



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