Gemeente Haarlem

Informatienota

Onderwerp Resultaten pilot Cliëntenbelang en koploperproject cliëntondersteuning Haarlem	
Nummer	2020/586744
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.
Programma/beleidsveld	1.2 Sociale basis
Afdeling	MO
Auteur	Kwist, R.
Telefoonnummer	023-5113072
Email	rkwist@haarlem.nl
Kernboodschap	Het doel van cliëntondersteuning is het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van bewoners en het bieden van een zo integraal mogelijke dienstverlening in het sociaal domein. Concreet kan het gaan om persoonlijke ondersteuning van bewoners om de weg te vinden naar voorzieningen, met vraagverheldering, bemiddeling en verwijzing. Of de hulp bij evaluatie van geboden dienstverlening en zorg van partijen, tot en met ondersteuning bij klachten en (het voorkomen van) escalatie, bezwaar en beroep. Cliëntondersteuning is in Haarlem breed gepositioneerd met de inzet van zes maatschappelijke organisaties. Een inschatting is dat circa 2500 bewoners per jaar gebruikmaken van deze cliëntondersteuning. Eind 2017 is gestart met een pilot waarin de partij Cliëntenbelang, die geen andere voorzieningen levert of betrokken is bij het toegangsproces, cliëntondersteuning biedt. In bijgaande rapportage vindt u de resultaten van deze pilot, het gebruik van cliëntondersteuning en het koploperproject in Haarlem. De Participatieraad is nauw betrokken bij dit onderwerp, in hun advies op de concept rapportage (bijlage 2) kunnen zij zich vinden in de conclusie dat de toevoeging van een organisatie die zich alleen richt op het bieden van cliëntondersteuning een toegevoegde waarde heeft. Wel hebben zij een belangrijke kanttekening over het aantal klanten van Cliëntenbelang en de nog geringe bekendheid. Het aantal klanten dat wordt geholpen door Cliëntenbelang is inderdaad relatief laag. Dit valt te verklaren omdat het een nieuwe partij is in Haarlem en er andere (grote) organisaties zijn waar bewoners hun cliëntondersteuning regelen. Wel is er een jaarlijkse groei en de onafhankelijke dienstverlening van Cliëntenbelang wordt door klanten en belangenpartijen gewaardeerd.

	Verder is het advies van de Participatieraad mede aanleiding geweest om een aanvraag te doen bij het rijk voor het koploperproject cliëntondersteuning. Dit project biedt de mogelijkheid om fors in te zetten op de communicatie en vindbaarheid van cliëntondersteuning. Hiernaast wordt er extra aandacht besteed aan specifieke doelgroepen zoals het ondersteunen van cliënten in de maatschappelijke opvang. Inmiddels is aan Haarlem goedkeuring verleend om één van de koplopergemeentes te worden en ontvangt hiervoor een rijksbijdrage van €161.500.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	2016539632_Cliëntondersteuning in het sociaal domein
Besluit College d.d. 23 juni 2020	Het college stelt de informatienota aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,

Inleiding
In 2017 is een informatienota aangeboden aan de commissie Samenleving over hoe de gemeente invulling geeft aan cliëntondersteuning voor bewoners (kenmerk 2016539632 3. Notitie cliëntondersteuning.pdf). Hierin is het advies van de Participatieraad over cliëntondersteuning meegenomen, waarbij zij pleiten voor een onafhankelijke partij die cliëntondersteuning aanbiedt.

2. Kernboodschap
Het doel van cliëntondersteuning is het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van bewoners en het bieden van een zo integraal mogelijke dienstverlening in het sociaal domein. Concreet kan het gaan om persoonlijke ondersteuning van bewoners om de weg te vinden naar voorzieningen, met vraagverheldering, bemiddeling en verwijzing. Of de hulp bij evaluatie van geboden dienstverlening en zorg van partijen, tot en met ondersteuning bij klachten en (het voorkomen van) escalatie, bezwaar en beroep.

Cliëntondersteuning is in Haarlem breed gepositioneerd met de inzet van zes maatschappelijke organisaties. Een inschatting is dat circa 2500 bewoners per jaar gebruikmaken van deze cliëntondersteuning. Eind 2017 is gestart met een pilot waarin de partij Cliëntenbelang, die geen andere voorzieningen aanbiedt of betrokken is bij het toegangsproces, cliëntondersteuning biedt. In bijgaande rapportage (bijlage 1) vindt u de resultaten van deze pilot, het gebruik van cliëntondersteuning en het koploperproject in Haarlem.

De Participatieraad is nauw betrokken bij dit onderwerp, in hun advies op de concept rapportage (bijlage 2) kunnen zij zich vinden in de conclusie dat de toevoeging van een organisatie die zich alleen richt op het bieden van cliëntondersteuning een toegevoegde waarde heeft. Wel hebben zij een belangrijke kanttekening over het aantal klanten van Cliëntenbelang en de nog geringe bekendheid.

Het aantal klanten dat wordt geholpen door Cliëntenbelang is inderdaad relatief laag. Dit valt te verklaren omdat het een nieuwe partij is in Haarlem en er andere (grote) organisaties zijn waar bewoners hun cliëntondersteuning regelen. Wel is er een jaarlijkse groei en de onafhankelijke dienstverlening van Cliëntenbelang wordt door klanten en belangenpartijen gewaardeerd.

Verder is het advies van de Participatieraad mede aanleiding geweest om een aanvraag te doen bij het rijk voor het koploperproject cliëntondersteuning. Dit project biedt de mogelijkheid om fors in te zetten op de communicatie en vindbaarheid van cliëntondersteuning. Hiernaast wordt er extra aandacht besteed aan specifieke doelgroepen zoals het ondersteunen van cliënten in de maatschappelijke opvang. Inmiddels is aan Haarlem goedkeuring verleend om één van de koplopergemeentes te worden en ontvangt hiervoor een rijksbijdrage van €161.500.

3. Consequenties
De pilot met Cliëntenbelang is afgerond en de onafhankelijke dienstverlening wordt zowel door klanten als betrokken partijen gewaardeerd. De toevoeging van een organisatie die zich alleen richt op het bieden van cliëntondersteuning heeft een toegevoegde waarde. Cliëntenbelang kan hiermee ook de rol invullen als onafhankelijk vertrouwenspersoon voor bewoners, wanneer er sprake is van klachten over (samenwerking tussen) maatschappelijke organisaties. Om dit te blijven borgen en het ondersteuningsaanbod in Haarlem divers te houden, is Cliëntenbelang toegevoegd aan de sociale basis van Haarlem.

4. Vervolg
Haarlem is inmiddels gestart met de voorbereidingen als koplopergemeente cliëntondersteuning. Per 1 juli 2020 wordt er een projectleider aangesteld. Het koploperproject wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met de betrokken maatschappelijke organisaties en belangenpartijen. Het koploperproject duurt in totaal anderhalf jaar, aan het einde hiervan volgt een rapportage over de activiteiten en resultaten.

5. Bijlagen
Bijlage 1: Rapportage resultaten pilot cliëntondersteuning en koplopergemeente
Bijlage 2: Advies Participatieraad op concept rapportage