

Gemeente Westland
T.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 150
2670 AD NAALDWIJK

Betreft: Advies Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Westland, 18 januari 2018

Geacht College,

Hierbij geven wij u graag ons advies met betrekking tot de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Het advies omvat 3 delen, t.w.:

1. De aanleiding voor het advies.
2. De vraag: Wat is onafhankelijke cliënt ondersteuning en waar moet aan voldaan worden?
3. De aanbevelingen voor de toepassing van de cliënt onafhankelijke ondersteuning in het gehele Sociale domein.

Ad.1. De aanleiding voor dit advies.

De Adviesraad Sociaal Domein Westland (ASDW) heeft kennis genomen van een reeks artikelen o.a. van de Koepel Adviesraden Sociaal Domein, waarin het volgende terug te vinden is:

In het derde jaar na de decentralisaties in het sociaal domein zijn cliënten beter te spreken over de verschillende aspecten van de dienstverlening door gemeenten dan in het eerste jaar. Niet alleen wordt de toegang naar de ondersteuning beter ervaren, ook de ontvangen hulp krijgt een hogere waardering.

Dit geldt niet voor iedereen: één op de tien cliënten wist niet goed waar hij of zij de hulpvraag kon stellen.

Degenen die het gesprek voeren (bijv. het keukentafelgesprek) om een antwoord te krijgen op een hulpvraag en dat alleen doen zijn aanzienlijk minder tevreden over de uitkomst van dit gesprek en ook over de uiteindelijk ontvangen ondersteuning. Cliënten die ervoor kiezen om het gesprek niet alleen te voeren, zijn over het algemeen tevredener met het verkregen resultaat. Een gesprek met ondersteuning leidt tot een meer gedragen oplossing, wat weer leidt tot een betere waardering van de daadwerkelijk ontvangen ondersteuning.

Voorwaarde is dat de cliëntondersteuner geheel onafhankelijk is d.w.z. geen relatie heeft met een mogelijk later in te schakelen zorg-/dienst verlener.

Ad.2. Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning en waar moet aan voldaan worden?

Cliëntondersteuning is in de wet omschreven als:

"Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo volledig mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen." En deze ondersteuning moet voor iedere inwoner van de Gemeente Westland beschikbaar zijn en gemakkelijk verkrijgbaar zijn!

Als adviesraad vinden wij dat de onafhankelijke cliëntondersteuner geen invloed mag hebben op het besluit tot de verkrijging van (maatwerk)voorzieningen en geen band mag hebben met de aanbieders van zorg- en ondersteuningsfaciliteiten.

Dus kan zij niet in dienst zijn van een aanbieder van zorg- en / of diensten op het gebied van dergelijke faciliteiten.

Het voorgaande vereist een cliëntondersteuner die aansluit op de hulpvraag van de cliënt met deskundigheid bijv. op het gebied van: Zorg, werk en participatie, wonen, onderwijs en welzijn.

Ad3. De aanbevelingen voor de toepassing van de cliënt onafhankelijke ondersteuning in het Sociale Domein.

Communiceer over de verlening van de ondersteuning helder met de inwoners en met cliëntondersteuners en ga na of door de cliënt de onafhankelijkheid daadwerkelijk zo wordt beleefd.

Dit kan worden gestimuleerd door het voeren van een jaarlijks cliënt ervaringsonderzoek waarin m.n. geëvalueerd wordt in hoeverre het tot stand gebrachte antwoord op de hulpvraag als positief wordt ervaren en of de deskundigheid, scholing, van de begeleiding daaraan voldeed.

Een hulpmiddel hierbij kan zijn om iedere cliënt een tevredenheidformulier te laten invullen, en bespreek aansluitend regelmatig de ervaringen en eventuele knelpunten met aanbieders van cliëntondersteuning.

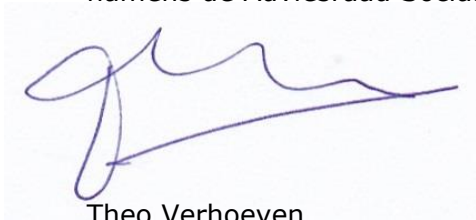
In de stukken van de WMO-adviesraad van 17 maart 2015 staat het volgende als uitgangspunt:

"Cliënten moeten in ieder geval een beroep kunnen doen op cliëntondersteuning bij de toegang, als er sprake is van een onderzoek naar de hulpvraag en daarover zo gezegd geïnformeerd worden. Cliëntondersteuning is beschikbaar voor iedere inwoner en is gemakkelijk bereikbaar, kosteloos, onafhankelijk en zo geregeld dat de cliënt dit ervaart als echt in zijn belang."

Met als extra aanbeveling: Bij iedere hulpvraag die voorgelegd wordt aan de medewerkers van de Gemeente Westland moet een document verstrekt worden, waarin de cliënt de keuze krijgt om gebruik te maken van de onafhankelijke ondersteuning bij het zoeken naar een antwoord op de gestelde hulpvraag.

In het vertrouwen u met dit advies van dienst te zijn, vernemen wij graag binnen een termijn van één maand welk vervolg dit advies krijgt.

Met vriendelijke groet,
namens de Adviesraad Sociaal Domein Westland,



Theo Verhoeven
Voorzitter