

## Behandelingsvoorstel voor de commissie ZCW

Onderwerp: Kader Vernieuwend cliëntenbeleid 2004 - 2007

Cie-datum : 29-03-2004

Cie-nummer: 2004ZCW18

---

**Procedure:** in GS (na Cie. Vergadering) op: 30-03-2004

eerdere behandeling in cie: nee

in PS: ja

inspraak:nee

op: -

op:19-04-2004

---

Behandelend ambtenaar: Y. Knecht/ V. van Esch

toestel: 2379/2746

Portefeuillehouder: J.G.J.Kamp

### Inleiding

De provincie wil komen tot een aanbod van zorg- en dienstverlening dat meer uitgaat van de behoeften van de burgers. In het Coalitieakkoord 2003-2007 is daarom opgenomen dat de positie van consumentenplatforms en patiëntenorganisaties moet worden versterkt en de adviesrol voor het Provinciaal Gehandicaptenplatform Utrecht moet worden verbreed. Hiervoor is voor de periode 2004 t/m 2007 op jaarbasis indicatief € 400.000 (extra) beschikbaar gesteld.

In bijgaande conceptnotitie "Cliënt in perspectief" zijn de plannen op hoofdlijnen uitgewerkt. Het cliëntenbeleid 2004-2007 kent drie hoofddoelstellingen. Elke hoofddoelstelling is vervolgens uitgewerkt in een aantal concrete actiepunten.

*Hoofddoelstelling 1: het verbeteren van de mogelijkheden voor individuele vraagsturing;*

*Concrete actiepunten:*

- Het bevorderen van een objectieve en toegankelijke informatievoorziening
- Het bevorderen van een goede cliëntondersteuning (publieksadiefunctie) op individueel niveau
- Het tot stand brengen van een onafhankelijk en laagdrempelig klachtpunt.

De doelstellingen en actiepunten sluiten aan bij landelijke ontwikkelingen (vgl. ministerie van VWS "Met zorg kiezen").

Voorgesteld wordt deze doelstelling op projectbasis uit de extra financiële middelen te realiseren.

*Hoofddoelstelling 2: optimaliseren van de collectieve belangenbehartiging*

*Concrete actiepunten:*

- Het tot stand brengen van een goed functionerende provinciale organisatiestructuur voor collectieve cliëntinbreng 'nieuwe stijl'.
- De vraag van cliënten beter in beeld brengen.

In de loop der tijd is de provincie structurele subsidie gaan verstrekken aan patiënten en consumentenorganisaties, die per sector georganiseerd zijn. Dit past niet meer in de beoogde integrale aanpak. Maar hun functie blijft belangrijk. De provincie wil dan ook inzetten op een goede, resultaatgerichte organisatie van de collectieve belangenbehartiging. Ook dit past binnen de landelijke nota 'Met zorg kiezen'. Met deze actiepunten sluiten we aan op de vraag naar de collectieve onderhandelingsmacht.

Het is de bedoeling deze doelstelling uit de structurele middelen voor cliëntenbeleid (de gelden die nu bestemd zijn voor sectorale pat/cons organisaties) te financieren.

De hiervoor beschreven doelstellingen en actiepunten zijn in een interactief traject besproken met de belangrijkste gesprekspartners in het veld. De resultaten van de gehouden bijeenkomsten zijn verwerkt in dit eindvoorstel.

*Hoofddoelstelling 3: positie van cliënten in de provinciale jeugdzorg versterken*

*Concrete Actiepunten:*

- Onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen voor cliënten van bureau jeugdzorg en de instellingen voor jeugdhulpverlening subsidiëren en faciliteren.
- Faciliteren van ondersteuning voor cliëntenraden van bureau jeugdzorg en instellingen jeugdhulpverlening
- Een provinciaal cliëntplatform voor de jeugdzorg oprichten en te faciliteren.

