



**Gemeente
Haarlem**

**Resultaten pilot Cliëntenbelang en
koploperproject cliëntondersteuning
Haarlem**

10 juni 2020

R. Kwist

Maatschappelijke Ondersteuning

Inhoud

1.	Aanleiding van de pilot	3
2.	Wat is cliëntondersteuning?	3
	2.1 Doel en wettelijk kader	3
	2.2 Informele en formele cliëntondersteuning	3
	2.3 Onafhankelijkheid van cliëntondersteuning	4
3.	Gebruik cliëntondersteuning en pilot Cliëntenbelang	5
	3.1 Cliëntondersteuning in Haarlem	5
	3.2 Pilot Cliëntenbelang	5
4.	Koplopergemeente Haarlem	7
5.	Conclusie	8

1. Aanleiding van de pilot

Op 23 maart 2017 is een informatienota aangeboden aan de commissie Samenleving over hoe de gemeente invulling geeft aan cliëntondersteuning voor bewoners (kenmerk [2016539632 3. Notitie cliëntondersteuning.pdf](#)). Hierin is het advies van de Participatieraad over cliëntondersteuning meegenomen, waarbij zij pleiten voor een onafhankelijke partij die cliëntondersteuning aanbiedt. Naar aanleiding hiervan is een pilot gestart om naast het bestaande aanbod van cliëntondersteuning ook een externe organisatie te contracteren, die geen andere voorzieningen aanbiedt en niet betrokken is bij het toegangsproces in Haarlem.

In deze rapportage zijn de resultaten beschreven van de pilot en cliëntondersteuning voor bewoners in het algemeen en de start van het koplopergemeente project.

2. Wat is cliëntondersteuning?

2.1 Doel en wettelijk kader

Het doel van cliëntondersteuning is het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van bewoners en het bieden van een zo integraal mogelijke dienstverlening in het sociaal domein. Concreet kan het gaan om persoonlijke ondersteuning van bewoners om de weg te vinden naar voorzieningen, met vraagverheldering, bemiddeling en verwijzing. Of de hulp bij evaluatie van geboden dienstverlening en zorg van partijen, tot en met ondersteuning bij klachten en het (voorkomen van) escalatie, bezwaar en beroep.

Artikel 2.2.4 lid 1.a van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning stelt dat:

Het college draagt er in ieder geval zorg voor dat voor ingezetenen:

a. cliëntondersteuning beschikbaar is

Daarom heeft de gemeente Haarlem onderstaand artikel opgenomen in de Wmo verordening:

Artikel 3.2 Cliëntondersteuning

1. Het college zorgt ervoor dat inwoners van de gemeente Haarlem een beroep kunnen doen op gratis onafhankelijke cliëntondersteuning, waarbij het belang van de cliënt uitgangspunt is.
2. Het college wijst de cliënt en zijn mantelzorger voorafgaande aan het onderzoek op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.

2.2 Informele en formele cliëntondersteuning

Inwoners met problemen op één of meer maatschappelijke terreinen oftewel levensgebieden, kunnen ondersteuning krijgen bij het zoeken naar oplossingen van hun problemen. Daarbij gaat het om het ondersteunen bij het regelen of verkrijgen van passende zorg en vormen van ondersteuning bij het oplossen van een vraag of situatie die zij niet zelf kunnen oplossen.

Lang niet alle inwoners hebben behoefte aan formele cliëntondersteuning. Zij kunnen immers worden bijgestaan door een familielid, iemand uit hun sociale netwerk, lotgenoten of vrijwilligers. Dit heeft ook vaak de voorkeur, want zij kennen elkaar goed en er is een vertrouwensrelatie. Cliëntondersteuning wordt dan op een informele wijze ingevuld.

Maar soms heeft de bewoner niemand in het informele netwerk, kan men de juiste weg niet vinden of is de complexiteit van de cliëntvraag te groot, of er is (of dreigt) een conflict. In die gevallen kunnen bewoners rekenen op formele cliëntondersteuning door een maatschappelijke organisatie.

Bij formele cliëntondersteuning worden bewoners door een professional geholpen. Deze persoonlijke dienstverlening is gratis voor de cliënt. De volgende diensten kunnen dan aan bewoners worden geboden:

- helpen met uitzoeken wat de vragen en wensen zijn en deze onder woorden te brengen;
- meedenken en helpen zoeken naar oplossingen met mensen in de eigen omgeving;
- meedenken en helpen zoeken naar mogelijkheden in de buurt;
- helpen bij het zoeken naar de juiste informatie en passend aanbod van organisaties;
- meegaan en begeleiding bij gesprekken;
- helpen bij het maken van eigen keuzes;
- ondersteuning bieden bij het aanvragen van producten, diensten en zorg;
- uitleggen hoe een aanvraagproces verloopt, of hulp bij het regelen van een persoonsgebonden budget;
- helpen als de cliënt het oneens is met de zorg of ondersteuning die wordt geboden en de begeleiding bij klachten.

