

**Betreft: Ongevraagd (vervolg) advies onafhankelijke cliëntondersteuning in het sociale domein.**

**Uitgebracht door Adviesraad WMO/Jeugd Leiden d.d. 14 april 2017**

## **Samenvattend**

De Adviesraad vraagt met dit advies opnieuw aandacht voor de organisatie van de onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente Leiden. We zijn van mening dat er beter invulling gegeven dient te worden aan deze functie. Diverse rapportages, onderzoeken en adviezen<sup>1</sup> tonen aan dat essentiële kwaliteitseisen zoals laagdrempelig, onafhankelijk en diversiteit onvoldoende gewaarborgd zijn in de huidige wijze van invulling in de gemeente Leiden:

- Onbekend. Burgers weten onvoldoende dat deze functie bestaat en dat ze een beroep kunnen doen op gratis ondersteuning.
- Onafhankelijk. Door de keuze van de gemeente Leiden om de onafhankelijk ondersteuners deel uit te laten maken van de teams (zowel JGT als SWT), wordt de onafhankelijkheid van de ondersteuning onvoldoende gewaarborgd.
- Ondeskundig. Het is onduidelijk of er voldoende deskundigheid is in de gemeente Leiden om verschillende doelgroepen adequaat te kunnen ondersteunen. Het is onbekend of er verbinding wordt gelegd tussen de professionele onafhankelijke cliëntondersteuners vanuit de wijkteams, de informele onafhankelijke cliëntondersteuning en ervaringsdeskundigen.

Advies: De Adviesraad adviseert het College met behulp van goede voorbeelden en ervaringen uit het land kritisch te kijken naar de huidige invulling en verbeteringen aan te brengen op de punten bekendheid, onafhankelijkheid en deskundigheid en te monitoren in het lokale Wmo, Jeugdwet en Participatiewet beleid en uitvoering. We verwachten conform het reglement van de Adviesraad een collegereactie binnen zes weken.

## **I. Inleiding**

De Adviesraad bracht op 24 maart 2014 een kaderstellend ongevraagd advies uit over cliëntondersteuning in het sociale domein. Hierin werden kwaliteitseisen gesteld ten aanzien van de cliëntondersteuning. Bijvoorbeeld kwaliteitseis 6.12 uit dit advies over het waarborgen van onafhankelijkheid:

*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.*

We stelden in dat advies o.a. ook de vraag aan het College van welke andere cliëntondersteuners (dat wil zeggen naast de MEE-medewerkers) de gemeente gebruik gaat maken, om alle verschillende doelgroepen in het gehele sociale domein goed te kunnen helpen. Op deze laatste vraag hebben we nog geen antwoord gehad.

In verschillende gesprekken met de wethouder hebben we het onderwerp van de onafhankelijke cliëntondersteuning aan de orde gesteld. De wethouder heeft verteld hoe daar in Leiden invulling aan wordt gegeven in de SWT's en JGT's. Namelijk de medewerkers van de teams kunnen allemaal ingezet

<sup>1</sup> VNG, Handreiking onafhankelijke cliëntondersteuning, januari 2017.

Monitoring sociaal domein 2015 en 2016 gemeente Leiden

Cliëntervaringsonderzoeken gemeente Leiden Wmo 2016

Adviesraad WMO/Jeugd Leiden, Eerste en tweede ongevraagde advies evaluatie Wmo/Jeugdwet, september 2015 en oktober 2016

VNG/Movisie 'Onafhankelijke cliëntondersteuning, een inventarisatie van verschijningsvorm in 29 gemeenten 21 maart 2016'

Zelftest cliëntondersteuning voor gemeenten, 2015

worden als onafhankelijke cliëntondersteuner. Daarnaast hebben de teammedewerkers deskundigheidsbevordering gehad om cliënten op de mogelijkheid van inschakelen van cliëntondersteuning te wijzen en de cliënt de mogelijkheid te bieden zich desgewenst door medewerker uit een ander team te laten ondersteunen. In de beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2017 staat dit als volgt verwoord:

*'In de praktijk zal dit betekenen dat de onafhankelijkheid gewaarborgd wordt, door de mogelijkheid te bieden cliëntondersteuning vanuit een ander wijkteam in te schakelen en de cliënt bij het eerste contactmoment hierop te attenderen.'*

Het zal de gemeente niet onbekend zijn dat de Memorie van Toelichting bij de Wmo stelt dat de onafhankelijke cliëntondersteuner vanuit zijn eigen professionele autonomie en eigen beroepscode moet werken. Een JGT of SWT teamlid voldoet vanzelfsprekend niet aan deze eisen. Daarnaast moet de cliëntondersteuner vragen op alle levensgebieden kunnen beantwoorden, dus niet alleen Wmo-zorg, maar ook werk en inkomen, wonen, welzijn en onderwijs. Ook hier schiet een SWT of JGT teamlid in kennis tekort. Tenslotte moet de burger keuzevrijheid hebben en ook op dat gebied voldoet de Leidse invulling niet aan de wet.

Recentelijk heeft de VNG een handreiking onafhankelijke cliëntondersteuning uitgebracht.<sup>2</sup> Hierin wordt het theoretisch kader rond de instelling van de onafhankelijke cliëntondersteuning, voor zowel de Jeugdwet, Wmo als Participatiewet kort uitgelegd en worden praktische handvatten gegeven ten aanzien van de positionering en de invulling van de ondersteuning. De Adviesraad is van mening dat hierin waardevolle aanbevelingen staan voor het beleid in de gemeente Leiden. Zoals bijvoorbeeld de paragrafen 5; het borgen van de onafhankelijkheid en 6; sturen op kwaliteit.

## **2. Advies**

In dit advies vragen we opnieuw aandacht voor de invulling van de onafhankelijke cliëntondersteuning. De Adviesraad is van mening dat de wijze van invulling in de gemeente Leiden onvoldoende is.

Cliëntondersteuners zijn bedoeld om mensen informatie en advies te geven die nog niet toe zijn aan de stap richting gemeente, die zich willen voorbereiden op een gesprek met een professional en of die hulp nodig hebben bij het verwoorden van hun vragen. Cliëntondersteuners kunnen de burger helpen te formuleren van wat hij nodig heeft, wat in zijn leven van betekenis is, waarvoor hij bij welke instantie moet zijn.

Op ten minste drie onderdelen van de cliëntondersteuning schiet het beleid van de gemeente Leiden te kort:

- **Toegankelijkheid:** Het aanbod van ondersteuning is cruciaal voor versterking van de positie van de cliënt en moet breder zijn dan alleen standaard onderdeel uitmaken van de procedure wanneer iemand zich met een hulpvraag meldt bij het SWT, JGT, Participatiecentrum, Zorgloket, e.d. In het gespreksverslag moet een aantekening worden gemaakt van zowel het aanbod door het team als het antwoord van de cliënt op dit aanbod. De memorie van toelichting stelt dat de onafhankelijke cliëntondersteuning ook preventief bedoeld is en ze moet daarmee in feite nog vóór de hulpvraag toegankelijk zijn voor burgers. Dit legt de gemeente de verplichting op om op verschillende manieren 'reclame' voor het recht op deze gratis en onafhankelijke ondersteuning te maken. Alle burgers moeten actief bekend gemaakt worden met het bestaan van een grote, diverse pool van onafhankelijke cliëntondersteuners, op wie een beroep gedaan kan worden.

---

<sup>2</sup> VNG, Handreiking onafhankelijke cliëntondersteuning januari 2017.

- **Onafhankelijk:** Cliëntondersteuners die deel uitmaken van de SWTs en JGTs wekken in ieder geval de schijn van belangenverstrengeling. Deze positionering doet geen recht aan de gevoelde (en feitelijke) machtsongelijkheid in het keukentafelgesprek. In de multi-problem gezinnen doet zich bovendien de complicatie voor dat meerdere gezinsleden recht hebben op hun eigen onafhankelijke ondersteuning, waarbij met name de positie van jongeren niet uit het oog verloren moet worden. Cliënten zijn nu vaak niet op de hoogte van het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuners en vertrouwen de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner die deel uitmaken van de sociale wijkteams niet zonder meer of altijd. De cliëntondersteuning goed scheiden van het professionele aanbod is belangrijk om de toegevoegde waarde van cliëntondersteuning goed vorm te laten krijgen. Er is meer zorgvuldigheid nodig om de schijn van belangenverstrengeling te vermijden dan verwijzen naar de mogelijkheid bij een ander team.
- **Breed geschakeerd aanbod:** Het aanbod aan cliëntondersteuning dient voldoende breed geschakeerd te zijn om recht te doen aan de diversiteit in de samenleving en de variëteit aan hulpvragen. Hiervoor is het van belang dat formele en informele cliëntondersteuners, ervaringsdeskundigen en de onafhankelijke vertrouwenspersoon elkaar weten te vinden er met elkaar afstemming plaatsvindt over de ondersteuning van burgers. De gemeente zou hierin een duidelijker rol kunnen spelen in facilitering of regie.

2.1 College, zorg dat de onafhankelijkheid van de ondersteuning beter gewaarborgd wordt dan op dit moment het geval is. Kijk naar andere goede voorbeeldgemeenten. Welke concrete stappen onderneemt het college om hier werk van te maken?

2.2 College, zorg dat alle doelgroepen in het sociale domein voldoende ondersteund kunnen worden. Maak o.a. gebruik van ervaringsdeskundigen en (vrijwillige) onafhankelijke cliëntondersteuners vanuit andere organisaties, 'het maatschappelijke middenveld'.

2.3 College, kijk voor verschillende vormen van monitoring en het meten van cliëntervaringen naar goede voorbeelden in het land zoals bijvoorbeeld het gebruik maken van mystery guests.

*Adviesraad WMO/Jeugd Leiden*

*14 april 2017*

**Bijlage:**

Waardevolle basis informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning uit:

VNG/Movisie 'Onafhankelijke cliëntondersteuning, een inventarisatie van verschijningsvorm in 29 gemeenten 21 maart 2016'

Gemeenten hebben de opdracht onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden. De manier waarop dit georganiseerd wordt, is dus niet geheel vrij.

In de Wet staat over cliëntondersteuning:

*“Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan 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.”*

De cliëntondersteuner helpt de weg te vinden naar de oplossingen en als dat nodig is daarbij een gerichte aanspraak te doen op de gemeente (het sociaal domein: Wmo, Jeugdwet, Participatiewet), de zorgverzekeringswet of de Wlz. Deze omschrijving maakt meteen ook duidelijk wat een cliëntondersteuner niet doet: het begeleiden van mensen om hun problemen op te lossen. Daarnaast en in aanvulling daarop kan iemand te allen tijde een naastbetrokkene vragen aanwezig te zijn bij het keukentafelgesprek. Dit noemen we géén cliëntondersteuning.

Mensen met fysieke, verstandelijke of psychische beperkingen willen, net als ieder ander, sociale en maatschappelijke rollen vervullen. Daarvoor zullen ze ook net als ieder ander in hun dagelijks leven keuzes moeten maken die te maken hebben met hun opleiding, werk, gezinsleven, vriendschappen et cetera. Soms hebben zij daarbij ondersteuning nodig. Al was het alleen al om van de focus van (zorg)professionals op hun beperking los te komen. Onafhankelijke cliëntondersteuning is voor gemeenten dan ook geen bedreiging, maar een kans om mensen met beperkingen daadwerkelijk in hun kracht te zetten en hen dezelfde kansen te bieden als mensen die geen beperkingen hebben. Cliëntondersteuning gaat om het versterken van zelfregie van inwoners. Dat zal de essentie moeten zijn in uw lokale gesprek over onafhankelijke cliëntondersteuning!

