



Cliëntenplatform Werk & Inkomen en Netwerk Sociale Zekerheid in de gemeente Hellendoorn.

Secretariaatsadres: Geertserve 5, 7447 VC
Hellendoorn, e-mail: erna.nijhoff@outlook.com of
cliëntenplatform@stichtingdewelle.nl

Aan het college van burgemeester en wethouders
van de gemeente Hellendoorn.
Postbus 200
7440 AE Nijverdal.

Hellendoorn, 6 maart 2022

Betreft: advies Cliëntondersteuning en benoemen vertrouwenspersoon

Geacht college,

We danken u voor uw adviesverzoeken inzake Cliëntondersteuning en het wel of niet benoemen van een vertrouwenspersoon. Dit n.a.v. de nota 'Clientondersteuning 2022'. Allereerst willen we aangeven dat we het bijzonder betreuren dat de Wmo-raad en het Cliëntenplatform geen gezamenlijk advies uitbrengen. De adviezen van de Wmo-raad worden door ons op hoofdlijnen wel ondersteund. Het uitgangspunt van denken is voor ons echter een andere.

Als wij het over cliëntondersteuning en het aanstellen van een vertrouwenspersoon hebben dan hebben we het niet over de mondige burger die zelf, of samen met familie zich meldt bij de gemeente, de MEE organisatie of zelfstandig tot een aanvraag dan wel het indienen van een klacht kan komen. Wij hebben de doelgroep voor ogen die vaak laaggeletterd is en/of minder zelfredzaam. De groep die het moeilijk vindt om naar een officiële instantie te gaan, het liefst niet in beeld is omdat men bang is (vaak onterecht) voor vragen, een korting op de uitkering of anderszins. Het is de groep die treft in de nota 'Clientondersteuning 2022' op pagina 10 wordt beschreven. Hieronder het citaat.

"Uit landelijk onderzoek is gebleken dat de meest kwetsbare inwoners zich het vaakst onvoldoende geholpen voelen. We adviseren om specifiek in te zetten op het bereiken van kwetsbare inwoners. Onder deze groep kwetsbare inwoners wordt verstaan: mensen met een complexe vraag die niet altijd goed in staat zijn om zelf (of met hulp van naasten) hun vraag te formuleren en de weg naar passende ondersteuning te vinden. Cliëntondersteuning is voor kwetsbare inwoners het vangnet dat moet garanderen dat er altijd iemand is tot wie zij zich kunnen wenden. Kwetsbare inwoners moeten altijd een beroep op iemand kunnen doen, waarvan zij zeker weten dat die - uitsluitend in hun belang - effectief kan ondersteunen bij het verkrijgen van regie over het hele eigen leven en daarmee het versterken van de zelfredzaamheid en participatie." (onderstreping door Cliëntenplatform)

Wij zien met name voor deze groep (óók binnen de Wmo!) een rol weggelegd voor een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon die via vindplaatsen als De Huiskamer, De Voedselbank, Trefpunt Minima, Het Hulpfonds, Vluchtelingenwerk, Noabers voor Noabers en Stichting Boom met name bekend, aangeprezen en laagdrempelig benaderbaar zou moeten zijn. Een vertrouwenspersoon die, als het nodig is, mensen begeleidt naar Het Sociaal Plein, de Stichting MEE of welke instantie dan ook. Een vertrouwenspersoon waar je je privésituatie durft neer te leggen en die bekend is en positie heeft bij de medewerkers van de gemeente, de Stichting MEE, etc. Een persoon die kan helpen of in de bres kan springen wanneer zaken dreigen fout te lopen. Cliëntondersteuning is voor deze groep niet meteen het vangnet. Zij weten dit 'vangnet' vooreerst nog niet te vinden.

De rol van de Vertrouwenspersoon/Ombudsman zoals de Wmo-raad voorstelt ondersteunen wij, maar zien wij graag aangevuld met de belangrijke rol die deze functionaris kan spelen voor mensen die moeite hebben de weg naar passende ondersteuning te vinden. Wij vinden dat beide rollen prima door één vertrouwenspersoon kunnen worden ingevuld.

Wij ondersteunen de in de nota verwoorde initiatieven om de Cliëntondersteuning te versterken. Hetzelfde geldt voor het streven om te komen tot een integrale toegang door middel van een 'Sociaal Plein'.

We vinden dat een goede communicatie richting met name de meest kwetsbare doelgroep van het grootste belang is! In onze ogen is een goede communicatie die gepaard gaat met een door ons beschreven rol van een vertrouwenspersoon een prima basis is voor een laagdrempelige toegang tot voorzieningen. We vragen ook ons te betrekken bij het opstellen van een communicatieplan.

Samengevat

Wij ondersteunen de in de nota verwoorde initiatieven om de Cliëntondersteuning te versterken;

Wij adviseren, zoals hierboven beschreven, een vertrouwenspersoon aan te stellen om de Cliëntondersteuning van de meest kwetsbare inwoners van onze gemeente verder te versterken;

Wij ondersteunen de initiatieven tot een integrale toegang door middel van een 'Sociaal Plein';

Wij adviseren ons te betrekken bij het opstellen van een communicatieplan;

Met vriendelijke groeten en hoogachting,

Namens het Cliëntenplatform,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Roetman', with a stylized flourish at the end.

Albert Roetman, voorzitter.