



Vragen van gemeenteraadsleden

Gemeenteraad

Onderwerp:	cliëntondersteuning
Datum:	15 maart 2021
Partij:	PvdA
Bijlage:	22
Ingekomen brief griffie:	15 maart 2021
Antwoord college:	1 april 2021

Geacht college

Afgelopen week publiceerde het Eindhovens Dagblad een artikel over een casus waarbij een Helmondse inwoner onjuist is ondersteund door het Gehandicapten Overleg Helmond, een van de organisaties waarmee de gemeente Helmond een subsidierelatie heeft om clientondersteuning te bieden:

<https://www.ed.nl/helmond/verdacht-van-belastingontduiking-en-zorgfraude-maar-helmondse-joke-mag-wel-gehandicapten-helpen~a4e01d9c/>.

Een zeer ongelukkige situatie. Clientondersteuning is er juist om inwoners die al op een heel kwetsbaar moment in hun leven zijn te ondersteunen, bijvoorbeeld bij een Wmo-aanvraag of bij een verschil van inzicht met de gemeente. De reactie van de gemeente in dit artikel is kort en laat niet veel zien van een verantwoordelijkheidsgevoel voor de kwaliteit van de clientondersteuning in onze stad. Zij legt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de clientondersteuning volledig bij de organisaties.

Een goede clientondersteuning is een belangrijk onderdeel van de lokale zorginfrastructuur. De gemeente attendeert inwoners hier expliciet op via ZO Helmond en heeft met een aantal aanbieders hierover afspraken gemaakt. Daarmee is het ook een verantwoordelijkheid van de gemeente dat er goede kwaliteit geleverd wordt en dat inwoners met een gerust hart een beroep kunnen doen op clientondersteuning.

Om die reden stelt de PvdA Helmond de volgende vragen aan het college:

1. Bent u het met ons eens dat u een verantwoordelijkheid heeft voor de omvang en de kwaliteit van de clientondersteuning in Helmond?
2. Hoe meet de gemeente Helmond de kwaliteit van de clientondersteuning bij de gesubsidieerde organisaties in Helmond?
3. Hoe stuurt de gemeente Helmond op een hoge kwaliteit aan clientondersteuning in Helmond?
 - a. Is deze casus aanleiding om deze aanpak te verstevigen?
4. Is volgens het beeld van het college de door het Eindhovens Dagblad aangehaalde situatie een incident of is het denkbaar dat dit vaker voorkomt?
 - a. Hoeveel inwoners maken op jaarbasis gebruik van de door de gemeente Helmond gesubsidieerde clientondersteuning?
 - b. Wat krijgt u een beeld van de ervaringen? En wat zijn de ervaringen?
 - c. Hoeveel meldingen en/of klachten zijn er bij de gemeente Helmond binnengekomen met betrekking tot clientondersteuning? Op welke manier bent u hiermee omgegaan en welke gevolgen heeft dit gehad?
 - d. Hoe gaat het college voorkomen dat in de toekomst dit soort situaties vaker voorkomen?
5. Welke stappen gaat het college met betrekking tot deze casus nemen om alsnog tot een oplossing te komen voor de gedupeerde inwoner?
6. Is deze casus voor het college aanleiding om het Gehandicapten Overleg Helmond in overleg te treden?

Namens de PvdA-fractie Helmond,
Nathalie Peijs

Antwoord van het college van burgemeester en wethouders:

Naar aanleiding van uw bovengenoemde brief, delen wij u het volgende mede:

1. *Bent u het met ons eens dat u een verantwoordelijkheid heeft voor de omvang en de kwaliteit van de clientondersteuning in Helmond?*

Onze stad beschikt over meerdere gesubsidieerde (vrijwilligers)organisaties die cliëntondersteuning bieden. Een groot deel van deze organisaties – zoals het Gehandicapten Overleg Helmond/GOH en Verenigde Bonden Overleg Helmond – werken met vrijwilligers. Zij ondersteunen onze inwoners vanuit hun ervaringen en kennis én met een enorme betrokkenheid. Ze leveren fantastisch werk voor onze stad.

