



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

Aan de fractie van SP
mevrouw drs. A.C. Schut
de heer Vrehen

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Schriftelijke vragen inzake schrappen
cliëntadviseurs in de wijken
BEHANDELD DOOR
MJWG (Marijke) Mooren

DATUM
23 december 2021
Verz. 23 december 2021
TELEFOONNUMMER
043 350 3130

BIJLAGEN
--
ONZE REFERENTIE
2021.25825

E-MAILADRES
Marijke.Mooren@maastricht.nl

FAXNUMMER
043 - 350 4141

UW REFERENTIE

Geachte mevrouw Schut en heer Vrehen,

Hierbij ontvangt u de beantwoording van de schriftelijke vragen die uw fractie gesteld heeft met betrekking tot het schrappen van de cliëntadviseurs in de wijken.
Excuses voor de late beantwoording van uw vragen.

Voorafgaand aan de beantwoording van uw vragen willen we aangeven dat we begrip hebben voor uw zorg over de beschikbaarheid van plekken voor mensen in armoede om hun financiële/materiële vragen te stellen. Dit naar aanleiding van de bezuiniging bij Trajekt voor wat betreft informatie en advies en het stoppen van de financiering van een aantal partijen in de sociale teams. Het college hecht waarde aan het feit dat mensen in armoede met financiële/materiële vragen adequaat en laagdrempelig geholpen worden. Het is geenszins de bedoeling dat deze dienstverlening verdwijnt. Zoals ook gesteld in het uitvoeringsplan: "Duurzaam Sociaal Domein" willen we van veelvoud naar eenvoud daarom willen we de dienstverlening in de diverse loketten meer in samenhang brengen zodat het voor alle inwoners helder is waar ze met hun vragen naar toe moeten. Met de [Raadsinformatiebrief Sociaal Domein](#) hebben wij u geïnformeerd over hoe wij het stopzetten van de huidige financiering van een aantal partijen uit de sociale teams opvangen. Uitgangspunt is dat we de ondersteuning laten landen waar dat nodig is. Partijen uit het voorliggend veld die nu deelnemen aan de sociale teams zullen de dienstverlening blijven voortzetten in de wijk. De samenwerking tussen de formele en informele inzet in de wijk wordt versterkt. Daarmee zorgen we dat de ondersteuning aan de inwoners in de wijk wordt gecontinueerd. De komende periode zal de toegang verder vorm krijgen, waarbij we alle sporen zoveel mogelijk samenbrengen.

Vraag 1:

Is het college op de hoogte van het voornemen van Trajekt om werkzaamheden van de cliëntadviseurs over te hevelen naar enerzijds de sociale teams en anderzijds vrijwilligers

Antwoord 1:

Ja, het college is hiervan op de hoogte. Hiermee voert Trajekt, de door de gemeenteraad voor 2021 ev. opgelegde bezuinigingen door.

Schriftelijke vragen



DATUM
23 december 2021

Vraag 2:

Welke verwachtingen heeft u van het gaan werken met ondersteuning-ook in praktische zin- via de Sociale teams? Gaat dit leiden tot meer, minder of dezelfde kwaliteit en concrete, snelle ondersteuning voor de mensen? Denkt u dat dit een positieve invloed zal hebben op de armoedebestrijding?

Antwoord 2:

Het een op een vergelijken van de ondersteuning –ook in praktische zin via de cliëntadviseurs met de ondersteuning via de sociale teams op het gebied van kwaliteit, concreetheid en snelheid is niet mogelijk omdat er geen criteria zijn afgesproken met de cliëntadviseurs over kwaliteit enz. De ondersteuning via de sociale teams wordt bovendien op een andere manier georganiseerd. Bij de nieuwe werkwijze wordt aan de voorkant bekeken of de vraag informeel danwel formeel wordt opgepakt. Als het om een eenvoudige vraag gaat wordt deze snel en het liefst informeel opgepakt. De oplossing is gericht op zelfredzaamheid, daar waar deze zelfredzaamheid niet haalbaar is wordt tevens gekeken naar een steunstructuur voor de persoon. Vanuit het integrale karakter van dit team wordt bekeken of deze persoon/dit huishouden al bekend is en of ook andere disciplines erbij betrokken moeten worden. Vragen die complex zijn worden opgepakt door een professional uit het sociaal team danwel bij zeer specialistisch werk wordt een specialist erbij gehaald. Uiteraard streven ook wij, met deze werkwijze naar kwaliteit, concreetheid en snelheid en gaan we ervan uit dat deze werkwijze een positieve invloed heeft op de armoedebestrijding. Begin 2022 gaan we in gesprek met de sociale teams en de cliëntadviseurs over het definiëren van kwaliteit, snelheid en concreetheid. En maken we afspraken over de wijze van monitoring. We gaan met Trajekt in gesprek over het verloop van het proces en de voortgang met betrekking tot deze ontwikkeling.

