



Datum: dinsdag 9 januari 2018

Aanwezig:: Ruth Nelemaat (voorzitter) Gert-Jan Ankoné, Mohamed Bouzia (tot 21.00 uur), Anja van Dam, Jet Harder, Petra Nuyens, Hans Redeker, Douwe Reinders, Samet Sari, Louis Sluys, Jurry Smit, Joost Smitskamp, Frits de Vries, Floor van Wijk, Saskia Augustin (ambtelijk secretaris verslag))
Afwezig: Oznur Acar, Bernice Mulder
Gasten: Ronald de Haas projectleider Regiorijder en Katrijne de Vries account/contractmanager gemeente Haarlem (agendapunt 2)

1. Opening en vaststelling agenda

Ruth heet iedereen welkom en opent deze eerste vergadering in 2018 met de beste wensen voor iedereen.

2. Presentatie stand van zaken Wmo vervoer door Ronald de Haas

Ronald de Haas geeft een uitgebreide toelichting op de stand van zaken Regiorijder per januari 2018 en op de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd eind augustus 2017. Duidelijk is dat de instroom van het leerlingenvervoer problematisch is en dat dit ook nadelige effecten heeft gehad op het reguliere Wmo vervoer. Zie de presentatie in de bijlage voor uitgebreide informatie en cijfers.

Enkele opmerkingen en vragen naar aanleiding van de presentatie:

- Bij overgang naar een nieuw contract leerlingenvervoer duurt het gemiddeld twee tot vier weken voordat de nieuwe vervoerder de slimmere routes heeft gevonden, ervaring heeft met het aanrijden op scholen en het juiste bestand aan leerlingen heeft. Alleen bij deze overgang duurt het langer dan de gebruikelijke periode. In de presentatie in de bijlage wordt verder ingegaan op de oorzaken van de problemen rond de overgang van het leerlingenvervoer en de verbetermaatregelen die genomen worden.
- Er valt nog veel te verbeteren in de klachtafhandeling. Ook vanaf de publieke tribune wordt gemeld dat na het indienen van een klacht via de website men slechts een bevestiging vanuit de Regiorijder ontvangt maar geen reactie op de klacht zelf. Het is daarnaast de vraag of alle klachten wel binnen komen en worden geregistreerd. Er is geen apart klachtenmeldpunt bij de Regiorijder, men moet bellen naar het algemene nummer. Bij melding moet men duidelijk zeggen dat het om een klacht gaat voordat deze daadwerkelijk geregistreerd wordt als klacht. Klagen bij de chauffeur, wat veelvuldig gebeurt, wordt ook niet geregistreerd. Om een beter inzicht te krijgen in de kwaliteit van het vervoer zou de Regiorijder pro-actief steekproefsgewijs klanten telefonisch kunnen bevragen naar hun ervaringen. Omdat het invullen van het klanttevredenheidsonderzoek voor mensen met een verstandelijke beperking te moeilijk is, zou de oplossing zijn dat de instellingen waar deze mensen wonen of waar ze komen voor activiteiten gevraagd wordt naar de ervaringen.
- De ondergrens voor stiptheid ligt op 92% en wordt door de Regiorijder gebruikt als streefcijfer. Volgens Ronald is dit cijfer landelijk gebruikelijk in deze markt en vervoerstromen, vergelijkbaar met het OV-vervoer. De Participatieraad vraagt zich af waarom de ambitie en het streefcijfer niet hoger ligt, immers 8% van de gemiddeld 28000 ritten per maand betekent wel dat 2240 ritten niet op tijd rijden.

- De focus ligt nu op het verbeteren van de stiptheid, de Participatieraad wil daarnaast ook dat er aandacht blijft voor de bejegening door en deskundigheid van de chauffeurs.

Ronald wordt bedankt voor zijn uitgebreide presentatie en toelichting.

