

Onderwerp: Nader invullen van Cliëntondersteuning in het sociaal domein
BBV nr: 2016/539632

1. Inleiding

Iedere gemeente moet ervoor zorgen dat cliëntondersteuning als laagdrempelige voorziening beschikbaar is voor alle burgers, en in het bijzonder voor cliënten en hun mantelzorgers die maatschappelijke ondersteuning nodig hebben of problemen hebben op andere terreinen binnen het sociale domein. Cliënten met problemen op één of meer terreinen oftewel levensgebieden, kunnen ondersteuning vragen bij het zoeken naar oplossingen van hun problemen. Daarbij gaat het om het ondersteunen van cliënten bij het regelen of verkrijgen van passende zorg en vormen van ondersteuning bij een vraag of situatie die zij niet zelf - of met hulp van hun omgeving - kunnen oplossen. Lang niet alle burgers hebben behoefte aan cliëntondersteuning. Maar soms kan een cliënt de juiste weg niet vinden of is er niemand in het netwerk om de cliënt te ondersteunen.

Over het begrip cliëntondersteuning bestaan verschillende beelden. Begrippen als gratis, onafhankelijk, formeel of informeel, afbakening met andere vormen van ondersteuning en grens met hulpverlening spelen een rol bij de beeldvorming. Duidelijk is dat cliëntondersteuning op verschillende manieren vorm kan krijgen. De verantwoordelijkheid voor de invulling hiervan ligt bij de gemeenten.

Cliëntondersteuning wordt, sinds jaar en dag, door verschillende organisaties in het sociaal domein geboden, bijvoorbeeld door sociaal raadslieden of ouderenadviseurs. Sinds 2015 heeft de gemeente de subsidiëring van MEE (Organisatie voor ondersteuning bij leven met een beperking) overgenomen en hun dienstverlening is min of meer ongewijzigd gecontinueerd, maar er was nog geen specifieke Haarlemse invulling gegeven aan cliëntondersteuning. Een lokale invulling is ook noodzakelijk gezien de doorontwikkeling van het sociaal wijkteam (2016/348454) en de signalen uit het cliënttevredenheidsonderzoek Wmo (2016/419111) over het tekortschieten van de bekendheid van cliëntondersteuning.

De Participatieraad heeft cliëntondersteuning als thema voor 2016 benoemd en heeft een ongevraagd advies uitgebracht over dit onderwerp. Wij hebben bij het ontwikkelen van de lokale invulling meerdere malen met de Participatieraad gesproken en op het ongevraagd advies gereageerd (2016/570149).

Het concept van bijgaande notitie is ter advisering aan de Participatieraad voorgelegd. Dankzij de gemaakte opmerkingen worden begrippen in de notitie eenduidiger gebruikt en zijn herhalingen vermeden. Wij zijn het niet op alle punten eens met het advies en in de bij dit voorstel gevoegde brief aan de Participatieraad motiveren wij dit. In de brief wordt de Participatieraad ook bedankt voor hun aandacht en inzet voor dit onderwerp.

In bijgaande notitie staat de Haarlemse invulling van cliëntondersteuning beschreven. De notitie leidt tot onderstaande besluitpunten.

2. Besluitpunten college

1. Het college besluit de Notitie cliëntondersteuning Haarlem vast te stellen.
2. Het college besluit het aanbod cliëntondersteuning uit te breiden met de mogelijkheid een onafhankelijke professionele organisatie in te schakelen.

3. De lasten van het besluit bedragen € 25.000,-- in 2017 en in 2018. Het college stelt de raad bij de eerstvolgende bestuursrapportage voor om deze te onttrekken aan de reserve sociaal domein.

4. De zorgaanbieders in het sociaal domein ontvangen na besluitvorming informatie in de vorm van een brief/nieuwsbrief informatie over dit besluit. Cliënten worden actief geïnformeerd bij een aanvraag.

5. Het college stuurt dit voorstel ter bespreking naar de commissie Samenleving.

3. Beoogd resultaat

Burgers kunnen een beroep doen op gratis onafhankelijke cliëntondersteuning en kunnen daarbij gebruik maken van een breed aanbod zodat zij die ondersteuning kunnen krijgen die ze zelf het meest passend vinden.

4. Argumenten

Het besluit past in het ingezet beleid.

In de Programmabegroting 2017-2021 is in Programma 1 ‘Maatschappelijke participatie zodat Haarlemmers zoveel mogelijk zelfredzaam zijn en regie over het eigen leven hebben’, Beleidsveld 3 ‘Advies en ondersteuning’ als doel opgenomen dat Haarlemmers gebruik kunnen maken van cliëntondersteuning voor integrale zorg en dienstverlening. Als prestatie bij dit doel staat vermeld dat de gemeente onafhankelijke cliëntondersteuning als algemene voorziening, kosteloos toegankelijk heeft voor alle Haarlemmers.