2.3 Onafhankelijkheid van cliëntondersteuning

Onafhankelijkheid is op verschillende manieren op te vatten. Zoals om aan te geven dat er geen gemeentelijke bemoeienis mag zijn bij organisaties die cliëntondersteuning leveren. In die duiding is geen enkele organisatie in het sociaal domein onafhankelijk, omdat er een opdrachtgevers- en/of subsidierelatie bestaat met de gemeente. Hierdoor is deze opvatting lastig werkbaar in de praktijk.

Voor Haarlem houdt onafhankelijkheid in dat de ondersteuner van de bewoner objectief is, overzicht heeft van oplossingsmogelijkheden en de ruimte kent binnen de wet- en regelgeving. In dit geval gaat het om professionals zoals die bij maatschappelijke organisaties, de SWT's of CJG werkzaam zijn. Essentieel is dat de cliëntondersteuner het belang van de bewoner dient en in de positie is om diens belang te dienen. In de afspraken die de gemeente heeft gemaakt met de organisaties die cliëntondersteuning bieden, is rekening gehouden met deze criteria.

Om de onafhankelijkheid van cliëntondersteuning nog verder te borgen, is mede op advies van de Participatieraad, de pilot gestart met Cliëntenbelang. Dit is een organisatie die niets anders aanbiedt dan cliëntondersteuning voor bewoners en verder geen maatschappelijke voorzieningen levert of een rol heeft bij het toegangsproces.

Hiermee wordt ook tegemoet gekomen aan de vraag van de Commissie naar de rol van een Wmo vertrouwenspersoon voor bewoners. Een onafhankelijke partij die cliënten kan ondersteunen als zij klachten hebben over (de samenwerking tussen) maatschappelijke organisaties in het sociaal domein. Deze rol kan dan bijvoorbeeld worden ingevuld door Cliëntenbelang, zij ondersteunen bewoners op dit terrein.

3. Gebruik cliëntondersteuning en pilot Cliëntenbelang

3.1 Cliëntondersteuning in Haarlem

De gemeente vindt dat alle inwoners in principe recht hebben op cliëntondersteuning. Daarom bieden meerdere organisaties deze dienstverlening in Haarlem. Dit is gedaan zodat inwoners met een ondersteuningsvraag op een laagdrempelige manier op verschillende plekken terecht kunnen.

De Sociale wijkteams, het CJG, MEE & De Wering, de Wijkcontactvrouwen (HaarlemEffect) en Cliëntenbelang hebben de opdracht om cliëntondersteuning aan inwoners te bieden en hen goed te begeleiden of te wijzen op de verschillende ondersteuningsmogelijkheden binnen de gemeente. Ook kijken zij samen met de cliënt naar oplossingen binnen het eigen netwerk of de omgeving.

Bij de meeste organisaties is cliëntondersteuning verweven in de diverse activiteiten die zij uitvoeren. Daarom is het soms lastig om precies aan te geven hoeveel gebruik er van cliëntondersteuning gemaakt wordt. Het verschil tussen cliëntondersteuning en andere hulp aan bewoners kan niet altijd worden aangegeven. Vanwege het grote aantal cliënten bij deze organisaties is extra administratie ook niet wenselijk. Een inschatting is dat er circa 2500 bewoners gebruikmaken van cliëntondersteuning.

In de Sociaal wijkteams zijn per kwartaal circa 1600 informatie en advies contacten geweest (2019). Dit is het totaal aantal informatie en adviescontacten dat binnen 1 contactmoment weer is afgerond. Hiernaast zijn er per kwartaal circa 320 ondersteuningstrajecten voor bewoners opgestart, hierbij zijn meerdere contactmomenten noodzakelijk om de ondersteuningsvraag op te lossen. Deze laatste vorm van dienstverlening zal meer overeenkomen met de definitie van cliëntondersteuning.

