

Betreft: Ongevraagd advies met betrekking tot cliëntondersteuning
Uitgebracht door de Adviesraad WMO Leiden d.d. 24 maart 2014

1. Inleiding

De komende jaren vinden grote veranderingen plaats in het sociale domein als gevolg van overhevelingen vanuit de Awbz naar de Wmo, de herinrichting van de Jeugdzorg en het invoeren van de Participatiewet. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid voor ondersteuning van (met name kwetsbare) burgers. Die ondersteuning is belangrijk en moet op een kwalitatief hoog niveau staan. Daarover gaat dit advies. Allereerst gaat dit advies in op het kader voor cliëntondersteuning. Hierbij wordt aangesloten op het ontwerp voor de Wmo-wet 2015 en de brochure: "Cliëntondersteuning in het gemeentelijk sociaal domein van 2015", uitgebracht door het Transitiebureau in maart 2014. Vervolgens lichten we het kwaliteitsbegrip toe en geven we aan op wie cliëntondersteuning van toepassing is. Aansluitend vermelden we welke punten volgens de Adviesraad WMO Leiden van belang zijn voor kwalitatief goede cliëntondersteuning en welk uitgangspunt we hierbij hanteren. Tot slot verzoeken we het college te reageren en de Adviesraad nader te informeren.

2. Cliëntondersteuning in de nieuwe Wmo2015

In het ontwerp-Wmo 2015 staat over cliëntondersteuning het volgende:

"Ondersteuning van burgers met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen".

In de gevallen waarin een inwoner het niet redt en hulp van de gemeente nodig heeft, kan hij zich bij de gemeente, of bij een door de gemeente aangewezen instantie, melden. Hij kan dan gebruik maken van (kosteloze) cliëntondersteuning.

De cliëntondersteuning kan het volgende inhouden:

- a. Ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van mensen.
- b. Informatie en advies en algemene ondersteuning over mogelijkheden op het vlak van een zo integraal mogelijke dienstverlening (ook bestaande uit hulpmiddelen, woningaanpassing e.d.) op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen ten behoeve van het maken van een keuze of het oplossen van een probleem
- c. Uitgebreide vraagverheldering evenals kortdurende en kort-cyclische ondersteuning bij het maken van keuzes op diverse levensterreinen.

Dit advies heeft betrekking op de bovenstaande vormen van cliëntondersteuning en niet op vormen van daadwerkelijke en directe hulpverlening en zorg door professionals.

Indien bij de gemeente een verzoek om maatschappelijke ondersteuning wordt gedaan, voert de gemeente, in samenspraak met de cliënt, binnen zes weken een onderzoek uit. Het onderzoek kan, indien de gemeente daarvoor kiest, ook uitgevoerd worden door andere instanties zoals door het sociale wijkteam of door het maatschappelijk werk.

Van belang is dat de gemeente de voor het onderzoek vereiste deskundigheid en professionaliteit organiseert.

De gemeente dient zich in het onderzoek zoveel mogelijk te richten op het bereiken van een resultaat, dat aansluit op de behoeften van de cliënt en zijn sociaal netwerk. Tijdens het onderzoek kan de cliënt, indien hij dat wenst, gebruik maken van kosteloze cliëntondersteuning. De gemeente moet ervoor zorgen dat de cliëntondersteuning zo wordt vormgegeven dat het belang van de betrokken cliënt in deze ondersteuning uitgangspunt is. Mocht de cliënt twijfelen aan de objectiviteit

van de cliëntondersteuner, dan mag hij de gemeente daarop wijzen en vragen om een andere ondersteuner.

De hulpvraag van de inwoner dient integraal en domein overstijgend te worden bekeken. Dat betekent dat in het onderzoek ook vragen en problemen van de inwoner op andere terreinen dan het terrein van de primaire hulpvraag aan de orde moeten komen.

Om de inwoner in staat te stellen een maatwerkvoorziening aan te vragen, verstrekt de gemeente hem een schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek. Desgewenst kan de gemeente de uitkomsten van het onderzoek ook gebruiken als een met de inwoner overeengekomen plan, waarin de gemaakte afspraken en verplichtingen die daaruit voortvloeien zijn vastgelegd. In dit geval is het passend om het plan te laten ondertekenen door de betreffende inwoner en de gemeente.

3. Kwaliteit cliëntondersteuning

Kwaliteit kan op verschillende wijzen gedefinieerd worden. In dit advies sluit de Adviesraad aan bij de beschouwing van over kwaliteit van Movisie: “Zo werkt U aan kwaliteit in de Wmo” van september 2013. Kwaliteitsbeleid kan integraal benaderd worden door de cliënt als uitgangspunt te nemen en te sturen op effecten (outcome).

Kwaliteitsbeleid vraagt om kwaliteitscriteria die 1. aangeven wat de cliënt belangrijk vindt in de steun die hij ontvangt en 2. aangeven welk effect wordt beoogd. De ondersteuning moet aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Met andere woorden de centrale vraag is of de cliënt met de ondersteuning goed is geholpen. De mate waarin de (uiteindelijke) vraag van de cliënt en de uitvoering daarvan met elkaar overeenkomen bepaalt de kwaliteit.

4. Voor wie geldt cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning geldt voor iedere burger die zich voor steun tot de gemeente wendt. In plaats van de gemeente kunnen dat ook door de gemeente aangewezen instanties zijn. Cliëntondersteuning is uiteraard van groot belang voor kwetsbare burgers, maar vooral voor burgers met beperkte regie en beperkte zelfredzaamheid, en die problemen hebben met het zelfstandig participeren in de samenleving. Zonder uitsluiting van anderen (of groepen) moet vooral aandacht worden geschonken aan:

- 4.1 Groepen die thans worden ondersteund door MEE, te weten mensen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, of mensen met een beperking door een chronische ziekte, niet aangeboren hersenletsel of autisme.
- 4.2 Andere kwetsbare groepen, zoals ouderen en mensen met psychogeriatrische aandoeningen, mensen met psychische problematiek, mantelzorgers, dak- en thuislozen e.d.

5. Uitgangspunt bij cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning gaat uit van de eigen kracht en zelfredzaamheid van de burger, als onderdeel van en ondersteund door diens sociaal netwerk. Ondersteuning is erop gericht, indien nodig, de eigen kracht en zelfredzaamheid te bevorderen, het sociaal netwerk te versterken of uit te bouwen en indien nodig andere voorzieningen te treffen zodat de burger zoveel mogelijk zelf, gesteund door zijn sociaal netwerk weer verder kan.

6. Aan welke eisen moet een goede cliëntondersteuning voldoen

Bezien vanuit het perspectief van de cliënt en de andere boven aangegeven overwegingen moet de cliëntondersteuning aan de volgende eisen voldoen:

- 6.1 Informatie en voorlichting door de gemeente is zodanig dat de burger die behoefte heeft aan ondersteuning kan weten waar hij voor ondersteuning terecht kan. De informatie moet door de burger zelfstandig kunnen worden gelezen en moet dus rekening houden met burgers met een leesbeperking, taalbarrière e.d. Voor burgers die niet in staat zijn de informatie zelfstandig tot zich te nemen, worden voorzieningen voor ondersteuning getroffen.

- 6.2 Het eerste contact met de gemeente (of bij een door de gemeente aangewezen instantie belast met de ondersteuning) zal dikwijls het karakter hebben van informatie en advies. Dat contact is laagdrempelig en zo mogelijk in de buurt. Bij dat contact is in elk geval sprake van een luisterend oor en kunnen op basis van de verstrekte informatie en advies zo mogelijk direct oplossingen worden geboden waarmee de cliënt zelf verder kan. De gemeente kan ervoor kiezen aan cliënten de mogelijkheid te bieden zich voor het eerste contact (ook) te wenden tot een sociaal wijkteam, een organisatie die zich richt op bepaalde cliëntgroepen zoals ouderen, mensen met een psychische handicap etc.
- 6.3 Indien in het eerste contact blijkt dat ondersteuningsvraag van cliënt verder uitgediept moet worden vindt er een gesprek plaats met een cliëntondersteuner. In het gesprek komt de totale situatie van de cliënt aan de orde en worden stappen gezet naar het opstellen van een ondersteuningsarrangement. In dat arrangement wordt de noodzakelijke ondersteuning van de cliënt beschreven. De gemeente bepaalt op wie of op welke instantie voor de ondersteuning van de cliënt een beroep kan worden gedaan.
- 6.4 Het gesprek tussen de cliëntondersteuner en de cliënt vindt plaats in een voor cliënt niet belastende, zo mogelijk vertrouwde omgeving. Eventuele suggesties van de cliënt met betrekking tot de persoon van de cliëntondersteuner worden zoveel mogelijk gehonoreerd. De cliënt kan een dergelijk verzoek doen aan de instantie die belast is met de cliëntondersteuning.
- 6.5 Indien nodig worden voorzieningen getroffen zodat taalbarrières of andere handicaps voor het voeren van een gesprek geen afbreuk doen aan de inhoud en/of de vervolgstappen.
- 6.6 In het gesprek staan de belangen van de cliënt voorop. Zijn wensen en mogelijkheden in relatie tot zijn sociaal netwerk zijn leidend. Niet alleen de directe hulpvraag komt aan de orde maar de totale situatie van de cliënt en zijn sociaal netwerk met het doel te komen tot een integraal ondersteuningsarrangement. Het ondersteuningsarrangement kan dus ook betrekking hebben op de ondersteuning van mensen uit het sociaal netwerk van de cliënt zoals partner, ouders, mantelzorger etc. In dit kader wordt, indien nodig, met mensen uit het sociaal netwerk van de cliënt een afzonderlijk gesprek gevoerd.
- 6.7 De cliënt mag zich in het gesprek laten bijstaan door een persoon die naar het oordeel van de cliënt kan bijdragen aan het volledige beeld van de cliënt en zijn situatie.
- 6.8 Het ondersteuningsarrangement is erop gericht dat de cliënt en zijn sociaal netwerk zoveel mogelijk zelf weer verder kunnen en wordt door alle betrokkenen (gemeente, cliënt en sociaal netwerk) gedragen.
- 6.9 Bij het opstellen van het ondersteuningsarrangement wordt ook vooruit gekeken naar mogelijke veranderingen die zich in de situatie van cliënt, bijv. als gevolg van leeftijdsontwikkeling en/of progressie van beperkingen, kunnen voordoen en worden afspraken gemaakt over eventuele vervolgstapen.
- 6.10 Het arrangement wordt ondertekend door de cliënt of diens vertegenwoordiger, de cliëntondersteuner en indien van toepassing de mantelzorger.
- 6.11 De cliëntondersteuner heeft een zodanige deskundigheid dat hij bovenstaande resultaten samen met de cliënt en diens netwerk kan behalen. De houding van de cliëntondersteuner is gericht op de mogelijkheden, talenten en eigen kracht van de cliënt. De wijze waarop de cliënt benaderd wordt, is respectvol en zodanig dat deze zich op zijn gemak kan voelen. Indien de cliënt geen vertrouwen heeft in de ondersteuner, wordt een andere aangewezen.
- 6.12 De cliëntondersteuner werkt op basis van professionele autonomie en heeft een onafhankelijke positie t.o.v. de gemeente of de organisatie waarvoor de cliëntondersteuner werkt en/of bij in dienst is. Hij staat naast de cliënt en handelt in diens belang.
- 6.13 Indien bij de uitvoering van het ondersteuningsarrangement meer hulpverleners betrokken zijn, wordt één hulpverlener als dossierhouder aangewezen bij wie de cliënt voor zijn vragen terecht kan.
- 6.14 Er is sprake van zodanige dossiervorming dat de cliënt in principe slechts eenmaal zijn verhaal hoeft te doen.
- 6.15 De uitvoering van het ondersteuningsarrangement wordt bewaakt. Vastgelegd wordt wanneer bij de cliënt en/of zijn sociaal netwerk wordt geïnformeerd naar de voortgang en

eventuele veranderingen in de situatie. Zo nodig worden met de cliënt aanvullende afspraken gemaakt.

- 6.16 Wanneer de ondersteuning die de cliënt momenteel ontvangt in de toekomst op een andere wijze zal worden vorm gegeven, mag hij erop rekenen dat gezorgd zal worden voor een naadloze overgang.

7. Nadere informatie

De contouren van het sociaal domein zijn door de gemeenteraad van Leiden onlangs vastgesteld. Aan de inrichting van de cliëntondersteuning wordt gewerkt. Het gaat daarbij o.a. over de oprichting van sociale wijkteams, de jeugdzorg, het convenant van de gemeente met MEE, de opleiding van consulenten in het kader van de Kanteling, het Mantelzorgakkoord etc.

De Adviesraad WMO Leiden hecht grote waarde aan een goede en tijdige cliëntondersteuning. Dit is in het belang van gezondheid en welzijn van de burgers en kan (juridische) procedures en andere problemen in de toekomst voorkomen. De Wmo 2015 biedt daarvoor goede aanknopingspunten. Wij verzoeken daarom het College:

- 7.1 De Adviesraad WMO Leiden te laten weten in hoeverre de aan een kwalitatief goede cliëntondersteuning te stellen uitgangspunten en eisen, zoals beschreven in dit advies, worden onderschreven.
- 7.2 In de loop van dit jaar de Adviesraad te informeren over de plannen met betrekking tot de toekomstige inrichting van de cliëntondersteuning. Gezien de vele mogelijkheden om tot hulp of een ondersteuningsarrangement te komen verdient het aanbeveling om daarin een stroomschema op te nemen met de verschillende stappen en mogelijkheden.
- 7.3 De Adviesraad te informeren met betrekking tot de organisaties die bij de cliëntondersteuning zijn betrokken, zowel lokaal als regionaal, op welke wijze zij samenwerken en op welke wijze de MEE-gelden hierbij worden ingezet.

Op basis van de verstrekte informatie kan de Adviesraad besluiten een nader advies uit te brengen.

*Adviesraad WMO Leiden
24 maart 2014*