



Adviesraad
t.a.v. de heer W. Penninga
Burgemeester Boerstraat 5
2761 VP ZEVENHUIZEN



verzendsdatum
- 3 JUN 2015

onderwerp
Reactie op advies
cliëntondersteuning

ons kenmerk
U15.003122

uw kenmerk

Bijlage

afdeling
Samenleving

behandeld door
Berthilde Borreman

telefoon
0180-330435

Geachte heer Penninga,

Op maandag 18 mei jl. heeft de Adviesraad zijn advies uitgebracht ten aanzien van de conceptnotitie 'Cliëntondersteuning in de gemeente Zuidplas'.

In een telefoongesprek met Berthilde Borreman, beleidsadviseur Welzijn & Zorg van de afdeling Samenleving, bleek dat de versie waarover u had geadviseerd inmiddels was vervangen. Er was een nieuwere versie gemaakt naar aanleiding van ambtelijk juridisch advies over de eerdere versie. Deze wijzigingen zijn op maandag 18 mei jl. telefonisch met u doorgenomen. Toen is afgesproken dat de Adviesraad het uit te brengen advies op basis van het eerste concept zou handhaven en dat het college in haar reactie op de adviezen deels zal verwijzen naar inmiddels aangebrachte wijzigingen.

Op 26 mei jl. heeft het college in haar vergadering besloten:

1. de raad voor te stellen de 'Notitie Onafhankelijke Cliëntondersteuning in de gemeente Zuidplas' (A15.000851) vast te stellen;
2. de reacties op het advies van de Adviesraad vast te stellen.

Op de volgende pagina's treft u reactie, zoals vastgesteld door het college (per deelonderwerp eerst uw advies, vervolgens onze reactie).

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zuidplas,

H. Houtman
Het hoofd van de afdeling Samenleving



Reactie college op advies Adviesraad ten aanzien van de (concept-) Notitie Onafhankelijke Cliëntondersteuning in de gemeente Zuidplas

Algemeen

- Voor de Adviesraad is een kwalitatief goede inrichting van de cliëntondersteuning cruciaal voor het doen slagen van de decentralisaties.

Reactie college

Het gemeentebestuur van Zuidplas kan dit alleen maar beamen.

Communicatie over cliëntondersteuning/integratie in gemeentelijke processen

- Per 1 januari 2015 zijn de gemeenten op grond van de WMO verplicht om cliëntondersteuning als kosteloze algemene voorziening te organiseren voor alle burgers. Wij pleiten ervoor om alle cliënten die een melding voor een Wmo-voorziening doen, nadrukkelijk te informeren over de cliëntondersteuning en over het feit dat hieraan geen kosten zijn verbonden. Wij vernemen graag de werkwijze en het communicatieprotocol waarmee gewerkt gaat worden. Hoe gaat de gemeente erop toezien dat:
 - a) alle cliënten ondersteuning wordt geboden en
 - b) voor alle cliënten heel helder is dat deze ondersteuning voor hen gratis is?Met andere woorden: hoe gaat de gemeente de cliëntondersteuning integreren in de gemeentelijke processen?

Reactie college

De informatie zal via verschillende kanalen worden aangeboden:

- Informatiefolder Wmo en Jeugdbeleid (beide worden hierop aangepast);
- Website gemeente;
- Informatiebijeenkomst Sociaal Team (zodat ST-leden nog beter op de hoogte zijn van cliëntondersteuning en inwoners die zich melden met een vraag voor maatschappelijke ondersteuning of andere zorg deze inwoners ook altijd op deze ondersteuning zullen wijzen);
- Idem Wmo-cluster.

Hiaten cliëntondersteuning Jeugd&Gezin

- Cliëntondersteuning is er voor alle cliënten. Daarbij dient de gemeente zich niet te beperken tot voorzieningen waarvoor zijzelf verantwoordelijk is maar ook informatie en advies op aanpalende terreinen zoals zorg, wonen en onderwijs. De partijen die nu genoemd staan in de notitie bieden onzes inziens niet de volledige expertise op alle doelgroepen en (aanpalende) voorzieningen in de WMO. Wij adviseren de gemeente nader te onderzoeken of de volledige cliëntenpopulatie voldoende ondersteund kan worden met deze professionele inzet. Met name op het gebied van Jeugd en Gezin zien wij nog hiaten.

Reactie college

Er is overleg geweest met het cluster Jeugd binnen de afdeling Samenleving hierover.

In principe bedient MEE alle doelgroepen, dus ook jeugd.

Verder is er op grond van de Jeugdwet landelijk een onafhankelijke organisatie voor vertrouwenswerk, het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Jongeren, kinderen, ouders en verzorgers kunnen een beroep doen op het AKJ als zij vinden dat hun behandeling of bejegening beter kan en als zij een vraag hebben over hun rechtspositie in de jeugdhulp. De AKJ-vertrouwenspersonen staan naast hen.



onderwerp

Reactie op advies cliëntondersteuning

ons kenmerk

U15.003122

Het uitgangspunt van het AKJ is dat de betrokkenen er samen uitkomen, zodat de jeugdhulp door kan gaan. De dienstverlening van de vertrouwenspersoon is voor de cliënt gratis. De inzet van het vertrouwenswerk wordt met name mogelijk gemaakt door financiering door alle Nederlandse gemeenten via de VNG en de landelijke directie van de Raad voor de Kinderbescherming. Het AKJ heeft zeven kantoren in Nederland, o.a. in Rotterdam, Den Haag en Utrecht. www.akj.nl. Of met MEE en het AKJ op het terrein van Jeugd en Gezin de cliëntondersteuning voldoende is vormgegeven in Zuidplas, zal in een later stadium nader moeten worden beoordeeld, zie ook onze reactie op uw volgend advies.