Deze doelstelling en actiepunten sluiten aan bij de wettelijke taken van provincie op het terrein van de jeugdzorg. Door het decentraliseren van de planning en financiering van de jeugdzorg komt ook het stimuleren en ondersteunen van cliënten meer bij de provincie te liggen.

Het is de bedoeling deze doelstelling op projectbasis uit de extra financiële middelen te realiseren.

Voorgesteld wordt om:

- de concept Kadernotitie “Cliënt in perspectief”: versterking cliëntpositie in de zorg- en dienstverlening en jeugdzorg in de provincie Utrecht 2004-2007” te accepteren als kader voor de beoogde versterking van de cliëntpositie in het Coalitieakkoord en met een positief advies aan PS voor te leggen;
- positief te adviseren over het voorstel om de in het Coalitieakkoord voorgenomen indicatieve extra investering voor consumenten- en patiëntenbeleid (€ 400.000 p.j. voor de periode 2004-2007) beschikbaar te stellen voor de realisering van de genoemde doelstellingen in deze notitie;
- positief te adviseren over het voorstel GS op te dragen jaarlijks een actieprogramma vernieuwend cliëntenbeleid vast te stellen, gehoord het advies van uw commissie.

---

#### **Wordt geagendeerd:**

om advies over de volgende vraag (vragen):

- de inhoud van de conceptnotitie
  - het voorstel de in het Coalitieakkoord voorgenomen extra middelen voor versterking van de positie van consumenten- en patiëntenplatforms hiervoor beschikbaar te stellen
- 

#### **Beoogd effect**

Een aanbod op het terrein van wonen, zorg en welzijn dat meer uitgaat van de behoeften van de burgers.

#### **Argumenten**

Van burgers wordt gevraagd om eigen verantwoordelijkheid te nemen: ook in de zorg- en dienstverlening. Veel burgers weten de weg echter niet in “zorgland” of raken die kwijt. Of raken gefrustreerd omdat ze niet weten waar ze terecht kunnen met hun vragen en/ of klachten. De actiepunten, die in de concept-Kadernotitie zijn opgenomen, ondersteunen burgers om die eigen verantwoordelijkheid waar te kunnen maken en zo de zorg- en dienstverlenende instellingen scherp te houden.

#### **Kanttekeningen**

De actiepunten voor jeugdzorg vloeien voort uit de wettelijke taken van de provincie op grond van de Wet op de Jeugdzorg. In principe zou de doeluitkering het mogelijk moeten maken deze taken alle naar behoren uit te voeren. De hoogte van de doeluitkering laat dit vooralsnog echter niet toe. Daarom wordt voorgesteld de cliëntinbreng in de jeugdzorg ten dele te financieren ten laste van de autonome middelen.

## **Financiën**

Voorgesteld wordt de in “Werk in Uitvoering” voorgenomen indicatieve extra financiële middelen (€ 400.000 op jaarbasis voor de periode 2004 t/m 2007) integraal beschikbaar te stellen en aan te wenden voor de uitvoering van de in de concept-Kadernotitie benoemde doelstellingen van beleid.

## **Realisatie**

De realisering van de actiepunten ligt bij verschillende partijen in het veld. De Dienst MEC stelt de benodigde financiële middelen beschikbaar, is actief betrokken bij de vormgeving/begeleiding van de trajecten en rekent af op de afgesproken resultaten.

## **Communicatie**

Alle deelnemers aan de gehouden werkconferenties worden schriftelijk geïnformeerd over het provinciale cliëntenbeleid 2004-2007 zodra dit is vastgesteld. De platfora zullen worden geïnformeerd omtrent eventuele wijzigingen in onze subsidierelatie met hen. Daarnaast zal in ZOUT en op de website aan het nieuwe cliëntenbeleid bekendheid worden gegeven. Ook de pers wordt benaderd.

## **Bijlagen**

Concept-kadernotitie “Cliënt in perspectief”: versterking cliëntpositie in de Zorg- en Dienstverlening en Jeugdzorg in de provincie Utrecht 2004-2007.