De notitie en de voorgestelde besluiten zijn een nadere invulling van de bestaande prestatie.

De reikwijdte van het begrip cliëntondersteuning is bepaald.

De gehanteerde definitie van het begrip cliëntondersteuning is de volgende.

Het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Concreet kan het gaan om informatie, advies en vraagverheldering, kortdurende ondersteuning, activering van de cliënt en zijn netwerk, bemiddeling en verwijzing, hulp bij evaluatie van dienstverlening en zorg, hulp bij klachten en (voorkomen van) bezwaar en beroep.

Deze definitie wordt breed gedragen. Over het begrip ‘onafhankelijkheid’ van cliëntondersteuning bestaan verschillende beelden. In de notitie is opgenomen dat de onafhankelijkheid binnen het sociaal wijkteam (swt) en het centrum voor jeugd en gezin (cvg) is gewaarborgd, ook in de situatie dat hier de toegang tot zorg is belegd. Maar als de cliënt de wens heeft de cliëntondersteuning buiten het swt of cvg te regelen, is dit gewoon mogelijk.

Cliëntondersteuning heeft een lokale invulling gekregen.

Cliëntondersteuning is niet nieuw. In de ‘oude’ Wmo werd het al vermeld als prestatieveld en er is door veel organisaties al vorm gegeven aan cliëntondersteuning, ook al is dit niet altijd als zodanig benoemd. De inzet van MEE op cliëntondersteuning is in 2015 zonder grote wijzigingen overgekomen naar de gemeente. In bijgaande notitie is de bestaande situatie tegen het licht gehouden en zijn actuele ontwikkelingen, zoals de doorontwikkeling van het sociaal wijkteam, betrokken en wordt het beeld geschetst van het zeer diverse aanbod aan cliëntondersteuning én het aanbod wordt uitgebreid.

De bekendheid van cliëntondersteuning wordt verbeterd.

De mogelijkheden van cliëntondersteuning zijn onvoldoende bekend bij burgers. Dit bleek onder meer uit het Cliëntervaringsonderzoek Wmo maatwerkvoorzieningen 2015 (2016/419111): 60 % is hiervan niet op de hoogte. De mogelijkheden kunnen actiever worden uitgedragen aan cliënten en hun omgeving, door zowel de gemeente als de aanbieders. Een informatiefolder en het herkenbaar opnemen in de digitale sociale kaart dragen ook bij aan de bekendheid.

5. Risico's en kanttekeningen

De uitbreiding van de mogelijkheden voor cliëntondersteuning is financieel een open einde regeling.

In dit besluit is € 50.000,-- voor twee jaar opgenomen als budget voor onafhankelijke cliëntondersteuning door een onafhankelijke professionele organisatie. Met dit budget kan naar verwachting voldoende worden voorzien in de behoefte aan deze aanvullende voorziening. De ervaringen met het heronderzoek huishoudelijke ondersteuning is dat het aantal vragen voor cliëntondersteuning beperkt is. Het gebruik van deze extra mogelijkheid en de kosten daarvan zullen na één jaar worden geëvalueerd.

Algemene bekendheid van cliëntondersteuning zal beperkt blijven.

De algemene bekendheid van cliëntondersteuning zal ook met goede publiciteit en goed informatiemateriaal beperkt blijven. Inwoners zonder zorgvragen zullen de boodschap minder meekrijgen als het hun actuele leefsituatie niet raakt. Het meest belangrijk is dat de op het moment dat er een zorgvraag ontstaat en iemand daar hulp of informatie bij zoekt, de mogelijkheden van cliëntondersteuning in beeld komen.

6. Uitvoering

-In 2017 zal een onafhankelijke professionele organisatie voor cliëntondersteuning gecontracteerd worden door de gemeente.

-Het actief uitdragen van de mogelijkheden van cliëntondersteuning in de gemeentelijke contacten met cliënten wordt reeds gedaan. De zorgaanbieders doen dit ook, maar wij zullen per brief hier bij hen aandacht voor vragen.

-Cliëntondersteuning wordt onderdeel van de digitale sociale kaart.

-Het vergroten van de bekendheid via de algemene communicatiemiddelen wordt uitgewerkt en zal in 2017 (en verder) diverse malen aandacht krijgen.

7. Bijlagen

- Notitie cliëntondersteuning Haarlem

- Advies Participatieraad met antwoordbrief over de verwerking van het advies in de notitie

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester