



<b>Onderwerp</b> Tussenrapportage Koplopersproject cliëntondersteuning Haarlem	
Nummer	2021/274482
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.
Programma/beleidsveld	1.2 Sociale basis
Afdeling	MO
Auteur	Kwist, R.
Telefoonnummer	023-5113072
Email	rkwist@haarlem.nl
Kernboodschap	<p>In de informatienota 'Resultaten pilot Cliëntenbelang en Koplopersproject cliëntondersteuning Haarlem' bent u afgelopen jaar geïnformeerd over het Koplopersproject cliëntondersteuning in Haarlem. Er is destijds in de commissievergadering van 27 augustus 2020 afgesproken om één jaar na de start van dit project bij u terug te komen met de stand van zaken. Deze nota en bijgaande Tussenrapportage Koplopersproject cliëntondersteuning informeert u hierover.</p> <p>Het Koplopersproject is na de zomer van 2020 gestart door het betrekken van meer dan 20 Haarlemse organisaties. Er is een grote welwillendheid om bij te dragen aan het welslagen van het project voor de verbetering van cliëntondersteuning in Haarlem.</p> <p>De voornaamste opbrengsten en conclusies van het Koplopersproject zijn tot nu toe:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er is een gezamenlijke definitie, missie en visie voor onafhankelijk cliëntondersteuning ontwikkeld. Dit is een belangrijke eerste stap omdat er diverse beelden waren over de activiteit, het aanbod van organisaties of wie daadwerkelijk onafhankelijk is.</li><li>• De afbakening leidt tot de inzet van MEE &amp; de Wering en Cliëntenbelang als aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning. Hiermee voldoet Haarlem aan haar wettelijke verantwoording.</li><li>• Het verbeteren van de bekendheid en toegang van onafhankelijke cliëntondersteuning is een belangrijk doel van het Koplopersproject. Dit wordt o.a. bereikt door:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Het realiseren van samenwerkingsverbanden tussen cliëntondersteuners met maatschappelijke organisaties in de toegang, informele ondersteuners bij zelf- en doelgroepenorganisaties en ouderenbonden.</li><li>✓ Het actief betrekken van organisaties in de Maatschappelijke Opvang, de</li></ul></li></ul>

	<p>LHBTI+ doelgroep en oudere migranten. Hiermee worden bewoners bereikt met een potentiële behoefte aan cliëntondersteuning.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Een structurele communicatiecampagne voor de inwoners die een aanvraag doen voor een Wmo-maatwerk voorziening.</li> <li>✓ De ontwikkeling van een vernieuwde folder en poster.</li> <li>✓ De introductie van een centrale klantengang voor onafhankelijke cliëntondersteuning, met één telefoonnummer, mailadres en een nieuwe website.</li> </ul> <p>De Participatieraad is vanaf het begin betrokken bij het Koplopersproject. Hun advies is meegenomen bij de uitvoering van het project en in de definitieve versie van de Tussenrapportage (zie bijlage 1).</p>
Behandelaar voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	
Besluit College d.d. 7 september 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.</li> <li>2. Het college stelt de antwoordbrief aan de Participatieraad vast.</li> </ol> <p>de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span></p>



## **Inleiding**

In de zomer van 2020 is een [informatienota aangeboden aan de commissie Samenleving](#) over de resultaten van de pilot met Cliëntenbelang en de start van het Koplopersproject cliëntondersteuning in Haarlem. Er is destijds in de commissievergadering van 27 augustus 2020 afgesproken om één jaar na de start van dit project terug te komen met de stand van zaken. Deze nota informeert u hierover, met bijgaand de Tussenrapportage Koplopersproject cliëntondersteuning Haarlem en het advies van de Participatieraad.

## **2. Kernboodschap**

In juli 2020 is gemeente Haarlem aangesloten bij het landelijke Koplopersproject Cliëntondersteuning. Het Koplopersproject maakt het gemeenten mogelijk fors in te zetten op het verbeteren en versterken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Het Koplopersproject is in Haarlem gestart met het betrekken van circa 20 maatschappelijke organisaties. Zoals de aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning, de Sociale Wijkteams, het Centrum voor Jeugd & Gezin, welzijnsorganisaties, zelf- en doelgroepen organisaties, belangenpartijen en vrijwilligers etc. Het project heeft een Klankbordgroep (voor de inbreng van kennis, ervaringen en ontwikkeling) en een Regiegroep (voor het proces, beleid en besluitvorming).

### ***Definitie en afbakening onafhankelijke cliëntondersteuning***

Haarlem heeft een breed palet aan ondersteuningsmogelijkheden in het sociaal domein. Daarbij is het voor bekendheid en toegang noodzakelijk om een duidelijke afbakening te hebben voor onafhankelijke cliëntondersteuning zoals deze door de wet is bedoeld en hoe dit zich onderscheidt van andere vormen van maatschappelijke ondersteuning. Bij aanvang van het Koplopersproject bleek dat hierover verschillende beelden waren. In de eerste fase van het project is daarom gestart met het formuleren van een gemeenschappelijke definitie, visie en missie voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Met de vastgestelde kenmerken en afbakening zijn er de organisaties MEE & de Wering en Cliëntenbelang die onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden.