3. Mededelingen

Onzur en Bernice hebben zich afgemeld voor de vergadering. In de vergadering van het college van vandaag zijn Oznur Acar en Louis Sluys benoemd als lid van de Participatieraad met ingang van 9 januari 2018 tot 9 januari 2022.

4. Conceptverslag vergadering december 2017

Tekstueel:

geen opmerkingen.

N.a.v.:

Blz. 3. Toegankelijke stad: Aldijana Dedic beleids/accountmedewerker van de gemeente Haarlem was ook aanwezig bij het congres Gelijk is Gelijk. Zij heeft de Toegankelijke Stad in haar takenpakket en ook de beantwoording van het ongevraagde advies van de Participatieraad.

5. Bespreking in commissie samenleving reacties op advies Leerlingenvervoer en advies 18-/18+

Donderdag 11 januari staan de reacties op de adviezen leerlingenvervoer en 18-/18+ ter bespreking op de agenda van de commissie Samenleving. Er is geen aanleiding om in te spreken bij deze vergadering. Het advies over het leerlingenvervoer is overgenomen, het aansluiten bij de Regiorijder wordt uitgesteld en het contract met de huidige vervoerder wordt verlengd. De genoemde punten in het advies 18-/18+ worden ook grotendeels overgenomen, er ontbreekt echter een tijdspad. De werkgroep Jeugd heeft vanaf januari regulier overleg met de afdeling Jeugd en zal de uitwerking van de genoemde punten bewaken.

6. Trainingsdag 27 januari

Wilma Kuiper van Stimulansz begeleidt deze training. Zij is nu bezig met het maken van het programma waarin de aandachtspunten vanuit de evaluatie verwerkt worden. Ook is er aandacht voor het werken als team, de opbouw van een goed advies, het thema van voor 2018 en bekijken we opnieuw de missie en visie. Gert-Jan vult aan ook graag aandacht te willen voor de verbinding met de burgers. De training duurt de hele dag, wordt afgesloten met een etentje en de locatie is de zaal boven in Grandcafe Brinkmann aan de Grote Markt. Nadere informatie over het programma en de tijden volgt zo snel mogelijk.

7. Terugblik aanbieden evaluatierapport in de gemeenteraad

Voorafgaande aan de gemeenteraadsvergadering van 21 december jl. heeft Ruth het evaluatierapport aangeboden aan de burgemeester, de heer Wienen. Ruth is naar aanleiding van het rapport geïnterviewd door het Haarlems Dagblad. Het artikel, gepubliceerd in de krant van zaterdag 30 december 2018, heeft twee reacties opgeleverd. Een persoonlijk relaas van een burger over contacten met de gemeente en een met een opmerking over de huurverhogingen. Beide onderwerpen lenen zich niet voor behandeling in de Participatieraad. Ruth neemt met beide personen contact op om dit uit te leggen en ze verwijst ze door naar de juiste instantie.

8. Stand van zaken werkgroepen

Diversiteitsbeleid:

Op dinsdag 16 januari is er een overleg met de behandeld beleidsambtenaar en de werkgroep over het advies diversiteitsbeleid.

Toegankelijke stad:

Een deel van de werkgroep is in gesprek gegaan met Jan Troost, organisator congres Gelijk is Gelijk. Er is gesproken over het organiseren van een bijeenkomst op korte termijn met verschillende partijen (belanghebbenden, horeca, woningcoöperaties, raadsleden) om toegankelijkheid voor het voetlicht te krijgen. Idee is om dit nog voor de verkiezingen plaats te laten vinden, zodat

toegankelijkheid onder de aandacht is bij de coalitieonderhandelingen van het nieuwe college. Anja merkt op dat de werkgroep eerder heeft toegezegd aan de Hartenkampgroep, het LFB en het Alzheimercafe met hen in gesprek te gaan over de (sociale) toegankelijkheid. Ruth stelt voor dat de werkgroep zo snel mogelijk bijeen komt om de diverse suggesties te bespreken. Anja sluit zich aan bij de werkgroep, deze bestaat verder uit Frits, Joost en Jet. Koos Pelsser en Femke Schukking zitten als externe leden in de werkgroep.

