder te worden of de OCO's zijn ingeschreven in het beroepsregister. De gemeente maakt duidelijk hoe ze dit handhaven en wat de sancties zijn bij niet naleven.
- Er moet voor cliënten permanent zicht zijn op wachtlijsten voor OCO en deze dienen helder gecommuniceerd te worden op website van de betreffende organisatie.
- De gemeente moet eisen stellen aan registratie van gegevens op basis waarvan later wel een bruikbare evaluatie kan plaatsvinden, onder meer: hoeveel personen werden bereikt, aard van de problematiek, aard van de doelgroep, aard van de ondersteuning en de geconstateerde knelpunten in de sociale infrastructuur in Eindhoven.
- Leg de uitvoeringsagenda voor commentaar voor aan de bij cliëntondersteuning betrokken partners.

De Cliëntenraad

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Jeanny Steens, Loubna Bakra, Sabine Gijzen, Khaled Daboel en Richard Witvoet.

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech en ambtelijk secretaris Ellen Pulles

Cliëntenraad sociaal domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven

Bijlage 5



Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Onderwerp : Advies over het toezicht op de uitvoering van de WMO

Datum : 21 maart 2023

Inleiding

Bijna de helft van de gemeentebegroting gaat naar het sociaal domein. Een groot deel daarvan wordt besteed aan WMO-voorzieningen. De CRSD is benieuwd of en hoe de gemeente grip heeft op de geleverde kwaliteit van de instellingen. Want net als in het onderwijs geldt dat het zicht hebben op kwaliteit voor de gebruiker heel moeilijk is; een sympathieke leerkracht zegt tenslotte niets over de kwaliteit van het onderwijs. We hebben er ons enigszins in verdiept en hebben vragen over de wijze waarop het toezicht op de WMO belegd is door de gemeente Eindhoven.

De WMO stelt dat het gemeentebestuur moet zorgen voor de maatschappelijke ondersteuning van ingezetenen en voor de kwaliteit en continuïteit van de voorzieningen die in dat verband zijn ingekocht. Het object van toezicht betreft niet alleen zorginstellingen maar ook onder meer hulpmiddelen, woningaanpassing, vervoer en dagbesteding alsmede de toegang tot deze voorzieningen. In lijn met de uitgangspunten van de WMO 2015 is de organisatie en uitvoering van het toezicht in beginsel vrijgelaten. De wet bepaalt wel dat het college personen aanwijst die moeten toezien of de wet goed wordt uitgevoerd. In artikel 6.1 van de WMO 2015 staat: het college wijst personen aan die belast zijn met houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet.

Toezicht

In de praktijk betekent dit dat de toezichthouder erop let of de kwaliteitseisen voor voorzieningen en de deskundigheidseisen voor beroepskrachten wel worden nageleefd. De toezichthouder heeft twee taken.

In de eerste plaats doet hij onderzoek naar calamiteiten en geweldsdelicten die instellingen verplicht bij hem moeten melden.

In de tweede plaats houdt hij structureel toezicht op de naleving van de kwaliteitseisen, bijvoorbeeld door signalen op te halen of door aanbieders te onderzoeken, zoals nieuwe aanbieders of aanbieders die onder verscherpt toezicht zijn gesteld.

Hij beschikt over verschillende bevoegdheden om de functie in te vullen. Zo kan hij inlichtingen inwinnen en clientdossiers van de zorgaanbieders inzien. De toezichthouder moet zich wel houden aan de geheimhoudingsplicht. Gemeente bepalen hoe de toezichthouder zijn taak invult: reactief of meer proactief. Dat kan van licht naar meer zwaarder toezicht. De toezichthouder wordt aangesteld door het college van B. en W. Formeel valt de toezichthouder onder het college, maar moet wel

onafhankelijk kunnen handelen. De gemeente Eindhoven had tot voor kort het toezicht overgedragen aan de GGD van de regio Brabant Zuid oost. Nu is de GGD Hart voor Brabant gevraagd het toezicht uit te voeren voor de 21 regiogemeenten.

Kwaliteitseisen

De GGD Nederland heeft samen met het Verwey Jonker Instituut een toetsingskader voor kwaliteitseisen ontworpen. Deze kwaliteitseisen betreffen onder meer: doelmatigheid, doeltreffendheid, clientgerichtheid, veiligheid, maatwerk, kwaliteit beroepskrachten en clientrechten. De inspectie J&V heeft een “Kaderstellende visie op toezicht” uitgebracht, Significant heeft een rapport uitgebracht over “Toekomstscenario’s WMO-toezicht”, Programma Sociaal Domein heeft een document uitgebracht “Naar een nieuwe visie op integraal toezicht in het sociaal domein” en tot slot rapporteert ministerie van VWS jaarlijks over het toezicht door gemeenten op de WMO “Toezicht WMO 2020”. In deze stukken troffen wij inspirerend materiaal aan voor een goede visie op toezichthouden.

Uitvoering

De gemeente had de uitvoering van het toezicht neergelegd bij de GGD Brabant Zuid Oost. De directeur van de GGD Brabant Zuid Oost gaf in een interview in het Eindhovens Dagblad op 7 december 2022 aan dat het niet aan zijn organisatie was om op onderzoek uit te gaan m.b.t. kwaliteitstoezicht. Tevens werd daarbij aangegeven dat er bij deze GGD de kennis en kunde ontbreekt om goed toezicht te kunnen houden.

In 2022 werd maar één calamiteit gemeld door een zorgorganisatie. In andere regio’s worden wel meer calamiteiten gemeld. Voor het melden zijn de zorgorganisaties zelf verantwoordelijk. Wordt deze verantwoordelijkheid in die andere regio’s beter gevoeld? Dat een goed toezicht op de kwaliteit van zorgorganisaties belangrijk is blijkt uit het feit dat onlangs excessen zijn geconstateerd in een Tilburgse locatie van een Eindhovense zorgorganisatie.

Raamovereenkomst

Wij hebben Raamovereenkomst ontvangen, die de gemeente Eindhoven met de GGD Hart voor Brabant heeft gesloten. Hieruit maken wij op dat dit feitelijk alleen een calamiteitenovereenkomst is en dat er geen concrete afspraken zijn gemaakt of opdrachten zijn verstrekt voor kwaliteitstoezicht. De raamovereenkomst geeft weliswaar een optie weer om ook kwaliteitstoezicht te laten uitvoeren, maar die opdracht is niet door de gemeente Eindhoven verstrekt. Wij constateren daarmee dat de gemeente Eindhoven niet aan haar wettelijke plicht voldoet om kwaliteitstoezicht te houden.

Advies

Het college is verantwoordelijk om personen aan te wijzen die toezicht houden dat de wet goed wordt uitgevoerd. Door de GGD Brabant Zuid Oost werd aangegeven dat bij hen de kennis en kunde ontbreekt om dit goed te doen. Sinds kort is de GGD Hart voor Brabant gevraagd voor de 21 regiogemeenten het toezicht uit te oefenen.

Wij geven u het volgende advies:

- Besteed naast calamiteitentoezicht ook aandacht aan toezicht op kwaliteit.
- Verwerk deze opdracht in het jaarlijks contract met de GGD.

- Wijs in uw subsidiebeschikking de instellingen erop dat zij verplicht zijn calamiteiten te melden.
- Houd zicht op de kwaliteit van de toezichthouder voor wat betreft kwaliteitscontrole.
- Wees transparant over de resultaten van de kwaliteitscontrole.

De Cliëntenraad Sociaal Domein

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Jeanny Steens, Loubna Bakra, Richard Witvoet en Sabine Gijzen.

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech en ambtelijk secretaris Ellen Pulles.

Cliëntenraad sociaal domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven.nl, 06 1834 8509.

Bijlage 6



Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Onderwerp : Advies over de regiovisie Samen voor Jeugd 2023 - 2026

Datum : 4 april 2023

Inleiding

Wij hebben op 14 maart 2023 van de gemeente Eindhoven het verzoek gekregen om advies te geven over de Regiovisie Samen voor Jeugd 2023-2026. Deze regiovisie betreft de gemeenten Best, Bladel, Bergeijk, Cranendonck, Eersel, Eindhoven, Heeze-Leende, Oirschot, Reusel-De Mierden en Valkenswaard.

Doel van de regiovisie is om samen kwalitatief goede en betaalbare hulp te bieden die aansluit bij de behoeften van gezinnen. Gezamenlijk wordt specialistische jeugdhulp ingekocht en gewerkt aan de transformatieopgave van de jeugdhulp voor de inwoners uit deze gemeenten. De regiovisie bevat de afspraken binnen de regio over samenwerking met onder meer jeugdgezondheidszorg, huisartsen, onderwijs, jeugdhulp en wijkteams.

Inhoud van de nota

Het doel van Samen voor Jeugd is dat jeugdigen en gezinnen direct en op de juiste plaats geholpen worden. Preventief en voorliggend waar dat kan, specialistisch waar dat nodig is. De basis voor preventie ligt op lokaal niveau, zodat deze het beste aansluit bij de lokale kenmerken. Het door de regio ingekochte specialistische aanbod is aanvullend hierop en wordt op maat en kostenbewust ingezet.

Samen voor Jeugd heeft via de inkooporganisatie Eindhoven ongeveer 150 aanbieders van jeugdhulp gecontracteerd. Zes van de tien gemeenten in Samen voor Jeugd hebben ook het product Multi ingekocht. Hiervoor zijn twee samenwerkingsverbanden van aanbieders gecontracteerd. Daarnaast kan gebruik gemaakt worden van het Regionaal Expertteam Zuidoost-Brabant (RET) en het bovenregionaal Expertisenetwerk (BEN) bij complexe én meervoudige én weinig voorkomende problematiek.

Samen voor Jeugd onderscheidt vijf leidende principes:

- specialistische jeugdhulp voorkomen door in te zetten op preventie;
- data-gedreven werken;
- onderlinge relatie versterken, bestuurlijk en op alle andere lagen binnen de regio;
- jeugdigen kunnen opgroeien en zich ontwikkelen in hun eigen omgeving, het liefst 'thuis';
- Jeugdigen krijgen de juiste hulp op maat.