MEE-deWering richt zich voornamelijk op kwetsbare bewoners met een beperking. Ongeveer 25% van de cliënten heeft een lichamelijke beperking, 13% van de cliënten heeft een verstandelijke beperking en 10% van de cliënten heeft een psychische kwetsbaarheid. De organisatie zet circa 10.000 uur in binnen de Sociaal wijkteams en cliëntondersteuning Wmo. De meeste hulpvragen van bewoners gaan over regelgeving en geldzaken.

De Wijkcontactvrouwen van Haarlem Effect richten zich met name op bewoners met een migratie-achtergrond die door taalproblemen, culturele achtergrond en maatschappelijke positie de aansluiting met de Nederlandse samenleving nog missen. De Wijkcontactvrouwen hebben in 2018 circa 970 cliëntcontacten afgehandeld, waaronder 425 nieuwe cliënten.

3.2 Pilot Cliëntenbelang

Cliëntenbelang is een organisatie in Noord Holland die onafhankelijke dienstverlening biedt aan mensen met een lichamelijke, psychische of verstandelijke beperking, met als doel hun kwaliteit van leven te verbeteren. Bij de werkzaamheden staan de stem en de eigen regie van de cliënt centraal. Cliëntenbelang gaat uit van de kracht en mogelijkheden van mensen, niet hun beperking.

Er wordt vraag gestuurd gewerkt en waar nodig of gewenst dragen we bij aan versterking van de eigen regie van de cliënt en zijn/haar netwerk. Onafhankelijkheid van de dienstverlening is een centraal uitgangspunt. Daarbij richten zij zich op verbinding en het helpen realiseren van constructieve samenwerking tussen cliënt, cliëntsysteem en partners in het veld. Als belangenbehartigingsorganisatie is er expertise om binnen én buiten bestaande paden te zoeken en betrokken partijen om tafel te krijgen.

Om de cliëntondersteuning laagdrempelig toegankelijk te maken voor cliënten kan er op verschillende manieren contact worden gezocht met cliëntondersteuners. De organisatie is iedere werkdag telefonisch bereikbaar en cliënten kunnen ook vragen stellen via de website, e-mailadres, Twitter, Facebook of Whatsapp. Persoonlijke gesprekken worden gedaan bij cliënten thuis of op een locatie in de buurt. Wanneer meer dan één afspraak nodig is, dan krijgt de cliënt het mobiele telefoonnummer van de ondersteuner waardoor rechtstreeks contact mogelijk is.

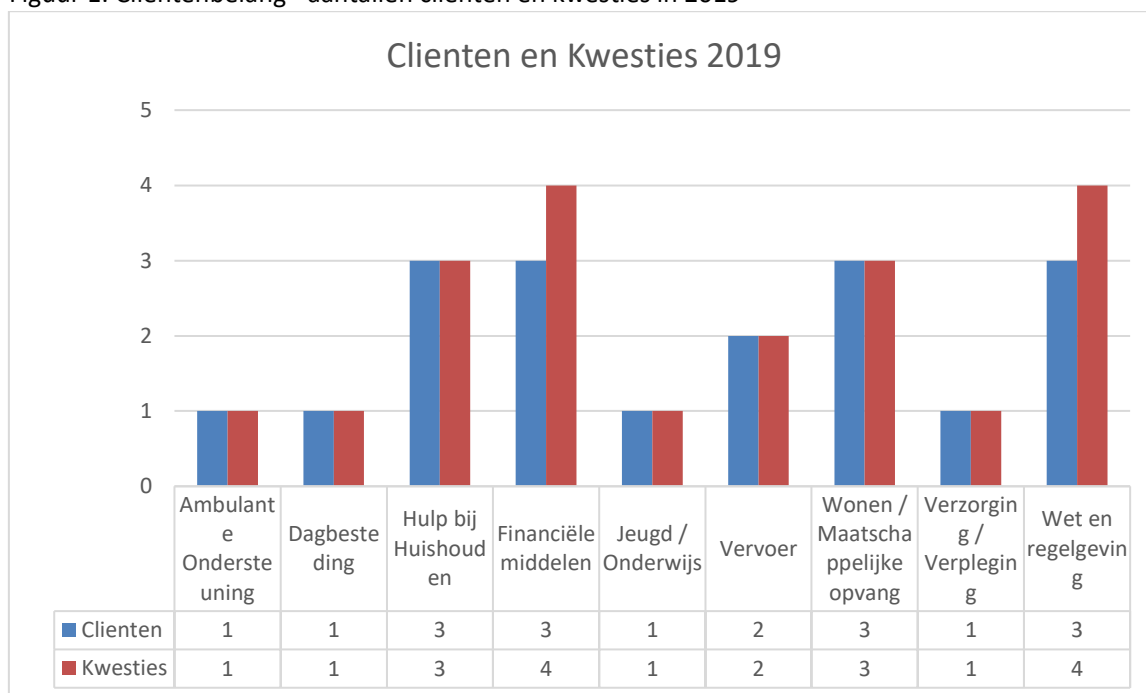
Gemiddeld genomen wordt er 6 uur aan ondersteuning verleend per cliënt. Er zijn hierbij wel grote variaties in deze tijdsbesteding. Het kan gaan om enkele korte telefonische contacten en mailuitwisselingen. Maar ook komen er situaties voor waarin meerdere gesprekken met cliënten en organisaties gevoerd moeten worden en een huisbezoek nodig is. In een aantal gevallen worden bemiddelingsgesprekken met hulpverleners gevoerd, en worden cliënten ondersteund tijdens een keukentafelgesprek of hoorzitting.

