

Onderwerp Koplopersproject onafhankelijke cliëntondersteuning Haarlem	
Nummer	2022/561716
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen
Afdeling	MO
Auteur	Kwist, R
Telefoonnummer	023-5113072
Email	rkwist@haarlem.nl
Kernboodschap	<p>In de commissievergadering van 28 oktober 2021 is de Tussenrapportage Koplopersproject cliëntondersteuning besproken. Er is destijds met u afgesproken om aan het einde van het project hierop terug te komen. Deze nota informeert u over de resultaten van het Koplopersproject onafhankelijke cliëntondersteuning. Hiernaast ontvangt u binnenkort de uitkomsten van het Cliëntenervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2021. Een onderdeel hiervan meet de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning onder de inwoners die gebruik maken van een Wmo-maatwerkvoorziening.</p> <p>Binnen het landelijke Koplopersproject werken gemeenten aan de verbetering van onafhankelijke cliëntondersteuning voor inwoners. In Haarlem is het Koplopersproject uitgevoerd in de periode vanaf de zomer 2020 tot 1 april 2022. Er hebben meer dan 20 Haarlemse organisaties deelgenomen en de Participatieraad is eveneens actief betrokken geweest bij het project.</p> <p>Over de eerste opbrengsten van het Koplopersproject bent u geïnformeerd in de Tussenrapportage. In de afgelopen periode zijn er activiteiten gerealiseerd voor de verdere verbetering van de communicatie en toegang voor inwoners. De eindresultaten van het Koplopersproject zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er is een gezamenlijke visie, missie en definitie van onafhankelijke cliëntondersteuning ontwikkeld. Op basis waarvan ook een afbakening plaats kon vinden van de aanbieders die daaraan voldoen. • Er zijn activiteiten uitgevoerd voor verbetering van de bekendheid. Met o.a. de verspreiding van een nieuwe folder en introductie van de website onafhankelijkeondersteuners.nl. Er is een centrale ingang voor onafhankelijke cliëntondersteuning ontwikkeld, met één telefoonnummer en mailadres voor inwoners en maatschappelijke partners. • Er zijn bijeenkomsten georganiseerd en netwerken gevormd op het thema onafhankelijke cliëntondersteuning. Hierbij is aandacht besteed aan de

	<p>ondersteuning van doelgroepen van de maatschappelijke opvang, lhbt+ en oudere migranten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er is borging van de opbrengsten van het Koplopersproject. Dit maakt deel uit van de subsidieafspraken met de aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning. • Er wordt vanaf 2023 gewerkt met een nieuwe systematiek voor monitoring en verantwoording, met rapportages van de aanbieders. Over deze resultaten van de geboden onafhankelijke cliëntondersteuning aan inwoners wordt u jaarlijks geïnformeerd.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	<u>Informatienota Tussenrapportage Koploperproject cliëntondersteuning Haarlem</u>
Besluit College d.d. 5 april 2022	<p>1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.</p> <p>de secretaris, de burgemeester,</p>

1. Inleiding

Vanaf 2018 is het ministerie van VWS gestart met het Koplopersproject om gemeenten te stimuleren aan de slag te gaan met de versterking van cliëntondersteuning. Haarlem heeft hiervoor een bijdrage ontvangen van €161.500. Ter verbetering van bijvoorbeeld de informatie, toegang, kwaliteit en deskundigheid voor de geboden ondersteuning aan inwoners. Er zijn inmiddels 92 gemeenten die deelnemen aan het Koplopersproject. Movisie heeft Haarlem gedurende het project begeleid met advies en de onderlinge kennisdeling tussen gemeenten.

2. Kernboodschap

Binnen het landelijke Koplopersproject werken gemeenten aan de verbetering van onafhankelijke cliëntondersteuning voor inwoners. In Haarlem is het Koplopersproject uitgevoerd in de periode vanaf de zomer 2020 tot 1 april 2022. Er hebben meer dan 20 Haarlemse organisaties deelgenomen en de Participatieraad is eveneens actief betrokken geweest bij het project.

