

Jaarverslag 2019 Participatieraad Haaksbergen

Vergaderfrequentie

In 2019 vergaderde de Participatieraad 11 maal.

Adviezen

In totaal brachten wij zeven adviezen uit, waarvan vijf ongevraagd.

1. **Pilot wijk-GGD**

In 2018 waren wij aanwezig bij de start van deze Pilot. In februari 2019 zijn wij hierover uitgebreid geïnformeerd. Naar aanleiding van dit overleg werd besloten tot een ongevraagd advies. Onder andere vanwege het belang om de positieve resultaten van de wijk-GGD breed onder ieders aandacht te brengen. Dit rapport bevat praktische aanbevelingen en tips, die verder uitgewerkt kunnen worden. Met name over preventie en jongeren. De wijk-GGD zou meer ingezet kunnen worden in overleggen zoals het Zorg Advies Team (ZAT) van scholen, met Domijn, religieuze gemeenschappen, Vluchtelingenwerk enz.

2. **'Verbetering toegankelijkheid Kulturhus Haaksbergen'.**

In april adviseerden wij ongevraagd over de slechte toegankelijkheid van het Kulturhus Haaksbergen. Voor bezoekers met beperkingen zijn de (zware) deuren een obstakel van jewelste. De functie van "huiskamer van Haaksbergen" als plek waar iedereen zich welkom zou moeten voelen, kan zo niet worden waargemaakt. Wij adviseerden tot het aanbrengen van automatische schuifdeuren. Hadden deze er bij de verbouwing al niet moeten zijn?

3. **Vervoer in het algemeen en het geïndiceerd maatwerkvervoer in het bijzonder.**

Aanleiding was ondermeer een concrete vraag aan ons over vervoer via de Regiotaxi. We lieten ons informeren over de regelgeving vanuit de gemeente en de praktische uitvoering via de Noaberpoort. Daarna brachten we een ongevraagd advies uit. Hiervoor konden wij vooral putten uit de nota "Samen op weg, Twentse visie op vervoer onder gemeentelijke verantwoordelijkheid" uit 2015. Andere nota's en besluiten die hierbij ook een rol speelden, gingen over de invoering in 2018 van een toeslag van € 3,- per rit als de boeking voor de Regiotaxi na 21.00 uur plaatsvindt, over wijzigingen per 1 maart 2019 "Van zones naar kilometers" en het terugbrengen van het aantal kilometers van 30 naar 25. Ons uitgebreide advies bestond uit de volgende punten:

- **Evalueer vooral met de (ruim 400 actieve) gebruikers zelf.**

Zij zijn de ervaringsdeskundigen. De Visienota is daarover helder: "kwetsbare mensen willen juist meedoen met wat normaal is voor iedereen (-) dat mensen verschillende behoeften hebben en dat ook zij graag zo veel mogelijk regie over het oplossen van hun vervoersbehoefte willen hebben. Het vervoer moet aansluiten op hun wensen en behoeften. Dit vraagt om passend vervoer en om flexibiliteit van dit vervoer". (pag. 13)

- **Maak een keuze in de uiteindelijke naamgeving.**

Wat 'geïndiceerd maatwerkvervoer', 'maatwerkvoorziening collectief vervoer' en 'collectief vraagafhankelijk vervoer' wordt genoemd, heet in het dagelijks taalgebruik (nog steeds) 'de' Regiotaxi. Op de keper beschouwd is het geen taxi. En de vraag blijft wat onder 'regio' wordt verstaan als de bijdrage voor dit vervoer niet verder dan een straal van 25 – 30 km bedraagt. In de informatie wordt overigens stevast de vermelding "voorheen regiotaxi" gebezigd;

- **Verbeter de huidige voorlichting.**

De site van de Regiotaxi geeft niet op alle vragen antwoord en verwijst voor meer informatie of specifieke vragen expliciet door naar de eigen gemeenten. Echter, de “Informatiewijzer Haaksbergen” voorziet onvoldoende in een actueel en informatief overzicht. Blijf ook zorgen voor betere voorlichting op papier! De vraag op welke tijden de Regiotaxi rijdt, kan met moeite snel worden beantwoord. Op de website staat niet dat dit vanaf 06.30 uur al kan, tot 01.00 uur doorgaat en in de weekenden zelfs nog later mogelijk is! Bovendien werd ons duidelijk dat gebruikers niet / onvoldoende weten dat het mogelijk is in individuele gevallen echt maatwerk te krijgen!