Eind 2017 is Cliëntenbelang gestart met de ondersteuning van cliënten in Haarlem. Hierbij is 16,8 uur besteed aan cliëntondersteuning. Een cliënt kan meerdere kwesties over verschillende onderwerpen aandragen. In 2018 is er aan 11 cliënten ondersteuning geboden met 15 kwesties. De behandelde onderwerpen voor cliënten zijn als volgt verdeeld:

1x bezwaar, 2x dagbesteding, 4x financiën, 2x hulp bij huishouden, 1x jeugd/onderwijs, 2x vervoer en 3x wonen/maatschappelijke opvang.

In 2019 is er aan 18 cliënten ondersteuning geboden met 20 kwesties. In onderstaand figuur is de verdeling naar onderwerpen weergegeven.

Figuur 1: Cliëntenbelang - aantallen cliënten en kwesties in 2019



Het aantal cliënten dat wordt geholpen door Cliëntenbelang is nog relatief laag in vergelijking met de geboden cliëntondersteuning van andere organisaties. Dit is te verklaren omdat Cliëntenbelang een relatief nieuwe partij is in Haarlem en het daarnaast voor bewoners praktisch kan zijn om cliëntondersteuning te regelen met (grote) maatschappelijke organisaties waar zij al bekend mee zijn. Aan de andere kant is er wel een jaarlijkse toename in het aantal aanvragen bij Cliëntenbelang. Hiernaast zal in het koploperproject (zie hoofdstuk 4) meer worden ingezet op de bekendheid van cliëntondersteuning en de mogelijkheden van Cliëntenbelang, mede als onafhankelijk vertrouwenspersoon bij klachten.

Casus over hulp bij klacht psychiatrie:

Een cliënt nam contact op met Cliëntenbelang over een langdurend conflict met een psychiatrische instelling. De cliënt had geen vertrouwen meer in de instelling en had een klacht tegen het hoofd van de behandelende afdeling van de instelling.

Alvorens het gesprek met het hoofd van de behandelende afdeling van de instelling plaats kon vinden heeft de cliëntondersteuner eerst twee gesprekken met de cliënt gevoerd. Deze gesprekken richten zich op het verhelderen van de vraag van de cliënt en wat de cliënt verwacht uit het traject te halen. Dit was nodig omdat de cliënt dit niet goed kon verwoorden. In dit geval bleek de cliënt geen inzicht te hebben in haar dossier en wat daar in beschreven staat. Dit zorgt bij de cliënt grote wantrouwen en onrust. Door de vraagverheldering was het voor de cliëntondersteuner tevens mogelijk om aan de cliënt een persoonlijk advies te kunnen geven over de mogelijkheden die de cliënt heeft bij het indienen van haar klacht en wat daarvan de gevolgen zijn.

Vervolgens heeft er een gesprek plaats gevonden met het hoofd van de behandel afdeling en de cliënt waarbij de cliëntondersteuner aanwezig was en toezicht hield op het proces. Beide partijen vonden dat het gesprek goed verliep en de cliënt kreeg een kopie van dossier. Toch was de cliënt na afloop nog niet tevreden. Ze had haar dossier gekregen maar twijfelde of dit wel alles was en dat er geen gegevens voor haar waren achter gehouden. Daarop zijn de cliënt en cliëntondersteuner opnieuw met de behandelaar in gesprek gegaan, wat resulteerde dat het dossier gekopieerd werd in haar bijzijn. Het traject is afgerond en de cliënt is tevreden.