Deze leidende principes resulteren in vier ontwikkelopgaves:

- gezamenlijk het begrip ‘normaliseren’ definiëren en vertalen naar de dagelijkse praktijk in de jeugdhulp en binnen de toegang;
- samen leren, ontwikkelen én implementeren binnen de bestaande overlegstructuur;
- aansluiting onderwijs-jeugdhulp verbeteren waarbij in samenwerking met scholen, zorgaanbieders en andere partners wordt toegewerkt naar een regionale aanpak rondom het collectief financieren van zorg in onderwijstijd;
- versterken van de lokale toegang met daarbij aandacht voor: snelheid, afstemming, capaciteit en kwaliteit.

Tot slot worden naast de leidende principes en ontwikkelopgaves de transformatiedoelen vermeld die grotendeels zijn opgenomen in de eerdergenoemde leidende principes en ontwikkelopgaves. Aandachtspunt dat hierin nog niet was opgenomen, betreft de aansluiting van voorzieningen 18- met 18+.

Het concreet uitwerken van de ontwikkelopgaves wordt onderdeel van het Jaarplan Samen voor Jeugd. Zo wordt geborgd dat hier aandacht en capaciteit voor beschikbaar is. Om zicht te houden op de inspanningen en effecten, wordt kwalitatief en kwantitatief gemonitord.

Reactie op de nota

Veel doelen en opgaves die genoemd worden in de nota gaan al enige tijd mee. Vanaf de transitiedatum van 2015 wordt onder meer steevast vermeld: betere samenwerking, meer inzet op preventie, betere afstemming onderwijs-jeugdhulp, aandacht voor overgang 18-/18+ enz. Wij herkennen, aan het herhalen van de actiepunten in deze derde regiovisie, dat de transitie moeizamer verloopt dan verwacht. Wij missen hier een evaluatie van de afgelopen vier jaar, op basis waarvan vooruit kan worden gekeken. Zonder evaluatie is het risico groot dat we de actiepunten steeds blijven herhalen. Voer dus in ieder geval aan het einde van elke vierjaarsperiode een degelijke evaluatie uit en trek hier lering uit voor de komende vierjaarsperiode.

Opvallend is dat er helemaal niet over financiën wordt gesproken, terwijl dat thema de afgelopen vier jaar centraal stond. Wij vragen ons af of daar helemaal niets over te melden is, of dat financiën geen enkele overweging vormen bij keuzes die gemaakt worden. Wij konden ons bij het lezen van de nota af en toe niet onttrekken aan de indruk dat bij punten zoals “terugdringen specialistische hulp” en “normaliseren” bij gebrek aan inhoudelijke duiding hier blijkbaar een te verwachten financieel voordeel aan de orde is. Benoem dit dan ook duidelijk in de regiovisie.

Deze regiovisie is ons inziens weinig inspirerend en biedt geen wenkend perspectief, mede doordat deze nogal technocratisch is (data-gedreven ...). Begin met aansprekende inhoudelijke drijfveren (jeugdigen en hun ouders centraal) en eindig met praktische kwesties. Onze principes luiden:

- jeugdigen en hun ouders krijgen snel de juiste hulp op maat (geen psychiatrisch label en geen stepping care, maar matched care);
- jeugdigen kunnen opgroeien en zich ontwikkelen in hun eigen omgeving (nul uithuisplaatsingen);

- één gezin, één plan, één regisseur, met daarin een mix van generalistische hulp, opvoedondersteuning en specialistische hulp (geen servicebureau);
- prioriteit voor de meest kwetsbare kinderen en gezinnen.

Wij missen in deze nota de discussie die alom in het land gevoerd wordt over (jeugd)psychiatrie. Het lijkt erop dat deze discussie (“Goede GGZ”) aan de beleidsmakers van de jeugdvisie voorbij is gegaan. Dit klemt te meer aangezien de gemeente nu juist over de gehele jeugdpsychiatrie gaat en we dus zouden mogen verwachten dat daar in een visienota ruim aandacht voor is. Ga dus in de regiovisie expliciet in op dit belangrijke onderdeel van de jeugdzorg. Het gaat er hierbij om dat:

- onze primaire reactie op kinderen met moeilijk gedrag niet moet zijn “behandelen door een specialist” maar “opvoeden thuis en op school”;
- specialisten daarom ook vooraan in het proces een bijdrage moeten leveren, want we willen hulp op maat;
- we daarom niet meer met psychiatrische labels moeten werken, want dat werkt nu juist medicalisering en verkokering in de hand.

“Normaliseren” wordt op meerdere plekken in de nota genoemd, maar onduidelijk blijft wat hieronder verstaan wordt. Normaliseren staat tegenover medicaliseren. Daar hebben we nog een lange weg in te gaan, want jeugdigen, ouders, school, artsen en hulpverlening zijn de laatste decennia allemaal grootgebracht met het duiden van moeilijk gedrag in termen van “psychiatrische ziektes” (PDD NOS, ADHD enz.) waarvoor behandeling of medicijnen (“genezing”) voorhanden is. Wij vinden dat:

- opvoedondersteuning in de sociale basis een zeer belangrijk onderdeel is van het jeugdbeleid, maar we missen daar een gerichte uitwerking van;
- goed gekwalificeerde opvoedondersteuning een kernonderdeel moet zijn van het normaliseren, onder het eerdergenoemde motto: niet behandelen, maar opvoeden;
- een goede aansluiting tussen ouders, onderwijs en jeugdhulp daarom belangrijk is.

Werk het onderdeel opvoedondersteuning dus nadrukkelijk verder uit in de regiovisie.

“Data-gedreven werken” wordt als leidend principe genoemd. Onze opmerkingen hierbij zijn:

- Voorkom bij “data-gedreven werken” extra rapportage en administratie door zorgverleners die ten koste gaat van de daadwerkelijke zorg.
- Heb bij “data-gedreven werken” niet alleen oog voor de kwantiteit en efficiëntie van de zorg (tellen), maar nadrukkelijk óók voor de (ervaren) kwaliteit van de zorg (vertellen).
- Zorg dat activiteiten zoveel mogelijk evidence-based zijn, dat voorkomt onnodige rapportage (mits conform richtlijnen uitgevoerd).
- Beperk het aantal aanbieders van jeugdhulp. De grote hoeveelheid aanbieders (ruim 150) van nu zorgen voor een geweldige hoeveelheid administratie bij de gemeente, een gebrekkige samenwerkingsstructuur en gebrekkig zicht op kwaliteit.
- Zie af van het inkopen van zorg en ga over tot subsidiering, zodat geen rekening meer behoeft te worden gehouden met Europese aanbestedingsregels. Dat kan bij WJJeindhoven dus kan dat ook bij andere hulpverleningsinstellingen.

Wij hebben de betreffende ambtenaren er al op gewezen dat wij graag vóór de vaststelling door het college van het jaarprogramma hierover ons advies willen geven.

Wij zijn graag bereid dit advies nader toe te lichten.

De Cliëntenraad Sociaal Domein

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Jeanny Steens, Loubna Bakra, Richard Witvoet en Sabine Gijzen.

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech en ambtelijk secretaris Ellen Pulles.

Cliëntenraad sociaal domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven.nl

Bijlage 7



Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Advies over : Het raadsvoorstel “Zo werken we in Eindhoven; de sociale zeven”

Datum : 15 mei 2023

Inleiding

Op verzoek van het college brengen wij advies uit over het raadsvoorstel “Zo werken we in Eindhoven; de sociale zeven”. Reeds eerder was de geschetste werkwijze in het raadsvoorstel onderwerp van gesprek geweest in de CRSD en van positief advies voorzien. Echter het werkveld was niet betrokken geweest in de voorfase en derhalve hield de gemeenteraad het raadsvoorstel aan.

Overwegingen

Het college heeft alsnog het werkveld geraadpleegd en aanpassingen aangebracht in het raadsvoorstel. Hierover hebben de betrokken wethouders en betrokken ambtenaren onlangs met ons van gedachte gewisseld. Dit hebben wij zeer op prijs gesteld. Wij vonden de kritiek van de instellingen destijds terecht en wij denken dat de aanpassingen een correct antwoord hierop zijn.

Onlangs brachten wij een advies uit over de kwaliteit van de sociale voorzieningen. Wij brengen in dit kader graag in herinnering dat met name ook deze werkwijze object van onafhankelijk onderzoek zal moeten worden met als vraag; maken wij onze basisprincipes ook daadwerkelijk waar en is de kwaliteit daarvan gewaarborgd.

Advies

Wij stemmen in met het raadsvoorstel en de daarin opgenomen zeven uitgangspunten voor de werkwijze in het sociaal domein.

Wij zijn graag bereid om dit advies nader toe te lichten.

De Cliëntenraad Sociaal Domein

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Jeanny Steens, Loubna Bakra, Sabine Gijzen en Richard Witvoet.

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech en ambtelijk secretaris Ellen Pulles.

Cliëntenraad sociaal domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven.nl

Bijlage 8



Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Onderwerp : Advies over aanpassing Verordening Sociaal Domein n.a.v. Breed Offensief

Datum : 29 augustus 2023

Inleiding

Aan de cliëntenraad is verzocht om advies uit te brengen over de aanpassingen aan de Verordening Sociaal Domein in verband met het rijksbeleid om de Participatiewet op lokaal niveau beter te laten functioneren.

De eerste stap die hierbij gezet wordt vindt plaats onder de noemer van Breed Offensief. Later, in 2024, zal in een meer fundamentele aanpassing van de wet worden voorzien. Hierover heeft minister Schouten de Kamer reeds uitvoerig gerapporteerd middels brieven in het kader van “Participatiewet in balans”.

De CRSD en werkgroep Participatie en Armoede is in het voortraject goed meegenomen door de gemeente. Begin dit jaar werden we uitvoerig geïnformeerd door de heer Vogels over de meer fundamentele problematiek van de Participatiewet onder meer: te veel gebaseerd op wantrouwen, een streng sanctiebeleid en te weinig rekening houdend met individuele situaties. Daarna werd de werkgroep P&A uitvoerig geïnformeerd door mevrouw Peijnenburg en de heer Van de Wiggert over de nu voorliggende noodzakelijke aanpassingen aan de verordening. Tevens zijn in deze bijeenkomsten alle vragen beantwoord.