- **Maak flexibiliteit en normaliteit werkelijk waar en stop met ‘thuis – uit – thuis-routes’.**

De regel dat een rit met de Regiotaxi altijd moet starten en eindigen vanaf het adres waar men woont, zien wij het liefst per direct verdwijnen. Ons ontgaat daarvoor iedere logica. “Zelfredzaamheid” en “participatie” kan pas echt lukken als men in staat gesteld wordt zelf een route te plannen door elke bestemming te kunnen kiezen.

- **Leg uit waarom gekozen werd / wordt voor een bijdrage voor eerder 30 en nu 25 kilometer per rit.**

Het behoeft uitleg waarom destijds de grens voor de bijdrage werd beperkt tot het reizen tot 30 km en waarom dit recent werd teruggebracht tot 25 km. Nergens wordt goed duidelijk of ook een rit vanuit Haaksbergen naar buiten de regio (Rekken? Winterswijk?) tot de mogelijkheid behoort. Kortom: er moet meer duidelijkheid worden geboden.

- **Maak duidelijk waarom men niet spontaan mag reizen?**

De voorlichting moet duidelijker zijn over het tijdstip waarop een rit zonder extra kosten van € 3,- kan worden gereserveerd. Het komt er namelijk op neer, dat men altijd een dag van te voren vóór 21.00 uur dient te reserveren. Spontaan willen reizen kan, maar dan alleen met een toeslag van € 6,- vanwege de heen- en terugreis. In verhouding tot de eigen bijdrage en in vergelijking tot prijzen in het OV lijkt ons dit sowieso een (te) hoog bedrag. Eerder was deze regel er niet, zodat het in een evaluatie met de klanten essentieel kan zijn hierover uitleg te geven en aan te tonen dat een dergelijk beleid te verantwoorden zou zijn.

- **Schenk meer aandacht aan het verbeteren van het lokaal vervoer voor mensen die zijn aangewezen op geïndiceerd maatwerkvervoer.**

De “Informatiewijzer Haaksbergen” verwijst voor alternatieve reismogelijkheden binnen Haaksbergen naar de website www.ikwilvervoer.nl Voor de doelgroep die het minst mobiel is en het meest aangewezen is op met name rolstoelvervoer biedt dit ons inziens geen echte alternatieven. Wij adviseren op initiatief van de gemeente / de Noaberpoort een werkgroep “verbetering mobiliteit Haaksbergen” in het leven te roepen. Volgens de “Visie op vervoer” blijft lokaal vervoer immers de opgave voor iedere individuele gemeente zelf.

4. **‘Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2019 – 2023’**

Omdat de Participatieraad niet officieel werd gevraagd hierover te adviseren, werd na bestudering van een zestal documenten besloten tot een ongevraagd advies. Ons werd overigens meegedeeld dat de Commissie Samenleving besloten had het beleidsplan niet in

de gemeenteraad te behandelen. Er moest in het najaar van 2019 een aangepast beleidsplan integrale schuldhulpverlening komen. Onze schriftelijke bijdrage bevat de volgende adviezen:

- **Werk in het beleidsplan concreet uit wat de rol van de gemeente is.**
Als de gemeente werkelijk is geïnteresseerd in de mening van inwoners (het rapport stelt dit wel!), dan zou het nieuwe beleidsplan (of een samenvatting) eerst moeten worden gepubliceerd. De teksten moeten dan ook niet voor meerdere uitleg vatbaar zijn. Nu komt dit beleidsplan nog steeds erg theoretisch over. Zet juist duidelijk uiteen wat in de praktijk de rol van Noaberpoort is.
- **Trek consequenties uit de eigen constatering dat sprake is van gedragscomponenten.**
Ons inziens kan juist de werkwijze binnen de Noaberpoort ervoor zorgen dat er zo individueel mogelijk kan worden geholpen. Rekeninghoudend met allerlei (onverwachte) gebeurtenissen als: arbeidsongeschiktheid, scheiding, overlijden, schoolproblemen, verkeerde keuzes, verslaving enzovoorts. In de literatuur wordt onderscheid gemaakt tussen 'niet-kunners' en 'niet-willers'. Schuld is vaak een symptoom en niet eens het echte probleem. Integrale schuldhulpverlening houdt in dat niet langer alleen wordt gekeken naar financieel- juridische aspecten, maar juist ook naar alle sociale- en emotionele elementen.
- **Denk resultaatgericht, op sturing en verduidelijking: bouw het beleidsplan op mede vanuit de al aangegeven resultaten: hoofdstuk 6 "Actiepunten beleidsperiode" plus mogelijke aanvullingen.**
Volgens ons moet een beleidsplan richting geven aan het beleid. Met concrete maatregelen die realistisch zijn en aansturen op uitvoering en resultaten. Het perspectief van de inwoners dient centraal te staan. Van daaruit zou het beleid vorm en inhoud dienen te krijgen. Dat betekent ook dat vanuit dit perspectief gekeken moet worden naar ondersteunende diensten, processen, indicaties, wet- en regelgeving. Dit alles omgezet in een persoonlijk plan. Maatwerk! Zoals dit tot uitdrukking komt in de werkwijze van de Noaberpoort: één regisseur, één plan.
- **Werk uit "hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven."**
Wij vinden dat in het huidige plan onvoldoende uitvoering wordt gegeven aan deze in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) vastgestelde voorwaarde. Nu staat er namelijk alleen in dat deze gezinnen bij voorrang worden geholpen. Naar onze mening is de rol van de regisseur Jeugdwet in de huidige omschrijving erg onduidelijk. In dit concept wordt slechts vermeld dat deze regisseur in het algemeen bij het onderzoeken van hulpvragen ook altijd aandacht zal besteden aan de financiële situatie van een gezin c.q. of er sprake is van schuldenproblematiek. Echter, bij de start van schuldhulpverlening gaan wij ervan uit dat ingeval er minderjarige kinderen aanwezig zijn standaard de regisseur Jeugdwet wordt ingeschakeld om de belangen van deze kinderen te behartigen.
- **Maak duidelijk in vooral de voorlichting dat integrale schuldhulpverlening bestemd is voor alle inwoners van Haaksbergen.**
Wij zijn blij dat in het concept als belangrijk uitgangspunt van de Wgs overgenomen wordt dat er sprake moet zijn van een brede toegang. "Schuldhulpverlening staat in beginsel open voor alle inwoners van Haaksbergen.", (pag. 5) Wij adviseren dit 'in beginsel' concreet uit te werken, zodat duidelijk wordt dat echt alle inwoners bij de gemeente zondermeer kunnen aankloppen voor schuldhulpverlening. Dus alle

doelgroepen! De formulering ‘in beginsel’ doet vermoeden dat er mogelijk ook inwoners zijn die niet in aanmerking komen voor integrale schuldhulpverlening door de gemeente. Dat zou dan in ieder geval in het beleidsplan expliciet moeten worden vermeld. Evenwel: iedereen kan een beroep doen op de gemeente, die altijd bereid zal zijn mee te denken, de uiterste best te doen om oplossingen te vinden en de goede doorverwijzingen te adviseren.

5. ‘Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2018’

De Participatieraad werd uitgenodigd voor nader overleg over de resultaten van dit jaarlijkse (verplichte) onderzoek naar de cliëntervaringen m.b.t. de Wmo en Jeugd. Er blijkt nauwelijks ruimte voor eigen vragen door gemeenten zelf. Onze opmerkingen en suggesties tijdens deze bespreking zijn in de vorm van ongevraagde adviezen doorgegeven:

- **Ga na of het mogelijk is ook de landelijke tendensen weer te geven in deze Cliëntervaringsonderzoeken, waardoor duidelijk kan worden waar Haaksbergen staat;**
- **Verzoek i&O research om meer eenheid te brengen in de presentatie tussen beide Cliëntervaringsonderzoeken;**
- **Wij adviseren nog eens kritisch te kijken naar de vragenlijsten met betrekking tot de opbouw van vragen, indeling, toon en het uiteindelijke doel;**
- **Wij adviseren om op grond van de resultaten van de Pilot ervaringsonderzoek Wmo vanuit de Noaberpoort na te gaan of deze vorm van ervaringsonderzoek structureel kan worden ingezet voor alle ondersteuning vanuit de Noaberpoort;** Wat ons betreft zou bij ieder contact tussen inwoners en de Noaberpoort gevraagd moeten worden of men het op prijs stelt kort daarna nog eens (telefonisch) te worden bevraagd over de ervaringen. Het uitgangspunt zou ons inziens dienen te zijn: navragen hoe inwoners het contact met en de werkwijze vanuit de Noaberpoort hebben ervaren. Welke verbeteringen stellen zij voor?

6. “Eerste wijziging Verordening jeugdhulp Haaksbergen (4.39b1)”

In oktober werd ons gevraagd te adviseren over de voorgestelde wijziging van deze Verordening. Deze wijziging heeft te maken met de mogelijkheid van het college van B&W om de controle met het oog op het rechtmatig besteden van gelden aan de zorg beter te regelen. Het voorstel is om net als een groot aantal andere Twentse gemeenten, (extra) toezichthoudercapaciteit specifiek voor het toezicht op de Wmo 2015 en de Jeugdwet bij de Sociale Recherche Twente (SRT) te kunnen inkopen. Bovendien werd voorgesteld twee gemeentelijke medewerkers aan te wijzen als toezichthouder voor zowel de Wmo 2015 als de Jeugdwet. Dit laatste om ook zelf (kleinere) onderzoeken te kunnen uitvoeren en onderzoeken van de SRT te kunnen voorbereiden en/of ondersteunen. Een prima wijzigen dus!

7. Reactie op de flyer voor nieuwe pashouders van de Regiotaxi

We werden gevraagd te reageren op de nieuwe flyer, die als digitale versie werd voorgelegd. Wat betreft de lay-out adviseerden wij niet voor een donkere achtergrond te kiezen, maar voor een kleurstelling die de leesbaarheid vergroot. De begintekst zouden we iets vriendelijker van toon willen zien. De kolommenindeling van de tekst met de gekozen volgorde vinden wij verwarrend. Gebruikers moeten volgens de flyer bij voorkeur per mobiel bereikbaar zijn. Ons verzoek is om meer rekening te houden met gebruikers die geen mobiel hebben of hiermee niet overweg kunnen. Verder hebben we met verbazing kennisgenomen van de zinsnede dat men langer moet wachten naarmate men verder weg wilt. Dit lijkt heel vreemd, omdat voor iedere rit een afspraak moet worden gemaakt. Los van afstand!

Niet bekend met de papieren uitvoering, benadrukten wij rekening te houden met de grootte van de flyer. De tekstgrootte is namelijk bepalend voor de leesbaarheid. Overigens blijkt achteraf dat deze flyer al was goedgekeurd door de overige Twentse gemeenten. Voor ons dus: Mosterd na de maaltijd. Jammer!