Over de eerste opbrengsten van het Koplopersproject bent u geïnformeerd in de Tussenrapportage. In de afgelopen periode zijn er activiteiten gerealiseerd voor de verdere verbetering van de communicatie en toegang voor inwoners. De eindresultaten van het Koplopersproject zijn:



- Er is een gezamenlijke visie, missie en definitie van onafhankelijke cliëntondersteuning ontwikkeld. Op basis waarvan ook een afbakening plaats kon vinden van de aanbieders die daaraan voldoen.
- Er zijn activiteiten uitgevoerd voor verbetering van de bekendheid. Met o.a. de verspreiding van een nieuwe folder en introductie van de website onafhankelijkeondersteuners.nl. Er is een centrale ingang voor onafhankelijke cliëntondersteuning ontwikkeld, met één telefoonnummer en mailadres voor inwoners en maatschappelijke partners.
- Er zijn bijeenkomsten georganiseerd en netwerken gevormd op het thema onafhankelijke cliëntondersteuning. Hierbij is aandacht besteed aan de ondersteuning van doelgroepen van de maatschappelijke opvang, lhbt+ en oudere migranten.
- Er is borging van de opbrengsten van het Koplopersproject. Dit maakt deel uit van de subsidieafspraken met de aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Er wordt vanaf 2023 gewerkt met een nieuwe systematiek voor monitoring en verantwoording, met rapportages van de aanbieders. Over deze resultaten van de geboden onafhankelijke cliëntondersteuning aan inwoners wordt u jaarlijks geïnformeerd.

3. Koplopersproject onafhankelijke cliëntondersteuning

Gezamenlijke beeldvorming over cliëntondersteuning

Haarlem heeft een breed palet aan ondersteuningsmogelijkheden in het sociaal domein. Daarbij is het voor bekendheid en de toegankelijkheid noodzakelijk om een duidelijke afbakening te hebben wat onafhankelijke cliëntondersteuning precies is; hoe dit door de wet wordt bedoeld en 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 missie, visie en definitie voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Met de vastgestelde kenmerken en afbakening zijn er in Haarlem de organisaties MEE & de Wering en Cliëntenbelang die onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden voor inwoners.

Missie onafhankelijke cliëntondersteuning

Wij staan voor een stad waarin iedereen kan meedoen. We ondersteunen inwoners in hun zoektocht naar zorg en ondersteuning die aansluit bij hun behoefte. Ongeacht problematiek, situatie of type vraag. Wij verhelderen, ondersteunen, bemiddelen, verbinden en signaleren. Hierdoor wordt zelfredzaamheid en netwerkkracht vergroot waardoor iedereen kan meedoen.

Visie onafhankelijke cliëntondersteuning

Wij gaan voor deskundige en toegankelijke onafhankelijke cliëntondersteuning voor alle Haarlammers. Onafhankelijk van gemeente, indicatiestellers en zorgaanbieders. Wij werken hiervoor samen met de voor de cliënt belangrijke maatschappelijke partners, waaronder doelgroep

gerelateerde ondersteuners en (vrijwilligers)organisaties. Inwoners krijgen hierdoor de zorg, hulp en ondersteuning die aansluit op hun behoefte.

Definitie onafhankelijke cliëntondersteuning

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 inwoner. 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.

Verbeteren communicatie en samenwerking

Cliëntondersteuning wordt het best onder de aandacht gebracht bij potentiële doelgroepen via organisaties waar inwoners contact mee hebben, dit zijn de voornaamste maatschappelijke 'vindplekken' in Haarlem. De activiteiten gedurende het traject zijn daarom gericht geweest op verbinding en kennisuitwisseling met 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 zijn de netwerken versterkt met partners die alle doelgroepen bedienen en waar veel klantcontacten zijn, zoals de Sociale wijkteams en het Centrum voor Jeugd en Gezin. Tijdens het Koplopersproject zijn er acht online bijeenkomsten georganiseerd voor belanghebbenden en twee fysieke uitwisselingsbijeenkomsten. Binnen de gemeente is er voor de wmo-maatwerk doelgroep vanaf het voorjaar van 2021 een structurele communicatiecampagne gestart waar aanvragers van ondersteuning ook de folder van cliëntondersteuning ontvangen en/of digitale informatie. Hiermee worden wekelijks circa 100 inwoners bereikt.

Nieuwe centrale ingang en communicatiemiddelen

Er is een centrale ingang voor cliëntondersteuning gerealiseerd met de introductie van één telefoonnummer en één mailadres. Er is voor deze aanpak gekozen omdat het met name voor potentiële klanten van cliëntondersteuning belangrijk is, dat de toegang tot een ondersteuner gemakkelijk en goed vindbaar is, zodat de inwoner snel contact kan leggen. Hiernaast is de communicatie verbeterd door de ontwikkeling van een vernieuwde folder, poster, presentaties en filmpje (via onafhankelijkeondersteuners.nl). Met verspreiding onder maatschappelijke partners en inwoners, waar behoefte kan zijn voor deze vorm van ondersteuning. Er is een nieuwe website gelanceerd voor cliëntondersteuning met informatie voor inwoners en organisaties. Hier is, naast de toegang tot de professionele aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning, ook informatie opgenomen over gerelateerde (informele) ondersteuningsvormen waar inwoners gebruik van kunnen maken. Bijvoorbeeld de ouderenbond of doelgroepen- en zelforganisaties. Deze organisaties hebben een gezamenlijk convenant afgesloten, waarmee de visie op onafhankelijk



cliëntondersteuning is bekrachtigd en er een actieve bijdrage is aan de onderlinge samenwerking en kennisdeling op dit onderwerp.

Monitoring & verantwoording partners

Het vaststellen van de definitie voor onafhankelijke cliëntondersteuning met afbakening van aanbieders, maakt het mogelijk om een eenduidige monitoring met verantwoording toe te passen op dit onderwerp. Dit gaat plaatsvinden vanaf de periode 2023, wanneer de activiteit voor onafhankelijke cliëntondersteuning is afgebakend, naast de Voorzieningen Gewoon in de Wijk. Omdat de subsidies in de sociale basis nog doorlopen in 2022, wordt dit jaar gebruikt om hiervoor de voorbereidingen te treffen. Dit zijn het voorbereiden van nieuwe subsidievoorwaarden en prestaties die gelden vanaf 2023, het inrichten van systemen voor monitoring en het uitvoeren van een nul-meting.

Er is jaarlijks € 562.000 subsidie beschikbaar voor de uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning, door MEE & de Wering en Cliëntenbelang. In de verstrekte subsidie wordt met deze partners afspraken gemaakt over hun jaarlijkse verantwoording met resultaten over de geleverde ondersteuning aan inwoners. Na het verzamelen en de analyse van deze verantwoording wordt u geïnformeerd over de resultaten. Hierbij worden o.a. deze onderwerpen opgenomen:

- Het doelgroepbereik met het totaal aantal inwoners die gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning;
- Een verdeling naar type onderwerpen waarmee de inwoners zijn geholpen;
- De signalering van mogelijke structurele problematiek op thema's en de aanpak hiervan;
- Een effectmeting met onderzoek onder klanten, waarin zij gevraagd zijn naar hun ervaring met de geboden cliëntondersteuning.

Participatieraad Haarlem

De Participatieraad is vanaf de start betrokken bij het Koplopersproject. Er is door de projectgroep met hen regelmatig afstemming geweest en ook tijdens presentaties en bijeenkomsten. Het advies van de Participatie is destijds meegenomen in de Tussenrapportage van het Koplopersproject en bij de verdere uitvoering van het project.

3. Consequenties

Bij de verwerving Voorzieningen Gewoon in de Wijk is onafhankelijke cliëntondersteuning buiten de opdracht gehouden, om de onafhankelijke positie voor inwoners te waarborgen. De ontwikkelde aanpak en nieuwe (communicatie)middelen van het Koplopersproject worden gecontinueerd, als onderdeel van de subsidieafspraken met de aanbieders. Zodat de opbrengsten van het project zijn geborgd en Haarlem met recht kan spreken over een koploperspositie op het gebied van cliëntondersteuning.

4. Vervolg

Komende periode zijn de vervolgstappen:

- Met de aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning worden aparte subsidieafspraken gemaakt voor de periode vanaf 2023. Hierbij wordt een systematiek voor verantwoording opgenomen met jaarlijkse rapportages door deze partners.
- Over deze resultaten van de geboden onafhankelijke cliëntondersteuning aan inwoners wordt u jaarlijks geïnformeerd. Dit geeft een objectief beeld van het gebruik van deze ondersteuningsvorm en de tevredenheid van inwoners. Hiernaast verschijnt er het jaarlijkse Cliëntenervaringsonderzoek onder inwoners die gebruik maken van een Wmo-maatwerkvoorziening. Dit onderzoek vraagt mede naar de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning. Hierbij moet worden opgemerkt dat dit een beperkte doelgroep betreft die gebruik kan maken van deze ondersteuningsvorm. Bovendien is het meten van bekendheid moeilijk, omdat inwoners niet altijd het onderscheid kunnen maken tussen de verschillende ondersteuningsvormen die er zijn in het sociaal domein.
- Het ministerie van VWS heeft opnieuw budget beschikbaar gesteld voor de doorontwikkeling van cliëntondersteuning. De gemeente gaat hiervoor een projectaanvraag indienen voor het jaar 2023. Na goedkeuring richt dit project zich op het versterken van informele cliëntondersteuning met bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen en het effect van de inrichting van Gewoon in de Wijk op onafhankelijke cliëntondersteuning.

Deze nota wordt ter kennisname aangeboden aan de raad.

5. Bijlagen

Geen