

C.J. Blom-de Ruiter
Via e-mail

Stadhuisplein 1
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn
Telefoon: 14 0172
E-mail: gemeente@alphenaandenrijn.nl
Website: www.alphenaandenrijn.nl

Zaaknummer
210799

Datum
2 oktober 2018

Contactpersoon
J.K. de Jong

Afdeling
Maatschappelijke Ontwikkeling

Onderwerp
Vragen conform art. 40 raadsreglement van
orde over onafhankelijke cliëntondersteuning
GGZ-doelgroep en feitelijk gebruik
cliëntondersteuning.

VERZONDEN 05 OKT. 2018

Geachte mevrouw Blom-de Ruiter,

Wij hebben uw vragen conform artikel 40 raadsreglement van orde over onafhankelijke cliëntondersteuning voor de GGZ-doelgroep en het feitelijk gebruik van cliëntondersteuning ontvangen. In deze brief geven wij u daarop antwoord.

1. Klopt het dat de onafhankelijk cliëntondersteuners in de afgelopen drie jaar slechts enkele malen zijn ingezet voor de GGZ-doelgroep?

Wij registreren wel het aantal gesprekken dat gevoerd is (zie de tabel verderop in deze brief) en wij weten ook welke cliëntondersteuners ingezet zijn, maar wij registreren niet op basis van doelgroepen of problematiek. Een organisatie als Tom in de buurt heeft bijvoorbeeld ook bewust gekozen om hier niet langer op te registreren vanuit de visie dat zoveel mogelijk gekeken wordt naar talenten en mogelijkheden. Vaak is op voorhand ook niet duidelijk dat iemand een GGZ-achtergrond heeft, bijvoorbeeld bij een eerste contact met de gemeente.

Bij een aanvraag voor cliëntondersteuning vraagt het Serviceplein of iemand een vrijwillige cliëntondersteuner wil of een professionele cliëntondersteuner vanuit MEE Zuid-Holland Noord (MEE ZHN). MEE ZHN heeft een brede expertise, waaronder beperkingen en GGZ. Wij hebben ook een pool van vrijwillige cliëntondersteuners. Bij hun naam staat hun expertise vermeld (soms hebben zij meerdere expertises). Wij hebben vrijwilligers met diverse achtergronden: zorg en welzijn/Wmo-voorzieningen, wonen en woonaanpassingen,

financiën/schulden/formulieren, beperkingen/gehandicaptenzorg, mantelzorg, senioren en GGZ. Vaak komt iemand binnen met een vraag met betrekking tot bijvoorbeeld Wmo of Werk en inkomen. Een koppeling met een vrijwilliger met die expertise wordt dan gemaakt. Overigens kan MEE ZHN de vrijwillige cliëntondersteuners trainen en ondersteunen zodat zij meer handvatten krijgen in het ondersteunen van diverse doelgroepen.

De vrijwilliger met specifiek GGZ-expertise is dit jaar voor het eerst ingezet door het Serviceplein bij een inwoner waarvan bekend is dat diegene een GGZ-achtergrond heeft. Voor alle partijen (de inwoner, de ondersteuner en de Servicepleinmedewerker) was dit een zeer positieve ervaring. De betreffende Servicepleinmedewerker heeft haar ervaring gedeeld met haar collega's om het belang van cliëntondersteuning voor deze doelgroep nog eens onder de aandacht te brengen. De vrijwilliger bespreekt in zijn rol als GGZ-ervaringsdeskundige en cliëntondersteuner de mogelijkheid van cliëntondersteuning binnen de GGZ (professionals en cliënten).

Vanaf 2021 zijn wij als gemeente verantwoordelijk voor de ondersteuning en opvang van mensen met psychiatrische problematiek en mensen die dak- en thuisloos zijn geraakt (Maatschappelijke Zorg). Voor deze doelgroep voeren we binnenkort oriënterende gesprekken om de cliëntondersteuning uit te breiden met een aantal ervaringsdeskundigen.

Zo ja, welke stappen gaat u zetten om de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuners te verbeteren en mensen actief te wijzen op deze mogelijkheid?