Contacten / bezoeken

1. In Zwolle presenteerden tien **Sociale Ondernemingen** zich. Voorbeelden van inspirerende en hoopgevende initiatieven voor en met mensen met een “afstand tot de arbeidsmarkt”. Bijvoorbeeld een recyclingbedrijf, houtbewerking, het bakken van appeltaarten en crackers;
2. We reageerden naar aanleiding van berichten over het verdwijnen van pinautomaten in het kader van het **Project Geldmaatje**. Zowel de Rabobank als de ING verzekerden ons dat opname van geld bij beide banken zal blijven bestaan totdat er een afdoende oplossing is gevonden in de vorm van “algemene pinautomaten”. Zij zegden toe rekening te blijven houden met alle doelgroepen. Dus ook voor hen die (extra) steun behoeven bij het veilig kunnen opnemen van geld;
3. Ook dit jaar hebben we in **RondHaaksbergen** de gelegenheid gekregen korte artikelen te schrijven;
4. Tijdens vergaderingen en daarbuiten kon steeds worden overlegd met **ambtenaren en overige medewerkers** van de gemeente. Eén van de ambtenaren vormt voor ons een vast aanspreekpunt. Dit werkt goed. Via de mail en telefonisch is men goed bereikbaar;
5. Ook dit jaar weer werden we op de hoogte gesteld van de nieuwste ontwikkelingen in de **Participatiewet**. Zowel aan de Participatiewet in het algemeen als aan loonkostensubsidie en beschut werk in het bijzonder;
6. Een delegatie van ons bracht een werkbezoek aan het **sociale werkbedrijf SWB te Hengelo** en was onder de indruk van de mogelijkheden die konden worden geboden binnen het bedrijf zelf maar vooral ook buiten bij diverse bedrijven of instellingen;
7. Er is overlegd over de **digitale en fysieke toegankelijkheid van het gemeentehuis**. Tijdens de noodzakelijke renovatie van de lift is het bedieningspaneel verbeterd. De routeaanduiding is dusdanig veranderd waardoor nog duidelijker wordt dat de publieksingang van het gemeentehuis aan de Blankenburgstraat ligt en niet aan de marktzijde. Hierdoor hoeven de trage rolstoelliften aan de marktzijde en intern in het gemeentehuis niet / minder te worden gebruikt;
8. Wij werden geïnformeerd over het rapport **“Wat willen de mantelzorgers?”**, bevindingen en interpretatie van de onderzoeksresultaten van C. Pouyet. Deze afstudeeropdracht van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) leverde in ieder geval een overzicht op van de belangrijkste regelingen met betrekking tot mantelzorg. Bovendien zijn in dit kader 15 interviews opgenomen;
9. We namen kennis van de **“Rapportage huisbezoeken voor 75-plussers in de gemeente Haaksbergen 2018 – 2019.”** Het blijkt dat veel 75-plussers willen meedoen aan dit tweejaarlijks project. Besloten is voortaan ieder jaar alle dan 75- en 80-jarigen aan te schrijven voor een huisbezoek door een seniorenvoorlichter. Men heeft dan twee maal de kans om mee te doen aan dit onderzoek;

10. Twee leden bezochten een avond in het Saalmerink met het thema “**Mantelzorger en dan**”, georganiseerd door de lokale cliëntenraad van Livio, medewerkers van Livio en de Mantelzorgconsulent van de Noaberpoort;
11. In juni maakten wij (hernieuwd) **kennis met het college** met nu onze nieuwe Burgemeester dhr. Welten en de wethouders Peppelman en Scholten. Later in het jaar werd nog een bijeenkomst belegd met dhr. Peppelman;
12. Er wordt zoveel mogelijk acte de présence gegeven in het **Alzheimercafé**. Op deze wijze houden we contact met deze doelgroep, mantelzorgers en hulpverleners;
13. Een aantal leden overlegde met één van de vrijwillige **Schuldmaatjes**. We kregen niet alleen inzicht in dit interessante en zinvolle werk als ondersteuner, maar ook in de lastige spanning die kan ontstaan tussen voorgeschreven regels en de praktische uitwerking. Wanneer knelpunten goed in beeld gebracht kunnen worden, adviseren wij dit zondermeer onder de aandacht te brengen van beleidsmakers;
14. Door omstandigheden werd dit jaar minder frequent dan de vorige jaren deelgenomen aan het “**Overleg regiovoorzitters adviesraden Twente**” te Hengelo. Een aantal adviesraden heeft zich uit dit overleg teruggetrokken. Jammer, want elkaar informeren en spreken over het regionaal beleid levert altijd wel wat op.

En verder.....

1. Aan het begin van het jaar konden wij als **nieuwe webmaster**, Karel Masselink begroeten. Mark Brinkman had tot eind 2018 als lid van de Participatieraad deze taak op zich genomen;
2. **De advertentie om nieuwe leden** te zoeken, leverde drie sollicitanten op: Henriëtte Exterkate-Roerink, Joop Jansen en Yvonne Kleise-Doeschate. Omdat de Participatieraad uit maximaal negen leden kan bestaan, zijn deze geschikte kandidaten ook allen benoemd;