Overwegingen

De cliëntenraad volgt met veel interesse de ontwikkelingen ten aanzien van de Participatiewet. Het verheugt ons dat de vele kritische geluiden van de afgelopen jaren over de gebrekkige inrichting en uitvoering van de Participatiewet nu serieus en fundamenteel worden aangepakt. De brieven van minister Schouten geven ons de hoop dat er daadwerkelijk een serieuze aanpak wordt voorgestaan om de wet beter te laten werken voor degene voor wie het bedoeld is.

De eerste fase betreft nu een aanpak onder de naam Breed Offensief. De centrale doelstelling hiervan is: de arbeidskansen voor mensen met een beperking vergroten. Ongeveer de helft van de mensen met een arbeidsbeperking heeft geen werk en slechts 1 op de 10 werkgevers heeft iemand met een arbeidsbeperking in dienst. Dit probleem wil men aanpakken door:

- te zorgen dat werkgevers en werknemers elkaar gemakkelijker kunnen vinden;
- het gemakkelijker te maken voor werkgevers om mensen met een arbeidsbeperking aan te nemen;
- werk voor mensen met een arbeidsbeperking aantrekkelijker te maken;

- door mensen met een arbeidsbeperking voor langere tijd aan het werk te krijgen;
- betere samenwerking in de arbeidsmarkt regio te realiseren.

De maatregelen die hiertoe genomen zijn betreffen onder meer:

- Het aanbod van ondersteuning van gemeenten aan werknemers met een arbeidsbeperking en aan werkgevers wordt aangescherpt.
- De reikwijdte van de loonkostensubsidie wordt verruimd.
- Er komt een extra vrijlating van inkomsten voor werknemers met een arbeidsbeperking.
- Voor jongeren tot 27 jaar die loonkostensubsidie ontvangen vervalt de zoektermijn en komt er vrijlating van de extra inkomsten bij parttime werken.

Deze maatregelen leiden er toe dat gemeenten hun verordening Sociaal Domein hoofdstuk 3 moeten aanpassen zodat de wijzigingen in de praktijk kunnen worden gebracht. Wat gaan de wijzigingen betekenen voor de inwoners van Eindhoven:

- Er komt meer duidelijkheid over het totale voorzieningenaanbod zoals: jobcoaching, werkstage, proefplaatsing, werkbegeleiding en werkplekaanpassing.
- Werkgevers kunnen ook voorzieningen aanvragen.
- Inwoners die werken met loonkostensubsidie kunnen meer bijverdienen.
- Er komt versoepeling voor jongeren met loonsubsidie tot 27 jaar (deze maatregelen waren in Eindhoven reeds ingevoerd).

Wij zijn natuurlijk benieuwd naar het vervolg volgend jaar op deze eerste tranche van maatregelen en wij hopen en verwachten dat de gemeente ons wederom daar goed in mee zal nemen. Wellicht dat de resultaten van de aankomende verkiezingen in november een extra goede zet gaan geven aan de gewenste ontwikkelingen, omdat nogal wat partijen het herstellen van het vertrouwen in de overheid als speerpunt hebben en tevens bestaanszekerheid van groot belang vinden.

Advies

Wij vinden de voorstellen een duidelijke verbetering van de positie van mensen die afhankelijk zijn van de Participatiewet en wij stemmen derhalve in met de voorgestelde wijzigingen.

De Cliëntenraad Sociaal Domein

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Jeanny Steens, Loubna Bakra, Richard Witvoet en Sabine Gijzen.

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech en vacature ambtelijk secretaris

Cliëntenraad sociaal domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven.nl, 06 2000 4451

Bijlage 9



Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Advies over : **Advies over visiedocument over de sociale basis “Goed voor elkaar”**

Datum : **12 september 2023**

Inleiding

Ons is verzocht om een advies te geven over het visiedocument over de sociale basis “Goed voor elkaar”. Dit advies geven wij graag omdat aan het begrip sociale basis inmiddels veel wordt opgehangen. Ook wij hechten, evenals de gemeente, veel waarde aan het goed op orde hebben van de sociale basis. De titel verwijst enerzijds naar een belangrijk aspect van de sociale basis namelijk het zorgen voor elkaar en anderzijds zou het een verwijzing kunnen zijn dat we het in gemeente Eindhoven goed voor elkaar hebben. Dit laatste is zou wat ons betreft eerder een grote uitdaging zijn dan een feitelijke constatering.

Informatie en inspiratie

In de aanloop naar dit advies hebben wij ons afgelopen jaar verdiept in talloze rapporten die een bijdrage leveren aan een goed begrip van sociale basis. Naast de rapporten die de gemeente ons heeft aangeleverd, hebben wij ons ook laten informeren en inspireren middels: een brief van de staatssecretaris uit 2022 over sociale basis, het rapport van de RVS uit 2022 over sociale basis en het boek van Martien Bouwmans over “Het Zorgstelsel ontrafelt” uit 2023 en het adviesrapport uit 2016 op verzoek van de gemeente Eindhoven over “Opvoedondersteuning in de sociale basis”.

Overwegingen

Uit de nota blijkt een worsteling ten aanzien van ordening van begrippen en samenhang met andere ontwikkelingen. Wij hebben de volgende vragen en opmerkingen:

1. Er zijn meerdere infrastructuren: ruimtelijke infrastructuur, bestuurlijke infrastructuur, veiligheidsinfrastructuur (van BOA tot ME), onderwijs-infrastructuur (van VVE tot universiteit), gezondheidsinfrastructuur (van wijkverpleegkundige, poh, huisarts tot specialist), infrastructuur GGZ (van buurtinloop, POH/GGZ, psycholoog, tot beschermd wonen en opname), sportinfrastructuur, culturele infrastructuur, arbeidsinfrastructuur (werk, toeleiding naar werk, WW, WIA, aangepaste arbeid enz.). Het is goed om de plaats van de sociale infrastructuur daarbij inzichtelijk te maken.
2. Bij specifieke thema's zoals talentontwikkeling, inclusie, integratie, financiën, gezond leven, ontmoeting, eenzaamheid, opgroeien en opvoeden spelen zich in verschillende domeinen/infrastructuren af. Wat is daarbij dan de specifieke bijdrage van de sociale basis.

3. Als voorbeeld nemen opvoedondersteuning in de sociale basis. Een aantal jaren geleden vroeg de gemeente om een advies op welke wijze opvoedondersteuning in de sociale basis zou kunnen worden vormgegeven. Daarover is toen een adviesnota over uitgebracht 'Opvoedondersteuning is de sociale basis'. Bij jeugd en opvoeden speelt vooral mee dat de belofte van een ander jeugdzorgbeleid zou moeten beginnen bij het meer aandacht schenken aan het gewone opvoeden en de hulp daarbij aan de ouders in plaats van een diagnose van een jeugdige en vervolgens een specialistische behandeling. De vraag is dan: wat is er nodig in de stad op dit terrein, wat kan in de wijken wat moet stedelijk en welke bijdrage levert hierbij de sociale basis.
4. Zo concreet moet per hoofdthema de uitwerking van de sociale basis zijn. Misschien goed om na vaststelling van de algemene visie deze uit te werken in verschillende thema's/programmaliijnen zoals jeugd (o.a. opvoedondersteuning), bevordering gezond gedrag, transitie GGZ, ouderenproblematiek enz. Alleen na zo'n uitwerking wordt duidelijk op welke punten de sociale basis versterkt moet worden.
5. Ten aanzien van collectiveren hebben wij de volgende opmerking. Er staat geen expliciete reden in voor het streven naar collectiveren. Zijn dat financiële overwegingen? Hoe verhoudt zich dat met wat cliënten/bewoners zelf willen, met het idee van ondersteuning op maat, met integraal werken, met schaamte om je sores in groepsverband in de wijk op tafel te leggen (vertrouwelijkheid)?
6. Ten aanzien van de definitie sociale basis. Niet duidelijk is of de gemeente de definitie van Movisie overneemt (pag. 10). Die definitie is wel goed maar heeft ook kanttekeningen want soms is aanbod wel sociale basis maar wordt stedelijk aangeboden bijv. schuldhulp en sociale raadslieden. Voorts vragen wij ons af welke professionele organisaties onder sociale basis vallen met welke activiteiten.
7. Wat nu als de sociale basis niet toereikend is? Wordt er opgeschaald, doorverwezen, iemand bijgehaald? Wat is er geregeld bij spoedkwesities? (resterende) positie van de sociale basis?
8. Meerdere keren hebben wij met gemeente overleg gehad over multiproblematiek. WIJeindhoven is de centrale professionele basisvoorziening. Hoort daar in dit kader nu ook de coördinatie van multiprobleem-gezinnen bij?
9. Vanuit de gezondheidszorg komen steeds duidelijker geluiden dat er meer samenhang moet komen tussen de eerstelijnsgezondheidszorg en de sociale basis. Sommigen pleiten voor een krachtig samenwerken tussen gemeente en zorgverzekeraar om daar samen als financier vorm aan te geven. Hoe zit u in deze actuele discussie?
10. Deze discussie is ook actueel bij de transitie jeugdhulp en bij de transitie van de GGZ. In een visienota kan dan niet ontbreken om daaraan dacht aan te besteden.
11. In de visie wordt over vrijwilligers gesproken. Het is belangrijk om hierbij ervoor te waken dat vrijwilligers niet belast worden met zorgtaken waar zij niet de benodigde training of vereiste deskundigheid voor hebben. Als deze visie voor een groot deel leunt op de inzet van vrijwilligers dan moet er gekeken worden naar de knelpunten bij het vinden van geschikte vrijwilligers en naar de scholing en begeleiding van hen.

12. Burgers vroegtijdig betrekken bij beleidsvorming wordt door de gemeente voorgestaan. Dat vinden wij iets anders dan een vast inwonerspannel laten reageren op stukken. Versterking sociale basis is nu bij uitstek een kans op wijkniveau met bewoners aan de slag te gaan over voorzieningen in hun eigen wijk.

