

Aan: Colleges van B&W van de Gemeenten in Noord-Kennemerland

Alkmaar, 1 mei 2015

Betreft: Rectie op de Nota cliëntenondersteuning Regio Alkmaar 2016

Kenmerk: db-cr-mee2015.005.2

Geachte leden van het College van B&W,

Onlangs kregen wij kennis van de "Nota cliëntenondersteuning Regio Alkmaar 2016".

Wij willen als cliëntenraad van MEE-NWH en in onze rol als vertegenwoordiger van kwetsbare burgers die een beroep, willen, doen op een gemeentelijke voorziening enkele punten onder uw aandacht brengen. Het betreft hier punten waarop de nota onvoldoende ingaat c.q. keuzen voorlegt waarover wij twijfels hebben.

Brede opvatting over cliëntenondersteuning

In de nota wordt, zonder dat verder te onderbouwen, gesteld dat "Cliëntondersteuning is een lichte vorm van ondersteuning en vooral gericht op de fase van het keukentafelgesprek en het helpen de weg te vinden in de lokale sociale infrastructuur van algemene voorzieningen". Met deze visie wordt voorbij gegaan aan het gegeven dat er tal van situaties zijn waarin zwaardere vormen van cliëntenondersteuning noodzakelijk zijn. Wij staan achter de wettelijke definitie van cliëntenondersteuning en zijn van mening dat deze zich niet beperkt tot de, in de nota voorgestane, lichte vorm.

Cliëntenondersteuning is een vak

Wij missen in de notitie een duidelijke keuze/uitspraak dat voor de cliëntenondersteuning professionals ingezet worden. Uit onze ervaring met onze cliënten weten we dat het kunnen bieden van een goede en adequate ondersteuning, kennis en ervaring vereist, zowel van de cliënten als van het sociaal domein. Bovendien is onze ervaring dat er een organisatie nodig is die enerzijds de kwaliteit van de dienstverlening bewaakt en anderzijds door scholing e.d. de deskundigheid van de medewerkers op peil houdt.

Wat wil de gemeente bereiken met cliëntenondersteuning?

In de nota wordt o.m. aangegeven als te bereiken doelen:

- De prijs: kan de regio Alkmaar aan haar wettelijke verplichting voldoen voor een bedrag lager dan de beschikbare 2,6 miljoen euro?;
- Het voorkomen van aanvragen voor een maatwerkvoorziening van de gemeente en van bezwaarprocedures kan een effect van cliëntondersteuning zijn. Voor een goed resultaat is het essentieel dat de vraag naar ondersteuning integraal en domein overstijgend wordt bekeken.

Eenzijds ondersteunen we deze doelen, maar anderzijds zijn we van mening dat de in de nota voorgestelde oplossing, conclusie, advies en proces in paragraaf 6 van de notitie, niet garandeert dat de doelen behaald zullen worden.

Wij pleiten er daarom voor om, op basis van een brede visie op cliëntenondersteuning, met betrokken organisaties, welke aantoonbare ervaring en expertise op het terrein van cliëntenondersteuning hebben, een ontwikkeltraject in te gaan voor het nader vormgeven van cliëntenondersteuning.

Behoud van kennis en ervaring

De nota blijft ons inziens vaag voor wat betreft de keuze wie, c.q. welke organisatie(s), cliëntenondersteuning gaan uitvoeren. Wij herhalen hier het pleidooi uit de voorgaande alinea.

Rol en positie van MEE-NWH in het sociaal domein.

In de nota staan op meerdere plaatsen opmerkingen over MEE-NWH, waarin wij ons niet herkennen.

MEE-NWH en haar rechtsvoorgangers biedt al enkele decennia cliëntenondersteuning. Zij doet dit met een groep ervaren consulenten, met kennis van kwetsbare burgers en het sociaal domein. MEE-NWH heeft zicht op nieuwe ontwikkelingen en inzichten op het terrein van cliëntenondersteuning en inrichting van het sociaal domein. In de afgelopen jaren heeft MEE-NWH deelgenomen aan tal van projecten en experimenten in wijk- en sociale teams, in WMO-loketten en zijn alle consulenten getraind in de methode van Sociale Netwerkversterking, een werkwijze die naadloos past bij de doelstellingen die in de nota staan. De veronderstelling dat MEE-NWH haar werkterrein en activiteiten beperkt tot burgers met een beperking is onjuist. Zij zijn over de volle breedte van het sociaal domein actief.

Als cliëntenraad zijn wij actief betrokken bij de transitie en de introductie van nieuwe werkwijzen en kunnen stellen dat:

- MEE-NWH een organisatie is met oog voor vernieuwing;
- MEE-NWH hoog scoort op cliëntwaardering en bewezen resultaten behaalt;
- MEE-NWH beschikt over een goede infrastructuur, front- en backoffice, en deze voortdurend aanpast aan nieuwe ontwikkelingen;
- MEE-NWH is staat is gebleken de door het rijk opgelegde bezuinigingen en de uitkomsten van de contracten met de gemeenten voor het jaar 2014 op een financieel verantwoorde wijze te vertalen in aanpassingen van de organisatie en dat de organisatie financieel gezond en stabiel is en haar taken naar behoren kan vervullen.

Wij hebben als cliëntenraad het volste vertrouwen in MEE-NWH en zouden het daarom betreuren als, op basis van verkeerde veronderstellingen in de nota, de rol en positie van MEE-NWH in het sociaal-domein verandert en daarmee ook de kwaliteit van de cliëntenondersteuning in het geding komt.

In het bijgevoegde memo gaan wij meer uitgebreid op bovenstaande punten in.

Wij vragen u, voor en namens onze achterban en alle andere, toekomstige, betrokkenen, om in uw reactie/advies op de nota, de ons aangedragen punten te verwerken. Tevens zijn wij bereid om met u in gesprek te gaan over een andere en betere opzet van cliëntenondersteuning, die zowel aansluit bij de wettelijke taak van de gemeenten in deze als recht doet aan wat we de burger bieden aan ondersteuning als hij een beroep wil doen op een voorziening.

Met vriendelijke groet,

Drs. O.F.C. Magel, secretaris cliëntenraad mee-nwh
p/a James Wattstraat 5
1817DC Alkmaar

Bijlage: één

CC:

- WMO-raden van de Gemeenten in Noord-Kennemerland
- Gemeenteraden van de Gemeenten in Noord-Kennemerland