



Verslag van Participatieraad Haarlemmermeer Beleidsvleugel
Vergaderdatum 5 februari 2018
Aanwezig 12 leden (waarvan 3 van de Praktijkvleugel)
Afwezig met kennisgeving 1 lid ziek
Afwezig zonder kennisgeving
Verslaglegging Ineke van Dijk (secretaris)

	Onderwerp	Actie
1	Opening De voorzitter heet de beleidsadviseur en de projectleider doelgroepenvervoer en de drie gasten van harte welkom. 1 lid is ziek, 1 lid komt later.	
2.	Presentatie Doelgroepenvervoer De projectleider doelgroepenvervoer is namens de 9 gemeenten het aanspreekpunt voor doelgroepenvervoer. In januari 2017 is de Regiorijder gestart met het WMO vervoer. Vanaf februari en de maanden daarna liep het WMO vervoer vrij voorspoedig. In de zomer kwam er een kleine dip in het WMO vervoer met name omdat men niet goed had ingeschat hoeveel gebruik gemaakt werd van het WMO vervoer in de weekenden. Per 8 september 2017 is het leerlingenvervoer in Haarlemmermeer, IJmond en Haarlemmerliede gestart. 1100 leerlingen moesten per dag worden vervoerd, waarvan iets meer dan de helft uit Haarlemmermeer. Door te weinig vervoerscapaciteit bij de vervoerders, het niet tijdig aanleveren van leerlinggegevens door scholen (pas aan het einde van het schooljaar is bekend welke leerlingen waar naar welke locatie vervoerd moeten worden), het ontbreken van informatie vanuit scholen, het niet goed aansluiten van de computersystemen van de verschillende partijen, onvoldoende samenwerking en communicatie tussen de verschillende partijen en onvoldoende kwaliteit van de routeplanning heeft het leerlingenvervoer een slechte start gemaakt. Het tekort aan capaciteit bij het leerlingenvervoer heeft men proberen op te lossen door WMO chauffeurs ook voor het leerlingenvervoer in te zetten. Dit heeft een groot negatief effect gehad op het WMO vervoer waardoor de laatste 4 maanden van 2017 zowel voor het leerlingenvervoer als voor het WMO vervoer onder het gewenste niveau is geweest. Daarbij was er in de laatste vier maanden nog meer vraag naar vervoer dan de maanden daarvoor. Het is bekend dat de vraag naar het vervoer in het najaar toeneemt, maar vergeleken met	

	<p>2016 was het een flinke toename. Hier moet nog een analyse op gedaan worden.</p> <p>Opmerking van de PR: De norm voor de Regiorijder is dat minimaal 92 procent van de ritten op tijd moet worden gereden. Omdat het hier om een zeer kwetsbare groep klanten gaat zou 98 procent de norm moeten zijn.</p> <p>Reactie projectleider: Er zou een discussie gevoerd kunnen worden over de te hanteren norm. 92 procent is een gebruikelijke norm rekening houdende met het feit dat men onderdeel uitmaakt van een vervoerssysteem waarbij je niet overal invloed op hebt. Met maatregelen zou het aantal ritten dat op tijd rijdt verhoogd kunnen worden, maar dat zal dan fasegewijs moeten worden gedaan.</p> <p>Vraag PR: Hebben jullie een idee van investeringshoeveelheid voor elke punt die je hoger zou willen scoren?</p> <p>Reactie projectleider: Nee. Er zouden dan meer voertuigen en chauffeurs moeten worden ingezet. Je krijgt dan wellicht ook te maken met bussen die stil staan, dit doet vaak geen goed aan de arbeidsethiek van chauffeurs. Eerste prioriteit is de 92 procent te halen. Als we het beter willen krijgen dan kan de vervolgvraag zijn hoe we dit dan zouden moeten doen.</p> <p>Reactie PR: Hier wil de Participatieraad graag inzicht in hebben.</p> <p>De afgelopen 4 maanden was het vervoer van de Regiorijder van een onacceptabel niveau. Omdat er zoveel dingen niet goed gingen konden ook extremen (uitersten die oplopen tot 2 uur wachttijd) lastig worden opgelost. Momenteel komen extremen niet meer voor en als ze voorkomen kan er actie op ondernomen worden.</p> <p>Vraag PR: Er zijn gevallen bekend waarbij in de uren dat men heeft moeten wachten verschillende keren met de centrale heeft gebeld. Worden deze telefoontjes als klacht gezien?</p> <p>Antwoord projectleider: Een telefoontje naar de centrale wordt niet als klacht genoteerd. Een klacht wordt geregistreerd als een klant naar het klachtenmeldpunt belt.</p> <p>Vraag PR: De communicatie tussen de vervoerssystemen van Connexion en de vervoerders was niet goed. Hadden jullie dit niet van tevoren kunnen weten? Was er onvoldoende tijd om te testen? Jullie hadden ook een voorfase kunnen plannen?</p> <p>Antwoord projectleider:</p>	
--	--	--

<p>We hadden onderzocht of de aansluiting werkte. De koppeling werkte wel, maar toch sloten de systemen niet helemaal goed aan. De invoering van gegevens werden door de verschillend systemen anders geïnterpreteerd waardoor fouten ontstonden en het onduidelijk was waardoor het vervoer niet goed ging. We wisten wel dat het niet helemaal goed aansloot, maar de hoeveelheid viel tegen.</p> <p>Vraag PR: Bij de start van het leerlingenvervoer kwam naar voren dat er een capaciteitsprobleem was (20 procent te weinig chauffeurs). Stond daar in het contract een sanctie op richting Connexxion?</p> <p>Antwoord projectleider: Connexxion moet wel de planning organiseren, maar is niet de partij die de vervoerders inhuurt. De gemeente heeft de contacten met de vervoerders afgesloten. De gemeenten moeten er voor zorgen dat de samenwerking goed op elkaar is afgestemd. In elk contact is een passage opgenomen over in gebreke stelling. We hebben de trap doorlopen door eerst te bepalen waar het probleem lag, vervolgens de verantwoordelijke aan te spreken en brieven te sturen. De vervoerders (5) worden heel hard gehouden aan het leveren van capaciteit, tegelijkertijd zijn we er niet bij gebaat als er een vervoerder omvalt. De afgelopen 4 maanden hebben de vervoerders veel ingezet om meer capaciteit te leveren. Voor vervoerders een behoorlijke opgave omdat er een tekort aan chauffeurs is.</p> <p>Opmerking PR: Het omvallen van 1 van de vervoerders kan ook een impuls geven aan de overige vervoerders.</p> <p>Vraag PR: 1 van de oorzaken van de slechte start van het leerlingenvervoer is dat in de zomermaanden in korte tijd met beperkte capaciteit een heleboel moet gebeuren. De gegevens over de leerlingen zijn pas aan het einde van het schooljaar bekend. Hier moet toch rekening mee gehouden worden?</p> <p>Antwoord projectleider: Naast het capaciteitstekort liepen we ook aan tegen een planningsopgave. Connexxion had pas aan het begin van de zomervakantie zicht op de gegevens. Er was slechts 6 weken tijd om de planning te maken. Daarbij komt dat het plannen van het leerlingenvervoer een heel ander proces is dan het plannen van het WMO vervoer. We moeten er volgend jaar op toezien dat Connexxion drie maanden van tevoren kan starten met de planning. Wellicht moet er een planning gemaakt worden op 80 procent van de gegevens en zouden later aangeleverde gegevens daarin moeten worden verwerkt.</p> <p><u>Klachten WMO vervoer</u> Onder andere door invoering van het leerlingenvervoer en de inzet van WMO chauffeurs hiervoor waren er in september, oktober er november veel klachten over het</p>	
---	--

