



## **Datum: dinsdag 1 december 2015**

Aanwezig: Voorzitter: Ruth Nelemaat, leden: Ton van Angeren, Gert-Jan Ankoné, , Anja van Dam, Driss el Gharnati, Marzoug Lehiba, Petra Nuyens, Frank van de Peppel, Hans Redeker, Douwe Reinders, Jurry Smit, Mirjam Stolp, Corinne Visser, Frits de Vries, Floor van Wijk, ambtelijk secretaris: Saskia Augustin (verslag)

Afwezig: Gien Baltus

Gasten: bij agendapunt 2 Gerrit van der Meer, voorzitter Landelijke Cliëntenraad, wethouder Joyce Langenacker

### **1. Opening en vaststelling agenda**

Ruth opent de vergadering en heet iedereen welkom.

### **2. Onafhankelijke cliëntondersteuning: in gesprek met Gerrit van der Meer, voorzitter LCR.**

In 2015 heeft de Participatieraad een ongevraagd advies gegeven over de inrichting van de onafhankelijke cliëntondersteuning in Haarlem. Naar de mening van de Participatieraad is de onafhankelijke cliëntondersteuning in Haarlem nog niet goed ingericht. Daarom is besloten om voor 2016 de onafhankelijke cliëntondersteuning als thema te nemen. Om dat te realiseren is een werkgroep opgericht. In het voorjaar wil de werkgroep een themabijeenkomst organiseren voor burgers, cliëntenraden, organisaties en gemeenteambtenaren.

Ter voorbereiding op de activiteiten in het komende jaar heeft de werkgroep voor deze vergadering Gerrit van der Meer, voorzitter van de Landelijke Cliëntenraad uitgenodigd om met hem dit thema uit te diepen.

Voorafgaand aan de discussie geeft dhr. van der Meer een kort inleiding over dit onderwerp:

Er bestaan in het land veel misverstanden over het onderwerp cliëntondersteuning, daarom heeft het LCR in samenwerking met de VNG de zelftest ontwikkelt die inzage oplevert over hoe de ondersteuning in een gemeente is geregeld. Gerrit adviseert de participatieraad deze zelftest samen met de beleidsambtenaren in te vullen en deze te gebruiken om met elkaar af te stemmen wat we in Haarlem verstaan onder cliëntenondersteuning en te komen tot een definitie.

Hierbij dient men wel voor ogen te houden dat de cliëntondersteuner in de allereerste plaats een vraagbaak en wegwijzer is voor de cliënt. Hij kan bijvoorbeeld helpen bij het voldoen aan verplichtingen door uitleg te geven. Doordat hij kan zorgen voor minder ruis in de communicatie van de gemeente met de cliënt levert het voordeel op voor beide partijen. Met onafhankelijk wordt bedoeld dat de ondersteuner niet een vertegenwoordiger is van de gemeente of een andere uitkerende instantie.

Wat is een cliëntondersteuner volgens het LCR in ieder geval niet:

Géén zorgbemiddelaar, géén advocaat of juridisch hulpverlener, géén hulpverlener van de gemeente. Hij kan dus niet in het sociaal wijkteam zitten omdat de onafhankelijkheid dan niet geborgd is.

Vragen en opmerkingen in de discussie:

**1. Clientondersteuning is gratis, waar komt het geld vandaan?**

Voor de cliënt moet de ondersteuning gratis zijn. Uiteindelijk wordt het betaald door de gemeente. Het is onderdeel van de voorzieningen die een gemeente biedt aan haar inwoners.

**2. Hoe verhoudt deze ondersteuning zich tot de sociaal raadslieden?**

De functie sociaal raadslieden was een oorspronkelijk idee van de LCR op het gebied van Werk en Inkomen. Op een gegeven moment zijn zij als specifieke functie uit de wet gehaald. Het verschil met de cliëntondersteuner is dat Sociaal Raadslieden meer specifiek gericht zijn op het juridische vlak terwijl de onafhankelijke cliëntondersteuning levensbreed gericht is en integraal binnen het sociaal domein. De cliëntondersteuner moet kennis hebben van het hele sociaal domein.

**3. MEE doet toch aan clientondersteuning ?**

Dit klopt maar deze ondersteuning is voornamelijk zorggericht.

