

Nota

Voor burgemeester en wethouders
Nummer 2021-031439

Aard voorstel: besluitvormend

Afgestemd met: Bert Protzman, Christien Middelkamp-Schuurman, Marloes Hekman - Veldhuizen, Tamara Groot Zwaaftink, Jan Jansen, A van den Dolder-Soeten, M Overmeen-Bakhuis

Behandeling in de raad: nee

Datum vergadering: 25 januari 2022

Nota openbaar: openbaar

Portefeuillehouder: J.J. Beintema

Auteur: Nienke Dannenberg

B & W advies: Notitie cliëntondersteuning

Advies:

1. De notitie cliëntondersteuning als concept vaststellen.
2. Een gezamenlijk advies van de Wmo-raad en het Cliëntenplatform Werk en Inkomen vragen.
3. De notitie cliëntondersteuning ter kennisname naar de gemeenteraad sturen.

Besluit B & W:

Aangenomen:

GEWIJZIGD BESLUIT:

1. De notitie cliëntondersteuning als concept vaststellen.
2. Een gezamenlijk advies van de Wmo-raad en het Cliëntenplatform Werk en Inkomen vragen, waarbij expliciet advies gevraagd wordt over het wel of niet benoemen van een vertrouwenspersoon en/of het makkelijker toegankelijk maken van een klachtenprocedure.
3. De notitie cliëntondersteuning ter kennisname naar de gemeenteraad sturen.

Korte samenvatting

Het voorstel is om de notitie cliëntondersteuning vast te stellen. De notitie cliëntondersteuning beschrijft wat cliëntondersteuning is, hoe het georganiseerd is in gemeente Hellendoorn en waar kansen en aandachtspunten liggen. De conclusie is dat we een goede uitgangspositie hebben, maar dat het mogelijk is om de cliëntondersteuning verder te versterken, onder andere door de (door)ontwikkeling van het Sociaal Plein. Het belangrijkste aandachtspunt is communicatie, namelijk het vergroten van de bekendheid, herkenbaarheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning.

Aanleiding

De regio Twente is een van de deelnemers aan het landelijke Koploperproject Cliëntondersteuning. Het koploperproject is vanuit het ministerie van VWS en de VNG ontwikkeld om gemeenten te ondersteunen bij de doorontwikkeling, integraliteit en bekendheid van cliëntondersteuning en om gemeenten kennis en ervaring uit te laten wisselen. In opdracht van het koploperproject is er een onderzoek uitgevoerd naar de huidige situatie van (onafhankelijke) cliëntondersteuning in Twente en naar de ervaringen en behoeftes die er zijn onder inwoners, (zorg)aanbieders en cliënten/belangen organisaties. In het onderzoek is onder andere geconcludeerd dat inwoners van Twente vaak niet weten dat ze gebruik kunnen maken van een cliëntondersteuner of wat een cliëntondersteuner precies is. Dit is ook het geval in de gemeente Hellendoorn: uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 van de

gemeente Hellendoorn bleek dat 32% van de ondervraagden wist dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook in voorgaande jaren bleek uit het cliëntervaringsonderzoek dat de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning laag is.

Deze cijfers en het Twentse project waren de aanleiding om eens kritisch te kijken naar de situatie rondom cliëntondersteuning in onze gemeente. Een specifiek beleid op het gebied van cliëntondersteuning ontbrak, dus hebben we besloten om de notitie cliëntondersteuning op te stellen.

Relevante eerdere besluiten

n.v.t.

Doelstelling

De notitie cliëntondersteuning heeft als doel om inzichtelijk te maken wat cliëntondersteuning inhoudt en hoe het op dit moment georganiseerd wordt. Deze beleidsnotitie legt de basis om nu en in de toekomst kritisch te kijken hoe we cliëntondersteuning vorm willen geven en kunnen versterken.