	<p>WMO vervoer. Helaas zijn de klachten die binnen zijn gekomen via het webformulier niet bij Connexxion terecht gekomen. Er moet kritisch nagedacht worden over hoe om te gaan met klachten. Zo is de vraag of een onafhankelijk klachtenmeldpunt de afhandeling van de klachten juist ingewikkelder maakt omdat het buiten het proces staat. Ook het leereffect van de klachten moet worden verhoogd.</p> <p>Opmerking PR: De scheiding van het klachtenmeldpunt en de centrale werkt niet goed. Door hetzelfde telefoonnummer te gebruiken voor de centrale en het klachtenmeldpunt is het voor klanten niet duidelijk dat het hier een onafhankelijk klachtenmeldpunt betreft. Men is in de veronderstelling dat men bij melding van klachten Connexxion aan de lijn heeft. Daardoor zijn klanten bang dat het indienen van een klacht voor hen een negatief effect heeft op eventuele volgende aanvragen voor vervoer.</p> <p>Vraag PR: Tijdens een bijeenkomst over vervoer in Badhoevedorp kwam de vraag aan de orde of de Regiorijder en Connexxion bereid zijn om een uitbreiding te doen op het aantal haltes. Vergroot dit het probleem van de Regiorijder niet.</p> <p>Antwoord projectleider: De vraag is hier op welke manier het systeem groter gemaakt kan worden zodat het vervoer meer gespreid kan worden, Toevoegen van haltes heeft daarin geen invloed op het vervoer van de Regiorijder.</p> <p><u>Hoe gaat het nu?</u> Vanaf 8 januari heeft het vervoer een significante verbetering gemaakt. 90 procent van de ritten voor het leerlingenvervoer en het WMO vervoer rijdt nu op tijd. Er zijn 25 nieuwe leerlingenvervoerchauffeurs aangesteld. Er zijn minder klachten. Minder telefoontjes en er is meer rust op straat. De planning is beter. De capaciteit blijft kwetsbaar. Het voorspellen van de vraag is heel belangrijk zodat men snel kan schakelen met capaciteit.</p> <p>Opmerking PR: De komende maanden zijn jullie erg druk met het klachtenproces. Daarbij is belangrijk hoe je je doelgroep bereikt. Nieuwe klanten krijgen nu een informatieboekje thuis, wellicht is het een idee om flyers in de bussen te hangen? Ook is rechtstreekse communicatie naar klanten met excuses en verbetermaatregelen en informatie waar klachten ingediend kunnen worden belangrijk. De PR biedt aan om mee te denken over teksten voor dergelijke communicatie.</p> <p>Opmerking PR:</p>	
--	---	--

<p>Wij horen regelmatig van mensen dat chauffeurs in de bus klagen over hun werkgever of over Connexxion. Dit lijkt ins geen goede zaak. Daarnaast horen wij dat chauffeurs hun eigen Tom Tom aan moeten schaffen. Dat vinden wij opmerkelijk.</p> <p>Antwoord projectleider: Het is ongeoorloofd dat chauffeurs tegen klanten klagen. Wat betreft het aanschaffen van een eigen Tom Tom voor chauffeurs; Dit is aan de vervoerder. Wij mengen ons niet in bedrijfsprocessen van een vervoerder. Het is niet aan ons hoe de vervoerder dit met zijn personeel regelt.</p> <p>Opmerking PR: De organisatie is het probleem. In hoeverre wordt er gekeken naar de doelgroep en wat er nodig is. Wat kan anders? Is er niet een goedkopere voorziening dan WMO vervoer in te zetten. Denk bijvoorbeeld aan het invoeren van een strippenkaartensysteem.</p> <p>Opmerking PR: Wij adviseren u om de medewerkers van de centrale er op te wijzen dat ze de juiste vraag aan de klant stellen. Zo moet een klant het tijdstip aangeven waarop de klant ergens moet zijn, en niet zelf de vertrektijd bepalen, omdat de klant geen zicht heeft op hoe lang de taxi er over doet. Ook moet er bij klanten geïnformeerd worden of deze een prioriteitsrit nodig heeft. Centralisten kunnen zeker nog het een en ander winnen in het verduidelijken van de aanvraag. De PR vraagt aandacht voor het trainen van de centralisten.</p> <p>Opmerking PR: Het is niet duidelijk of ziekenhuisbezoek valt onder het WMO vervoer of onder de WLZ (Wet Langdurige Zorg). In de folder moet zorgvuldiger worden omschreven wanneer een ziekenhuisbezoek onder het WMO vervoer valt.</p> <p>Antwoord projectleider: Dit zal besproken worden in de klankbordgroep Regiorijder.</p> <p>Afsluitende opmerking PR: De PR is vandaag nog niet gerust gesteld en is er niet gerust op. Voordat dit systeem werd ingevoerd heeft de PR Haarlemmermeer regelmatig en indringend bij gemeentebestuur en in WMO klankborgroep diverse zorgen geuit. Wij waren destijds niet tevreden over de afhandeling van onze inbreng. Uw presentatie als gevolg van ervaringen van vorig jaar is een belangrijk punt geweest om te horen hoe het er nu voorstaat, hoe het gegaan is en ook om vooruit te kijken Het baart de PR zorgen over hoe het er op dit moment voor staat. Daarbij is de PR teleurgesteld over de beperkte mate van ambitie die wij proeven bij gemeentebesturen. Nu een jaar verder na de invoering van systeem zijn jullie slechts zo ver dan nu</p>	
---	--

