

Notitie cliëntondersteuning Haarlem

0. Inleiding

1. Wat is Cliëntondersteuning

2. Onafhankelijkheid cliëntondersteuning

3. Cliëntenondersteuning in Haarlem

3.1 Uitgangspunten

3.2 Wijkgeorganiseerde hulp- informatie- en adviesloketten

3.3 Organisaties in de basisinfrastructuur

3.4 Toegankelijkheid

4. Beschikbaarheid en verscheidenheid

5. Bekendheid cliëntondersteuning

6. Verbeteringen

7. Conclusies en aanbevelingen

Bijlage: Overzicht aanbod cliëntondersteuning

0. Inleiding

Iedere gemeente moet ervoor zorgen dat cliëntondersteuning als laagdrempelige voorziening beschikbaar is voor alle burgers, en in het bijzonder voor cliënten en hun mantelzorgers die maatschappelijke ondersteuning nodig hebben of problemen hebben op andere terreinen binnen het sociale domein, bijvoorbeeld op het gebied van wonen, werk en inkomen, onderwijs of schuldenproblematiek.

Binnen het sociaal domein gaat het om maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Cliënten met problemen op één of meer terreinen oftewel levensgebieden, kunnen ondersteuning vragen bij het zoeken naar oplossingen van hun problemen. Daarbij gaat het om het ondersteunen van cliënten bij het regelen of verkrijgen van passende zorg en vormen van ondersteuning bij het oplossen van een vraag of situatie die zij niet zelf - of met hulp van hun omgeving - kunnen oplossen. Lang niet alle burgers hebben behoefte aan cliëntondersteuning. Maar soms kan een cliënt de juiste weg niet vinden of is er niemand in het netwerk om de cliënt te ondersteunen.

Over het begrip cliëntondersteuning bestaan verschillende beelden. Begrippen als gratis, onafhankelijk, formeel of informeel, afbakening met andere vormen van ondersteuning kunnen op verschillende manieren vorm krijgen.

Middels deze notitie wil de gemeente Haarlem komen tot begripsverheldering van 'onafhankelijke cliëntondersteuning' en helder maken hoe onderdelen hiervan in Haarlem zijn belegd. Uitgangspunt voor cliëntondersteuning is zelfregie en keuzevrijheid. De geboden ondersteuning is erop gericht de zelfregie te versterken, mensen met een beperking in hun kracht te zetten en hen gelijke kansen te bieden als mensen die deze beperking niet hebben.

In deze notitie geven wij weer wat wij onder cliëntondersteuning verstaan in Haarlem en spiegelen we dit aan definities en aan hoe het op andere plekken in het land is georganiseerd. We doen dit in samenspraak met de Participatieraad om een breed gedragen invulling van cliëntondersteuning te krijgen. De Participatieraad had cliëntondersteuning als een thema voor 2016 gekozen. Op 5 november organiseerde de Participatieraad een conferentie in Haarlem over dit onderwerp voor cliënten en organisaties uit Haarlem en Zandvoort. Eind september vond een discussie met verschillende partijen plaats onder leiding van Vilans.

In deze notitie doen we voorstellen om vorm te geven aan onze verantwoordelijkheid voor kwalitatief goede, onafhankelijke en gratis cliëntondersteuning, die bekend is bij de burger en zijn sociale omgeving.

In deze notitie wordt veel gesproken over het sociaal wijkteam (SWT), hier kan ook gelezen worden Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).

1. Wat is Cliëntondersteuning

In Haarlem hanteren wij de volgende definitie.

Het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Concreet kan het gaan om informatie, advies en vraagverheldering, kortdurende ondersteuning, activering van de cliënt en zijn netwerk, bemiddeling en verwijzing, hulp bij evaluatie van dienstverlening en zorg, hulp bij klachten en (voorkomen van) bezwaar en beroep.

Met andere woorden: de ondersteuning is erop gericht dat cliënten zoveel mogelijk in eigen regie blijven en hun eigen keuzes kunnen blijven maken. Doel hiervan is dat de kwetsbare burger passende ondersteuning in brede zin krijgt, passend bij zijn eigen situatie en zijn persoonlijke kenmerken. Cliëntondersteuning wordt levensbreed (integraal) ingestoken. Dit houdt in dat naast zorg en ondersteuning, de andere levensgebieden net zo belangrijk worden gevonden. Door aandacht te besteden aan vragen rondom participatie, zingeving, het sociale netwerk en wonen, voorkom je vereenzaming, gezondheidsverlies, overbelasting, en uiteindelijk zwaardere zorg- en ondersteuningsvragen.