Advies

Op hoofdlijnen zijn wij eens met de richting waarop het sociaal beleid zich moet ontwikkelen. De gepresenteerde nota laat echter veel onduidelijk, waaronder de relatie met parallelle ontwikkelingen. Wat sociale basis nu daadwerkelijk voorstelt wordt alleen duidelijk bij uitwerking op hoofdthema's en dan pas wordt ook duidelijk of er meer of minder moet worden ingezet.

Ons advies luidt daarom:

- Geef beter de relatie aan met overige ontwikkelingen.
- Werk deze nota uit op hoofdthema's op de wijze bijvoorbeeld waarop destijds de nota over opvoedondersteuning is opgesteld.
- Betrek ons bij de uitwerking op deze hoofdthema's.

De Cliëntenraad Sociaal Domein

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Jeanny Steens, Loubna Bakra, Sabine Gijzen, Richard Witvoet en Khaldoun Daghmach

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech.

Cliëntenraad sociaal domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crdsd@eindhoven.nl

Bijlage 10



EINDHOVEN

Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Onderwerp : Concept advies over de meedoenbijdrage

Datum : 24 mei 2022

Inleiding

Elk jaar krijgen de inwoners en gezinnen met een inkomen lager dan 120% van de bijstandsnorm de zogenoemde meedoenbijdrage. Deze bijdrage geldt voor ieder gezinslid en is bedoeld om deel te kunnen nemen aan een sport of andere sociale activiteiten. Tevens zijn andere initiatieven ter ondersteunen van deze groep, zoals gratis met de bus gekoppeld aan deze meedoenbijdrage.

Dit jaar is hier ook de tegemoetkoming in de energiekosten voor de lagere inkomens bijgekomen. Alles bij elkaar opgeteld is dit een substantieel bedrag geworden. Niet alleen voor alleenstaande, maar zeker in het geval van gezinnen met meerdere kinderen. Waarbij de hoogte van de bijdrage voor een inwonend kind nog veel hoger ligt dan voor een volwassene.

De meedoenbijdrage is een zeer goed initiatief en voor veel inwoners een welkome aanvulling naast in inkomen

Probleem

De cliëntenraad heeft vernomen dat er elk jaar rond februari een brief wordt gestuurd naar alle inwoners met bijstandsuitkering over de meedoenbijdrage. Hierin wordt gevraagd om het inkomen te controleren en de brief te retourneren om zodoende een meedoenbijdrage te kunnen ontvangen. Wanneer er op deze brief geen reactie komt is er geen tweede moment waarop een inwoner, die recht heeft op een meedoenbijdrage, hierop wordt geattendeerd en vervalt het recht op deze bijdrage aan het einde van het jaar.

Navraag leert dat er dit jaar 10.215 inwoners deze brief over de meedoenbijdrage hebben ontvangen en er op dit moment 8145 mensen deze brief hebben geretourneerd. Dit betekent dus dat er 2070 inwoners zijn die niet hebben gereageerd en dus geen meedoenbijdrage hebben ontvangen. Dit klemt te meer aangezien deze keer ook de tegemoetkoming in de energiekosten hieraan gekoppeld is.

De cliëntenraad vindt het percentage van ruim 20% dat geen gebruik maakt van deze regeling te hoog, zeker in deze financieel zware tijden. Wij zijn ook geschrokken van het feit dat er bij de inwoners die niet hebben gereageerd op de brief maar liefst 544 inwoners zijn met een of meerdere inwonende kinderen.

Vragen

De cliëntenraad wil graag weten waarom er zoveel inwoners geen gebruik maken van de meedoenbijdrage en met name de non response van inwoners met een bijstandsuitkering. Men hoeft slechts te controleren of het inkomen juist is en de brief te retourneren.

Wij willen ook graag weten of er zicht is op de reden waarom er zoveel mensen geen gebruik maken van de meedoenbijdrage:

- Hebben zij de brief gelezen en besloten hiervan af te zien?
- Zijn de mensen niet in staat zijn om deze brief zelfstandig te lezen of niet in staat de inhoud hiervan te begrijpen?
- Bekend is dat er mensen in de bijstand zitten met financiële problemen en om die reden soms de post niet meer openen?
- Kan het zijn dat de mensen de brief hebben gemist of niet onder ogen gekregen of dat het bij PostNL verkeerd is gegaan waardoor een brief niet is aangekomen?
- Is er vanuit voorgaande jaren bekend waarom mensen niet hebben gereageerd?

Advies

Ons advies is deels afhankelijk van de beantwoording van de bovenvermelde vragen. Bij ons advies hanteren wij, indachtig de “omgekeerde toets”, het idee van de “omgekeerde incasso”. Bij vorderingen is de overheid bereid om vele malen betalingsherinneringen te sturen en tot slot een incassobureau in te schakelen die soms ook bij mensen thuis komt.

Wij geven u daarom het volgende advies:

- Indien er geen reactie komt op de eerste brief dan wordt een tweede brief verzonden.
- Indien ook op de tweede brief geen reactie komt, wordt Wijindhoven ingeschakeld die persoonlijk bij mensen thuis (als laatste poging) de derde brief overhandigt en tevens hulp aanbiedt om een en ander af te werken.

Graag zien wij uw antwoorden op deze vragen en een reactie op het advies tegemoet. Wij zijn natuurlijk bereid om een en ander toe te lichten.

De Cliëntenraad

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Andries de Wit, Jan Schripsema, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Nienke Lazeroms, Simon de Waal, Loubna Bakra en Jack Jansen.

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech en ambtelijk secretaris is Ellen Pulles.

Cliëntenraad sociaal domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven.nl, tel 06 2149 7612

Bijlage 11



Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Advies over : Voornemen tot het stoppen van de mogelijkheid van second opinion Wmo

Datum : 26 september 2023

Inleiding

Op 5 september 2023 hebben wij de beleidsmedewerkers Stefan Aarts en Bregje van Laarhoven gesproken over het voorstel om te stoppen met de mogelijkheid tot second opinion Wmo. Nadien ontvingen wij de schriftelijke uitwerking. In dit schrijven geven wij per item commentaar op de gemeentelijke argumentatie en komen wij aan het eind tot een advies.

1. Het Servicebureau

Gemeente

Er is sprake van een andere realiteit sinds (reden van) invoering van de second opinion. Ten tijde van invoering bepaalde de generalist de uitkomsten en conclusies van het Wmo onderzoek. Generalisten hadden niet altijd alle specialistische kennis. Second Opinion bood inwoners de kans om voorafgaand aan een bezwaarprocedure een specialistisch onderzoek te laten uitvoeren. Sinds de invoering van het Servicebureau is dit intern geborgd.

CRSD

Helaas kunnen wij dit niet onderschrijven. Het servicebureau zou misschien de kennis moeten hebben, maar het servicebureau werkt nog lang niet zoals het zou moeten. Het servicebureau heeft geen tijd voor een specialistisch onderzoek en de kennis ontbreekt op veel vlakken ook. Daar komt bij dat het servicebureau niet onafhankelijk is. Het second opinion bureau handelt objectief.

2. Het onderzoeksverslag

Gemeente

In 2021 is het onderzoeksverslag Wmo geïmplementeerd in het proces. Hiermee wordt voldaan aan de wettelijke verplichting uit art. 2.3.2 lid 8 Wmo. Het onderzoeksverslag biedt meer duidelijkheid en zekerheid aan inwoners. Inwoners hebben de mogelijkheid te reageren op de uitkomsten van het onderzoek. Wanneer het onderzoeksverslag wordt teruggestuurd, wordt deze reactie meegenomen in de beoordeling. De inwoner is op de hoogte op basis van welke informatie het besluit is genomen en kan dit waar nodig nog voordat het besluit is genomen overleggen met bijvoorbeeld familie of OCO.

CRSD

Hoelang heeft de inwoner de tijd om te reageren op dit onderzoeksverslag? Benaderen van OCO kan wachttijden (bij OCO) met zich meebrengen wat kan leiden tot een te late reactie op het onderzoeksverslag. Daarnaast is de doorlooptijd via de second opinion korter dan via OCO.

Ervaringen van inwoners geven aan dat het second opinion bureau erg snel reageert en acteert/afhandelt (binnen enkele dagen). Verder blijkt dat OCO nog steeds niet voldoende bekend is bij de inwoners (zie ook "landelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek WMO, uitgevoerd door I&O Research in opdracht van het ministerie van VWS). Bovendien wijst het Servicebureau de inwoner niet op deze OCO-mogelijkheid zoals uit ervaringen van inwoners blijkt.

3. De Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO)

Gemeente

De OCO is beter gepositioneerd in de keten. Hiervoor heeft in juni een uitvoeringsprogramma plaatsgevonden. Bij WIJJeindhoven is OCO onder de aandacht gebracht met daarbij de verplichting cliënten zorgvuldig hierop te wijzen. Afspraken hierover bestonden al maar zijn nogmaals besproken en aanscherpt. Indien tijdens het onderzoek door de specialist Wmo aanleiding wordt gezien OCO te betrekken, wordt dit aan de inwoner als optie aangeboden. Dit biedt een extra zekerheid dat inwoners de ondersteuning krijgen in het proces die nodig is.

CRSD

Ervaringen van inwoners met het Servicebureau tonen aan dat het Servicebureau (in 2023) nauwelijks verwees naar OCO. In enkele gevallen werd wel gewezen op de mogelijkheid tot second opinion. Over het algemeen werd voornamelijk gestuurd op afsluiting van de melding of overgaan op de bezwaarprocedure. Daarnaast geeft de gemeente aan dat WIJJeindhoven deze verplichting op verwijzing naar OCO al had, maar niet goed uitvoerde. Laten we eerst bekijken of de aangescherpte afspraken en gesprekken daadwerkelijk leiden tot een verbetering in deze.

Zie ook "landelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek WMO, uitgevoerd door I&O Research in opdracht van het ministerie van VWS; waarin gemeld wordt dat OCO nog steeds niet voldoende bekend is bij de inwoners.

