

Verstuurde mail d.d. 18-5-2017 inzake de onafhankelijke cliëntondersteuning in Losser.

Geachte mevrouw Nasar,

Na aanleiding van het gesprek met de 2 offererende partijen m.b.t. onafhankelijke cliëntondersteuning hebben we de volgende analyse en afweging gemaakt.

Zorgbelang Overijssel is een professionele belangenorganisatie organisatie die al 30 jaar zeer brede ervaring heeft opgedaan in cliëntondersteuning en daarnaast ook een integraal dienstenaanbod heeft. De organisatie heeft een heldere visie en is op zich sterk geëquipeerd (werkt als team cliëntondersteuners-vaste medewerkers) en beschikbaar voor het hele gemeentelijke sociale domein om adequaat advies en ondersteuning te bieden. Is ISO gecertificeerd, beschikt over een klachtenprocedure en een klachtencommissie en werkt nauw samen met landelijk netwerk van Zorgbelangorganisaties. Tevens jarenlange ervaring in het adviseren en ondersteunen van advies- en cliëntenraden.

De gemeente en participatieraad worden per kwartaal of half jaar geïnformeerd d.m.v. een veilig registratiesysteem over de voortgang en resultaten. De inschatting per cliënt van maximaal 4 uur is reëel.

De andere partij is op zich een ambitieuze netwerkorganisatie die als stichting sinds januari 2016 actief is binnen de Twentse gemeenten, een organisatie in opbouw met nog weinig brede ervaring.

De uitvoering wordt uitsluitend gedaan door ingehuurde freelancers (HBO cliëntondersteuners, ingeschreven in het Registerplein) met grote kans op wisselingen (onzekere factor) en ondersteund door vrijwilligers van het stichtingsbestuur.

De stichting is niet ISO gecertificeerd en heeft nog weinig landelijke netwerkverbindingen. Beschikt nog niet over een klachtenprocedure en klachtencommissie en kent nog geen veilig registratiesysteem.

Ook niet duidelijk hoe en wanneer de gemeente en participatieraad worden geïnformeerd over de voortgang en resultaten.

De inschatting per cliënt van maximaal 8 uur per traject is fors.

Advies

De participatieraad adviseert het college om de onafhankelijke cliëntondersteuning onder te brengen bij Zorgbelang Overijssel. Zorgbelang Overijssel is professioneler opgebouwd met een breed integraal dienstenaanbod en een sterke borging van informatie, advies en ondersteuning voor de cliënt. Bovendien biedt deze organisatie meer garanties voor de continuïteit en duurzaamheid in de samenwerking met de gemeente en participatieraad.

Met vriendelijke groet,

namens de participatieraad Sociaal Domein Losser,

Irma Davina

Harry Stopel