Beantwoording toezegging MM2621 Programma 6 Sociaal Domein over verduurzaming cliëntondersteuning

Toezegging:

Wethouder Pool-Smit zegt toe, op de vraag van mevrouw Van Noordennen (PRO), of de verduurzaming van de cliëntondersteuning ook beter is geworden, waardoor de aanvragen minder worden en de ondersteuning minder lang nodig is, schriftelijk te beantwoorden.

Antwoord:

Voor een goede beantwoording van deze vraag is het belangrijk om eerst de werkwijze bij onafhankelijke cliëntondersteuning te beschrijven.

Zodra een vraag binnenkomt, neemt de ondersteuner contact op met de inwoner. Is het een enkelvoudige vraag die direct op te lossen is, dan wordt dit direct telefonisch afgehandeld of eventueel na wat uitzoeken en een volgend telefonisch (of mail) contact.

Vaker komt het voor dat het een meervoudige vraag is en dan gaat de ondersteuner bij voorkeur op huisbezoek. De insteek is om eerst te kijken binnen het netwerk, dan vrijwilligers/voorveld en indien nodig naar betaalde hulpverlening (WMO, WLZ, zorgverzekering). Uit de huisbezoeken blijkt regelmatig dat het netwerk al overbelast is en zijn eigen beperkingen heeft. Vaak trekken mensen pas laat aan de ‘hulpverleningsbel’ waardoor duurzame ondersteuning niet altijd meer in te zetten is.

Om dit te voorkomen wordt in Harderwijk veel (en steeds meer) gebruikgemaakt van het voorliggende veld. Er is bijvoorbeeld regelmatig contact tussen de uitvoeringspartner (MeeSamen) en welzijnscoaches. Ook worden veel inwoners doorverwezen naar het financieel trefpunt.

We zijn m.b.t. de rapportage van onze uitvoeringspartner in gesprek om dit nog inzichtelijker te maken. Deels door niet alleen casussen die door de uitvoeringspartner of directe netwerk opgepakt worden als duurzaam te markeren maar ook wanneer de vraag opgepakt kan worden door een andere partner in het voorveld.

Deze nieuwe manier van rapporteren leidde tot een voorlopige score van 77% dat duurzaam opgelost werd in Q1 en Q2 van 2026. Dat is een grote stijging in vergelijking met 2025 (57%) en 2024 (63%).

Voor 2026 blijkt verder ook dat de vraag naar onafhankelijke cliëntondersteuning voorlopig lager is dan 2025. Het is echter nog te vroeg om hier conclusies aan te verbinden.

Een aspect waar naar gekeken wordt is het feit dat nu in de rapportage maar 1 optie gekozen kan worden per casus. Maar vaak bestaat een hulpvraag uit meerdere vragen. Een onderdeel kan zijn dat iemand verwezen is naar het financieel trefpunt, plus een buurvrouw die wat extra taken op zich kan nemen. Maar daarnaast is er ook ambulante begeleiding aangevraagd omdat de inwoner deze extra ondersteuning nodig heeft. Dan is de rapportage richting WMO of zorgverlener (niet duurzaam), terwijl er ook twee voorliggende duurzame oplossingen zijn aangeboden en gestart.

9 november 2026