**4. Veel WAJONG-ers moeten een herkeuring ondergaan, cliëntondersteuning is bij hen niet bekend of er wordt op niet gratis ondersteuning gewezen. Ook kwam bij het klanttevredenheidsonderzoek Wmo naar voren dat er weinig bekend is over deze ondersteuning. Zijn er landelijke kwaliteitsnormen?**

Dit is zeer herkenbaar in het hele land: als er al kennis bestaat over de cliëntondersteuning is dit voornamelijk binnen de Wmo en niet binnen de andere domeinen. Er zijn er wel landelijke kwaliteitsnormen specifiek voor de Wmo maar niet op andere terreinen. Communicatie vanuit de gemeenten is daarom erg belangrijk, maar ook vanuit participatie- en cliëntenraden.

**5. Waarom is het niet mogelijk om als lid van een sociaal wijkteam onafhankelijk cliëntondersteuner te zijn?**

In de meeste gevallen zitten in de wijkteams medewerkers van de gemeente of medewerkers van andere organisaties die gedetacheerd zijn bij de gemeente. Het kan voor een cliënt erg lastig zijn wanneer hij een probleem heeft met de hulpverlening uit het wijkteam om daar over te praten met een cliëntondersteuner die uit hetzelfde team komt. En ook al worden hier binnen een sociaal wijkteam goede afspraken over gemaakt: voor een cliënt is het onderscheid tussen cliëntondersteuning en hulpverlening niet altijd duidelijk.

**6. Is er onderscheid tussen professionele en vrijwillige cliëntondersteuner?**

Er is een beroepsregister voor cliëntondersteuners; daar kunnen alleen professionals ingeschreven worden. Het grote verschil tussen deze twee groepen is echter dat je op vrijwillige ondersteuning geen recht kan laten gelden. Daarom is dhr. van der Meer, ondanks dat hij veel

respect heeft voor vrijwilligerswerk, in deze geen voorstander van het inschakelen van vrijwillige cliëntondersteuners.

### **7. Hoeveel cliëntondersteuners zijn er nodig?**

Er is niet aan te geven welke ratio aan cliëntondersteuners een gemeente nodig heeft. Er is namelijk nog geen ervaring waar dit getal op gestoeld kan worden. Dit is ook iets wat de Participatieraad mee kan nemen in het themajaar en de raad kan hierbij ook ervaringen van andere gemeenten betrekken.

### **8. In de reactie van het college op het ongevraagd advies over het instellen van een meldpuntfunctie werd verwezen naar de onafhankelijke clientondersteuning als alternatief.**

Volgens dhr. van der Meer is het belangrijk deze twee begrippen niet met elkaar te verwarren. Een meldpunt moet zéér laagdrempelig beschikbaar zijn voor het melden van klachten, dit is iets anders dan cliëntondersteuning. In de meeste gevallen is er bij deze burgers geen behoefte aan cliëntondersteuning.

### **9. Hoe kun je cliëntondersteuners werven?**

Cliëntondersteuners moeten kennis hebben over het hele sociaal domein. Op dit moment is het beroep nog volop in ontwikkeling. De LCR werkt mee aan een digitale handleiding waar in staat waar een cliëntondersteuner aan moet voldoen. Er zal een professionaliseringsslag binnen diverse beroepsgroepen nodig zijn en wellicht dat er een beroepsvereniging opgericht wordt.

Vanaf de tribune merkt Edo Paardekooper op dat in Zaanstad een goed voorbeeld is van een pool van cliëntondersteuners (ouderenadviseurs, MEE-deskundigen etc.).

Bert Holman, Koepel Wmo-raden (ook aanwezig op de tribune) meldt voorstander te zijn van het bundelen van ervaringen en kennis. Hij biedt aan in deze de samenwerking te zoeken en zodoende de verbinding te leggen met andere Wmo- en participatieraden in het land.

Ook wordt er vanaf de tribune aandacht gevraagd voor situaties waarin juist mantelzorgers clientondersteuning nodig hebben.

Het gesprek wordt hiermee afgesloten, de werkgroep zal de opbrengsten van vanavond verwerken. Ruth bedankt Gerrit van de Meer voor zijn heldere en interessante bijdrage.

