

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

Aan de leden van de Participatieraad

Datum 20 december 2016
Ons kenmerk 2016/570168
Contactpersoon F. van Hattem / A. Leenman
Doorkiesnummer 023-5113609 / 023-5113256
E-mail fdjhattem@haarlem.nl / aleenman@haarlem.nl

Geachte leden van de Participatieraad,

Hartelijk dank voor uw uitgebreide advies inzake de Onafhankelijke Cliëntondersteuning. Uw raad heeft dit onderwerp benoemd als thema voor uw raad in 2016. De gemeente heeft gelijktijdig een opdrachtformulering gemaakt om de huidige invulling van onafhankelijke cliëntondersteuning te inventariseren en te bezien in hoeverre verder of op andere wijze hieraan vorm gegeven moet worden. U heeft deze aanpak van harte onderschreven. In het afgelopen jaar hebben wij ook een aantal maal informeel met u gesproken over dit onderwerp.

U geeft in uw brief een advies en een alternatief advies. Het advies is een poule van onafhankelijke cliëntondersteuning buiten het sociaal wijkteam te organiseren en het alternatief is een onafhankelijk meldpunt in te stellen als cliëntondersteuning en deze onder te brengen in het sociaal wijkteam. Wij nemen uw eerste advies over en verwerken dit in onze conceptnota over cliëntondersteuning door onafhankelijke cliëntondersteuning zowel in als buiten het sociaal wijkteam te organiseren in Haarlem en daarnaast een aanvullend alternatief te organiseren. U ontvangt onze conceptnota binnenkort met het verzoek hierover te adviseren.

Naar onze mening zijn er voldoende waarborgen dat cliënten, die om welke reden dan ook cliëntondersteuning buiten het sociaal wijkteam wensen, die onafhankelijke ondersteuning ook krijgen. Tegelijkertijd zien wij dat veel basisvoorzieningen inmiddels zijn opgegaan in het sociaal wijkteam waarmee de formele onafhankelijke cliëntondersteuning buiten het sociaal wijkteam beperkter is geworden. Om die reden zullen wij in onze conceptnota ook een voorstel doen voor een (extra) alternatief buiten het sociaal wijkteam.

Graag gaan wij nader op uw beide adviezen in.

Wij realiseren ons dat de bekendheid van dit aanbod groter moet zijn. Dat is een verantwoordelijkheid van de betrokken organisaties, maar de gemeente neemt daar ook een verantwoordelijkheid in. In onze conceptnota nemen wij op binnen de Digitale Sociale Kaart (DSK) een speciale digitale pagina te maken van organisaties die zich bezig houden met cliëntondersteuning. Door alle organisaties samen te voegen onder de noemer van 'onafhankelijke cliëntondersteuning' en aan te geven op welke cliëntgroep de ondersteuning zich richt ontstaat voor de cliënt een duidelijk overzicht. De cliënt heeft daarmee de keuze om cliëntondersteuning zowel binnen als buiten het sociaal wijkteam in te schakelen. Daarmee ontstaat een aanbod van cliëntondersteuning die laagdrempelig is en diverse vormen kent (van vrijwillig tot professioneel). Omdat cliëntondersteuning gratis, onafhankelijk en toegankelijk is, staat het de burger altijd vrij om een eigen keuze te maken in het brede aanbod van cliëntondersteuning. Dat betekent ook dat de burger altijd kan overstappen naar een andere cliëntondersteuner als hij ontevreden is over de geboden ondersteuning of behoefte heeft aan een second opinion.

De gemeente heeft zoals gezegd een inventarisatie gemaakt van alle formele en informele organisaties die een vorm van cliëntondersteuning bieden aan burgers in Haarlem. Deze organisaties zullen dus onder de noemer van cliëntondersteuning opgenomen worden in de Digitale Sociale Kaart (DSK) die per januari 2017 beschikbaar komt. Uit de inventarisatie blijkt dat er veel organisaties zijn die een vorm van ondersteuning bieden. Het overzicht is nog niet compleet. Er bestaan ook nog cliëntenplatforms, belangengroepen en patiëntenverenigingen, veelal georganiseerd vanuit specifieke doelgroepen of zorgaanbieders, die ook een rol kunnen spelen in cliëntondersteuning. De gemeente zal stimuleren dat ook deze groepen worden opgenomen in de DSK.

Wij stellen daarnaast in de conceptnota voor om naast de bestaande vormen van cliëntondersteuning nog een extra mogelijkheid aan te bieden voor twee jaar. Voor de invulling hiervan wordt een bureau of organisatie gezocht die deze rol onafhankelijk kan vervullen en dus niet deel uit maakt van bijvoorbeeld het sociaal wijkteam of CJG. Wij willen hiermee het palet aan mogelijkheden verbreden en zullen na twee jaar evalueren of deze extra mogelijkheid meerwaarde heeft ten opzichte van het overige aanbod aan cliëntondersteuning.

U schrijft in uw advies dat de cliëntondersteuners personen of organisaties zijn die zich gekwalificeerd hebben op de negen levensgebieden van het sociaal domein. Graag willen wij erop wijzen dat ervaringsdeskundigen en informele cliëntondersteuners vaak veel kennis hebben op een deelgebied waardoor sprake kan zijn van specifieke kennis en deskundigheid voor een specifieke doelgroep en daarmee ook een goede vorm van cliëntondersteuning zijn.

In uw advies maakt u onderscheid tussen cliëntondersteuning door professionals en ondersteuning door mensen uit 'hun' omgeving of door vrijwilligers van belangenorganisaties. Deze laatste vorm van ondersteuning stelt U naast de onafhankelijke cliëntondersteuning. Wij zijn evenals u van mening dat het aan de cliënt is om te bepalen welke vorm van ondersteuning gekozen wordt. In de conceptnota staat dat informele ondersteuning niet minder is dan formele ondersteuning. Ervaringsdeskundigen kunnen in veel gevallen veel betekenen voor

de cliënt en zijn soms beter op de hoogte van wat de cliënt nodig heeft dan professionele ondersteuners. In de conceptnota kiezen wij er daarom voor een onderscheid te maken in ‘vertrouwenspersonen’ (mensen uit het eigen netwerk), ‘formele cliëntondersteuners’ (professionals) en ‘informele cliëntondersteuners’ (vrijwilligers).

Organisaties die zich richten op informele cliëntondersteuning hebben een eigen verantwoordelijkheid om hun vrijwilligers op te leiden en de noodzakelijke kennis regelmatig te updaten middels een aanbod voor bijscholing. Als er zich onverhoopt problemen voordoen in de financiering van de scholing van cliëntondersteuners dan staat het de organisatie vrij om contact met de gemeente te zoeken om samen te zoeken naar oplossingen.

Wij zijn van mening dat de invulling van onafhankelijke gratis cliëntondersteuning zoals die in de conceptnota is verwoord in lijn is met uw ongevraagde advies.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

J. Scholten

drs. J. Wienen