



Onderwerp:	1. Ontwikkelagenda Cliëntondersteuning; 2. Keukentafelgesprekken
Datum	2 september 2015
Partij:	Senioren 2013
Bijlage:	45
Ingekomen brief griffie:	2 september 2015
Antwoord college:	20 oktober 2015

Aan het college van burgemeester en wethouders van Helmond,

1. Ontwikkelagenda Cliëntondersteuning

Wij wezen in de commissievergadering d.d. 13 juli jl. de wethouder er op dat zij in gebreke is gebleven t.a.v. haar toezegging, vastgelegd in de notulen d.d. 18.5. jl.

Al op 18 mei jl. vroegen wij de wethouder n.l. in de commissievergadering om concrete informatie omtrent de stand van zaken m.b.t. de Ontwikkelagenda Cliëntondersteuning.

In de notulen van die vergadering d.d. 18 mei heeft de wethouder op onze desbetreffende vraag letterlijk laten vastleggen: 'In ieder geval voor de vakantie' toelichting te geven op de stand van zaken.

Waar het om gaat is het volgende:

Van de nota 'Cliëntondersteuning in de Peelgemeenten' d.d. 10.3.2015 maakt de Ontwikkelagenda Cliëntondersteuning deel uit.

Daarin worden bij alle onderdelen activiteiten aangekondigd, waarbij in het vage blijft wanneer die - in het inmiddels al ver gevorderde jaar 2015 - tot concrete voorstellen zullen leiden:

1. Aansluiting netwerk integrale vroeghulp – lokale netwerken: 'de nieuwe werkwijze wordt in 2015 in gang gezet en gemonitord. Zo nodig zal een aanvullend voorstel komen'
2. Expertpool volwassenen: 'in 2015 zal onderzocht worden.....'
3. Sociaal juridische ondersteuning: 'in 2015 zal onderzocht worden.....'
4. Positionering MEE-consulenten leren en werken: 'in 2015 zal gemonitord worden.....'
5. Informatie: 'in 2015 zal onderzocht worden.....'
6. Samenwerking op terrein van vrijwilligers en maatjes: 'in 2015 zal onderzocht worden.....'
7. Doelgroep 18-30 met multiproblematiek: 'in 2015 zal verder onderzocht worden.....'

Ons inziens verdraagt het belang van de cliëntondersteuning geen verdere vaagheid in de ontwikkeling van de agenda. Gemeenteraad en (toekomstige) cliënten mogen niet langer in het ongewisse blijven over wat door de Peelgemeenten, Helmond voorop, gedaan zal worden.

Vraag: Wanneer wil het college concreet inzicht geven in de ontwikkeling van bovengenoemde agendapunten?

2. Keukentafelgesprekken

In de commissievergadering d.d. 13 juli 2015 stelden wij al de volgende drie vragen.

In verband met het toen gevorderde uur verzocht de voorzitter ons echter om deze vragen alsnog schriftelijk te willen indienen.

We zullen het op prijs stellen indien wij, gezien het door de vakantie opgelopen tijdverlies, de antwoorden mogen ontvangen voor of b.g.v. de commissievergadering d.d. 21 september a.s.

Omdat de landelijke pers er aanhoudend gewag van maakt dat keukentafelgesprekken, die toch bedoeld zijn om zicht te krijgen op de persoonlijke hulpvraag, telefonisch worden afgedaan, stellen wij de volgende vragen:

1. Hoeveel keukentafelgesprekken worden met Helmondse ingezetenen daadwerkelijk bij de klant thuis gevoerd, respectievelijk hoe vaak wordt het gesprek beperkt tot een telefonisch contact?
2. Wordt in alle gevallen aan de klant gevraagd of die behoefte heeft aan een echt gesprek, of wordt bij het telefonisch contact voor de klant uitgemaakt of een echt gesprek nodig is?

3. Wettelijk zijn de gemeenten verplicht om de mantelzorger te horen. Wordt de mantelzorger in alle gevallen daadwerkelijk bij de gesprekken betrokken?

Uw reactie zien we graag zo spoedig mogelijk tegemoet.

Met dank en vriendelijke groet,

Senioren 2013

Sandra Stijkel-van den Braken

Sjef Smeets

Antwoord college van burgemeester en wethouders:

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

Ontwikkelagenda Cliëntondersteuning

(Met 'bovengenoemde agendapunten' wordt door de fractie van Senioren 2013 verwezen naar een achttal onderwerpen van de zogenoemde Ontwikkelagenda Cliëntondersteuning die de fractie in de inleiding van de brief beschrijft.)

In de vergadering van de commissie Maatschappij d.d. 14 september 2015 is een presentatie over cliëntondersteuning gegeven, waarbij de stand van zaken van de ontwikkelagenda per agendapunt is toegelicht en zijn vragen over de betreffende onderwerpen beantwoord. De presentatie is bij deze brief gevoegd.

Keukentafelgesprekken

1. *In de periode van januari tot en met juni 2015 zijn in totaal zo'n 1.850 hulpaanvragen van Helmondse inwoners bij de unit Zorg en Ondersteuning binnengekomen. In 27% van de aanvragen heeft de hulpaanvraag geleid tot een huisbezoek. Dit betekent dat bij ongeveer 500 inwoners thuis een vraagverhelderingsgesprek heeft plaatsgevonden. In de andere gevallen heeft het telefonische contact met de klant volstaan; de situatie van de klant is al bekend of er is sprake van een heldere en eenvoudige hulpvraag en situatie, waardoor de vraagverheldering telefonisch kan plaatsvinden.*
2. *In het telefonische contact met de klant wordt samen beoordeeld of het telefonisch contact voldoende is. Indien de klant van mening is dat het telefonisch contact niet voldoende duidelijkheid c.q. oplossing heeft geboden, wordt de mogelijkheid van het huisbezoek aan de orde gesteld. De consultant zelf maakt op basis van indicatoren zoals de persoon, de omstandigheden, de complexiteit en de problematiek op andere leefdomeinen een inschatting of een huisbezoek moet worden ingezet.*
3. *Naar de klant wordt altijd aangegeven dat wij als wens hebben dat bij een huisbezoek een mantelzorger/familielid/ondersteuner aanwezig is. De aanwezigheid komt de ontvangst van de informatieverstrekking ten goede en geeft de mogelijkheid om te beoordelen of er sprake is van een 'ondervrager' of 'overvrager'. Daarnaast geeft de aanwezigheid de mogelijkheid om het netwerk breder bespreekbaar te maken en te beoordelen of in het kader van de kanteling er mogelijkheden zijn om op eigen kracht en/of door inzet van de eigen omgeving oplossingen te vinden.*

Wij hopen u hiermede voldoende te hebben geantwoord.

Burgemeester en wethouders van Helmond

de burgemeester

mevr. P.J.M.G. Blanksma – van den Heuvel

de secretaris

mr. drs. A.P.M. ter Voert