Werkgroep dagbesteding:

Anja en Petra gaan op korte termijn in gesprek met de gemeente naar aanleiding van signalen over de herindicatie van de individuele begeleiding van Wmo cliënten. Er worden drie categorieën gehanteerd, licht/midden/zwaar. Het valt op dat in Haarlem vooral geïndiceerd wordt in de categorie licht.

Wmo-vervoer:

De vraag is of er vanuit de gemeente als opdrachtgever niet meer actie verwacht mag worden om af te dwingen dat de regiorijder daadwerkelijk voldoet aan de eisen genoemd in de verwerving Wmo-vervoer. En ook of het stiptheid streefcijfer niet hoger moet zijn dan de 92% die nu opgenomen is. Wellicht is een ongevraagd advies van de Participatieraad hier gewenst. Hans komt hier volgende vergadering op terug.

Sociaal Wijkteam:

De werkgroep heeft volgende week een afspraak met een van de teamleiders Sociaal Wijkteam, o.a als voorbereiding op het werkbezoek dat de werkgroep wil afleggen in een aantal wijkteams. Joost zit niet in de werkgroep maar heeft ook interesse in een werkbezoek.

9. Rondvraag en sluiting

Jurry vraagt hoe het staat met het instellen van de kinderraad, Saskia vraagt dit na bij de desbetreffende ambtenaar. Het lijkt hem een leuk idee om een kinderpactatieprijs aan deze raad te koppelen. De andere leden zien op dit moment hier geen aanleiding voor.

Joost meldt dat met ingang van 1 maart in het gebouw op het Da Vinciplein in Meerwijk een inloophuis voor kankerpatiënten wordt geopend. In het zelfde pand openen ook het Odenzahuis, de herstelacademie, het Sociaal Wijkteam en de Wijkraad.

Ruth meldt dat het project Tafel van Veel in 2018 wordt voortgezet. Het project is vorig jaar, in het jaar van de ontmoeting, van start gegaan. In diverse deelnemende restaurants schuiven mensen die elkaar nog niet kennen aan voor een lunch of diner. Ruth nodigt een ieder uit eens aan te schuiven. Meer informatie <https://detafelvanveel.nl>

Bijeenkomsten:

Louis en Anja bezoeken de Burenhulpborrel.

Frits en Ruth zijn aanwezig bij de Challenge to Work finale

Ruth, Saskia en Anja hebben zich aangemeld voor de bijeenkomst Jong en Oud is Goud in samenwerking met de Stichting Samen.

Anja gaat op 7 februari naar de contactbijeenkomst voor mantelzorgers.

Er zijn verder geen vragen meer, Ruth bedankt de aanwezigen en sluit de vergadering.

Actielijst

<i>Nummer</i>	<i>Actie</i>	<i>Wie</i>	<i>datum</i>
09-01	Aanpassen teksten website	Ruth en Saskia	Eerste kwartaal 2018
12-01	Opstellen brief college over andere invulling	Saskia/Ruth	Januari 2018

	uitreiking Participatieprijs		
01-01	Navraag oprichten kinderraad	Saskia	Februari 2018
01-02	Contact opnemen met personen die gereageerd hebben op krantenartikel interview HD	Ruth	Februari 2018

Presentaties vergadering

Onderwerp	Wie	datum
Mobility mentoring	Ruth	2018
de stichting 'Goed Doen voor een Ander' met het buurtproject Koffieschenken	Saskia	februari
Bedrijf en Samenleving	Saskia	
Toelichting Wmo verordening en veranderingen in regelgeving (Gerwin Nijland)		
Resultaten SZW project Ik doe mee! (Marjan Beneker)		
Sociaal programma statushouders (Franklin Piers)		