Beleidsmatig is de OCO beter gepositioneerd, maar concrete verbeteringen op het gebied van meer bekendheid van de OCO onder de inwoners wordt nog niet door ons gezien. De OCO-aanbieders zijn nog niet geëvalueerd op basis van het nieuwe uitvoeringsprogramma. Het is dus niet aangetoond dat de kwaliteit van de OCO sinds de invoering van het nieuwe uitvoeringsprogramma echt verbeterd is. Het is onzorgvuldig om dit nu wel aan te nemen en op basis daarvan besluiten te nemen zonder dit eerst grondig te evalueren. Er worden namelijk nog steeds geen wachttijden bijgehouden bij OCO aanbieders gepubliceerd. De sub-websites van de OCO's zijn niet in orde en zouden getoetst moeten worden op toegankelijkheid en er zijn geen OCO-flyers gemaakt.

4. Kwaliteit Servicebureau

Gemeente

De kwaliteit wordt doorlopend verbeterd. Het Servicebureau is bezig met een programma kwaliteitsverbetering. Hieronder valt o.a. betere afstemming tussen generalist en specialist en betere verslaglegging (zowel het overdrachtsdocument van WIJ Eindhoven als het onderzoeksverslag).

CRSD

Het Servicebureau is “bezig met een programma kwaliteitsverbetering”. Laten we afwachten tot ze hier ‘klaar’ mee zijn. Uiteraard zou kwaliteitsverbetering een doorlopend proces moeten zijn, maar u spreekt van een programma en een programma heeft een eindpunt met bepaalde te behalen ijkpunten. Na afronding van het programma zal de kwaliteitsverbetering standaard onderdeel moeten worden van de lopende processen. Ervaringen van inwoners geven aan dat het Servicebureau nog lang zover niet is.

Second opinion wordt niet alleen ingezet na het onderzoeksverslag. Gebleken uit ervaringen van inwoners is dat second opinion ingezet werd vóórdat er contact was geweest met de Servicebureau-specialist (dus ingezet via het Front-office), dit aangezien de wettelijke 8 weken overschreden waren. Daarnaast werd second opinion aangeboden door het Servicebureau met de reden om dan geen onderzoeksverslag te hoeven schrijven. Ook werd gemeld dat als gebruik gemaakt zou worden van de second opinion de uitspraak van second opinion bepalend zou zijn en er geen gebruik meer gemaakt zou kunnen worden van de bezwaarmogelijkheid.

Bovenstaande situaties vonden plaats in 2023 (o.a. augustus). Hieruit blijkt te meer dat het Servicebureau nog niet op orde is en de noodzaak tot second opinion nog bestaat en wellicht zelfs meer uitgebouwd zou moeten worden om doorlooptijden te verkorten. Dit komt ten goede aan de inwoner maar ook voor het Servicebureau helpt dit lastige situaties bij verlopen van wettelijke doorlooptijden en bezwaarprocedures te voorkomen.

5. Wettelijke taak

Gemeente

De gemeente Eindhoven is de enige gemeente in Nederland die de mogelijkheid tot second opinion kent. Door de staatssecretaris wordt de geboden mogelijkheid onnodig geacht. De gemeente heeft vanuit de Wmo de verplichting zorgvuldig onderzoek te doen.

CRSD

Reden tot oprichting van de second opinion was het feit dat het zorgvuldig onderzoek niet of te traag of niet correct plaatsvond. Deze situatie is nog niet naar tevredenheid opgelost blijktens ervaringen van inwoners.

6. Positie inwoners

Gemeente

Inwoners die gebruik maken van second opinion worden geconfronteerd met een volledig nieuw onderzoek. Hierbij moet de inwoner opnieuw zijn of haar verhaal doen. Met afschaffing van de second opinion zorgen we ervoor dat de inwoner minder zijn of haar verhaal hoeft te doen. We

zetten doorlopend in op een beter proces van melding tot besluit, waarin het voor de inwoner zo gemakkelijk en snel mogelijk gaat.

CRSD

De inwoner krijgt de keus om voor second opinion te kiezen. Als de inwoner zijn verhaal niet opnieuw wil doen dan kan hij van deze optie afzien. Daarnaast kan het verhaal nogmaals doen bij iemand die er objectief naar luistert zelfs als bevrijdend ervaren worden in een dergelijk geval waar de inwoner zich niet gehoord/begrepen voelt. Verder geeft u aan dat OCO de second opinion minder nodig maakt. In geval van OCO moet de inwoner echter eveneens zijn verhaal opnieuw doen.

7. Bezwaar en beroep

Gemeente

Inwoners die het niet eens zijn met een beslissing van het Servicebureau hebben altijd de mogelijkheid tot bezwaar en beroep. De rechtsbescherming van de inwoner is hiermee goed gewaarborgd.

CRSD

Bezwaar-beroep wordt door de inwoner gezien als een instantie/onderdeel van de gemeente en wordt derhalve niet als objectief gezien. Hierdoor wordt eerder afgezien van de mogelijkheid om in bezwaar/beroep te gaan om verspilling van negatieve energie te voorkomen. De drempel naar second opinion is veel lager. Ook de setting van een hoorzitting op het gemeentehuis ten overstaan van 3 tot 4 personen is heel anders dan een persoon die bij je thuis komt voor de second opinion. De inwoner dient hier dan wel (correct) over geïnformeerd te worden. De mogelijkheid tot second opinion moet geboden en niet verzwegen worden en daarnaast moet gemeld worden dat de inwoner ondanks de uitspraak daarna alsnog in bezwaar kan.

8. Afhandeling van het dossier

Gemeente

Dit punt kwam in het gesprek van 05-09-2023 naar voren. Het aanbieden van de second opinion is een extra stap in het proces die derhalve ook extra tijd vergt. De second opinion wordt pas aangeboden nadat de specialist het onderzoek heeft afgerond.

CRSD

De tussenstap via second opinion kan bij toewijzing wel degelijk zorgen voor een verkorting van het proces. Bezwaar kan dan immers achterwege blijven. Bij afwijzing kan men na second opinion alsnog in bezwaar gaan, wat dan inderdaad extra tijd vergt, maar waar mogelijk minder toe overgegaan wordt na tweemaal een afwijzing gekregen te hebben van 2 afzonderlijke partijen.

Daarnaast is in 2023 in meerdere gevallen de second opinion op andere momenten aangeboden dan pas na afronding van het onderzoek. Zoals gemeld om gaten die vielen in het proces bij het Servicebureau te dichten. Dit kwam de doorlooptijd zeker ten goede.

In plaats van opheffing van de second opinion zou er juist gekeken moeten worden naar uitbreiding van deze optie. Ten eerste omdat dit in veel gevallen, mits eerder ingezet en gecommuniceerd, wel degelijk kan leiden tot kortere doorlooptijden bij toewijzing. Daarnaast geeft bij een afwijzing de extra (dubbele) uitleg door second opinion bij de inwoner meer begrip omtrent deze afwijzing en doet deze de kans tot in-bezwaar-treding afnemen. Dit was de voornaamste reden die tot de invoering van second opinion heeft geleid: de vele bezwaarprocedures in de gemeente Eindhoven.

Inhoudelijke overwegingen

Het lijkt erop dat de mogelijkheid tot second opinion stilgehouden wordt in veel gevallen. Dit zou verklaren waarom er minder gebruik van gemaakt wordt. Reacties van inwoners (ook die te maken hebben gehad met afwijzingen van aanvragen) zijn over het algemeen dat ze niet op de hoogte zijn van deze second opinion regeling in Eindhoven.

In het gesprek van 5 september werden de relatief hoge kosten genoemd van second opinion. Als second opinion meer bekend gemaakt en meer ingezet wordt, ook op andere momenten in het proces, dalen de kosten relatief en worden (een deel van de) bezwaarprocedures voorkomen; een reden waarvoor de second opinion in eerste instantie in het leven geroepen is. Vooral indien second opinion eerder in het proces ingezet wordt, is de kans groot dat de doorlooptijd voor de inwoner wel degelijk verkort wordt, wat de cliënttevredenheid zeker ten goede zou komen en vooral veel frustratie voor de cliënt voorkomt.

Second opinion moet gecontinueerd en zelfs uitgebreid worden. Dit zal het Servicebureau ontlasten en dat kan dus ook al vóórdat het onderzoeksverslag geschreven is. Het schrijven van het onderzoeksverslag is veel werk. Het Servicebureau probeert dit te omzeilen door meldingen op andere manieren te omzeilen: via second opinion, via aandringen op terugtrekking van melding door de cliënt, of via een korte brief/mail. Ontlast het servicebureau door second opinion eerder in het proces mogelijk te maken.

Zorg eerst dat het Servicebureau optimaal werkt, de kennis/expertise en processen op orde heeft en de doorlooptijden haalt. Daarnaast dient OCO meer bekendheid te krijgen en daadwerkelijk gevonden te worden door de inwoner. Met betrekking tot het proces is er nog veel verbetering te behalen. Momenteel is het proces rondom het Servicebureau erg omslachtig. Zeker ook ten aanzien van de hulpmiddelen waarbij het proces omtrent afwijzing door leveranciers erg onduidelijk is en waarbij door de leveranciers niet gecommuniceerd wordt over de mogelijke vervolgstappen.

Principiële overwegingen

In het huidige tijdsgewricht wordt door veel mensen de overheid niet op voorhand als betrouwbaar gezien. Een aantal bekende affaires (gaswinning, kindertoeslag enz.) heeft hiertoe zeker bijgedragen. Belangrijke instituties zoals de overheid kunnen veel ongenoegen voorkomen door meer vormen van procedure rechtvaardigheid (zoals second opinion) te hanteren. Als mensen ervaren dat zij op een eerlijke en rechtvaardige manier worden behandeld, reageert men positiever op een besluit, zelfs als dit proces minder gunstig voor hen uitpakt. Dit wordt ook wel het eerlijk-proces-effect genoemd.

De mogelijkheid van second opinion is allang gemeengoed in de gezondheidszorg. Alle instanties die zorg verlenen hebben een mogelijkheid tot second opinion: UWV (naast hun beroeps- en bezwaarmogelijkheden), CIZ, huisartsen, tandartsen, ziekenhuizen enz. Gemeenten lopen dus achter op deze ontwikkeling.