Oplossing

De kracht van de cliëntondersteuning in Hellendoorn ligt in de door de jaren heen opgebouwde lokale samenwerking met/tussen maatschappelijke organisaties. Zij bieden verschillende vormen van cliëntondersteuning, hebben veel kennis in huis en hebben een goed lokaal netwerk. We hebben dus een goede uitgangssituatie, maar er zijn toch nog een aantal kansen en aandachtspunten om de cliëntondersteuning te versterken. Daarbij willen we de behoeften van de inwoners als uitgangspunt nemen. Samengevat worden er vier vervolgstappen voorgesteld:

1. MEE IJsseloovers heeft en houdt de expliciete taak om de onafhankelijke cliëntondersteuning in de volle breedte te bieden.
2. Het versterken van de lokale netwerken. Onder andere door de integrale toegang 'Sociaal Plein' (door) te ontwikkelen en door de bestaande samenwerking met huisartsen en wijkverpleging breder uit te rollen.
3. Een communicatieplan opstellen met als doel om de bekendheid, herkenbaarheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning te vergroten en daarbij specifiek in te zetten op het bereiken van kwetsbare inwoners.
4. Communicatie aan/met kwetsbare inwoners opnemen in het nog op te stellen actieplan inclusieve samenleving.

Effect

Het beoogde effect is het versterken van de cliëntondersteuning in gemeente Hellendoorn. Cliëntondersteuning zorgt ervoor dat inwoners de weg kunnen vinden naar de juiste zorg en ondersteuning op een zo goed mogelijk passende locatie in een complex stelsel. Wij werken toe naar een breed bekende, toegankelijke en integrale cliëntondersteuning in Hellendoorn. Tijdig, op de juiste plek en door een passende ondersteuner (naaste, vrijwilliger, professional of onafhankelijke cliëntondersteuner).

Global goals

Door het opstellen van de notitie wordt een bijdrage geleverd aan de volgende Global Goals:

1. geen armoede
3. goede gezondheid en welzijn
10. ongelijkheid verminderen
17. partnerschap om doelstellingen te bereiken

Planning

Na het advies van de Wmo-raad en het Clientplatform wordt de notitie eventueel aangepast en formeel vastgesteld door het college. Daarna starten we met het opstellen van een communicatieplan, onze inschatting is dat dat in maart zal zijn. Vervolgens gaan we het communicatieplan uitvoeren in 2022.

Verder hopen we dit jaar het actieplan inclusieve samenleving op te stellen. Aan de (door)ontwikkeling van het Sociaal Plein wordt op dit moment al gewerkt. Aan het eind van het jaar gaan we de acties evalueren en nadenken over mogelijke vervolgacties voor 2023.

Financiële consequenties

Het vaststellen van de notitie cliëntondersteuning heeft geen directe financiële consequenties. Er zijn mogelijk wel indirecte financiële consequenties, doordat grotere bekendheid van cliëntondersteuning als gevolg kan hebben dat er meer gebruik gemaakt wordt van clientondersteuning. Echter, onze inschatting is dat de (welzijns)organisaties die cliëntondersteuning leveren een toename in vraag aankunnen zonder dat ze extra subsidie vanuit de gemeente nodig hebben.

Personele consequenties

De personele consequenties passen binnen de reguliere formatie.

Juridische consequenties

n.v.t.

Informatisering

n.v.t.

Burger- en overheidsparticipatie

Bij het opstellen van deze notitie is er eenmalig een overleg geweest met vertegenwoordigers van de Wmo-raad en het Cliëntenplatform om input op te halen. Wij stellen echter wel voor om de Wmo-raad en het Cliëntenplatform formeel om een gezamenlijk advies te vragen.

Communicatie

In samenwerking met het team Communicatie zal een communicatieplan opgesteld worden met als doel om de bekendheid, herkenbaarheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning te vergroten en daarbij specifiek in te zetten op het bereiken van kwetsbare inwoners. Dit is al kort besproken met een medewerker van het team Communicatie.

Overige consequenties

n.v.t.