Aandachtspunten hierbij zijn:

- Het waarborgen van de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner. Deze dient niet tevens verantwoordelijk te zijn voor het toegangsbesluit tot maatwerkvoorzieningen en ook niet verbonden te zijn aan een aanbieder van maatwerk.
- Het waarborgen van voldoende diversiteit om voor de gehele bevolking een cliëntondersteuner te kunnen bieden die aansluit op de eigen behoefte; denk aan formeel/informeel, herkenbaar voor verschillende doelgroepen, levensbrede deskundigheid (zorg, werk en participatie, wonen, onderwijs).
- Het samenspel tussen informele en formele cliëntondersteuners.
- Het bereik: zowel de bekendheid bij de bevolking van het aanbod als het daadwerkelijk gebruik zijn nog beperkt in omvang.

De ideaalschets is als volgt.

- Uitgangspunt vormen de drie lagen in het inspiratiedocument van de VNG: beschikbaar voor iedere inwoner die daaraan behoefte heeft. Bij momenten van reflectie op eigen leven,

rondom het keukentafelgesprek en als iemand keuzes wil of moet maken in de zorg, de ondersteuning bij participatie en/of het onderwijs die hij krijgt.

- Gewenst is dat een palet aan cliëntondersteuners lokaal beschikbaar is: informeel en formeel, laagdrempelig en dichtbij bereikbaar, goed bekend bij de bevolking, onderling samenwerkend met oog voor ieders kwaliteiten en grenzen, levensbreed deskundig (dus wonen, zorg, zelfredzaamheid, participatie, werk en inkomen en onderwijs) en qua competenties en affiniteit aansluitend op alle persoonskenmerken en problematieken van de inwoners.
- Eis is daarbij, dat een cliëntondersteuner zowel qua competenties als qua taak en verantwoordelijkheid in staat is om onafhankelijk van de belangen van gemeente en (zorg)aanbieders naast de cliënt te gaan staan en echt in diens belang te handelen. Uitsluitend de persoonlijke beleving van de cliënt is bepalend voor de vraag of daadwerkelijk sprake is van deze onafhankelijkheid.
- De gemeente is een actieve, transparante en betrouwbare partner om met cliënten(vertegenwoordigers) en aanbieders aan dit lonkend perspectief te werken, waarbij alle betrokkenen leren van en aan elkaar. Gezamenlijke belangen zijn het optimaliseren en borgen van kwaliteit en beschikbaarheid.

### Algemeen

Het zichtbaar maken (verzamelen en verspreiden) van goede lokale praktijken, zowel qua beleid (voorbeelden van goed uitgewerkte beleidsnota's) als qua uitvoering.

- Uitwisseling van ervaringsverhalen, maar ook (wetenschappelijk) onderzoek naar de opbrengsten van cliëntondersteuning en werkzame bestanddelen daarvoor.
- Ontwikkeling (voor zover nog niet aanwezig) en implementatie van beroepsprofielen en – codes.
- Een geschikt en beschikbaar aanbod aan deskundigheidsbevordering.
- En vooral: een voortdurende, op leren en ontwikkelen gerichte, lokale uitwisseling tussen gemeentelijke functionarissen (beleid en toegang), aanbieders cliëntondersteuning en cliënten(vertegenwoordigers).

### Organisatie van cliëntondersteuning

- Zorg voor voldoende keuzevrijheid en diversiteit (zowel informeel als formeel, met levensbrede kennis en specialisaties, herkenbaar voor alle doelgroepen).
- Stimuleer tegelijkertijd de onderlinge samenwerking tussen cliëntondersteuners en de afstemming met wijkteams en/of toegangsteams.