## Definitie onafhankelijke cliëntondersteuning

### **Onafhankelijke cliëntondersteuning Haarlem**

Onafhankelijke cliëntondersteuners zijn professionele vakmensen die levensbreed en systeem overstijgend ondersteuning bieden. Dit doen zij vanuit een onafhankelijke positie. Zij dienen uitsluitend het belang van de cliënt.

Zij zijn er voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs, werk en inkomen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning zorgt ervoor dat Haarlemmers ondersteuning of zorg krijgen die aansluit op hun behoefte waardoor zelfredzaamheid en netwerkkracht wordt vergroot en mensen zoveel mogelijk kunnen meedoen.

Belemmeringen hierbij worden gesignaleerd en op de juiste plek geagendeerd.



Koplopersproject Cliëntondersteuning Haarlem



#### ***Verbeteren bekendheid en samenwerking***

Cliëntondersteuning wordt het best onder de aandacht gebracht bij potentiële doelgroepen via organisaties waar inwoners contact mee hebben, de voornaamste maatschappelijke 'vindplekken' in Haarlem. De activiteiten van de projectgroep die zijn gericht op verbinding en kennisuitwisseling, vinden dan ook plaats in relatie tot organisaties en hun specifieke klanten en mantelzorgers. Hiervoor is er samenwerking gerealiseerd met organisaties in de Maatschappelijke Opvang, de LHBTI+ doelgroep en (oudere) migranten.

Hiernaast wordt de verbinding aangegaan met partners die alle doelgroepen bedienen en waar veel klantcontacten zijn, zoals de Sociale wijkteams en het Centrum voor Jeugd en Gezin. Verder is er voor de Wmo-maatwerk doelgroep in het voorjaar van 2021 een gerichte structurele communicatiecampagne gestart waar aanvragers van ondersteuning ook de folder van cliëntondersteuning ontvangen en/of digitale informatie. Hiermee worden wekelijks circa 100 bewoners bereikt.

#### ***Centrale klantgang en communicatiemiddelen***

Er wordt een centrale klantgang voor cliëntondersteuning gerealiseerd met de introductie van één telefoonnummer, één mailadres en een nieuwe website met informatie over de ondersteuningsmogelijkheden. Er is voor deze aanpak gekozen omdat het met name voor deze doelgroep belangrijk is, dat communicatie gemakkelijk is, goed vindbaar en de bewoner snel contact kan leggen met een cliëntondersteuner. Verder wordt de communicatie verbeterd door de inzet van een vernieuwde folder en poster.



### **Monitoring, verantwoording & evaluatie**

Het vaststellen van de definitie met afbakening geeft de mogelijkheid om een eenduidige verantwoordings- en evaluatiecyclus toe te passen op dit onderwerp. Hieruit volgt een jaarlijkse rapportage van de aanbieders over de geleverde ondersteuning aan inwoners.

Hiernaast voert de gemeente het jaarlijkse Cliëntervaringsonderzoek Wmo uit onder inwoners met een maatwerkvoorziening. Het effect van het Koplopersproject kan komende jaren (deels) worden beoordeeld op een verbetering van de lage bekendheid. Bij het onderzoek moet worden opgemerkt dat cliëntondersteuning en het Koplopersproject op een breder terrein plaatsvindt, omdat het aanbod immers voor *alle* inwoners is.

### **Advies Participatieraad Haarlem**

De Participatieraad is vanaf de start betrokken bij het Koplopersproject. Er is regelmatig afstemming tussen de projectgroep en de Participatieraad. Hun advies is meegenomen bij de uitvoering van het project en in de definitieve Tussenrapportage.

### **3. Consequenties**

Het college neemt de gemeenschappelijke definitie, missie en visie met afbakening van onafhankelijke cliëntondersteuning over die in het Koplopersproject met de betrokken deelnemers is ontwikkeld en die aansluit bij het wettelijk kader van de Wmo. Bij de komende Verwerving Voorzieningen Gewoon in de Wijk wordt de activiteit buiten de opdracht gehouden, om de onafhankelijke positie voor bewoners te waarborgen. Verder worden in de toekomstige situatie de ontwikkelde processen en middelen van het Koplopersproject gecontinueerd. De activiteiten in het project zijn gericht op een duurzame ontwikkeling en inzet, zodat Haarlem met recht kan spreken over een koploperspositie voor cliëntondersteuning.

### **4. Vervolg**

Het Koploperproject duurt tot en met eind 2021. De laatste helft van het jaar richt zich mede op de ontwikkeling en verspreiding van de nieuwe communicatiemiddelen en het inrichten van de centrale ingang voor bewoners. Hiernaast worden de projectopbrengsten met regiogemeenten gedeeld, als onderdeel van de landelijke opdracht van het Koplopersproject. Ten slotte wordt binnenkort gestart met de voorbereiding van de verwerving van cliëntondersteuning, zodat ook na 1 juli 2022 de continuïteit van deze ondersteuning voor inwoners is gewaarborgd. Hierbij wordt bij de implementatie verder invulling gegeven aan de gemeenschappelijke uitgangspunten die in het Koplopersproject zijn geformuleerd.

### **5. Bijlagen**

Bijlage 1: Tussenrapportage Koplopersproject cliëntondersteuning Haarlem

Bijlage 2: Advies Participatieraad Haarlem

Bijlage 3: Concept antwoordbrief college aan Participatieraad Haarlem