Vraag 3:

Wat zijn naar verwachting de financiële voordelen van het overhevelen van de taken van de cliëntadviseurs naar de sociale teams en/of vrijwilligers? Hoeveel wordt specifiek bezuinigd met deze verandering?

Antwoord 3:

De komende jaren wordt het totaalbudget (544.583,-) voor informatie en advies bij Trajekt als volgt verminderd:

<i>In 2021:</i>	<i>188.000,-</i>
<i>in 2022:</i>	<i>300.000,-</i>
<i>vanaf 2023 ev:</i>	<i>375.000,-</i>

Vraag 4:

Hoe wordt de ervaring en kennis van de huidige cliëntadviseurs geborgd?

Antwoord 4:

Op stedelijk niveau is een aantal medewerkers van Trajekt beschikbaar dat de sociale teams ondersteunt bij eventuele vragen (hetzij qua kennis danwel het organiseren van oplossingen in de wijk). Daar waar kennis en ervaring ontbreekt kan gebruik worden gemaakt van dit team.



DATUM
23 december 2021

Vraag 5:

Wie regelt en hoe is de overdracht van lopende trajecten geregeld?

Antwoord 5:

Met de cliëntadviseurs worden op korte termijn de lopende trajecten in kaart gebracht en gekeken of en welke ondersteuning nog noodzakelijk is. Op basis van de ervaringen van de cliëntadviseurs wordt in kaart gebracht voor welke vragen vrijwilligers nodig zijn en welke expertise daarbij nodig is.

Vraag 6:

Heeft u er zicht op hoe de gemeentelijke subsidie aan Trajekt feitelijk over de stad naar buurten verdeeld wordt?

Antwoord 6:

Gemeente en Trajekt maken jaarlijks afspraken over de inzet die Trajekt levert per (cluster van) buurt(en). Trajekt maakt dit verder inzichtelijk in de rapportages over de uitgevoerde activiteiten.

Vraag 7:

Specifiek voor Mariaberg: dient Trajekt c.q. het Sociaal Team te betalen om in het buurtcentrum te acteren?

Antwoord 7:

Het Sociaal Team betaalt geen huur om in het buurtcentrum van Mariaberg te acteren.

Vraag 8:

Op welke wijze zal een Sociaal Team de cliëntondersteuning aan mensen gaan verzorgen?

Antwoord 8:

Op dit moment kunnen inwoners op de verschillende leefterreinen vragen stellen aan een sociaal team. Een sociaal team geeft informatie en advies, doet aan vraagverheldering en lichte ondersteuning, zoekt samen met de inwoner naar de meest geschikte, nabije oplossing hetzij formeel danwel informeel. Door toevoeging van menskracht aan de sociale teams vanuit Trajekt en andere partijen zoals bijvoorbeeld Humanitas kan beter en proactiever worden ingespeeld op vragen voor het informele veld.

Vraag 9:

Hoe wordt omgegaan met de privacy? Immers vele partijen zijn in dit overleg betrokken.

Antwoord 9:

Voor de sociale teams zijn werkafspraken over privacy vastgelegd. Dat gebeurt conform de privacy wet- en regelgeving. Belangrijk is dat niet óver inwoners gesproken wordt, maar mét en ze zelf kunnen aansluiten bij een overleg van het sociaal team om de vraag te stellen. Verder wordt er niet zonder toestemming van mensen over hun vraag gesproken.

Vraag 10:

Hoe wordt de onafhankelijkheid van de cliëntadviseurs tegenover die instellingen in het sociaal team gewaarborgd? Ook een probleem met een instelling moet onafhankelijk besproken kunnen worden.



DATUM
23 december 2021

Antwoord 10:

Er zijn aparte afspraken met een aantal formele en informele organisaties (Trajekt, MEE, ervaringsdeskundigen GGZ Steunpunt Mantelzorg en Samen Onbeperkt) over de onafhankelijke cliëntondersteuning bij het gemeentelijke proces (van aanvraag tot toekenning).

De onafhankelijkheid van de medewerkers in het sociaal team is gewaarborgd omdat de medewerkers vanuit hun professie onafhankelijk opereren. En daarnaast bestaat voor cliënten altijd de mogelijkheid zich te laten ondersteunen door een andere medewerker uit het sociaal team.