### Onafhankelijkheid waarborgen

- Houd de taak en opdracht van de cliëntondersteuner zuiver door het scheiden van de taken van het nemen van toegangsbeslissingen en cliëntondersteuning (uitsluitend in het belang van de cliënt).
- Communiceer hierover helder met inwoners en met cliëntondersteuners zelf en ga na of de cliënt de onafhankelijkheid daadwerkelijk zo beleeft.
- Dit kan worden gestimuleerd en gemonitord met intervisie, scholing, werkbegeleiding en periodiek cliëntervaringsonderzoek waarin de specifieke kenmerken: onafhankelijkheid, levensbrede deskundigheid en echt werkend in het belang van de cliënt worden nagevraagd.
- Bespreek regelmatig de ervaringen en eventuele knelpunten met cliëntvertegenwoordigers en met aanbieders van cliëntondersteuning.

- Landelijk kan dit worden ondersteund met een beroepsprofiel met daaraan gekoppelde beroepscode en op de functie gericht opleidingsaanbod. Voor formele cliëntondersteuners is dit al beschikbaar. Maak hiervan gebruik voor verbetering van de lokale praktijk.
- Een profiel en daarop gebaseerd opleidingsaanbod voor informele cliëntondersteuners is (die vanuit een organisatie werken) dient ontwikkeld te worden.

#### Samenspel formeel/informeel

- Schakel waar mogelijk ook informele cliëntondersteuners in de gemeente in.
- De praktijkervaring is dat er een grote meerwaarde kan uitgaan van de inzet van ervaringsdeskundigen. Stimuleer en faciliteer dit in iedere gemeente. Onderzoek naar de meerwaarde ervan is gewenst.
- Kwaliteit kan worden geborgd door het regelen van deskundigheidsbevordering en werkbegeleiding en het stimuleren van de samenwerking met formele cliëntondersteuners. Bijvoorbeeld via opdrachten in de leveringsovereenkomsten en/of het afsluiten van samenwerkingsconvenanten.
- Goede coördinatie, een adequate vergoeding en secundaire arbeidsvoorwaarden zijn ook voor informele cliëntondersteuners nodig.
- Op landelijk niveau kan deze ontwikkeling worden gestimuleerd door zaken als de ontwikkeling van profielschetsen, competentieprofielen en daarop aansluitende (erkenning biedende) scholing, het verspreiden van voorbeelden van samenwerkingsconvenanten en onderzoek dat de specifieke meerwaarde van informele cliëntondersteuners zichtbaar maakt.

#### Bereik

- Zorg voor goede voorlichting over het aanbod cliëntondersteuning. Niet alleen bij het keukentafelgesprek, maar ook als gratis beschikbare algemene meedenkvoorziening voor iedereen in de bevolking die daaraan behoefte heeft in verband met vragen over wonen, zelfstandig leven, participatie, onderwijs en werk.
- Dit kan landelijk worden gestimuleerd door uitwisseling over c.q. verspreiding van voorbeelden van geslaagde voorlichtingscampagnes.
- Goede resultaten vormen de beste aanbeveling. Om zicht te krijgen op de opbrengsten van cliëntondersteuning is het uitvoeren van maatschappelijke kostenbatenanalyses hierop in de komende jaren gewenst, als de praktijk zich meer heeft uitgekristalliseerd.

#### Monitoring en cliëntervaringsonderzoek

- Neem het kennis van, het gebruik van en de ervaring met cliëntondersteuning standaard op in het gemeentelijke cliëntervaringsonderzoek.
- De inzet van cliëntgestuurde onderzoeksmethoden zoals het werken met mystery guests zijn zeker op dit thema aan te raden.
- Uitwisseling over c.q. verspreiding van voorbeelden van geschikte monitoringsinstrumenten en/of cliëntervaringsonderzoek kan ondersteunend zijn voor deze vorm van kwaliteitsbewaking.