4. Koplopergemeente Haarlem

Het huidige kabinet zet in op versterking van de functie cliëntondersteuning. Voor deze kabinetsperiode is hiervoor een landelijk budget van € 55 miljoen beschikbaar gesteld. Gemeenten nemen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor de dóórontwikkeling van de functie cliëntondersteuning in het sociaal domein, door onder leiding van de VNG het project "Koplopers Cliëntondersteuning" uit te voeren. Gemeenten kunnen hiervoor een projectaanvraag indienen. Haarlem heeft dit gedaan en in mei 2020 is er goedkeuring voor dit plan verleend. Hiervoor ontvangt de gemeente een eenmalige Rijksbijdrage van € 161.500 voor de periode van anderhalf jaar. Haarlem is één van de 66 koplopergemeentes.

Voor dit koploperproject wordt de functie cliëntondersteuning in Haarlem verder versterkt met inzet op de volgende opgaven:

- Communicatie voor inwoners over hun recht op cliëntondersteuning en het diverse aanbod hiervan. Hierbij wordt ook de rol van onafhankelijk vertrouwenspersoon (bij klachten) benadrukt.

- Cliëntondersteuning beter vindbaar en bereikbaar maken. We werken toe naar een situatie waarin cliëntondersteuners op de hoogte zijn van alle mogelijkheden van ondersteuning in Haarlem, waarbij zij zowel naar elkaar kunnen doorverwijzen op het gebied van specifieke expertise, of naar verschillende voorzieningen in de stad. Ook wordt extra aandacht gegeven aan de ondersteuning van specifieke doelgroepen zoals cliënten in de maatschappelijke opvang en oudere migranten.
- De kwaliteit en deskundigheid van cliëntondersteuning te borgen en waar mogelijk verbeteren. Ook wordt aandacht gegeven aan meer uniforme monitoring van cliëntondersteuning door de verschillende organisaties.

Movisie ondersteunt de koplopergemeentes gedurende het project, zij adviseert en brengt alle landelijke inzichten en ervaringen van cliëntondersteuning samen. Hiernaast wordt er in Haarlem nauw samengewerkt met de betrokken maatschappelijk partners in de stad en belangenpartijen, zoals ouderenbonden en de Participatieraad. Aan het einde van het project volgt een rapportage van de koplopers activiteiten en resultaten.

5. Conclusie

Cliëntondersteuning is in Haarlem breed gepositioneerd met een inzet van verschillende maatschappelijke organisaties. De toevoeging van een organisatie die zich alleen richt op het bieden van cliëntondersteuning heeft een toegevoegde waarde. De pilot met Cliëntenbelang is afgerond en de onafhankelijke dienstverlening wordt zowel door klanten als betrokken partijen gewaardeerd. Het aantal cliënten dat wordt geholpen door Cliëntenbelang is nu nog relatief laag. Dit is te verklaren omdat Cliëntenbelang een relatief nieuwe partij is in Haarlem en er andere (grote) organisaties zijn waar bewoners hun cliëntondersteuning regelen. Wel zien we een jaarlijkse groei en de onafhankelijke dienstverlening van Cliëntenbelang wordt gewaardeerd door klanten en belangenpartijen. De pilot is een goede start en het landelijke koploperproject biedt aanknopingspunten om de bekendheid verder te vergroten.

Vooraf met betrekking tot de hulp bij klachten en (het voorkomen van) bezwaar en beroep zien wij de aanvulling van een organisatie die geen andere rol heeft en andere diensten levert in het sociaal domein. Ook al is andere cliëntondersteuning door professionals veelal zo goed als onafhankelijk, dan hoeft dit nog niet altijd zo ervaren te worden door inwoners. Bij klachten over diensten van maatschappelijke organisaties of hun onderlinge samenwerking, kan het voor de hand liggen dat bewoners beter geholpen worden door een volledig onafhankelijke partij. Cliëntenbelang kan hierbij de rol invullen als onafhankelijk vertrouwenspersoon voor bewoners in deze complexe situaties. Om dit te blijven borgen en het aanbod van cliëntondersteuning in Haarlem divers te houden, is Cliëntenbelang toegevoegd aan de sociale basis van Haarlem.

Haarlem is gestart met de voorbereidingen voor het project koplopergemeente cliëntondersteuning, per 1 juli 2020 wordt een projectleider aangesteld. Het rijk heeft hiervoor een financiële bijdrage verleend en er wordt ondersteuning door Movisie geboden. Komende anderhalf jaar zet Haarlem in op de versterking en doorontwikkeling van de functie van cliëntondersteuning. Dit wordt gedaan in nauwe samenwerking met de betrokken partners in de stad en belangenpartijen.