Levensbreed betekent ook dat goede zorg en ondersteuning voor de cliënt centraal staat, en dat zo veel mogelijk over de financiële en wettelijke 'schotten' in de hulp en dienstverlening wordt gewerkt. Dit vraagt bij complexe situaties echter wel om specifieke deskundigheid van cliëntondersteuners op de verschillende domeinen.

Cliëntondersteuning kan door meerdere formele en informele organisaties verzorgd worden.

Samengevat wordt onder cliëntondersteuning verstaan:

- kortdurende ondersteuning bieden bij het aanvragen van zorg en ondersteuning;
- helpen met uitzoeken wat de vragen en wensen zijn en deze onder woorden te brengen;
- meegaan naar gesprekken;
- helpen bij het zoeken naar de juiste informatie;
- uitleggen hoe een aanvraag verloopt;
- helpen bij het maken van eigen keuzes;
- meedenken en helpen zoeken naar oplossingen met mensen in de eigen omgeving;
- meedenken en helpen zoeken naar mogelijkheden in de buurt;
- helpen als de cliënt het oneens is met de zorg of ondersteuning die hij krijgt.

Daarnaast kan een cliënt zich in alle gevallen laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Deze rol kan worden ingevuld door vrijwilligers, een bekende van de cliënt, een familielid, vriend/vriendin of buurman/buurvrouw of iemand anders uit het sociale netwerk. De cliënt mag altijd iemand meenemen naar een gesprek. Ook als de cliënt een vertrouwenspersoon uit de eigen omgeving meeneemt kan hij daarnaast een beroep doen op een cliëntondersteuner.

De cliëntondersteuner denkt met iemand mee, helpt iemand zijn situatie op een rijtje te zetten en geeft daarbij zo nodig informatie en advies. Dit kan gaan om vragen op allerlei gebieden: wonen, inkomen, werk of dagbesteding, zorg, onderwijs, opvoeding, contacten.

Lang niet altijd heeft de burger behoefte aan cliëntondersteuning. Als zaken binnen het eigen sociale netwerk opgepakt kunnen worden is dat natuurlijk heel fijn en ook een prima vorm van cliëntondersteuning. Maar als de burger vragen heeft en onzeker is over mogelijkheden dan kan altijd een beroep op de andere mogelijkheden van cliëntondersteuning gedaan worden.

2. Onafhankelijkheid cliëntondersteuning

Het begrip onafhankelijke cliëntondersteuning leidt tot verwarring en onduidelijkheid. Er bestaat geen eenduidige verklaring wat hiermee wordt bedoeld. Soms wordt bedoeld om aan te geven dat er geen directe gemeentelijke bemoeienis mag zijn. In die duiding is het sociaal wijkteam niet onafhankelijk. Dat geldt ook voor de CJG's. De wijkteams vallen momenteel bovendien nog direct onder de gemeente.

Maar het begrip 'onafhankelijk' wordt ook gebruikt om aan te geven dat de ondersteuner objectief moet kunnen zijn, overzicht heeft van oplossingsmogelijkheden en de ruimte moet kennen binnen de wet- en regelgeving. In het laatste geval gaat het om professionals zoals die ook in het sociaal wijkteam werkzaam zijn. Essentieel is dat de cliëntondersteuner het belang van de cliënt dient en dat de cliënt het gevoel heeft dat deze persoon naast hem staat en in de positie is om diens belang te dienen.

Het begeleidingsproces van de professional uit het wijkteam of CJG is een intensief proces waarin cliënt en begeleider samen onderzoeken wat de vraag is, welke ondersteuning nodig is en bij wie deze zo nodig aangevraagd kan worden. De professional doet dit autonoom en vanuit het belang van de cliënt. De wijkteams en CJG's werken multidisciplinair waarbij ook de informele krachten rond een cliënt worden geactiveerd. Vraag is of de beoogde onafhankelijkheid niet is geborgd door de gelijkwaardige inbreng van de cliënt in het proces. Hij is medeopsteller van het plan en houdt zijn eigen regie. Daarbij is het altijd mogelijk een vertrouwenspersoon mee te nemen. Daarmee zijn wij van mening dat burgers voor cliëntondersteuning ook een beroep kunnen doen op het sociaal wijkteam en de CJG-coaches, tenminste voor zover deze professionals niet tegelijkertijd de hulp en ondersteuning bieden aan de betreffende cliënt. Er is volgens ons in die zin sprake van een duidelijk onderscheid in cliëntondersteuning en maatschappelijke ondersteuning.