Uiteraard dragen wij een verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van dit aanbod. Wettelijk is vastgelegd dat we als gemeente cliëntondersteuning moeten bieden en zorgdragen voor de kwaliteit en continuïteit van voorzieningen. De wet legt tegelijk een verantwoordelijkheid bij de aanbieder door te stellen dat deze ervoor zorgt dat de voorziening van goede kwaliteit is. Er is dus sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid in deze.

Binnen deze wettelijke kaders maken we wél een onderscheid. Bij organisaties die werken met betaalde krachten past meer controle op kwaliteit, bijvoorbeeld door verantwoording en gestelde kwaliteitscriteria aan de uitvoering. Bij vrijwilligersorganisaties past eerder facilitering om de kwaliteit te bevorderen.

Bovendien verwachten we van een professionele gesubsidieerde organisatie dat ze een bepaalde omvang realiseren. Voor een vrijwilligersorganisatie laten we dit aan het bestuur en de mogelijkheden van de vrijwilligers over.

2. *Hoe meet de gemeente Helmond de kwaliteit van de clientondersteuning bij de gesubsidieerde organisaties in Helmond?*

Ook hierin maken we onderscheid tussen organisaties die werken met betaalde krachten en vrijwilligersorganisaties. MEE Zuidoost Brabant biedt cliëntondersteuning door inzet van betaalde krachten. Zij dienen jaarlijks een inhoudelijk en financieel jaarverslag in, inclusief cliënttevredenheidsonderzoek dat inzicht geeft in de geleverde kwaliteit van de ondersteuning. Ook door het jaar heen ontvangen we rapportages, die we met hen bespreken.

Vrijwilligersorganisaties geven wél jaarlijks inzicht in de besteding van de subsidie, maar geven we meer ruimte in de inhoudelijke verantwoording. We gaan uit van vertrouwen in onze vrijwilligersorganisaties en de vrijwilligers die er actief zijn. We vragen niet om uitgebreide verslagen en leggen geen uitvoerige regels en verantwoordingslasten op. Onze overtuiging is dat dit vrijwilligers eerder afschrikt dan motiveert. Deze werkwijze sluit aan bij de conclusies in de recente raadswebinar over het vrijwilligersbeleid.

Sinds enkele jaren is onze stad koplopergemeente cliëntondersteuning. De contacten met de organisaties zijn intensief en vanuit dit contact krijgen we zicht op de geleverde kwaliteit en verbetermogelijkheden. We hechten daarbij meer waarde aan het gesprek, de ervaringen en verhalen, dan aan schriftelijke rapportages en onderzoeken. Begin 2019 informeerden we uw raad over het koploperschap, zie raadsinformatiebrief 5 (via [RIB5 Intensivering clientondersteuning](#)).

3. *Hoe stuurt de gemeente Helmond op een hoge kwaliteit aan clientondersteuning in Helmond?*

De gesubsidieerde organisaties die werken met betaalde krachten dragen zelf zorg voor professionalisering van het personeel en kwaliteit van de dienstverlening. Jaarlijks bespreken we (meermaals) de resultaten, sowieso op basis van de jaarverantwoording. Ook eventuele signalen van inwoners kunnen aanleiding zijn om een gesprek over kwaliteit aan te gaan en hierop te sturen.

Vrijwilligersorganisaties die cliëntondersteuning bieden faciliteren we door een leergang voor de vrijwilligers én gezamenlijke bijeenkomsten om van elkaar te leren en de kwaliteit en de samenwerking te bevorderen. We behandelen onderwerpen als 'onafhankelijkheid' en 'conflicterende belangen' (integriteit), maar werken daarbij ook vraaggericht.

a. *Is deze casus aanleiding om deze aanpak te verstevigen?*

Het aangehaalde artikel in het Eindhovens Dagblad beschrijft de vervelende ervaring van een inwoner die een bezwaar had ingediend bij een Wmo-aanvraag en daarbij ondersteund werd door een vrijwilliger van het

GOH. Met het GOH zijn we over de situatie in overleg gegaan. Het is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van GOH om zorgvuldige ondersteuning aan onze inwoners te bieden en eventuele stappen te zetten als dit in het geding is.

Als er vanuit de vrijwilligersorganisaties die cliëntondersteuning bieden behoefte is aan meer facilitering om dit soort situaties tegen te gaan, dan pakken we dat uiteraard op, bijvoorbeeld via de leergang of ondersteuning van vrijwilligersorganisaties via de LEVgroep.

