

| | |
|-----------------------|---|
| Van | Adviesraad Sociaal Domein |
| Aan | College van burgemeester en wethouders |
| Onderwerp | Onafhankelijke cliëntondersteuning |
| Behandeld door | Werkgroep Cliëntondersteuning |
| Datum | 16 augustus 2018 |

1. Inleiding

De beleidsmedewerker Glencora Soentpiet heeft de Adviesraad Sociaal Domein gevraagd mee te denken over het onderwerp onafhankelijke cliëntondersteuning. De Adviesraad heeft haar taken en onderwerpen verdeeld over de leden en werkgroepleden. In de werkgroep cliëntondersteuning hebben zitting: Vera Brons (coördinator en lid van de adviesraad, Barbara van Bree en Rob Eisinger (werkgroep leden en ervaring op het gebied van ondersteuning cliënten en WMO).

De Adviesraad Sociaal Domein Oosterhout heeft getracht een reactie te formuleren naar aanleiding van de vragen van de gemeente met betrekking tot de onafhankelijke cliëntondersteuning.

2. Aanleiding

Het advies is opgesteld naar aanleiding van onderstaande vraag, gestuurd door Glencora Soentpiet op 09-04-2018.

Tekst:

Bij deze stuur ik je de nodige informatie over het thema Onafhankelijke cliëntondersteuning. Mochten jullie behoefte hebben aan nadere toelichting op dit thema dan kunnen jullie met mij contact opnemen.

Op dit moment loopt de aanbesteding nog en i.v.m. de procedure kunnen we nog geen informatie geven over welke partijen al dan niet kunnen worden gecontracteerd om per juli uitvoering te geven aan de onafhankelijke cliëntondersteuning. Zodra we dit bekend mogen maken, dan kan ik jullie hierover informeren.

De vraag vanuit de gemeente richting de adviesraad is tweeledig:

- o enerzijds of de Adviesraad kan ondersteunen in de PR/communicatie van de onafhankelijke cliëntondersteuning 'nieuwe stijl'.*
- o anderzijds willen we de Adviesraad ook betrekken in de evaluatie van de onafh. cliëntondersteuning 'nieuwe stijl'. Weten onze inwoners de onafh. cliëntondersteuner te vinden? En wat voor aanbevelingen kan de Adviesraad hieromtrent doen?*

Planning:

- per 1 juli zal de onafhankelijke cliëntondersteuning 'nieuwe stijl' ingaan. Dan zal de gemeente ook vol inzetten op de PR en communicatie*
- Na 3 tot 6 maanden te evalueren.*

Ik hoop je voor nu voldoende geïnformeerd te hebben en wens jullie veel succes en ook plezier met het uitdiepen van dit thema.

Met vriendelijke groet,

Glencora Soentpiet

Beleidsmedewerker Informatie- en Servicecentrum

3. Plan van aanpak

Vanuit de werkgroep Cliëntondersteuning bestaande uit Vera Brons (lid adviesraad sociaal domein), Rob Eisinger en Barbara van Bree(werkgroepleden) zijn vragen geformuleerd, nadat de aangeleverde stukken zijn bestudeerd in relatie tot de vragen gesteld door Glencora Soentpiet.

3.1 Vragen vanuit de adviesraad en de werkgroep cliëntondersteuning n.a.v. beleidstukken.

1. Ondersteunen in de PR/communicatie van de onafhankelijke cliënt ondersteuning nieuwe stijl

Vragen: Is de adviesraad bedoeld om met pr en communicatie bezig te gaan? Wekt het dan niet de indruk bij de burgers dat wij onderdeel van de gemeente zijn(onafhankelijkheid?) Wel kunnen wij het plan van aanpak met betrekking tot de pr en communicatie mee beoordelen maar dan dient duidelijk te zijn waarom eerdere communicatie bepaalde doelgroepen niet bereikte? Wat verandert er in de huidige aanpak rondom pr en communicatie? Hoe kun je zorg mijdende cliënten bereiken? Wat is ten opzichte van de oude stijl nieuw in het geheel? Meerdere aanbieders? Is er een rapport waarin de oude stijl is geëvalueerd? Wat zijn de kaders in de nieuwe stijl?

2. Betrokkenheid adviesraad in de evaluatie

Vragen: Is het evalueren na drie tot 6 maanden niet erg snel? Ligt er al een tevredenheidsonderzoek van vorige jaren en zo ja kunnen wij dit dan inzien?