Komen de professional en cliënt er samen niet uit dan bestaat bovendien de mogelijkheid tot een second opinion. Cliënten moeten in de gelegenheid worden gesteld om, net als bij een medisch specialist, een second opinion aan te vragen, bijvoorbeeld bij een collega van een ander team.

Binnen Haarlem zijn veel organisaties die formele en informele cliëntondersteuning bieden. Mensen die geen vertrouwen hebben in de onafhankelijkheid van de professionals van het wijkteam of CJG kunnen altijd een beroep doen op een van deze organisaties. Deze organisaties zijn opgenomen in de digitale sociale kaart van Haarlem en kunnen gemakkelijk gevonden worden. Voor cliëntondersteuning wordt een speciale pagina aangemaakt en voor vragen hierover kunnen cliënten bij de SWT's en CJG's terecht.

3. Cliëntenondersteuning in Haarlem

Cliëntondersteuning is beschikbaar voor alle inwoners met vragen op alle levensgebieden. Cliëntondersteuning werd al voor 2015 door verschillende organisaties geleverd in de basisinfrastructuur. Voorbeelden zijn formele en informele ouderenadviseurs, sociaal raadslieden, diverse cliëntenplatforms en de wijkcontactvrouwen. Wij hebben bij al deze organisaties geïnventariseerd welke inzet onder het begrip cliëntondersteuning valt. Als bijlage is een overzicht hiervan opgenomen.

Ook voor jeugd geldt dat meerdere organisaties benaderd kunnen worden voor cliëntondersteuning. Daarnaast kan door jeugdigen die een vorm van jeugdhulp ontvangen een beroep gedaan worden op de Stichting Advies-/Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Dit is een landelijk gefinancierde organisatie voor informatie, adviezen en ondersteuning bij vragen of klachten over jeugdhulpverlening en jeugdbescherming.

In 2015 hebben de gemeenten (verder) invulling gegeven aan hun verantwoordelijkheid door de subsidiëring aan MEE min of meer ongewijzigd over te nemen van het Rijk.

Ook bij het sociaal wijkteam, sociaal raadslieden en sociaal juridische dienstverleners van MEE kunnen burgers voor ondersteuning terecht. Zij weten alles over wetten en regels die voor burgers belangrijk kunnen zijn waar het gaat over werk en inkomen, bijstand of zorg- en huurtoeslag. Ze zijn op de hoogte van hoe instanties werken en kunnen burgers helpen door het woud van wetten en regels om te krijgen waar de burger recht op heeft. De functies sociaal raadslieden en sociaal juridische dienstverleners worden deels binnen en deels buiten de sociaal wijkteams georganiseerd. Bezwaarzaken worden buiten het sociaal team afgehandeld.

3.1 Uitgangspunten cliëntondersteuning

Voor alle vormen van cliëntondersteuning hanteren we de volgende uitgangspunten.

- Informatie & advies geven voor alle burgers;
- Laagdrempelige toegankelijk;
- Aandacht voor eigen regie en eigen kracht, verantwoordelijkheid en zelfstandigheid van burgers;
- De klantvraag staat centraal;
- Integrale en domein overstijgende vraagverheldering;
- Participatie (meedoen);
- Versterken sociale netwerken en steunstructuren.

Naast dit alles is kostenreductie ook een element in de afwegingen omtrent zorg en ondersteuning. Kostenbewustzijn bij het besteden van gemeenschapsgelden is iets dat van iedereen, ongeacht positie gevraagd mag worden.

3.2 Wijkgeorganiseerde hulp- informatie- en adviesfunctie

Informatie- en advies is een belangrijke functie binnen het sociaal domein. Deze functie is integraal onderdeel van de sociale wijkteams. Hierdoor wordt hulp, informatie en advies gemakkelijk toegankelijk voor burgers. Denk daarbij aan fysieke inlooppunten en spreekuren, naast telefoon en email. Het sociaal wijkteam en CJG kunnen zelf fungeren als cliëntondersteuner, maar moeten ook wijzen op de andere mogelijkheden van cliëntondersteuning.

