



ADVIES VAN DE CLIËNTENADVIESRAAD

Aan: het college van B&W van de gemeente Heerhugowaard
Van: Cliëntenadviesraad (CAR)
Betreft: Advies betreffende de Nota cliëntondersteuning regio Alkmaar 2016
Datum: 23 april 2015
Afschrift aan: Sybren van der Goot

Geacht college,

Het onderwerp:

De CAR heeft kennis genomen van de Nota cliëntondersteuning Regio Alkmaar (zonder datum of versienummer) en heeft daar onderstaande reactie op.

Artikel 4 Taken en bevoegdheden CAR

1. De CAR geeft gevraagd en ongevraagd advies of doet voorstellen aan het college en/of de gemeenteraad over zaken aangaande het beleid, de beleidsontwikkeling en de uitvoering van het beleid op het gebied van de relevante sociale wetgeving, integraal gehandicapten beleid en de Wmo.

Overwegingen van de CAR ten aanzien van het onderwerp:

De CAR is blij de betreffende nota in een zo vroeg stadium te hebben ontvangen.

Met betrekking tot de visie (hoofdstuk 3) hebben we enkele vragen en opmerkingen.

- Bij 3.1 eerste bullit zou de zin de volgende uitbrengen kunnen hebben:waaronder hulp bij onderzoek naar de oorzaak van een probleem.
Hoofdstuk 3.1. gaat over de fases waarin een beroep op ondersteuning kan worden gedaan en is daarom niet de juiste plaats voor deze inhoudelijke toevoeging. Hulp bij onderzoek naar de oorzaken van een probleem is inderdaad belangrijk. In het stuk wordt dit vraagverheldering genoemd, onder het kopje 'voorbeelden van cliëntondersteuning' in Hoofdstuk 2. U ziet terecht het belang in van een goede vraagverheldering. Daarom zullen wij dit meenemen bij de opdrachtformulering / resultaatsverwachtingen richting aanbieder van cliëntondersteuning (3.5).
- Bij 3.4 in het kader staat als reden van innoveren dat de kosten lager zouden moeten zijn dan de beschikbare 2,6 miljoen euro. Waarom?
De vraag is of het goedkoper kán, het is geen opdracht. Maar we moeten nu eenmaal kritisch zijn op onze uitgaven. Als we hetzelfde resultaat met minder middelen kunnen realiseren dan doen we dat. Kostenbeheersing, maar niet ten koste van kwaliteit.
- In hetzelfde kader wordt gesproken over specifieke en andere doelgroepen, naast inwoners met een beperking. Graag zien we voorbeelden van specifieke en voorbeelden van andere doelgroepen.
Voorbeelden staan in 3.8.1: specifiek: psychiatrisch patiënten, mensen met dementie of ex-gedetineerden. Andere: mantelzorgers of oudere werkzoekenden.
- Bij 3.7 werden we niet veel wijzer van de argumentatie. Ook regionale aanbieders werken met lokaal werkende medewerkers en de verschillen tussen gemeenten zijn te kennen om daarnaar te handelen. We denken dat de vrijwilligers lokaal zijn georganiseerd maar de professionals (boven) regionaal. **Dit is inderdaad vaak het geval.** Indien het anders is

kan in de nota beter gewerkt worden met voorbeelden van lokale instellingen. Daarom ook wordt de laatste bullit van 3.7 door ons niet begrepen. **Het gaat bij 3.7. niet zozeer over de keuze van de aanbieder, maar om de positionering in het veld. We zien graag verbindingen met de ondersteuning die al, lokaal, wordt aangeboden. Dus geen regionale ondersteuningsstructuur er náást zetten. Je zou kunnen zeggen: liever integreren dan samenwerken/inhuren/doorverwijzen.**

- In verband met de overwegingen onder 3.8 lijkt het ons nuttig bij de professionele cliëntondersteuner (soms ook bij de vrijwilliger) een functieprofiel vast te stellen waarin de kwaliteitseisen zijn opgenomen. Daarin kunnen de kwaliteiten en vaardigheden in luisteren, verwoorden, overbrengen en regelen een plaats krijgen. Het gaat om een breed profiel want elke vraag om ondersteuning is uniek. **De kwaliteit van de cliëntondersteuners is inderdaad belangrijk. De opdracht- en resultaatformulering moet daarom heel duidelijk zijn. Daarmee sturen we op kwaliteit. In den lande gehanteerde functieprofielen kunnen wij benutten als input voor de opdracht- en resultaatformulering.**

Advies van de CAR:

De CAR adviseert:

- a) Ad4.1 Zeker gezien het nog ontbreken van ervaring te subsidiëren. Als deze na enige jaren is opgedaan is inkopen beter, mits de inkoper over net zo veel kennis beschikt als de aanbieder.
- b) Ad 4.2. Het scenario 3 (lokaal meerdere aanbieders) heeft in dit stadium onze voorkeur.
- c) Omdat informatie pas iets doet met mensen als het hen betreft blijft bij communicatie het credo dat het precies op tijd moet zijn. En dat vraagt voortdurend aandacht.

Het College wordt geadviseerd uw advies mee te nemen bij de plannen om de cliëntondersteuning lokaal vorm en inhoud te geven (voor 01-10-2015).

Namens de cliëntenadviesraad,

secretaris,



P. van Dooyeweerd

voorzitter,



L. Both