	<p>geconstateerd. Natuurlijk zijn hier allerlei verklaringen voor.</p> <p>De belangrijkste conclusie is dat de voorbereiding die twee tot tweeënhalf jaar geduurd heeft niet heeft kunnen voorkomen dat op het moment dat het nieuwe systeem werd ingevoerd de problemen huizenhoog waren. Dat is ernstig. We kijken daar niemand in persoon op aan, maar vinden dit buitengewoon zorgelijk. Dank voor jullie aanwezigheid en openhartigheid.</p>	
3.	<p><u>Concept verslag van 15 januari 2018</u> Ter vaststelling op 5 maart.</p>	
4.	<p>Participatietrajecten</p>	
4.1	<p>4.1. Bespreekpunten:</p> <p>a. Doelgroepenvervoer</p> <p>Besloten wordt dat de voorzitter een ongevraagd advies zal opstellen en dat dit in de vergadering van 5 maart zal worden besproken. Dit in het besef dat de gemeente Haarlemmermeer onderdeel is van een groep van 9 gemeenten. Desalniettemin wil de Participatieraad voor de inwoners van Haarlemmermeer een signaal afgeven. De volgende aandachtspunten worden meegegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De gemeenten moeten meer prestatieafspraken nakomen. Sneller belonen en boeten. Niet alleen masseren maar zich zakelijk opstellen. De vraag is of het huidige contract hier wel ruimte voor biedt • Aandacht op sturing. Niet alleen naar de doelgroepen kijken, maar ook kijken wat de alternatieven zijn met name rond de vrijetijdsbesteding. Wellicht kan dit op een andere manier georganiseerd worden. • Wat gaat er in Haarlemmermeer niet goed en hoe gaat dat verbeterd worden? • Analyse voor de toekomst wordt gemist. Het aantal gebruikers van vervoer neemt toe (demografisch gegeven) daar moet je flexibeler op inspelen. Er is een te kleine flexibele schil. <p>Besloten wordt om dit punt niet regionaal op te pakken omdat het in andere adviesraden minder leeft en om het onderwerp niet mee te nemen in de gesprekken met de politieke partijen omdat deze zich niet of nauwelijks bewust zijn van de feitelijke gegevens en het afgelopen jaar nauwelijks hebben stil gestaan bij deze problematiek.</p> <p>b. Collectieve zorgverzekering</p> <p>De reactie op de vragen wordt voor kennisgeving aangenomen.</p> <p>4.2 Stand van zaken</p> <p>a. Ongevraagd advies personen met verward gedrag</p> <p>Het antwoord gekoppeld aan de voortgangsnotitie (290118 staf veiligheid en zorg) zal de PR afwachten.</p> <p>b. Verkiezingen</p>	<p>voorzitter</p>

