



# Participatieraad Haarlem

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 21-7-2021  
Ons kenmerk 2021/31  
Contactpersoon I. van Tienhoven  
Telefoonnummer 06-28520648  
E-mail [lvtienhoven@haarlem.nl](mailto:lvtienhoven@haarlem.nl)  
Kopie [rkwist@haarlem.nl](mailto:rkwist@haarlem.nl)  
Onderwerp Advies Onafhankelijke Cliëntondersteuning en Evaluatie

Geacht College,

Hierbij biedt de Participatieraad haar advies Onafhankelijke Cliëntondersteuning en Evaluatie aan. De Participatieraad spreekt de wens uit dat de inhoud van bijgevoegd advies opgenomen wordt in de nota over de tussentijdse evaluatie van het Koplopersproject en die vastgesteld wordt door het college.

Dit advies is opgemaakt uit eerdere aanbevelingen, onze bevindingen, de signalen die wij hebben opgehaald uit de samenleving. Zo hebben wij ook een speciale themasessie gehouden met zorgzoekenden, cliëntondersteuners en vertegenwoordigers van de gemeente.

Met vriendelijke groet,

Alex de Groot  
Voorzitter Participatieraad



## Advies Onafhankelijke Cliëntondersteuning en Evaluatie

### Koplopersproject

Sinds de decentralisaties in 2015 is Onafhankelijke Cliëntondersteuning (hierna; OCO) een belangrijk thema geweest voor de Participatieraad en wij hebben u meerdere malen van advies voorzien over dit onderwerp. Na de 2 jaar durende pilot die in 2017 gestart is heeft de gemeente geconcludeerd dat OCO aangeboden wordt door een organisatie die zich puur richt op OCO en niet ook betrokken is bij het toegangsbesluit voor voorzieningen of als aanbieder/uitvoerder van voorzieningen/diensten actief is.

De Participatieraad is zeer blij dat de gemeente Haarlem op dit onderwerp zelfs 'Koploper' wil zijn en deelneemt aan het landelijke Koploperproject Cliëntondersteuning. De urgentie om deze ondersteuningsvorm bekender te maken is groot, bleek ook uit het Cliëntervaringsonderzoek WMO 2020, waarover u eerder een advies van de Participatieraad heeft ontvangen. Bijna 80% van de mensen die gebruik maken van een WMO voorziening, weet niet van het bestaan van OCO.

Binnen het Koplopersproject is met de deelnemende organisaties het onderwerp 'onafhankelijke cliëntondersteuning' onderzocht en is een plan gemaakt om dit 'Bekend & Deskundig' te maken. De Participatieraad is onder de indruk van de inspanningen die zijn geleverd door de deelnemers om deze gezamenlijke zoektocht aan te gaan; de verbindingen die zijn gelegd leveren direct winst op. De Participatieraad adviseert het college vanuit het perspectief van de burger en heeft actief het beeld uit de samenleving opgehaald, door o.a. een bijeenkomst over dit onderwerp te organiseren. Hier waren inwoners/cliënten, zorgverleners, cliëntondersteuners en onafhankelijke cliëntondersteuners aanwezig.

De Participatieraad is vanaf het begin aangehaakt geweest bij het Koplopersproject en heeft tussentijds aanbevelingen gedaan.

-Dit advies is opgemaakt uit deze eerdere aanbevelingen, onze bevindingen over de opbrengsten zoals beschreven in deze tussentijdse rapportage en de signalen die wij hebben opgehaald uit de samenleving.

Het belangrijkste wat wij u als eerste mee willen geven, is dat wij van mening zijn dat het van een 'Koploper' ook een verantwoordelijkheid met zich meebrengt. De Participatieraad juicht het van harte toe dat Haarlem het voortouw heeft genomen om een impuls te geven aan dit onderwerp door middel van dit tijdelijke project. Wij verwachten wel dat de opbrengsten voor de lange termijn geborgd gaan worden, zodat geleverde inspanningen niet verloren gaan en Haarlem in de toekomst daadwerkelijk een voorbeeld kan zijn voor andere gemeenten.

### Definitie onafhankelijke cliëntondersteuning

Wat wordt verstaan onder OCO blijkt nog steeds een zoektocht. In het eerste deel van het Koplopersproject is met de deelnemende organisaties onderzocht wat de term 'onafhankelijk' nu



## Participatieraad Haarlem

precies inhoudt. Hieruit zijn mooie conclusies getrokken, die de Participatieraad onderschrijft: *Onder 'onafhankelijk' wordt verstaan dat de cliëntondersteuner los staat van de gemeente en van aanbieders van zorg en ondersteuning. De onafhankelijke cliëntondersteuner neemt geen beslissingen over toegang tot zorg. De organisatie van waaruit de onafhankelijke ondersteuning wordt geboden, levert geen geïndiceerde zorg. De ondersteuning dient alleen het belang van de burger, dat deze zich gehoord en gezien voelt bij het vinden van zorg en ondersteuning die aansluit op diens behoefte. Wij hechten eraan dat nogmaals nadrukkelijk te benoemen.*

Wel ontbreekt hier volgens de Participatieraad een belangrijk accent; de organisatie die beslist over de toegang tot zorg, kan geen *onafhankelijke* cliëntondersteuning bieden.