In paragraaf 2.1 van de notitie hebben wij nu ook kort informatie opgenomen over het AKJ.

Benodigde omvang cliëntondersteuning

- Heeft de gemeente zicht op de omvang van de formele cliëntondersteuning die nodig zal zijn? Hoe garandeert de gemeente dat er voldoende ondersteuning beschikbaar is? Wanneer er onvoldoende cliëntondersteuners beschikbaar zijn, lopen de wettelijke termijnen voor het doen van het onderzoek gewoon door, waardoor knelpunten kunnen ontstaan. Ziet u dat deze situatie kan ontstaan en op welke wijze anticipeert u hierop?

Reactie gemeente

De gemeente is zich ervan bewust nog niet goed inzicht te hebben in de totaal benodigde omvang van de cliëntondersteuning en heeft daarom partijen voor 2015 ook nadrukkelijk opgedragen om goed te registreren zodat wij het gebruik van cliëntondersteuning (per partij) goed kunnen monitoren.

Op knelpunten zullen wij passend reageren en anticiperen. Deze reactie kunnen wij op dit moment nog niet voorzien.

Beperking tot cliëntondersteuning m.b.t. het zogenaamde 'onderzoek'

- In de notitie wordt met name benadrukt dat er cliëntondersteuning georganiseerd moet worden in het kader van het onderzoek, maar er wordt geen verdere invulling gegeven aan de functies van ondersteuning. De ondersteuning kan bijvoorbeeld bestaan uit informatie, advies, begeleiding tijdens gesprekken, cyclische ondersteuningsgesprekken of inzet bij geschillen. Hoe definieert de gemeente ondersteuning ten behoeve van het onderzoek? Laat de gemeente de functies volledig vrij aan de aanbieders?
- Wij betreuren dat uw gemeente ervoor kiest om cliëntondersteuning slechts in te zetten ten behoeve van het onderzoek. Wij zijn van mening dat cliëntondersteuning een integrale benadering vraagt en een belangrijke preventie functie kan hebben. Cliëntondersteuning kan het beroep op zwaardere vormen van hulpverlening voorkomen. Wanneer een cliënt preventief goed wordt ondersteund kan de aanvraag van een maatwerkvoorziening soms niet meer nodig zijn. Dit is positief voor zowel de cliënt als de gemeentebegroting.

Reactie college

Het onderscheid 'cliëntondersteuning met betrekking tot het onderzoek' en 'overige (functies van) cliëntondersteuning' is in de tweede conceptversie van de notitie komen te vervallen. Hiermee wordt aan uw bezwaar (*tweede bullet*) tegemoet gekomen en is de wijze waarop de gemeente 'ondersteuning ten behoeve van het onderzoek' definieert (*eerste bullet*) niet meer relevant.

De gemeente laat overigens de aanbieders inderdaad vrij in de functies die zij aanbieden (eerste bullet). Op die manier kunnen zij datgene aanbieden waarin zij gespecialiseerd zijn. De gemeente zal van partijen (blijven) verlangen dat zij cliënten doorverwijzen naar andere cliëntondersteunende organisaties indien zij de kennis van de betreffende doelgroep of van (een van de) benodigde functie(s) niet in huis heeft.



onderwerp

Reactie op advies cliëntondersteuning

ons kenmerk

U15.003122

Formele/informele cliëntondersteuning

- Wij begrijpen dat u, vanwege de daarmee gepaard gaande kosten, in de notitie met name ingaat op de formele cliëntondersteuning. De figuur op pagina 4 vinden wij overigens weinig bijdragen aan de leesbaarheid van het verhaal. Als Adviesraad achten wij de informele cliëntondersteuning echter van zeer grote waarde. U kunt wellicht geen kwaliteitsgarantie bieden bij informele zorg, maar kunt zeker de kwaliteit van informele zorg bevorderen door intensief in te zetten op vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning. Aan informele cliëntondersteuning zitten ook grote voordelen zoals bijvoorbeeld de vertrouwensband tussen de cliënt en iemand uit zijn/haar netwerk. Wij adviseren u cliënten nadrukkelijk te informeren over de keuze die zij zelf mogen maken voor een formele of een informele cliëntondersteuner.

Reactie college

De figuur die u noemt is in het tweede concept van de notitie komen te vervallen.

Uw suggestie dat de wij de kwaliteit van informele zorg bevorderen door intensief in te zetten op vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning onderschrijven wij geheel, zie daarvoor ook o.a. ons collegeprogramma en de Kadernota Mantelzorg en Vrijwilligers in het Sociaal Domein.

Wij hebben de notitie cliëntondersteuning daarom aangevuld met de door u gedane suggestie.