	<p>de brief is verzonden op 1 februari.. De voorzitter probeert een interview te regelen bij het Haarlems Dagblad HC Nieuws en Witte Weekblad. De voorzitter heeft afspraken met de fracties Groen Links, PvdA, HAP en VVD om de brief toe te lichten. Van D66 heeft de voorzitter (nog) geen reactie ontvangen.</p> <p>c. Opvang Wonen en Herstel + Wonen met zorg In afwachting van adviesaanvraag .Eerste kwartaal 2018.</p> <p>d. Registratie werkzoekenden/banenafspraken. Afspraak wordt gepland</p> <p>e. Lokaal gezondheidsbeleid In afwachting van reactie</p> <p>f. Etta Palmstraat Het onderwerp komt onderaan de lijst pro memorie</p> <p>g. Inkoop 1 portaal crisissituaties in afwachting reactie. De voorzitter heeft de vraag bij de gemeente neergelegd op welke manier de PR betrokken wordt bij de aanbestedingen JeugdGGZ, WMO en schoolcoaches. Op 5 maart zal een presentatie gehouden worden over het inkoopproces met de vraag of de PR van tevoren de presentatie toegestuurd kan krijgen zodat de leden zich kunnen inlezen en voorbereiden.</p> <p>h. Aanpassing beleidsregels Sociaal Domein In afwachting van een reactie. De beleidsregels zijn reeds gepubliceerd, maar de PR heeft nog geen reactie op het advies ontvangen. De secretaris vraagt de stand van zaken na.</p>	<p>Secretaris</p> <p>Secretaris</p> <p>secretaris</p>
5	Ingekomen stukken en mededelingen	
	<p>5.1. Ingekomen stukken</p> <p>a. <u>Vragen voorzitter beschermingstafel.</u> De secretaris past de brief aan en stuurt deze ter laatste lezing aan de voorzitter en een lid. Dan zal de brief worden verstuurd. In het slot van de brief zal worden opgenomen dat de PR graag binnen vier weken een reactie ontvangt.</p> <p>b. <u>Vragen aan Meerteams</u> Vraag 5a anders formuleren zodat het een open vraag wordt. Het artikel "Wijkteams jeugdhulp moeten op de schop" uit Binnenlands Bestuur van 30 januari zal als bijlage bij dit verslag worden gevoegd en aan de Meerteams worden verzonden met de vraag om hun mening te geven over dit artikel. Afhankelijk van de reactie op de vragen zal een delegatie in gesprek gaan met de Meerteams.</p> <p>c. <u>Afronding project GIA</u> De rapportage GIA zal bijgevoegd worden bij de vragen aan de Meerteams (zie 5b) met de vraag hoe de Meerteams aankijken tegen de aanpak en de implementatie van de 5 aandachtsgebieden die uit het landelijk beraad zijn gekomen.</p>	<p>secretaris</p> <p>Secretaris</p>

	<p>Verzoek aan de leden is dat mocht men in gesprek gaan met de netwerkpartners/achterban te vragen wat de ervaringen met de Meerteams zijn.</p> <p>d. Verslag lokale inclusie agenda + checklist ongehinderd</p> <p>Opmerkelijk is dat men nieuwe locaties buiten beschouwing laat omdat daar alles goed geregeld schijnt te zijn. De informatie wordt voor kennisgeving aangenomen.</p> <p>De secretaris zal terugkoppelen aan de verantwoordelijk beleidsadviseur dat de PR het op prijs stelt komend najaar de eerste rapportage van bevindingen van ongehinderd onder ogen te krijgen.</p> <p>5.2 Terugkoppelingen</p> <p>Consultatie Inburgering/Wet Taaleis 18 januari</p> <p>Vragen en opmerkingen:</p> <p>Laaggeletterden zijn moeilijk te bereiken. Bij het Taalhuis melden zich nauwelijks autochtone laaggeletterden. Casemanagers van de gemeente geven aan dat het lastig is om laaggeletterden te herkennen. Er is een bijeenkomst geweest tussen gemeente en Taalhuis. Dat ging voornamelijk over de samenwerking. In hoeverre zijn medewerkers van Sociale Dienstverlening in staat om laaggeletterden te herkennen en testen af te leggen? Een lid dat niet aanwezig was bij de consultatie zal het verslag aanvullen met enkele vragen/opmerkingen. Daarna zal het verslag naar de beleidsadviseurs worden gestuurd.</p>	<p>Secretaris</p> <p>secretaris</p> <p>lid</p>
6	<p><u>Participatiekalender</u></p> <p>Ter info.</p>	
7	<p><u>Rondvraag</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een lid zal een mail verspreiden waarin door Presenz een cursus voor inwoners van Haarlemmermeer wordt aangeboden over eerste hulp bij psychische problemen. Gratis. 2. Het valt de PR op dat er weinig onderwerpen over jeugdbeleid op de agenda staan. De secretaris neemt hierover contact op met de teammanager Jeugdbeleid. 3. Een lid is de volgende vergadering met vakantie. 4. De secretaris stuurt namens de leden een bloemetje aan een lid dat al geruime tijd ziek is. 5. Een lid zal een pitch houden bij AM Match in het kader van wonen en de begeleiding van dagbesteding richting werk. De gemeente Haarlemmermeer vraagt hierover aan verschillende instanties input. 6. Wat gebeurt er op dit moment rond schuldhulpdienstverlening aan jongeren? De secretaris legt deze vraag voor aan de verantwoordelijk beleidsadviseur. 	<p>Secretaris</p> <p>Secretaris</p> <p>secretaris</p>
8	<p><u>Sluiting</u></p> <p>Om 16.10 uur</p>	

Actielijst

Volgnr	Onderwerp	Uitvoering	Planning
1 (181217)	Registratie werkzoekenden/banenaafspraken De secretaris plant een vervolgspraak in voor februari	Secretaris	Februari 2018
2. (260617)	De secretaris zal uitzoeken op welke manier de PR geïnformeerd kan worden over de adviezen van de jeugdgemeenteraad en zal ook vragen wat er van de PR verwacht wordt in relatie tot de jeugdgemeenteraad.	Secretaris	Maart 2018
3. (181217)	Terugkoppeling aan Cliëntenraad Amstelring nav hun brief betreffende tarieven vervoer dagbesteding.	Secretaris	Februari 2018
4. (181217)	Afspraak maken voor de delegatie Werk en Inkomen met Jan Koningen, bestuurslid FNV (kennismaking)	Secretaris	Februari 2018
5 (050218)	Concept ongevraagd advies doelgroepenvervoer opstellen	voorzitter	Februari 2018
6 (050218)	Teammanager + categoriemanagers Inkoop uitnodigen voor presentatie Inkoop en vragen vooraf de presentatie aan de PR te sturen	secretaris	Februari 2018
7 (050218)	Stand van zaken antwoord op advies beleidsregels Sociaal Domein navragen	secretaris	Februari 2018
8 (050218)	Brief aan voorzitter beschermingstafel aanpassen en verzenden	secretaris	Februari 2018
9 (050218)	Vragen meerteams + artikel "Wijkteams jeugdhulp moeten op de schop"+ rapportage GIA (5 aandachtspunten) voor commentaar aan management Meerteams sturen	secretaris	Februari 2018
10 (050218)	Aan beleidsadviseur Inclusie agenda vragen om de eerste rapportage van bevindingen over ongehinderd in het najaar aan de PR voor te leggen	Secretaris	Februari 2018
11 (050218)	Aanvullen verslag banenaafspraken/Wet Taaleis	Lid	Februari 2018
12 (050218)	Teammanager Jeugd vragen waarom er weinig onderwerpen over Jeugd op de agenda staan voor de PR	Secretaris	Februari 2018

13 (050218)	Bloemetje aan een ziek lid sturen	Secretaris	Februari 2018
14 (050218)	Navragen wat er op dit moment gebeurt aan schuldhulpverlening voor jongeren	Secretaris	Februari 2018