



Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 21 februari 2020
Ons kenmerk 2020/05
Contactpersoon S.K. Augustin
Doorkiesnummer 023-511 5273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Kopie aan Dhr. K. Roelofsen
Onderwerp Evaluatie pilot clientondersteuning

Geacht college,

Enige tijd geleden ontvingen wij de evaluatie van de pilot Clientondersteuning. Gezien onze actieve bemoeienis in het verleden over dit onderwerp sturen wij u ons advies over de evaluatie.

Wij kunnen ons vinden in de conclusie van de evaluatie waarin wordt aangegeven dat de toevoeging van een organisatie die zich alleen richt op het bieden van cliëntondersteuning een toegevoegde waarde heeft.

Een andere goede ontwikkeling is ook dat Haarlem zich gemeld heeft als Koploper voor dit onderwerp bij het project van de VNG, Iederin en de Koepel voor Adviesraden Sociaal Domein. Zo blijft dit onderwerp in elk geval op de agenda van de gemeente Haarlem.

Sinds 2017 houdt de Participatieraad zich actief bezig met dit onderwerp, omdat wij, zoals bekend, van mening zijn dat het typisch een taak is van de Participatieraad om er voor te zorgen dat de burgers van Haarlem gebruik kunnen maken van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning.

Om dat doel te bereiken is de gemeente in 2017 een pilot gestart voor twee jaar en als conclusie van deze pilot is besloten dat Haarlem toevoegt dat cliëntondersteuning aangeboden wordt door een organisatie die zich puur richt op cliëntondersteuning en niet ook betrokken is bij het toegangsbesluit voor voorzieningen of als aanbieder/uitvoerder van voorzieningen/diensten actief is.

U zult begrijpen dat wij ons voor 100% kunnen vinden in deze conclusie.

Echter hebben we nog wel een belangrijke kanttekening. Onder het kopje 5. Communicatie en Bekendheid wordt geconstateerd dat de bekendheid van

cliëntondersteuning in Haarlem relatief groot is. Er wordt zelfs gesproken over een relatief goede score van 43% t.o.v. de landelijk score van 33%.

Wij vinden deze score echter onvoldoende en twijfelen ook aan de juistheid van dit gegeven om de volgende redenen.

Er is in 2019 maar door 11 cliënten gebruik gemaakt van de diensten van Cliëntenbelang. De reden hiervoor is de onbekendheid bij de burgers van Haarlem. Op de website van de gemeente Haarlem staat tot op heden nog steeds de flyer waarin de naam van Cliëntenbelang als enige onafhankelijk cliëntondersteuner niet eens is genoemd.

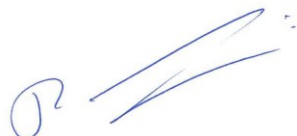
Ook navraag bij Sociale Wijkteams, welzijnsorganisaties en aanbieders binnen het sociaal domein en ambtenaren werkzaam binnen het sociaal domein leren dat er grote onbekendheid is over het fenomeen onafhankelijke cliëntondersteuning. Als onderbouwing hiervoor wijzen wij er op dat bij zaken als:

- “Iedereen doet Mee”,
- de aanpak van de her-indicering WMO
- de oplopende wachtlijsten in 2018/2019
- het Zwartboek over de Maatschappelijk Opvang

nauwelijks door cliënten gebruik is gemaakt van de Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning. Dit bleek ook op de conferentie in mei 2019 in Haarlem, georganiseerd door het ministerie van VWS en de VNG. Opvallend veel van de deelnemers, voornamelijk medewerkers van Sociaal Wijkteams, ambtenaren en hulpverleners waren onbekend met de Onafhankelijke Clientondersteuning in Haarlem. En dat terwijl de pilot toen al twee jaar liep en zij met name cliënten en burgers dienen te wijzen op deze mogelijkheid van ondersteuning.

Wij pleiten daarom nogmaals voor een groot offensief om de Onafhankelijke Clientondersteuning bekendheid te geven. Waarin ook de verplichting wordt opgenomen dat elke ambtenaar in het Sociaal Domein in woord en geschrift de burger van Haarlem wijst op de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van de Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning. Zodat Haarlem de titel Koploper op dit gebied ook daadwerkelijk verdient!

Met vriendelijke groet,



Ruth Nelemaat
Voorzitter Participatieraad Haarlem