De raadvragen van de PvdA impliceren – door gebruik van termen als ‘meten’ en ‘sturen’ – dat méér verantwoording van én striktere kwaliteitscontroles bij vrijwilligersorganisaties (die cliëntondersteuning bieden) nodig zijn. Dit sluit niet aan op de huidige werkwijze én de conclusies uit de recente raadswebinar.

4. Is volgens het beeld van het college de door het Eindhovens Dagblad aangehaalde situatie een incident of is het denkbaar dat dit vaker voorkomt?

Bij ons zijn géén andere situaties bekend. We gaan ervan uit dat het een incident betreft, maar zijn realistisch genoeg te weten dat waar (vrijwillig) gewerkt wordt helaas ook zaken kunnen misgaan.

a. Hoeveel inwoners maken op jaarbasis gebruik van de door de gemeente Helmond gesubsidieerde cliëntondersteuning?

De vrijwilligersorganisaties vragen we niet om dit bij te houden. MEE Zuidoost Brabant ondersteunt jaarlijks rond de 300 cliënten.

b. Hoe krijgt u een beeld van de ervaringen? En wat zijn de ervaringen?

Door de jaarlijkse verantwoording en gesprekken met de gesubsidieerde (vrijwilligers)organisaties door het jaar heen, krijgen we een beeld van de ervaringen, zie ook bovenstaande.

De ervaringen zijn over het algemeen positief. De ondersteuningsvragen van inwoners zijn zeer divers; helder krijgen en formuleren van de hulpvraag, wegwijs maken in de wereld van zorg en ondersteuning (zoals diverse wetgeving), verwijzing naar voorliggende voorzieningen (zoals het activiteitenaanbod van een wijkhuis of de ouderenbond of trainingen vanuit het welzijnswerk), tot helpen bij het indienen van een aanvraag voor jeugdhulp of een maatwerkvoorziening Wmo. Inwoners zijn vooral erg geholpen met een extra paar ogen die meekijken, het meedenken en de concrete kennis en ervaringen van onze cliëntondersteuners. En ze zorgen ervoor dat inwoners er niet alleen voor staan.

c. Hoeveel meldingen en/of klachten zijn er bij de gemeente Helmond binnengekomen met betrekking tot cliëntondersteuning? Op welke manier bent u hiermee omgegaan en welke gevolgen heeft dit gehad?

Er geen meldingen en/of klachten hierover bij ons binnengekomen. Inwoners die ontevreden zijn over de geboden cliëntondersteuning zullen naar verwachting ook eerst contact opnemen met de organisatie die ze ondersteund.

d. Hoe gaat het college voorkomen dat in de toekomst dit soort situaties vaker voorkomt?

Zoals we hiervoor benoemden, gaan we ervan uit dat het een incident betreft. Het is de vraag of dit te voorkomen is. Mogelijk bieden méér regels en opgelegde kwaliteitscriteria voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties extra zekerheid. Dit past echter niet binnen de huidige – door uw raad – vastgestelde beleidskaders, de uitkomst van de recente raadswebinar over het vrijwilligersbeleid én heeft ook niet de voorkeur van ons college.

5. Welke stappen gaat het college met betrekking tot deze casus nemen om alsnog tot een oplossing te komen voor de gedupeerde inwoner?

Deze inwoner ontvangt andere (onafhankelijke) hulp bij de afhandeling van het bezwaar. De rechtsgang kan zijn vervolg krijgen en er is in dat opzicht geen schade opgelopen.

6. Is deze casus voor het college aanleiding om het Gehandicapten Overleg Helmond in overleg te treden?

Het GOH is voor ons een belangrijke partner. Ze bieden niet alleen cliëntondersteuning, maar adviseren ons en andere partners in de stad op het vlak van toegankelijkheid van voorzieningen voor inwoners met een beperking. Ze zijn bovendien een waardevolle spiegel voor onze beleidsuitvoering, die we dankzij hen kunnen verbeteren.



We zijn regelmatig met het GOH in overleg en ook deze casus is uiteraard met hen besproken.

Burgemeester en wethouders van Helmond

*Mevr. P.J.M.G. Blanksma-Van den Heuvel
burgemeester*

*H.J. de Ruiter
secretaris*