

Reactienota advies Adviesraad Sociaal Domein t.a.v. uitgangspunten en kwaliteitseisen Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Vraag of Advies	Vraag Adviesraad	Reactie College
Advies 1	Werk met meerdere aanbieders om monopolie-positie te voorkomen.	<p>Momenteel bestaat de mogelijkheid voor de inwoner om bij geen geschikte match met de aanbieder, zelf een aanbieder te kiezen waarmee afspraken worden gemaakt.</p> <p>Ten aanzien van de nieuwe contractering, ingaande 1 juli 2025, geeft zowel Movisie als onze inkoopadviseur aan dat inzet van meerdere aanbieders momenteel niet wenselijk is. Mede door het lage aantal inwoners die op dit moment gebruik maken van de voorziening. De wens is dat men op den duur deze voorziening beter weet te vinden en te benutten. Het uitgangspunt is dat we voor de nieuwe contractering inzetten op één zogenaamde hoofdaanbieder. Bij een volgende evaluatie, een jaar na ingangsdatum van het nieuwe contract, zal dit onderwerp actief worden meegenomen.</p>
Advies 2	Organiseer de ondersteuning fysiek benaderbaar, dus sowieso dient de mogelijkheid geboden te worden om een live-afpraak op meerdere locaties binnen de gemeente te maken.	De insteek van de huidige aanbieder is dat het kennismakingsgesprek, na het eerste contact met de inwoner, fysiek plaatsvindt. Bij de inwoner thuis, dan wel op een andere afgesproken locatie. Voor de persoonlijke benadering richting de inwoner is dit ook een onderdeel dat meegenomen is bij de (kwaliteits-) eisen, sub aanmelding.
Advies 3 a.	Tot nu toe was er met name sprake van ondersteuning bij WMO-vraagstukken. Zie erop toe dat de aanbieders over brede kennis van de drie grote wetten beschikken, alsook affiniteit met en kennis van de leefsituatie van de verschillende doelgroepen hebben.	De inzet van de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vanuit de Wmo gefinancierd, maar kan voor meerdere wetten worden ingezet. Te weten Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en Zorgverzekeringswet. Dit vraagt actuele kennis van de verschillende wetten. De uitgangspunten die hier betrekking op hebben worden beschreven bij de 1 ^e en 3 ^e uitgangspunten. Tevens bij de (kwaliteits-)eisen, sub cliëntondersteuner. Dit laatste sub onderwerp, zal naar aanleiding van uw advies, uitgebreid worden met 'kennis van leefsituatie van de verschillende doelgroepen'. Dit zal een actief onderdeel zijn tijdens de gesprekken met de aanbieder.

<p>b.</p>	<p>In de notitie wordt over zowel ondersteuningsmoment als urengrens gesproken: dat is niet helder. We vinden de regel dat er maximaal 6 ondersteuningsmomenten worden aangeboden te strikt: er kunnen zich complexe situaties voordoen waarbij langere ondersteuning dan wel meer ondersteuningsmomenten noodzakelijk zijn.</p>	<p>Bedankt voor uw opmerkzaamheid en het onder de aandacht brengen van het gebruik in terminologie. Om verwarring te voorkomen, passen we de terminologie aan naar 'ondersteuningsuren'. Per abuis zijn de maximale ondersteuningsuren op 6 gesteld. Echter hadden dat 8 ondersteuningsuren moeten zijn.</p> <p>We hebben uiteraard oog voor de behoefte van de ondersteuningsvraag van de inwoner. Als langere ondersteuning gewenst of noodzakelijk is, worden trajecten, in overleg met de gemeente, verlengd. Dit zonder extra administratieve lasten voor de inwoner dan wel aanbieder. Nadruk wordt hierop gelegd bij de (kwaliteits-)eisen, sub inzet.</p>
<p>Advies 4</p>	<p>Hanteer een flexibele urengrens en tijdspad, afgestemd op de behoefte van de ondersteuningsvraag van de burger.</p>	<p>Graag verwijzen we naar de reactie bij advies 3b.</p>
<p>Advies 5</p>	<p>We lezen dat klachtenregistratie in de managementrapportage wordt opgenomen. Vraag ook inzicht in/informatie over de klachtenbehandeling.</p>	<p>Wij sluiten ons aan bij uw advies en zullen dit opnemen bij de (kwaliteits-)eisen.</p>
<p>Advies 6</p>	<p>Vermeld in alle correspondentie vanuit de gemeente naar inwoners over uitvoering van de wetten in het sociale domein de Onafhankelijke Cliëntondersteuning en zorg ervoor dat deze informatie ook beschikbaar is op relevante plaatsen zoals b.v. IDEA, de Voedselbank, WVT, Steunpunt Vluchtelingen, huisartspraktijken. Het is zaak de informatie vanuit het perspectief van de inwoners van De Bilt vorm te geven.</p>	<p>Ook hierin sluiten wij ons aan bij uw advies. Het uitgangspunt is dat inwoners ten allen tijden worden gewezen op de mogelijkheid om gebruik te maken van de voorziening onafhankelijke cliëntondersteuning door onze partners. Bij het CJG kan dit onderwerp nog meer aandacht verdienen. Wij zullen hier als college sterker op sturen. Daarnaast zal hier extra aandacht voor worden gevraagd in de jaarlijkse afspraken met MENS Dichtbij.</p> <p>Tevens zien wij ook een rol voor de aanbieder. In de aanbesteding zal actief uitgevraagd worden hoe de aanbieder de inwoner gaat informeren over de voorziening en vragen om af en toe deel te nemen aan publieksacties om het bereik van de cliëntondersteuning te vergroten.</p>