3.3 Organisaties in de basisinfrastructuur

Met name waar het gaat om vragen bij reflectie op het eigen leven is een belangrijke rol weggelegd voor (lokale) cliëntenorganisaties, ouderenbonden (vrijwillige ouderenadviseurs), GGZ steunpunten, kerken, et cetera. Het onderling verhelderen van problemen en het vinden van oplossingen versterkt het zelfrespect van mensen met beperkingen en stelt hen in staat om eigen afwegingen te maken. Daar waar de samenleving zelf problemen oplost, wordt er in het algemeen ook minder snel een beroep gedaan op ondersteuning vanuit de gemeente.

3.4 Toegankelijkheid

Met de doorontwikkeling van de sociaal wijkteams wordt cliëntondersteuning ook beter toegankelijk voor alle burgers, zowel fysiek, telefonisch als digitaal. Daarnaast wordt op dit moment een digitale sociale kaart samengesteld waarin alle organisaties, hun doelen en hun doelgroepen zijn opgenomen. De kaart komt voor alle burgers en instanties beschikbaar met ingang van 1 maart 2017. De herkenbaarheid van de verschillende vormen van cliëntondersteuning verdient daarbij aandacht.

4. Beschikbaarheid en verscheidenheid

Zoals gezegd, cliëntondersteuning is beschikbaar voor alle inwoners met vragen op alle levensgebieden. Doordat de functie van cliëntondersteuning bij meer partijen dan het sociaal wijkteam en CJG is belegd, ontstaat een ruime keuzemogelijkheid voor cliënten. Vanuit het perspectief van het vergroten van de zelfregie en de keuzevrijheid van cliënten is het goed om voldoende verscheidenheid aan aanbieders van cliëntondersteuning beschikbaar te hebben.

Uit de beschrijving hierboven concluderen wij dat er in Haarlem kwantitatief voldoende en voldoende verscheidenheid aan cliëntondersteuning wordt geboden. Daarmee achten wij de beschikbaarheid en keuzevrijheid van cliëntondersteuning geborgd, maar doen wij voor verdere versterking in paragraaf 6 ook een voorstel tot uitbreiding.

5. Bekendheid cliëntondersteuning

De toegankelijkheid van cliëntondersteuning behoeft de nodige aandacht en verbetering. Veel burgers zijn niet op de hoogte van de mogelijkheden om zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of cliëntondersteuner. De vraag is of dit noodzakelijk is. Zolang burgers geen (zorg)vraag hebben is voor hen de mogelijkheid van cliëntondersteuning niet van belang. Dat gaat pas spelen als er zich problemen voordoen of als burgers, zorgvragers en mensen uit hun omgeving (zorg)vragen hebben. Op dat moment is het belangrijk om burgers met vragen of problemen vanaf het eerste contact op de mogelijkheden van cliëntondersteuning te wijzen. Hierin hebben de loketten en professionals van het sociaal wijkteam of CJG een belangrijke rol. Maar niet alleen binnen deze voorzieningen, ook de klantmanagers van de gemeente moeten de mensen die een Wmo-melding doen en/of in gesprek zijn over een voorziening er op wijzen dat zij een gratis onafhankelijke cliëntondersteuner kunnen vragen. Ook worden cliënten gewezen op de mogelijkheid om iemand uit de eigen omgeving of in het eigen netwerk hiervoor te vragen. De klantmanagers Wmo zijn op de hoogte van de mogelijkheden tot onafhankelijke cliëntondersteuning.

In brieven aan bewoners met huishoudelijke ondersteuning wordt expliciet op gratis ondersteuning vanuit MEE gewezen en op de mogelijkheid om iemand anders als vertrouwenspersoon bij het gesprek aanwezig te laten zijn.

In 2015 is een cliënttevredenheidsonderzoek Wmo maatwerkvoorzieningen gehouden over de toegang tot ondersteuning. Het is een kwalitatief onderzoek naar de eerste ervaringen van cliënten hiermee. Daaruit blijkt dat het overgrote deel van de bij het onderzoek aanwezige cliënten niet bekend was met cliëntondersteuning en dat een deel aangeeft dat zij interesse hadden gehad in een cliëntondersteuner als zij hiervan op de hoogte waren geweest. In het onderzoek staat 'dat de gemeente de cliënten nog beter moet informeren over het bestaan van cliëntondersteuning, bij voorkeur via meerdere kanalen. Bijvoorbeeld bij het gesprek van de eerste melding en daarna met een informatiefolder'. In onze reactie op dit onderzoek (459068) hebben wij aangegeven de mogelijkheden voor ondersteuning beter bekend te maken, onder meer via de website en de gesprekken die met inwoners worden gevoerd.