Door de gemeente wordt het argument gehanteerd dat second opinion hoge kosten met zich meebrengt: ongeveer € 100.000 per jaar. Zijn dit daadwerkelijk hoge kosten? Het sociaal domein van de gemeente beslaat meer dan de helft van de gemeentebegroting en betreft ongeveer een half miljard euro. Omgerekend kost second opinion 0,0002 %, is dat te veel?

De gemeente Eindhoven heeft een zogenaemde Fraudelijn: inwoners kunnen anoniem bellen om verdachte zaken door te geven die wellicht iets met bijstandsfraude te maken hebben. Nadrukkelijk vermeldt de gemeente dat zulks niet wettelijk verplicht is, dat er zo'n 12 ambtenaren mee bezig zijn en dat een beperkt deel van deze meldingen tot resultaat leidt. Wat zijn daar de kosten van, voor iets dat ook niet wettelijk verplicht is en ook niet altijd leidt tot gewenste resultaten.

Advies

De inhoudelijke overwegingen van de gemeente overtuigen ons niet. Maar zeker zo belangrijk vinden wij onze meer principiële overwegingen. Wil de gemeente Eindhoven een extra stapje zetten in de richting van mensen voor wie daardoor een eerlijk-proces-effect bereikt kan worden. Wil de gemeente Eindhoven door externe deskundigheid scherp blijven op goede resultaten? Kan de gemeente Eindhoven ook trots zijn op mogelijkheid van second opinion (ook al ben je een van de weinige gemeenten die dit heeft) in plaats van afserven vanwege "hoge" kosten?

Samenvattend adviseren wij:

- Handhaaf de mogelijkheid van second opinion.

De Cliëntenraad

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Jeanny Steens, Loubna Bakra, Sabine Gijzen, d Witvoet en Khaldoun Daghmach

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech, tel 06 2000 4451

Cliëntenraad sociaal domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven.

Bijlage 12



Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Advies over : **Advies ouderenbeleid, uitwerking 3 pijlers**

Datum : **26 september 2023**

Inleiding

Graag geven wij u advies met betrekking tot de uitwerking van het ouderenbeleid, met name met betrekking tot de 3 pijlers waar de gemeente, naast het reeds bestaande beleid, op in wil zetten. Eerder dit jaar brachten wij een uitvoerig advies uit over de woonzorgvisie. In juni zijn wij meegenomen in het ouderenbeleid middels de collegebrief over het ouderenbeleid.

Het college wil in 2023-2026 inzetten op twee doelen:

- **Eindhovenaren weten hoe zij vitaal ouder worden**
Dit doel is individueel en ervaringsgericht. We streven ernaar dat iedere oudere is voorbereid op de dag van morgen.
- **Ouderen wonen in Eindhoven langer zelfstandig in de eigen vertrouwde omgeving**
Dit doel is collectief, probleemgericht en werkt structureel aan het bieden van mogelijkheden aan ouderen om, al dan niet met steun vanuit het sociaal netwerk of professionals, in een passende omgeving vitaal oud te kunnen worden.

Ons valt hierbij op dat in doelstelling correct staat “eigen vertrouwde omgeving” en dat vervolgens in de toelichting gesproken wordt over “passende omgeving”. Wie bepaalt of de omgeving passend is? Wij denken dat we het moeten houden bij “eigen vertrouwde omgeving”.

Om deze doelen te realiseren wil de gemeente, naast het reeds bestaande beleid, zich richten op 3 pijlers. Deze pijlers zijn gebaseerd op gesprekken die gevoerd zijn met ouderen zelf, professionals, ondernemers en maatschappelijke organisaties in de stad. Bij iedere pijler geeft de CRSD haar reactie.

Reactie

1. Bewustwording

Gemeente

We willen Eindhovenaren bewust maken van hun eigen ouder worden, zodat zij zich kunnen voorbereiden op wat komen gaat. Door in een vroegtijdig stadium hierover na te denken heb je zelf meer regie over hoe je oud wordt. We zetten in op het in kaart brengen van de wensen en behoeften van de oudere zelf. Door bewustwording zijn Eindhovenaren in staat om vitaal oud te worden waardoor zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen in de eigen vertrouwde omgeving.

Reactie CRSD

Wij denken dat mensen met wie het goed gaat over het algemeen niet (willen) nadenken over de vraag: "stel dat het allemaal wat minder gaat". Mensen weten ook niet wat ze zich moeten voorstellen bij de vragen: krijg ik dementie? kom ik in een rolstoel? kom ik er alleen voor te staan? Waar moet men zich op voorbereiden? Hoe gaat de gemeente dit aanpakken: hoe bereik je gezonde ouderen en overtuig je ze om mee te doen aan 'bewustwording' die ze zelf voorlopig niet nodig denken te hebben.

\De meer positieve insteek zal meer aanslaan, zo lang mogelijk zelfstandig blijven en gezond ouder worden. Mensen dus aansporen om vooral actief te blijven en daarvoor de mogelijkheden bieden. Er zijn gemeenten in Nederland die standaard alle ouderen bezoeken in het jaar dat ze 75 jaar worden. In een persoonlijk gesprek wordt dan hun situatie, behoefte en zorgen besproken alsmede de mogelijkheden die er in die gemeente zijn.

2. Leren ouder worden

Gemeente

Vanaf onze geboorte staat ons leven in het teken van leren. We leren door te luisteren, te kijken en te doen. Een ander belangrijk aspect daarbij is dat we leren van elkaar. Kennisoverdracht en het uitwisselen van ervaringen is ook in het proces van het ouder worden een belangrijk gegeven. We zorgen dat inwoners de handvaten krijgen om vitaal oud te kunnen worden.

Reactie CRSD

Voor ouderen die gepensioneerd zijn worden andere contacten dan die met collega's steeds belangrijker. Nieuwe contacten opdoen is dan ook van belang, te meer daar eenzaamheid bij deze categorie toeneemt. In wijkcentra zouden ontmoetingsgroepen (fietsen, wandelen, boeken bespreken, sporten, koken enz.) moeten worden opgezet. In de aanvang is hierbij professionele hulp nodig (opbouwwerk/sociaal cultureel werk) en als de groep eenmaal van start is, kan deze zelf of met hulp van vrijwilligers verder. Maar ook hier is aan de orde hoe de gemeente dit denkt te gaan aanpakken en hoe denkt zij deze mensen te gaan bereiken?

3. Inzet van Technologie

Gemeente

Eindhoven is een stad waar op het gebied van technologie al jaren veel ontwikkeling is. Door de dubbele vergrijzing neemt het aantal zorgvragen toe, tegelijkertijd zien we een afname van het aantal beschikbare mantelzorgers en zorgpersoneel. Door de inzet van technologie kunnen we ouderen en hun omgeving ondersteunen bij het veilig en verantwoord langer zelfstandig thuis wonen. Denk aan inzet van slimme sensoren ter ondersteuning van mantelzorgers, het inzichtelijk maken van een valrisicoprofiel maar ook ondersteuning van zorgprocessen, zoals zorgrobots of digitale afspraken met ziekenhuis of huisarts.

Reactie CRSD

Wij denken dat de rol die technologie kan spelen bij het tekort aan zorgpersoneel heel beperkt is. Wij denken dat een zorgrobot geen zorgverlener kan vervangen. Wij denken wel dat goed is om ouderen tot op hoge leeftijd te betrekken bij de ontwikkelingen op het gebied van smartphones, laptops en tv zodat informatie toegankelijk en communicatie mogelijk blijft.

Waar ouderen vooral ook behoefte aan hebben is mensen om zich heen want hun netwerk dunt steeds verder uit hoe ouder ze worden hoe meer vereenzaming er plaats vindt Robots kunnen geen menselijke interactie vervangen. Robots leggen geen arm om een oudere om ze te troosten/steunen. Juist bij eenzame ouderen (partner overleden) moeten mensen de zorg op zich nemen. Hoe gaat de gemeente zorgen dat ouderen niet vereenzamen? Ook wijzen wij op het ethische vraagstuk dat zich aandient bij de inzet van technologie in de zorg voor ouderen. Het toepassen van de zogenoemde ethische dialoog kan hierbij behulpzaam zijn.

De Cliëntenraad

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Jeanny Steens, Loubna Bakra, Sabine Gijzen, Richard Witvoet en Khaldoun Daghmach

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech, tel 06 2000 4451

Cliëntenraad sociaal domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven.nl.

Bijlage 13



Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Advies over : Advies over normenkader begeleiding

Datum : 31 oktober 2023

Inleiding

De WMO voorziet erin dat mensen die dit nodig hebben, begeleiding in de thuissituatie kunnen krijgen van de gemeente. Het vooronderzoek wordt door WIJ Eindhoven gedaan, de indicatie wordt uitgevoerd door het Servicebureau van de gemeente en de uitvoering wordt gedaan door meerdere instellingen die hierin gespecialiseerd zijn.

Om te kunnen beoordelen wat de omvang van de begeleiding moet zijn, is door externe experts een normenkader ontwikkeld om daarmee zo objectief mogelijk te kunnen vaststellen hoeveel uren begeleiding nodig is. De gemeente hanteerde tot op heden een zelfontwikkeld normenkader (Product Diensten Catalogus) en stapt nu over naar het HHM-normenkader dat hier goed op aansluit. Dit normenkader wordt ter advisering aan ons voorgelegd en zal te zijner tijd door het college definitief worden vastgesteld.

Overwegingen

Er worden verschillende fases doorlopen om te komen tot een indicatie. Over deze fases hebben wij de volgende opmerkingen.

Fase 1

- De cliënt wordt niet meteen bij aanvang gewezen op de mogelijkheid van een OCO, hetgeen wel de afspraak is.
- Bij de mondelinge toelichting werd ons uitgelegd dat een cliënt die gemotiveerd is meer uren krijgt en dat de reden daarvoor is dat deze uren efficiënter ingezet kunnen worden. Echter juist een cliënt die minder gemotiveerd is kan, afhankelijk van de aard en de mate van de problematiek, sterk achteruitgaan als hij zijn situatie niet goed overziet en hij zichzelf overschat. Bij de een zet je dus uren in om vooruitgang te boeken en bij de ander om die alsnog te motiveren (meer tijd nemen om relatie aan te gaan) dan wel te voorkomen dat deze achteruit gaat. Het totaal aantal uren voor gemotiveerde en ongemotiveerde cliënten komt daarmee op hetzelfde uit

Fase 2

- Geen opmerkingen

Fase 3

- In deze fase wordt een keuze gemaakt voor het indicatieprofiel. Voor die keuze geeft het overzicht twee opties aan. Een optie voor dagbesteding of individuele begeleiding. Het overzicht geeft geen optie aan dat een combinatie van beide ook mogelijk is. Echter afhankelijk van de aard van de problematiek zowel bij een fysieke maar ook bij mentale beperking kan de woonbegeleiding voorwaardelijk zijn om deel te kunnen nemen aan de dagbesteding.
- Er zijn vier verschillende indicaties voor individuele begeleiding welke zijn ingedeeld van licht naar zwaar. Bij elke indicatie staat het beoogde inzet in uren genoteerd. In het 'oude' Product Diensten Catalogus zit geen indicatie die overeenkomt met een uren inzet van één uur. Het laagste is 2 uur. In het overzicht van HHM is de laagste indicatie wel voor één uur. Betekent dit dat er een nieuwe indicatie bijkomt?

Advies

Wij geven het volgende advies:

- Wijs cliënten vanaf het begin op de mogelijkheid van OCO en maak dit zichtbaar in de routing.
- Motivatie niet zwaar laten wegen bij toekennen van uren.
- Combinatie van dagbesteding en begeleiding mogelijk maken.

De Cliëntenraad

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Jeanny Steens, Loubna Bakra, Sabine Gijzen, Richard Witvoet en Khaldoun Daghmach

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech tel 06 2000 4451 en ambtelijk secretaris Najwa Toufani tel 06 4301 6176

www.crsdeindhoven.nl, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven.nl.

Bijlage 14



Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Advies over : Advies over het normenkader huishoudelijke ondersteuning

Datum : 31 oktober 2023

Inleiding

De WMO voorziet erin dat mensen die dit nodig hebben, huishoudelijke ondersteuning kunnen krijgen van de gemeente. De indicatie hiertoe wordt uitgevoerd door het Servicebureau van de gemeente en de uitvoering wordt gedaan door meerdere instellingen die hierin gespecialiseerd zijn. Dit zijn geen schoonmaakbedrijven.

Om te kunnen beoordelen wat de omvang van de huishoudelijk hulp moet zijn, is door externe experts een normenkader ontwikkeld om daarmee zo objectief mogelijk te kunnen vaststellen hoeveel uren huishoudelijke ondersteuning nodig is.

Een gezamenlijk normenkader geeft de mogelijkheid om met elkaar een constructief gesprek aan te gaan over de in te zetten hulp. Het blijft natuurlijk altijd mensenwerk, want naast een goed normenkader spelen ook een grote rol: een goede deskundigheid van de intaker, voldoende assertiviteit van de cliënt en de kwaliteit van geboden diensten.

De gemeente hanteerde tot op heden het KPMG-normenkader en stapt nu over naar het HHM-normenkader. Dit gaat gepaard met enige kleine wijzigingen in het normenkader. Dit nieuwe normenkader wordt ter advisering aan ons voorgelegd en zal te zijner tijd door het college definitief worden vastgesteld.

Overwegingen

We lopen de belangrijkste wijzigingen per thema na en daarnaast hebben we nog een aantal specifieke opmerkingen.

Maatwerk

- Maatwerk is ook binnen het normenkader mogelijk. In het HHM-normenkader is er de mogelijkheid om vanwege specifieke omstandigheden af te wijken naar boven (meer inzet) en ook naar beneden (minder inzet).
- Mensen die zelf nog iets kunnen in het huishouden wordt gestimuleerd om dit voort te zetten om ze daarmee ook zelfredzaam te houden. Dit kan leiden tot minder inzet van uren huishoudelijke ondersteuning.
- Vanwege specifieke omstandigheden kan ook meer inzet worden toegekend. De extra inzet wordt bijvoorbeeld toegekend vanwege medische noodzaak tot hygiënemaatregelen. Extra

inzet wordt niet toegekend vanwege extra kamers, huisdieren of bewerkelijk inrichting (veel “prullaria”).

- Wij vinden het goed dat er een normenkader is en dat hierbij vanwege specifieke omstandigheden kan worden afgeweken (maatwerk).
- Ouderen (95% van de gebruikers van huishoudelijke ondersteuning) hebben doorgaans veel spullen verzameld in de loop van hun leven en hechten daaraan. Wij zouden het woord prullaria hierbij niet willen gebruiken. Wij vinden dat er bij ouderen rekening moet worden gehouden met de specifieke inrichting die nu eenmaal hoort bij ouderen, dat betreft meestal geen strakke kantoor- of design-inrichting. Daarnaast zit de groep die huishoudelijke hulp ontvangt over het algemeen veel meer thuis dan anderen omdat ze niet werken en minder mobiel zijn. Wij vinden dat gewaardeerd moet worden dat deze mensen extra aandacht besteden aan het wonen in een voor hun gezellig huis.
- Huisdieren zijn voor veel oudere mensen en mensen met een handicap belangrijk om als gezelschapsdier vereenzaming te verzachten en mogelijk dienen deze ook als hulphond. Wij vinden dat bij deze doelgroepen hier rekening mee gehouden moet worden vanwege de specifieke functie van het huisdier.

Wasverzorging

- Strijken wordt niet meer geïndiceerd omdat uitgegaan wordt van strijkvrije kleding.
- Strijkvrije kleding is echter nauwelijks te koop of heel duur. Dus dit is geen reële vervanging voor strijktijd. Bovendien mag een oudere persoon of persoon met beperking er ook nog leuk uit kunnen zien. Wij pleiten voor de mogelijkheid van een indicatie voor strijken indien dit gewenst wordt door de client.
- Bij wasverzorging moeten we beseffen dat was die in de wasmachine is gedaan na anderhalf uur er ook weer uit moet worden gehaald en gedroogd moet worden.

Boodschappen

- In principe, zo wordt gesteld, is online bestellen of een boodschappenmaatje voorliggend en wordt boodschappen doen niet meer geïndiceerd.
- Echter online bestellen kan niet iedereen, is duurder (bezorgkosten én de goedkopere supermarkten hebben geen online besteldienst) en bovendien is bij online bestellen een minimaal bestelbedrag vereist dat vaak hoog is voor eenpersoonshuishouden. Dit betekent dat een keer per een tot twee weken besteld wordt, met als gevolg dat de verse groente niet vers blijft gedurende die tijd. Gemeente zet toch juist in op stimulering van gezondere levensstijl van zijn burgers; verse groente in plaats van ingevroren en kant en klaar maaltijden!

Maaltijden

- Maaltijden worden alleen bij echte noodzaak klaargemaakt. De noodzaak wordt hierbij niet indicatief aangegeven. De huidige norm van 20 minuten per maaltijd (maximaal 60 minuten per dag) wordt in het nieuwe normenkader omgezet naar maximaal 40 minuten per dag. Dit zou op basis van een rapport plaatsvinden.
- Het maximum van 40 minuten (20 minuten voor broodmaaltijden en 20 minuten voor warme maaltijd) kan volgens ons dus alleen maar het opwarmen van eten betekenen, hetgeen minder gezond is.

- Maaltijdverzorging wordt in het kader van WMO weinig geïndiceerd. De meeste indicaties op dit vlak vinden plaats in het kader van cliënten die al verpleging/thuiszorg hebben en dit loopt niet via de gemeente maar de zorgverzekeraars. Het ontbreekt ons aan zicht op deze specifieke doelgroep: wij vragen ons af bij wie WMO-maaltijdverzorging veelal wordt geïndiceerd?
- Ons inziens wordt het ook weinig geïndiceerd omdat het onbekend als mogelijkheid bij de meeste mensen en het veelal niet genoemd wordt door degene die de indicatie opstelt. Ook zouden indicatiestellers verwijzen naar tafeltje-dekje.

Sociaal praatje

- Wij vinden dat er altijd tijd moet zijn voor een sociaal praatje en dat zulks ook moeten blijken uit de toegekende indicatietijd. Veel mensen die intensieve huishoudelijke hulp krijgen, worden ook in hun sociale omgaan met anderen beperkt door ouderdom en/of handicaps. Hun leefwereld is vaak zeer beperkt alsmede het aantal mensen dat zij wekelijks ontmoeten.
- Iemand die wekelijks huishoudelijke ondersteuning biedt, treedt door de aard van de werkzaamheden, noodzakelijkerwijze sterk binnen in de leefwereld van de client. Dit vormt een prima basis om contact te leggen, ook met mensen voor wie dat van nature heel moeilijk is of die mentale problemen hebben.

Vervanging bij ziekte en vakantie

- Zoals voor alle werknemers is ook voor de huishoudelijke hulpverlener een koffiepauze van belang. Nadat de hulpverlener op het ene adres klaar is moet deze in een paar minuten naar de volgende cliënt, vaak aan de andere kant van de stad. Daarbij is dus helemaal geen tijd meer voor de hulpverlener om even wat te drinken/eten. Dit gehaast leven leidt tot veel ziekte en uitval bij de hulpen en vervanging is niet voorhanden. De baan als huishoudelijk ondersteuner wordt slecht betaald; met verzuim/tekorten van personeel als gevolg.
- Dit speelt ook in vakantieperioden, er wordt dan vaak geen of in ieder geval veel minder hulp geleverd. Als reden wordt gegeven het personeelstekort, maar ook al in voorgaande jaren toen de zorgsector nog niet leed onder personeelstekort werd in de vakantie geen/minder hulp- verleend. Daarnaast leidt slechte vakantieplanning door de zorginstellingen ertoe dat er in de vakanties nóg minder personeel voorhanden is. Wij vragen ons af of alle uren die worden geïndiceerd ook daadwerkelijk worden geleverd. Wat gebeurt er met de uren die niet geleverd worden en heeft de gemeente als financier hier zicht op?

Overige opmerkingen

- Zorg ervoor dat cliënten vanaf het begin weten dat zij zich kunnen laten bijstaan door een OCO.
- Uit de media maken wij op dat twee derde van de zorginstellingen met financiële problemen kampt. Deze zorgverlenende partijen geven aan te weinig geld te krijgen voor hun zorgtaken waaronder ook de huishoudelijk zorg. Wij vinden dat CAO-verhogingen, extra energielasten en prijsverhogingen onverkort moeten doorwerken in de subsidieverstrekking, omdat deze anders ten koste gaat van de zorgverlening.
- De doelgroep die het meest noodzakelijk de huishoudelijke hulp nodig heeft, heeft veelal ook op tal van andere terreinen extra kosten. Er wordt soms te gemakkelijk uitgegaan van oplossingen die extra geld kosten en die niet vergoed worden. Voorbeelden hierbij zijn: in

plaats van stofzuigen wordt aan een robotzuiger gedacht (geen vergoeding daarvoor), in plaats van afwassen wordt aan een afwasmachine gedacht (geen vergoeding daarvoor), met laptop online bestellen (geen vergoeding daarvoor), niet strijken betekent aparte strijkdienst regelen en geen maaltijdverzorging betekent maaltijdverzorging inhuren.

- In huidig beleid hebben veel cliënten acht uur extra tijd op jaarbasis i.v.m. extra werkzaamheden. Wat gebeurt er met deze 8 uur in het nieuwe beleid?

Advies

In dit advies staan een aantal vragen en opmerkingen waar wij graag reactie en antwoord zouden willen hebben. Daarnaast komen wij op basis van voorgaande noties en overwegingen tot het volgende advies:

- Houd bij ouderen bij het toekennen van huishoudelijk hulp juist wel rekening met de specifieke inrichting van hun woning en het hebben van een huisdier.
- Indien de client dit wenst moet er ook ruimte zijn om strijken te indiceren.
- Niet iedereen kan online boodschappen doen, daar moet een oplossing voor komen. Wie dat wel kan staat voor hogere uitgaven en die moeten vergoed worden.
- Voor veel geopperde technische oplossingen (vaatwasmachine, robotzuiger enz.) wordt geen enkele vergoeding gegeven, het is gepast hierin een financiële bijdrage te leveren.
- Wij missen het besef van het belang en waardering van een sociaal praatje en wij vinden dat zulks in de nieuwe versie een duidelijke plaats moet hebben.
- Het moet helder worden hoe vervanging bij ziekte en vakantie geregeld en gefinancierd is. Instellingen moeten financieel in staat worden gesteld om hun diensten adequaat te kunnen verrichten.
- Zorg ervoor dat cliënten vanaf het begin weten dat zij zich kunnen laten bijstaan door een OCO.

De Cliëntenraad

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Jeanny Steens, Loubna Bakra, Sabine Gijzen, Richard Witvoet en Khaldoun Daghmach

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech tel 06 2000 4451 en ambtelijk secretaris Najwa Toufani tel 06 4301 6176

CRSD Eindhoven, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven, www.crsdeindhoven.nl

Bijlage 15



Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Advies over : **Advies over het ontwerp verkeersbesluit milieuzone Eindhoven 2025**

Datum : **12 december 2023**

Inleiding

Op 2 november namen wij kennis van het ontwerp verkeersbesluit milieuzone personenauto's Eindhoven 2025. Dit voorgenomen verkeersbesluit is gebaseerd op het eerder door de raad vastgestelde nul-emissie-beleid binnen de ring. Tot 18 december 2023 is er de mogelijkheid om te reageren op dit concept. Graag maken wij als CRSD gebruik van deze mogelijkheid middels dit advies.

Wij begrijpen de zorg (en delen deze) over de gezonde lucht in de stad en met name de binnenstad. In het voorgestelde pakket van maatregelen zijn weliswaar ontheffingsmogelijkheden opgenomen voor mensen met aangepast vervoer, maar deze zijn helaas niet afdoende voor alle mensen met een handicap. We hebben de volgende opmerkingen:

- Inwoners van de gemeente Eindhoven met een bestelbus of vrachtwagen, ontvingen een brief van de gemeente over de invoering van de zero-emissiezone binnen de Ring van Eindhoven. Vanaf 1 januari 2025 moeten nieuwe bestel- en vrachtauto's uitstootvrij zijn om toegang te krijgen tot de zero-emissiezone. Voor bestel- en vrachtauto's op fossiele brandstof gelden een aantal overgangsregelingen voor voertuigen met een emissieklasse van 5 of 6. Bestel- en vrachtauto's met een emissieklasse van 4 of lager mogen vanaf 1 januari 2025 niet meer binnen de zone rijden of parkeren.

Er is een aantal vrijstellingen en ontheffingen mogelijk, zoals voor voertuigen die in het kentekenregister zijn voorzien van de aanduiding voor speciale doeleinden voor rolstoelen toegankelijk voertuig (code SH) of van de bijzonderheidscodes 70, 145, 146, 147 of 149. Dit zijn echter de professionele voertuigen zoals de taxibussen. Particulier aangepaste rolstoelbussen hebben een dergelijke code niet. Daarnaast betreft het hier codes voor bestelbussen, maar zullen in de nabije toekomst behalve bestelbussen ook aangepaste personenauto's op fossiele brandstof geweerd gaan worden uit de zero-emissiezone. Daarbij komen uiteraard nog de vele auto's, die aangepast zijn voor personen met een beperking, waarmee niet per se een rolstoel vervoerd hoeft te worden.

- Voor ontheffingen, welke aangevraagd dienen te worden en niet automatisch aan een voertuig toegekend worden, dient betaald te worden.

Ontheffingen worden slechts uitgegeven voor 3 jaar. Wat gebeurt er na die 3 jaar? Waarom geen definitieve ontheffing? Voertuigen met aanpassingen zijn vaak voor het leven. De kosten van de aanpassingen zijn vaak zo hoog (gelijk aan of zelfs hoger dan de aanschafwaarde van de auto) dat een

nieuwe auto niet tot de mogelijkheden behoort. Daar komt bij dat een auto geschikt om aangepast te worden vaak een automaat betreft (vanwege slechte beenfunctie) en sowieso al duurder is dan een schakelauto.

- Elektrische bestelbussen zijn over het algemeen niet aan te passen voor rolstoelvervoer. Dit aangezien de batterijen zich in de bodem bevinden waardoor de bodems niet verlaagd kunnen worden om het voertuig geschikt te maken voor rolstoelen en eventuele andere benodigde aanpassingen waarvoor de vloer aangepast dient te worden. De (landelijke) subsidies kunnen dus niet ingezet worden voor een overstap naar een zero-emissie auto.
- Als alternatieven om in het centrum te komen worden gegeven: lopen, (deel)fietsen, elektrische (deel)auto's en (deel)scooters, en het Openbaar Vervoer. Dit zijn allemaal alternatieven die voor, al dan niet rolstoelafhankelijke, personen met een beperking geen optie zijn. Voor velen lijkt het OV wellicht toegankelijk, in de praktijk blijkt dit allesbehalve waar. Bovendien kan er maar één rolstoel in een bus en wordt de rolstoelplaats ook gebruikt voor kinderwagens en bagage.
- Valt een aangepaste bestelbus/auto (vergelijkbaar met een VW Caddy, Transporter en Crafter) onder de bedrijfswagens? Voor een bestelbus wordt immers slechts gekozen als de benodigde aanpassingen niet te realiseren zijn in een personenauto; oftewel op basis van de (omvang van de) beperking kan de berijder niet voor een personenauto kiezen. Deze vraag is van belang aangezien per 1-1-2025 voor personenauto's de uitbreiding van de milieuzone van kracht gaat, terwijl voor bedrijfsauto's op die datum de zero-emissiezone van kracht wordt. De regels voor toegang in de milieuzone voor personenauto's zijn minder streng dan de regels voor toegang in de zero-emissiezone voor bedrijfsauto's.
- Voorts vragen wij ons af of ontheffing in Eindhoven ook automatisch ontheffing betekent in alle andere gemeenten in Nederland (idem de algemene landelijke ontheffingen). Als dat niet zo is, hoe gaat u dan bevorderen om zulks welk te realiseren, bijvoorbeeld via de VNG?
- Is voor inwoners met een passagiers-gehandicapten kaart, die gereden worden door bijvoorbeeld een gezinslid, ontheffing mogelijk? Voor deze groep geldt eveneens dat zij straks geweerd worden uit de binnenstad zonder dat zij gebruik kunnen maken van de alternatieven. Oftewel in principe geldt ontheffing voor iedereen met een gehandicaptenparkeerkaart, ook voor mensen met een passagiers-gehandicaptenparkeerkaart.
- Wij merken op dat oldtimers (voertuigen ouder dan 40 jaar), meestal stank en walm veroorzakende auto's, een onbeperkte ontheffing krijgen en voertuigen voor mensen met een handicap slechts voor 3 jaar. Dit vinden wij ethisch niet juist.
- Er wordt door het college verwezen naar alternatieve vervoersmogelijkheden, echter die zijn veelal niet klantvriendelijk: rijden regelmatig niet, hebben lange wachttijden en veel drukte.
- Tot slot vragen wij ons af hoe het met het specifieke doelgroepenvervoer zal gaan. Welke eisen gaan er gesteld worden aan het leerlingenvervoer, want gezien de leerplichtwet zal dit hoe dan ook moeten kunnen doorgaan.

Kortom vinden wij dat voor mensen met een mobiliteitsbeperking de stad altijd toegankelijk moet blijven met aangepaste voertuigen, dan wel op basis van de gehandicapten-parkeerkaart. De milieu-ambities van de gemeente (die wij van harte onderschrijven) mogen daarom niet te koste gaan van deze doelgroep.

De Cliëntenraad Sociaal Domein

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Jeanny Steens, Loubna Bakra, Sabine Gijzen en Richard Witvoet.

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech.

Cliëntenraad sociaal domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven.nl