

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 11 mei 2015
Ons kenmerk 2015/13
Contactpersoon S.K. Augustin
Doorkiesnummer 023-511 5273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Kopie aan P. Haker
Onderwerp Ongevraagd advies onafhankelijke cliëntenondersteuning

Geacht college,

U heeft van de Participatieraad een brief ontvangen gedateerd 7 april 2015 waarin wij een aantal vragen hebben gesteld betreffende de cliëntenondersteuning binnen het Sociaal Domein. De brief is met een delegatie van de Participatieraad op ambtelijk niveau besproken 30 april j.l. De opmerking is daar gemaakt dat men (bij navraag, de wethouders) van mening is dat het stellen van vragen niet hoort bij de rol van de Participatieraad aangezien dat is voorbehouden aan de gemeenteraad. Mede om die reden heeft de Participatieraad besloten te komen met een ongevraagd advies over dit onderwerp.

Wij brengen dit ongevraagd advies daarnaast uit omdat:

- ons meerdere signalen bereiken dat de voorziening cliëntenondersteuning bij de burger niet bekend is, cq dat de burger niet weet waar hij/zij terecht kan om ondersteund te worden;
- op basis van onze consultatie van diverse maatschappelijke organisaties blijkt dat er bij hen veel onduidelijkheid bestaat over hoe deze ondersteuning geregeld is;
- ons in het ambtelijk gesprek bleek dat de Participatieraad een fundamenteel andere opvatting heeft over wat onafhankelijke cliëntenondersteuning is zoals voorzien in de huidige uitvoeringspraktijk.

Daarnaast constateren we dat:

- de burger in het algemeen niet wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van cliëntenondersteuning;
- dat de opvatting heeft postgevat dat ondermeer de Sociaal Wijkteams gezien worden als onafhankelijke cliëntenondersteuning;

- dat de Participatieraad dat niet vindt vallen onder onafhankelijke ondersteuning;
- dat de klantmanagers van de afdeling Wmo niet op de hoogte zijn van de verschillende mogelijkheden van gratis cliëntenondersteuning en zij de burgers daarover dus niet actief kunnen informeren;
- er geen werkafspraken zijn gemaakt met de verschillende maatschappelijke organisaties betreffende dit onderwerp;
- de enige organisatie waar wel afspraken mee zijn gemaakt is MEE. Maar MEE heeft een beperkte opvatting van wat haar rol is in de ondersteuning van cliënten: zij beperkt zich tot ondersteuning van haar traditionele doelgroep.

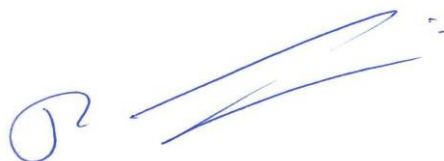
Naar de mening van de Participatieraad is er:

- voor de burgers van Haarlem onvoldoende onafhankelijke cliëntenondersteuning
- is er grote onduidelijkheid bij de professionals over de cliëntenondersteuning
- is er geen onafhankelijke cliëntenondersteuner aanwezig bij het onderzoek (voorheen keukentafelgesprek)

Tot slot is er door de politieke verwarring die is ontstaan rond het klachtenmeldpunt voor cliënten geen plaats waar burgers terecht kunnen als het naar hun mening niet goed is gegaan. Als voorbeeld noemen we de affaire rond ViVa! Zorggroep.

Wij adviseren het college daarom om op korte termijn zowel voor de burgers als voor de professionals duidelijkheid te geven betreffende de aard en concrete invulling van onafhankelijke ondersteuning van cliënten in de gemeente Haarlem. Ook adviseren wij dat er een goed communicatieplan wordt opgesteld om de burgers voor te lichten op welke manier zij ondersteund kunnen worden.

Met vriendelijke groet,



Ruth Nelemaat
Voorzitter Participatieraad Haarlem