



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

Aan de fractie van PvdA
de heer M. Es Sadki

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Vragen ex art. 47 RvO inzake
cliëntondersteuning als kostenloze algemene
voorziening te organiseren voor alle burgers

DATUM
28 september 2017
Verzonden : 28-09-2017

BIJLAGEN
--

BEHANDELD DOOR
MJWG (Marijke) Mooren

TELEFOONNUMMER
043 350 3130

ONZE REFERENTIE
2017.30088

E-MAILADRES
marijke.mooren@maastricht.nl

FAXNUMMER
043 - 350 4141

UW REFERENTIE

Geachte heer Es Sadki,

Onderstaand treft U de beantwoording aan van de vragen die uw fractie gesteld heeft in kader van artikel 47 van het Reglement van Orde.

Vraag 1:

Hoe wordt de burger in het algemeen geïnformeerd over de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van cliëntondersteuning?

Antwoord 1:

De burger wordt via verschillende kanalen geïnformeerd over de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van cliëntondersteuning. Ter voorbereiding op het keukentafelgesprek ontvangen de cliënten bij de afspraakbevestiging een folder waarin het een en ander wordt uitgelegd rondom het keukentafelgesprek. Daarin wordt onder andere verwezen naar de mogelijkheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning.

De samenwerkende organisaties MEE, Trajekt en het Steunpunt Mantelzorg hebben daarnaast inmiddels één centraal telefoonnummer en een gezamenlijke folder voor cliëntondersteuning. Ook de klantmanagers van de loketten Wmo, Jeugd en van de sociale teams informeren de burger hierover in hun contacten.

De bekendheid en vindbaarheid van de cliëntondersteuning is een van de speerpunten uit het plan van aanpak: "onafhankelijke cliëntondersteuning", waarover u op 19 juli jl bent geïnformeerd via een raadsinformatiebrief ("Voortgang onafhankelijke cliëntondersteuning, 2017-22984"). De wijze waarop de gemeente Maastricht met de Heuvellandgemeenten dit thema oppakt is een van de redenen waarom de gemeente Maastricht is aangewezen als koplopergemeente.

Vraag 2:

Welke vormen van gratis cliëntondersteuning zijn er beschikbaar?

Vragen ex art. 47 RvO



DATUM
28 september 2017

Antwoord 2:

Er zijn verschillende vormen van onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar. In de stad is een breed palet aan aanbod van cliëntondersteuning beschikbaar zowel gericht op het versterken van de positie van de cliënt in het aanvraag,- en toekenningsproces als ook cliëntondersteuning gericht op het versterken van de eigen kracht en het netwerk.

Te denken valt aan vrijwillige ouderenadviseurs, consultants van MEE, de algemeen maatschappelijk werkers van Trajekt, de vrijwilligers van Samen Onbeperkt of maatjesprojecten bijvoorbeeld Humanitas of Horizon, consultants van het Steunpunt Mantelzorg, casemanagers dementie, praktijkondersteuners, wijkverpleegkundigen. Naast de bekendheid en vindbaarheid is ook de visievorming op de cliëntondersteuning een van de speerpunten in het eerder genoemde plan van aanpak. In focusgroepen wordt vanuit professionele en niet professionele zijde een schets gemaakt voor de inrichting van de onafhankelijke cliëntondersteuning in Maastricht Heuvelland.

Vraag 3:

Zijn de klantmanagers van de afdeling Wmo voorzieningen op de hoogte van de verschillende mogelijkheden van gratis cliëntondersteuning en informeren zij de burgers actief en adequaat? Zo ja, hoe?

Antwoord 3:

De afgelopen periode is geïnvesteerd in de samenwerking van MEE, Trajekt en het Steunpunt door een aantal uren fysiek aanwezig te zijn op de afdelingen. Dit heeft inmiddels geleid tot een goede samenwerking bijvoorbeeld daar waar de klantmanagers niet op de hoogte zijn. De klantmanagers werken ook gebiedsgericht en nemen deel aan de sociale teams. Ook daar vindt samenwerking plaats met cliëntondersteuners. Bijvoorbeeld als het gaat om netwerkversterking. De klantmanagers zijn op de hoogte van verschillende mogelijkheden van gratis cliëntondersteuning en informeren de burger. Niet altijd zal daarbij de term onafhankelijke cliëntondersteuning worden gebruikt.

Vraag 4:

Hoeveel mensen, uitgesplitst in WMO en jeugd, ontvangen tot nog toe deze ondersteuning?

Antwoord 4:

Voor wat betreft het voorbereiden en bijstaan bij het keukentafelgesprek weten we op basis van de gegevens van MEE Zuid Limburg dat in 2016 deze ondersteuning 53 keer is ingezet. Deze gegevens kunnen wij niet uitgesplitst in wmo en jeugd geven. In de eerste helft van 2017 is bij 10 keukentafelgesprekken ondersteuning van MEE betrokken geweest. Van de 10 keukentafelgesprekken hebben 9 gesprekken betrekking gehad op 18+ (dus Wmo) en 1 18- (dus jeugd).

Via vele andere kanalen wordt uiteraard veel meer onafhankelijke cliëntondersteuning geboden.

Vraag 5:

Hoe denkt de gemeente Maastricht de rol van de informele cliëntenondersteuning te gaan versterken?

Antwoord 5:

Voor burgers is het van belang dat er een breed pakket van zowel formele als ook informele cliëntondersteuning in de stad aanwezig is. Veel is al aanwezig. In het genoemde plan van aanpak onder antwoord 1 is tevens als speerpunt de visieontwikkeling met betrekking tot de onafhankelijke cliëntondersteuning opgenomen. We gaan een gezamenlijke visie ontwikkelen op de formele én informele cliëntondersteuning.



DATUM
28 september 2017

Daarbij maken we onder andere gebruik van reeds bestaande visies in de betrokken gemeenten, landelijk beschreven beroeps en –functieprofielen, beschreven basissets van kwaliteitseisen, de input van onze cliëntvertegenwoordigers en professionals. Eind oktober start de eerste focusgroep.

Over de voortgang doen wij verslag door middel van een nieuwsbrief. De eerste nieuwsbrief zal eind november verschijnen. Ik zal u uiteraard deze nieuwsbrieven toesturen en u over de voortgang op de hoogte houden.

Daarnaast zien we de samenwerking tussen de formele en informele cliëntenondersteuning zelf steeds verder groeien, mede als uitwerking van de opdracht: "intensivering samenwerking MEE, Trajekt en Steunpunt Mantelzorg" maar ook bijvoorbeeld via de Academie Informele Zorg.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,
Wethouder Wmo, Welzijn, Buurten, Burgerparticipatie en Vergunningen

Jack Gerats

Vragen ex art. 47 RvO