De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning blijft een punt van continue aandacht. Wij doen dit op diverse manieren:

- In de brieven die vanuit het Serviceplein en bijvoorbeeld Participe verzonden worden, is een alinea opgenomen over onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze zomer is de tekst aangepast met als doel dat de tekst mensen meer aanspreekt.
- Wij brengen cliëntondersteuning onder de aandacht via internet en kranten. In het najaar zal de nieuw opgestelde tekst in Week in Beeld verschijnen.
- De folder is in mei 2015 en juni 2017 (sinds juni 2017 is MEE ZHN toegevoegd) breed verspreid.
- De eerstelijnsmedewerkers van het Serviceplein vragen actief of mensen behoefte hebben aan een onafhankelijk cliëntondersteuner.
- Naar aanleiding van de positieve ervaring die hierboven is geschetst, is met het Serviceplein besproken hoe we de medewerkers en inwoners kunnen informeren. De betreffende medewerker brengt het belang onder de aandacht van collega's en bespreekt ook dat het goed is om het aanbod van een onafhankelijk cliëntondersteuner nogmaals te benoemen richting cliënten zodra een afspraak wordt gepland (dus niet alleen door de eerstelijnsmedewerkers).

- Wij hebben de cliëntondersteuners ook gevraagd om via hun kanalen cliëntondersteuning meer onder de aandacht te brengen (bijvoorbeeld via Seniorennieuws en het Witte Weekblad).
 - Omdat de boodschap vaak mondeling beter over komt en mensen pas op zoek gaan naar ondersteuning als die nodig is, bieden sommige vrijwillige cliëntondersteuners hun ondersteuning ook actief aan inwoners aan (via hun netwerk).
2. **Kan de gemeenteraad een evaluatie tegemoetzien waarin gekeken wordt naar het feitelijk gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuning en de tevredenheid van ondersteuningsvragers en de onafhankelijke cliëntondersteuners zelf?**

Zo ja, wanneer?

De cliëntondersteuning is vanaf 2015 van start gegaan. In juli 2015 is een eerste evaluatie uitgevoerd. Er is een aantal cliënten gevraagd naar hun ervaringen. Zij waren allemaal bijzonder tevreden. Zij vonden met name de gezamenlijke voorbereiding van grote waarde. Ook vonden zij de aanwezigheid van de cliëntondersteuner bij het gesprek erg prettig. "De cliëntondersteuner zorgde dat ik antwoord kreeg op al mijn vragen" en "de cliëntondersteuner had veel kennis over regelingen en mogelijkheden". De cliëntondersteuners die de gesprekken hebben gevoerd, waren in alle gevallen tevreden over de ondersteuning.

Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) dat in de zomer van 2016 in 78 gemeenten werd uitgevoerd bleek dat 60 % van de Alphense Wmo cliënten bij gesprekken werd bijgestaan door een ander persoon. 28 % was bekend met de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een cliëntondersteuner; iets boven het landelijk gemiddelde (26%). 12 % maakte daar daadwerkelijk gebruik van. 81 % was (heel) tevreden met de ondersteuning. Uit het CEO Wmo dat dit jaar is uitgevoerd, bleek dat de bekendheid iets is gedaald (26%).

In mei 2018 heeft een evaluatie met de vrijwillige cliëntondersteuners zelf plaatsgevonden. Hieruit zijn bespreekpunten gekomen, die we gaan benutten om tijdens een bijeenkomst met de cliëntondersteuners (inclusief MEE ZHN) in het laatste kwartaal van 2018 een plan van aanpak te maken om de kwaliteit van cliëntondersteuning verder te vergroten. De bespreekpunten hebben betrekking op bekendheid, werkwijze, vaardigheden en informatie over regelingen. Dit plan van aanpak delen we ter informatie met de raadscommissie.

Feitelijk gebruik

In onderstaande tabel is het feitelijk gebruik weergegeven. In 2015 zijn veel inwoners ondersteund vanwege de herindicaties hulp bij het huishouden die destijds hebben plaatsgevonden. In 2018 hebben de herindicaties veelal telefonisch plaatsgevonden (als er geen wijzigingen waren) en zijn cliëntondersteuners dus niet betrokken. In de tabel zijn de gesprekken opgenomen die via het Serviceplein uitgezet zijn. Sommige cliëntondersteuners bieden ook direct aan inwoners cliëntondersteuning aan en geven de

aantallen niet altijd door. De aantallen liggen in werkelijkheid dus iets hoger.

Cliëntondersteuning (aantallen)	2015	2016	2017	Eerste helft 2018
Aantal gesprekken	41	21	20	14
Aantal unieke personen	onbekend	19	17	10
Aantal personen ondersteund door MEE ZHN (vanaf juni 2017)	-	-	3	3

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Alphen aan den Rijn,
de secretaris, de burgemeester,



drs. ing. P.D. Wekx MBA



mr. drs. J.W.E. Spies

Op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) melden wij u dat uw persoonsgegevens uitsluitend worden gebruikt voor het doel waartoe deze zijn verkregen.