In de definitie wordt later ook een onderscheid gemaakt tussen 'integrale' onafhankelijke cliëntondersteuning en andere vormen van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit wekt enige verwarring. Zowel inwoners, cliëntondersteuners en onafhankelijke cliëntondersteuners kunnen verschillende ideeën hebben over OCO en hoe die ondersteuning zich onderscheidt van de ondersteuning die een hulpverlener, doelgroepgerichte cliëntondersteuner of het sociaal wijkteam biedt. Wat de Participatieraad betreft is het van belang om een onderscheid te maken tussen de (doelgroepgerichte) organisaties die ondersteuning bieden en de *onafhankelijke* cliëntondersteuner. De Participatieraad pleit daarom voor een helder beschreven definitie en takenpakket; dit is een randvoorwaarde om OCO bekend en deskundig te maken.

### Bekend & deskundig

#### *Bekendheid vergroten bij inwoners*

Vanuit de samenleving hebben wij signalen opgepikt, waaruit blijkt dat OCO onvoldoende vindbaar, bekend en toegankelijk is bij inwoners:

- Inwoners ervaren drempels om bij een organisatie aan te kloppen voor hulp
- Indien zij hulp zoeken 'beginnen' zij een zoektocht door bij een organisatie aan te kloppen maar het komt te vaak voor dat zij daar niet direct de hulp vinden die bij hen past én daarnaast ook niet (snel genoeg) door worden verwezen naar de juiste organisatie omdat ook daar de kennis ontbreekt van doorverwijzing naar de juiste plek.
- Inwoners kunnen hierdoor onnodig te lang bij een organisatie in zorg blijven terwijl dit niet passend is (dit kost veel tijd, geld en energie voor alle partijen)

De Participatieraad is het hierom volledig eens met de doelen die binnen het Koploperproject zijn gesteld om OCO kenbaar te maken bij cliënten en organisaties, drempels te slechten en de cliënt in contact te laten komen met het type ondersteuning dat aansluit bij de behoefte van de cliënt. Wij zijn blij dat de verbinding tussen potentiële cliënten en onafhankelijke cliëntondersteuners zal worden versterkt. De projectgroep heeft een focus op moeilijk bereikbare doelgroepen (LHBTI, migranten ouderen en (O)GGZ) en wij zijn blij dat onze eerdere aanbeveling is opgevolgd en de mantelzorg hier aan is toegevoegd.

De Participatieraad pleit voor het vergroten van de bekendheid door het inrichten van een heldere website, waar inwoners hun informatie kunnen vinden. Even belangrijk is om deze informatie ook beschikbaar en tastbaar te maken voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn of niet over digitale middelen beschikken; een goed verspreide folder blijft cruciaal.

#### *Bekendheid vergroten bij organisaties*



## Participatieraad Haarlem

Wij willen tevens meegeven dat het belangrijk is om in te zetten op bekendheid van OCO binnen het brede maatschappelijke domein; niet enkel de partners rond de gemeente (gecontracteerde zorgaanbieders, SWT) zouden OCO moeten kennen (dan wel promoten), ook moet de bekendheid vergroot worden bij organisaties in het bredere zorg- en sociaal domein, zoals scholen, huisartsen en zelforganisaties.

### *Kwaliteit & deskundigheid*

Een goede cliëntondersteuner luistert goed naar de cliënt en kijkt verder dan de initiële hulpvraag; kent de zorgwetten en adviseert de cliënt, vanuit *enkel* diens belang, over de voor- en nadelen van verschillende opties (werkt dus niet generalistisch) en laat de regie bij de cliënt.

### *Toekomst*

wij vragen ons af of de capaciteit die is gereserveerd voor het verlenen van oco voldoende is en adviseren daarom om een duidelijke schatting te maken van het aantal hulpvragen als het koploperproject een succes wordt en daar een passende capaciteit en bijbehorende financiële ruimte voor te creëren.

Als de gemeente doorpakt met het vergroten van de bekendheid en deskundigheid van OCO zullen cliënten in de toekomst sneller de hulp vinden die bij hen past. Hiermee kunnen onnodige zorgkosten voorkomen worden; nu investeren in OCO betekent dus rendement op de lange termijn.

Samenvattend richt ons advies zich op:

1. Het borgen van de opbrengsten van het Koplopersproject .
2. Het verduidelijken van de definitie over wat onafhankelijke cliëntondersteuning inhoudt en zo duidelijk wordt welke organisatie wel/niet OCO kan bieden.
3. Wij pleiten ervoor dat mantelzorgers mede worden erkend als een belangrijke doelgroep.
4. De bekendheid van OCO te vergroten door o.a. goed verspreide folders te ontwikkelen.
5. Het zorgen dat voldoende capaciteit wordt neergezet om aan de vraag naar OCO te voldoen.