

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 28 oktober 2016
Ons kenmerk 2016/17
Contactpersoon S.K. Augustin
Doorkiesnummer 023-511 5273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Kopie aan dhr. F. van Hattem
Onderwerp Ongevraagd advies gratis onafhankelijke cliëntondersteuning

Geacht college,

De Voorgeschiedenis

De participatieraad heeft het genoegen een tweede ongevraagd advies te geven over het onderwerp **Gratis Onafhankelijke Cliëntondersteuning**. Zoals u ongetwijfeld nog weet hebben wij op 7 april 2015 een aantal vragen gesteld over dit thema en dat is in mei gevolgd door het eerste ongevraagde advies. Uw college heeft daar op 16 juni 2015 op gereageerd door te stellen dat voor de overgangperiode 2015/16 de onafhankelijke cliëntondersteuning in Haarlem is geregeld door de instelling van acht sociaal wijkteams en binnen deze teams deze taak aan MEE te geven.

Het Thema

De Participatieraad heeft haar vraagtekens bij deze opvatting en heeft om die reden de gratis onafhankelijke cliëntondersteuning aan gewezen als thema voor het jaar 2016. Een actieve werkgroep heeft over dit onderwerp in juni een pré-conferentie georganiseerd voor professionals om te komen tot een werkdefinitie.

De werkdefinitie

Gratis onafhankelijke cliëntondersteuning is:

‘Een Haarlemmer met vragen op alle levensgebieden krijgt op respectvolle wijze onafhankelijk, belangeloos en kosteloos informatie en advies om op eigen kracht zijn / haar leven vorm te geven’.

[Deze definitie werd in de plenaire discussie aangevuld met:](#)

[Informatie en advies EN ONDERSTEUNING, daar waar nodig.](#)

[Het gaat om persoonlijke begeleiding waarbij de ondersteuner naast de cliënt staat.](#)

Vervolgens is op 5 oktober jl. een netwerkconferentie georganiseerd met name voor leden van cliëntenraden en andere betrokkenen binnen het sociaal domein.

De Netwerkconferentie

Binnen de conferentie waren twee hoofdstromen te onderkennen. Kort samengevat heeft stroming één de opvatting dat de onafhankelijke cliëntondersteuning is geregeld door het

instellen van de sociaal wijkteams. De andere stroming vindt dat juist door het tweebenen principe en doordat de sociaal wijkteams in de toekomst ook de taak krijgen te indiceren de onafhankelijkheid niet is gegarandeerd. Tijdens de paneldiscussie van de netwerkconferentie wees wethouder Jur Botter o.m. op de noodzaak om cliënten met een lichamelijke of verstandelijke beperking altijd gratis onafhankelijke cliëntondersteuning te bieden. De Participatieraad is van mening dat het belangrijk is wat de cliënt beschouwt als onafhankelijk.

Hoe dan wel

De Participatieraad heeft goed geluisterd naar alle meningen op de conferentie en is na zorgvuldig afwegen tot het onderstaande voorstel gekomen.

Het Advies

De Participatieraad adviseert gehoord alle betrokkenen tot het instellen van een poule voor onafhankelijke cliëntondersteuning BUITEN het sociaal wijkteam.

Dat de ondersteuning gratis moet zijn is voor vrijwel iedereen evident. Belangrijk item is wel de onafhankelijkheid.