Per 1 juli is MEE gecontracteerd als aanbieder (eerdere jaren eveneens) voor professionele cliëntondersteuning. Hierbij vraagt de adviesraad zich af hoe dit zich verhoudt met het feit dat MEE (samen met GGD en Surplus) ook het bestuur vormen van de Stichting Sociaal Wijkteam.

De vrijwillige cliëntondersteuner wordt door medewerkers van Surplus opgeleid en begeleid.

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een relatief begrip in deze.

Deze vragen en opmerkingen zijn in een overleg op 23-05-2018 met Glencora Soentpiet besproken. Glencora gaf in het gesprek aan dat, wat betreft het ondersteunen van de pr en communicatie, de adviesraad eventueel op de website melding kan maken van het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

4. Advies

Vraag 1

Kan de Adviesraad ondersteunen in de pr en communicatie van de onafhankelijke cliëntondersteuning 'nieuwe stijl'.

Doel kan dus zijn om meer cliënten ondersteuning te bieden

De adviesraad kan via haar eigen website een link maken welke verwijst naar de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Omdat de adviesraad graag onafhankelijk wil opereren zal zij zich hierover beraden nadat er een gesprek heeft plaatsgevonden met de wethouder en de betreffende beleidsmedewerker.

Vraag 2

De gemeente wil de Adviesraad ook betrekken in de evaluatie van de onafhankelijke cliëntondersteuning 'nieuwe stijl'. Weten onze inwoners de onafhankelijke cliëntondersteuner te vinden? En wat voor aanbevelingen kan de Adviesraad hieromtrent doen?

Uit onderzoek en n.a.v. de vraag 'Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?', blijkt dat in 2015 slechts 20% wist dat deze mogelijkheid er was. In 2016 was dit iets gestegen naar 22,4%.

Op de folder Cliëntondersteuning staat dat ondersteuning is bedoeld voor iedereen die een vraag heeft over zorg en ondersteuning. In de tekst eronder staat dat de cliëntondersteuner naast de cliënt staat en dat de ondersteuning gratis is.

De folder geeft ook aan dat mensen terecht kunnen bij vragen over diverse voorzieningen. Dat leest alsof men bij de cliëntondersteuners terecht moet om deze voorzieningen te verkrijgen?

Het advies is om op de folder aan de voorkant ter hoogte van het kopje koffie te formuleren: U kunt bij ons terecht voor *onafhankelijke en gratis ondersteuning* bij het indienen van verzoeken en vragen over diverse voorzieningen die u nodig heeft bijvoorbeeld:.....

De cliënt kan ook bij Surplus terecht voor andere voorzieningen bijvoorbeeld maatschappelijk werk mantelzorgondersteuning, buddyzorg, cursussen en Activiteitencentra.

De cliënt moet een drempel over om ondersteuning te vragen en hoe komt de cliënt dan zo snel en eenvoudig mogelijk bij de cliëntondersteuner terecht?

Via de site van Surplus kan de cliënt niet vinden wanneer Surplus bereikbaar is! (algemeen nummer, doorverwijzers?)

Conclusie: onduidelijke folder en bereikbaarheid kunnen een drempel zijn voor toekomstige cliënten die onafhankelijke ondersteuning nodig hebben.

Aanbeveling: neem deze eenvoudige praktische problemen en oplossingen mee in het plan ter verbetering en in de evaluatie!

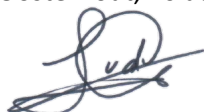
4.1 Verwachtingen

De adviesraad verwacht dat een evaluatieformulier wordt gemaakt en dat de adviesraad deze ter inzage krijgt alvorens de cliënt deze gaat invullen. Ook de procedure wie, wanneer benaderd gaat worden heeft onze interesse.

Advies: neem de tijd om aan de hand van een goede enquête te evalueren ook al is dit niet binnen drie maanden!

Graag willen wij naar aanleiding van onze reactie een gesprek met de desbetreffende wethouder en verantwoordelijke ambtenaar om verdere toelichting te kunnen uitwisselen.

Adviesraad Sociaal Domein
Oosterhout, 16 augustus 2018



Voorzitter
Leny van der Ende

Werkgroep Cliëntondersteuning
Vera Brons

Caroline Nguyen