Vraag 11:

Is er voldoende mankracht voor en parate kennis van deze processen?

Antwoord 11:

Zoals in de Raadsinformatiebrief Sociaal Domein is aangegeven blijft de inzet van de partijen Trajekt en MEE gehandhaafd in de wijken. Tevens wordt de mankracht aangevuld met een aantal andere partijen uit het voorliggend veld. Levanto en Radar hebben inmiddels aangegeven hun deelname te willen voortzetten aan de sociale teams. Begin januari gaan we in gesprek met de sociale teams om de bezetting voor 2022 te bespreken. In de gesprekken met Trajekt zullen we het aantal casussen en de beschikbaarheid van menskracht bespreken en zoeken naar de meest adequate oplossing bij knelpunten. Zoals gesteld in antwoord 4 is een team beschikbaar om te ondersteunen en om de parate kennis van deze processen over te brengen op de medewerkers in het sociaal team.

Vraag 12:

De samenwerking tussen de deelnemers van de Sociale Teams is verre van optimaal horen we uit de praktijk, klopt dat?

Antwoord 12:

Integrale samenwerking is een belangrijke ontwikkeling die in de praktijk soms spanning oplevert. Spanning kan in een team ontstaan door contrast in werkstijlen, een hoge werkdruk en caseload, onduidelijkheden over ontwikkelingen. Door met elkaar in gesprek te gaan worden deze spanningen vaak ook weer opgelost. Daarom verloopt de samenwerking in het algemeen goed en zien we in toenemende mate dat medewerkers van verschillende organisaties gebruik maken van elkaars deskundigheid.

Vraag 13:

Is het college op de hoogte van de mate waarin er vrijwilligers ingezet gaan worden? Heeft u er zicht op wat dit betekent voor de kwaliteit van de ondersteuning die geboden kan worden? Heeft u hierover afspraken gemaakt met Trajekt?

Antwoord 13:

In Malberg zijn we al bezig met het organiseren van een gezamenlijke inloop van professionele en vrijwillige organisaties. Tevens wordt digitaal de mogelijkheid geboden om een vraag te bespreken.



DATUM
23 december 2021

Daarvoor zijn ook organisaties als Steunpunt Mantelzorg, Humanitas, Vluchtelingen werk en het samenwerkingsverband ZorgSaam betrokken. Vanuit onze ervaringen uit het verleden is er geen reden om over de kwaliteit van dienstverlening van vrijwilligers te twijfelen. Zoals ook aangegeven in antwoord op vraag 2 gaan we nog in gesprek over de definiëring van kwaliteit, concreetheid en snelheid.

Vraag 14:

Hoe kwetsbaar is de inzet van vrijwilligers (continuïteit, kwaliteit)?

Antwoord 14:

Ten aanzien van de onafhankelijke cliëntondersteuning binnen het gemeentelijke proces zijn afspraken gemaakt tussen de formele en informele organisaties. Te denken valt daarbij aan afspraken over de bereikbaarheid, de tijdigheid van dienstverlening en de continuïteit bijvoorbeeld in vakanties. Binnen de integrale samenwerking in de sociale teamstructuur wordt de continuïteit en kwaliteit gegarandeerd door de professionele organisaties in het sociaal team en via intervisie of de moederorganisaties.

Vraag 15:

Krijgen de vrijwilligers zeggenschap of moet men verantwoording afleggen? Zo ja, aan wie?

Antwoord 15:

Het anders vormgeven van informatie en advies in buurten is een lopende ontwikkeling. De inzet van vrijwilligers hierin is een belangrijke factor. De manier waarop we dit het beste kunnen organiseren, verschilt per gebied. Afspraken hierover zullen worden meegenomen in de gesprekken begin 2022 met de sociale teams en de cliëntadviseurs.

Vraag 16:

Is er ruimte voor opleiding en training c.q. coaching?

Antwoord 16:

Opleiding en training cq coaching verloopt op dit moment via de moederorganisaties. Tijdens deze overgangsfase is belangrijk dat verder wordt uitgewerkt wat eventueel nog aan opleiding en training nodig is.



DATUM
23 december 2021

Vraag 17:
Krijgen vrijwilligers een vergoeding?

Antwoord 17:
Dit is verschillend en afhankelijk van de organisatie waaraan iemand verbonden is.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,

Frans Bastiaens
Wethouder Personeel & Organisatie, Sociale Zaken & Werkgelegenheid, Ouderenbeleid en Cultuur

En

Anita Bastiaans.
Wethouder Zorg, Welzijn, Gezondheid en Diversiteit

Schriftelijke vragen