- Er wordt een poule gevormd van organisaties die zich bezighouden met enige vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Dit zijn organisaties of personen die geen plaats hebben binnen het sociaal wijkteam.
- Het zijn personen of organisaties die zich gekwalificeerd hebben op de negen levensgebieden van het sociaal domein: maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk & inkomen.
- Dat kunnen organisaties zijn, zoals MEE (MEE heeft dan geen zitting meer in het Sociaal Wijkteam), Sociaal Raadslieden, ZZPers, maar ook andere belangenbehartigers als de vakbeweging, ouderenbonden, mantelzorgorganisaties en kleine vrijwilligersorganisaties.
- De keuze van de cliënt is hierin leidend.
- De ondersteuning is laagdrempelig (zowel fysiek als digitaal), makkelijk vindbaar en gratis.
- De gemeente financiert de ondersteuning en zorgt voor de communicatie met de burgers hierover.
- Er **hoeft dus geen alternatieve organisatievorm** te worden opgezet naast de sociaal wijkteams.
- De burger kan vrij kiezen en het aanbod is geregeld.
- In het geval van een klacht kan gebruik worden gemaakt van de bestaande klachtenregelingen van de instellingen en de gemeente waarbij een onafhankelijke cliëntondersteuner de cliënt kan ondersteunen bij de procedure.

Tot slot willen we naar aanleiding van het bovenstaande nog het volgende opmerken. Wat de Participatieraad betreft wordt de onafhankelijke cliëntondersteuning geboden door professionals. De gemeente is verantwoordelijk voor het reguleren en financieren van het aanbod op dit gebied. Dat laat onverlet dat burgers voor een voorliggende aanpak kunnen kiezen waarbij ze zich laten bijstaan door mensen uit hun omgeving of door vrijwilligers van belangenorganisatie. Deze vorm van ondersteuning staat naast de onafhankelijke cliëntondersteuning en dient niet ter vervanging hiervan. Het is wat ons betreft aan de cliënt om te bepalen van welke vorm van ondersteuning gebruik wordt gemaakt. Wat betreft organisaties die met vrijwilligers werken stellen we wel voor dat zij een beroep kunnen doen op de gemeente om (bij)geschoold te worden over ontwikkelingen in het sociaal domein.

Mocht dit advies voor het college en de gemeenteraad op onoverkomelijke problemen stuiten en daarmee vasthouden aan de opvatting dat de onafhankelijke cliëntondersteuning voldoende wordt gegarandeerd door het sociaal wijkteam stellen wij voor dat gemeente snel overgaat tot het instellen van één klachtenregeling voor het sociaal domein en een onafhankelijk meldpunt waar mensen terecht kunnen met klachten zoals hiernavolgend nader staat uitgewerkt.

Het Alternatief

Onafhankelijke cliëntondersteuning BINNEN het sociaal wijkteam maar met een onafhankelijk meldpunt voor het sociaal domein

Een onafhankelijk meldpunt voor het sociaal domein

- De onafhankelijke cliëntondersteuning wordt gegarandeerd via de sociaal wijkteams.
- Als een cliënt niet tevreden is over de bejegening, de inhoudelijk geboden oplossing of de procedure, dan biedt de gemeente Haarlem een klachtenregeling inclusief een onafhankelijk meldpunt aan.
- Hier kunnen cliënten terecht met klachten over het sociaal domein en de deelnemers van het sociaal wijkteam.
- Dit meldpunt geeft een **bindend** advies aan directies en management van betrokken organisaties en/of de gemeente.
- Dit bindend advies kan slechts gemotiveerd worden afgewezen en wel binnen 2 weken na uitbrengen van het bindend advies.
- Wordt de termijn door de gemeente of betrokken organisatie overschreden dan wordt het advies onverkort uitgevoerd en de cliënt per omgaande schriftelijk op de hoogte gebracht.
- Deze klachtenregeling en daaraan verbonden meldpunt betreft dus het gehele sociaal domein en overruled in die zin de organisatie gebonden klachtenprocedures.
- De adviezen van dit orgaan dienen ook ter verbetering of aanvulling op het staande beleid.
- Het meldpunt brengt jaarlijks een rapportage uit aan de gemeenteraad met een overzicht van de klachten en het aantal toegekende uitspraken en geeft aanbevelingen ter aanpassing en verbetering van beleid of uitvoering binnen het sociaal domein.

Wij gaan er vanuit met dit ongevraagd advies een bijdrage te leveren aan de totstandkoming van een goede cliëntondersteuning voor alle Haarlemmers en zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,



Ruth Nelemaat
Voorzitter Participatieraad Haarlem