6. Verbeteringen

Al met al is cliëntondersteuning goed geregeld in Haarlem. Toch kan de ondersteuning op een aantal punten verder worden verbeterd.

Naast de bestaande vormen van cliëntondersteuning gaan wij nog een andere mogelijkheid van onafhankelijke professionele cliëntondersteuning buiten het wijkteam aanbieden, voorlopig voor de periode van 2 jaar. Voor de invulling hiervan wordt een bureau of organisatie gezocht die niet is ondergebracht in een sociaal wijkteam of CJG. Wij willen hiermee het palet aan mogelijkheden verbreden en zullen na twee jaar evalueren of deze extra mogelijkheid meerwaarde heeft ten opzichte van het overige aanbod aan cliëntondersteuning. Cliënten die geen cliëntondersteuning van het wijkteam willen wordt daarmee altijd een alternatieve mogelijkheid voor kosteloze professionele cliëntondersteuning geboden.

Ter verbetering van de bekendheid van cliëntondersteuning wordt gewerkt aan de digitale sociale kaart. Naast een speciale pagina voor cliëntondersteuning, wordt de mogelijkheid tot informatie en contact (website, mailadres en sociale kaart) meegenomen. Gedacht wordt aan een mogelijkheid om bijvoorbeeld online vragen te stellen en afspraken te maken of veelvoorkomende vragen zonder

tussenkomsst te kunnen beantwoorden. Daarmee wordt de toegang tot delen van cliëntondersteuning continu bereikbaar.

Tenslotte is eerder in deze nota al opgemerkt dat niet altijd een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig hoeft te zijn bij het keukentafelgesprek, het is aan de burger zelf om te bepalen of en zo ja welke ondersteuning hij wil bij het dit gesprek. Lang niet alle burgers hebben behoefte aan een onafhankelijke cliëntondersteuner hierbij. Van belang is dat deze mogelijkheid wel wordt aangeboden.

7. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies:

- Cliëntondersteuning is beschikbaar voor alle inwoners met vragen op alle levensgebieden.
- Burgers zijn onvoldoende geïnformeerd over ondersteuningsmogelijkheden voor cliënten.

Acties:

- Clientondersteuning wordt actief uitgedragen door een ieder (gemeente en aanbieders ondersteuning, hulp en zorg) die contact heeft met cliënten en hun sociale omgeving. Medewerkers en hulpverleners van SWT en CJG wijzen cliënten op de mogelijkheid voor cliëntondersteuning en geven cliënten daarover een informatiefolder mee.
- In de digitale sociale kaart aangeven welke organisaties cliëntondersteuning bieden.
- Mogelijkheid tot informatie en contact (website, mailadres en sociale kaart).
- Onafhankelijke professionele cliëntondersteuning wordt aangeboden door een bureau of organisatie die niet is ondergebracht in een sociaal wijkteam of CJG.

Op 5 oktober organiseerde de participatieraad een brede conferentie over cliëntondersteuning voor Haarlem en Zandvoort. De belangrijkste bevindingen uit deze conferentie zijn in deze nota verwerkt. De Participatieraad is eind oktober 2016 ook met een eigen adviesnota over dit onderwerp gekomen. De bevindingen daaruit en de opmerkingen op deze informatienota zijn in deze nota meegenomen en verwerkt.

Bronvermelding:

Handreiking cliëntondersteuning

- Frieslandlab

Handreiking voor gemeenten

- VNG

Diverse Documentatie mbt cliëntondersteuning

- VNG

Documentatie en informatiekaarten mbt cliëntondersteuning

- Movisie

Cliëntondersteuning Amsterdam

Rapport BMC naar klantbeleving in Haarlem en Zandvoort

De cliëntenraad aan zet

- landelijke cliëntenraad

Zelftest cliëntondersteuning voor gemeenten

- landelijke cliëntenraad

Diverse gesprekken met:

Esther Anker (Zorgbelang)

Dick Jansen (DOCK)

Marianne Huisman (Kontext)

Participatieraad

Discussiegroep in Haarlem door Vilans