### **3. Mededelingen**

Ruth is gevraagd door woningcorporatie Ymere zitting te nemen in hun adviesraad. Deze raad komt 5 maal per jaar bijeen in brainstormachtige sessies en adviseert over beleid, de adviezen en de onderwerpen zijn vertrouwelijk en uitsluitend bedoeld voor de vestigingsdirecteur van Ymere. Ruth heeft wethouder Langenacker op de hoogte gesteld. Op dit moment bijten beide activiteiten elkaar niet, mocht dit in de toekomst wel het geval zijn dan zal Ruth niet deelnemen aan de advisering voor dat onderwerp.

#### **4. Conceptverslag 3 november**

Tekstueel blz 2 punt 4 Petra en Anja zijn op bezoek geweest bij de Hartenkamp niet Heliomare. Wordt aangepast.

N.a.v. blz 4 punt 9 Regenboogbeleid: zodra er weer een bijeenkomst is, neemt Frank contact op met Driss over de uit te nodigen zelforganisaties.

#### **5. Advies bedrijfsplan SoZaWe**

In de vergadering van oktober hebben Nadine Versluis en Koen Rozemeijer een opzet voor het Strategisch bedrijfsplan besproken. In die fase ging het voornamelijk om het ophalen van informatie. Vervolgens heeft de Participatieraad een aantal conceptversies gekregen en deze besproken in een brainstormsessie eind oktober. Voorafgaand aan de extra vergadering van november ontvingen wij een nieuw stuk. Na de toelichting door Nadine en Koen op die extra vergadering is besloten dat er te weinig tijd is om tot een goed voorbereid advies te komen. Vervolgens bleek dat de gemeente gekozen heeft voor een ander procesvoorstel en zal er voor de collegevergadering van 15 december een informatienota worden aangeleverd. De koers blijft hetzelfde, meer aandacht voor de diverse doelgroepen en het zittend bestand. In het voorjaar 2016 wordt een uitvoeringsplan voor het hele sociaal domein opgesteld. De Participatieraad brengt geen advies uit op de informatienota vóór dat deze op 15 december in het college wordt behandeld, maar adviseert later in het proces rechtstreeks aan de gemeenteraad. Over het uitvoeringsplan in het aankomend voorjaar zal de Participatieraad adviseren volgens de normale lijnen.

#### **6. Advies Minimabeleid**

In het afgelopen jaar zijn er door de beleidsambtenaren een aantal bijeenkomsten en overlegmomenten georganiseerd met partners en burgers in de stad om zoveel mogelijk input te krijgen voor het minimabeleid voor de komende vier jaar. Ook van deze nota hebben we een aantal verschillende conceptversies ter advisering ontvangen. Besloten wordt om voordat de nota besproken wordt in het college een uitgebreide reactie te versturen met hierin een aantal vragen en aandachtspunten. Mogelijk adviseert de Participatieraad later op de door het college vastgestelde nota voordat deze richting commissie Samenleving gaat.

#### **7. Advies plan van aanpak langer zelfstandig wonen**

In de extra vergadering van 24 november heeft Brigitte Crooijmans een toelichting gegeven op het plan van aanpak langer zelfstandig wonen. De werkgroep die zich gaat buigen over het advies op het uitvoeringsplan eind 1<sup>e</sup> kwartaal 2016 bestaat uit Frits, Mirjam, Hans, Jurry, Anja en Ruth als trekker. Op de website, Facebook en via Twitter komt een oproep te reageren met ideeën en opmerkingen over dit onderwerp.

#### **8. Procesbewaking uitgebrachte adviezen**

Het afgelopen jaar is er gewerkt aan het opstellen van een passend 'format' aan de hand waarvan de Participatieraad aan procesbewaking en registratie van de (ongevraagde) adviezen kan doen.

Er zijn twee verschillende formats ontwikkeld. De eerste door Annette Kroes naar aanleiding van de evaluatie 2015 en de andere door een werkgroep o.l.v. Hans Redeker). Het format van de werkgroep bevat in het eerste gedeelte een helder overzicht van alle relevante kenmerken

van onze verstrekte adviezen tot dat moment. Het tweede gedeelte is feitelijk de opzet van Annette maar dan in Excel. Corinne en Jurry hebben samen gekeken naar de werkbaarheid en zijn tot de conclusie gekomen dat het zinvol is gedurende het proces van advisering een format te hanteren. Hun bevindingen:

- In Word invullen door werkgroep werkt makkelijker dan in Excel
- Excellijst wel zinvol als archieflijst, bij te houden door ambtelijk secretaris Saskia.
- Ook vastleggen in format wie werkgroepleden zijn (n.b. dit vraagt dus nog om aanpassing in format; nu alleen vastlegging wie proces-eigenaar /trekker is)
- Mogelijkheid van beknopte vastlegging van acties in voorbereiding van advies zeker doen want dat is goed te gebruiken in de inleidende tekst bij advies. Denk hierbij aan welke partij in achterban met welk resultaat / opmerking is geconsulteerd.
- Essentieel in werkgroep direct te starten met invullen van format op moment dat aanvraag advies bekend is, c.q. keuze gemaakt is ongevraagd advies te geven
- Vastleggen van formele naam van gemeentelijk stuk waar advies op gegeven wordt (dit in verband met kunnen terugvinden van de stukken)
- Interne evaluatie proces & inhoud is goed te beoordelen met uitzondering van de vraag : resultaat (inschatting % overgenomen adviezen). Dat vraagt om langere termijn bewaking van (gevolgen van) een verstrekt advies. Wat willen/kunnen we hier mee?

*(zie verder mail Corinne Visser d.d. 30 november 2015, als bijlage bij dit verslag)*

Besloten wordt om een jaar op deze manier te werken met als voornamelijk doel de effectiviteit en resultaten van het werk van de Participatieraad te beoordelen.

## 9. Stand van zaken werkgroepen

### • Kto-SoZaWe

Na een periode waarin het stil was rond het KTO staat er deze week weer een overleg gepland. De vooraf rondgestuurde vragenlijsten wekken de indruk dat er alleen bevraagd wordt op klantbejegening en expertise van de klantmanagers en niet op de effectiviteit van het poortmodel of de minimaregelingen. Corinne overhandigt aan Joyce een notitie met de bevindingen van de werkgroep over het proces rond het KTO tot nu toe.

### • Participatieprijs

De Participatieprijs 2015 is gegaan naar de vrijwilligers die de website van Hotel de Koepel hebben ontwikkeld waar vraag en aanbod van vluchtelingen en vrijwilligers samen komen. Zij zullen het prijzengeld voornamelijk gebruiken voor onderhoud aan de website. Dit jaar zijn er ook twee aanmoedigingsprijzen uitgereikt aan Delftsgroen en het Haarlems Kansfestival. Oud burgemeester Pop was voorzitter van de jury en reikte de prijzen uit. Er waren veel positieve reacties op de keuze(s) van de jury.

### • Wmo-vervoer

Anja en Hans zijn weer aanwezig geweest bij de laatste regionale bijeenkomst over het doelgroepenvervoer. In de vergadering van januari komt dhr. de Haas, projectleider een presentatie geven over het proces tot nu toe.

### • KTO-Wmo

Volgende week bespreken Anja en Gert-Jan het concepteindrapport met daarin de resultaten van de rondetafelgesprekken. Komt terug op de agenda van januari.

### • Diversiteitsbeleid

Herman Lock heeft een voorstel voor een gezamenlijk onderzoek diversiteitsbeleid verstuurd. Op korte termijn overlegt de werkgroep over de opzet en inhoud van dit onderzoek. Voorwaarde is wel dat de kosten betaald worden uit het budget van de Participatieraad van dit jaar. Driss en Floor sluiten zich aan bij de werkgroep.

- **Voortgangrapportage CJG en Sociaal Wijkteams**

Opmerkelijk is dat in beide rapportages de integrale samenwerking tussen de twee partijen verschillend wordt beleefd. In januari heeft de agendacommissie een overleg met Piet Haker en zal dit besproken worden.

## 10. Rondvraag en sluiting

Niemand maakt gebruik van de rondvraag. Ruth bedankt de wethouder en de aanwezigen en sluit de vergadering.

### **Actielijst**

<i>nummer</i>	<i>actie</i>	<i>wie</i>	<i>datum</i>
<b>10/05</b>	<b>Organiseren cliëntenraden bijeenkomst</b>	<b>Saskia en Corinne</b>	<b>voorjaar 2016</b>
<b>10/01</b>	<b>Opstellen inventarisatievragen onderzoek dagbesteding</b>	<b>Petra, Jur, Anja</b>	<b>Februari 2016</b>
<b>12/01</b>	<b>Opzet onderzoek diversiteitsbeleid bespreken</b>	<b>Werkgroep</b>	<b>Januari/februari 2016</b>