



*Conferentie Onafhankelijke Cliëntondersteuning
Participatieraad Haarlem
5 oktober 2016*

Introductie

In juni '16 organiseerde de Participatieraad een mini conferentie op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze mini conferentie stond voornamelijk in het teken van halen en brengen van informatie en het zoeken naar de betekenis van onafhankelijke en/of gratis aan te bieden cliëntondersteuning. Ook de kaders en de voorwaarden voor deze cliëntondersteuning werden verzameld. Nu wil de Participatieraad graag de cliëntenorganisaties aan het woord laten, want voor een goed advies is niet alleen de input vanuit de verschillende ketenpartners nodig. Juist de ervaringen van de cliënten die gebruik maken van deze zorg, zijn belangrijk om te komen tot een goed onderbouwd advies aan de gemeente Haarlem.

De visie op onafhankelijke cliëntondersteuning door Dick Jansen en Gerrit van der Meer.

Volgens Dick Jansen, directeur van de brede welzijnsorganisatie Stichting Dock in Haarlem, hebben de gemeenten de opdracht om onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden en zij hebben alle vrijheid om dit zelf in te vullen. Daarbij moet goed gekeken worden of het nu gaat om begeleiding of ondersteuning van de cliënt door een professional of vrijwilliger. Hoe autonoom is deze cliënt nu eigenlijk? Daarin zit een verschil in perspectief. Een cliëntondersteuner denkt met iemand mee, helpt iemand zijn situatie op een rijtje te zetten en geeft daarbij zo nodig informatie en advies. Er wordt cliëntondersteuning geboden bij reflectie op het eigen leven, bij de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein en voor mensen die al van bepaalde voorzieningen gebruik maken. Het gaat dan om ondersteuning bij heronderzoeken, veranderingen in de situatie of bij het opstellen van een zorg- of ondersteuningsplan met een aanbieder. De wijkverpleegkundige uit het sociale wijkteam kan een belangrijke taak hebben in het signaleren van de behoefte van de cliënt die van zorg gebruik maakt. Zij heeft de mogelijkheid om de hulp waar de cliënt behoefte aan heeft, aan te reiken. De coproductie van wijkverpleegkundige en cliënt, borgt de beste uitkomst in het proces van leveren van dure passende zorg. Deze relationele manier van werken is de kracht van de sociale wijkteams. Je kunt je afvragen of alle specialismen wel op deze manier werken zodat de cliënt in het zoeken naar de juiste zorg niet verzandt in regelgeving.

In het geval van conflicterende belangen is er het 'twee paar ogen principe'. Dit controlemechanisme wordt onder andere toegepast om de transparantie in het functioneren van de professional te vergroten. Er wordt nauw gekeken of de geboden oplossing past bij de cliënt en zijn context. Is de cliënt niet tevreden omdat hij bepaalde zorg niet krijgt, of omdat de zorg hem onvoldoende wordt geboden, dan is er eerst de mogelijkheid om bezwaar te maken bij een sociaal raadsman, die de weg kan wijzen in wetten, regelingen, formulieren en (overheids-) instellingen. Daarna kan een cliënt eventueel een procedure bij de rechter in gang zetten. Als daar geen bevredigend antwoord uitkomt, kan de cliënt zich ten slotte wenden tot de nationale ombudsman. De ombudsman behandelt klachten van cliënten over individuele zaken waarvoor bij

de rechter geen beroep mogelijk is. Het is dus noodzakelijk dat een individuele klacht van een cliënt direct geadresseerd kan worden, waarbij het proces zodanig is ingericht dat de klacht ook zorgvuldig wordt afgehandeld. Dat vraagt om een doelmatige manier van werken die dicht bij de cliënt staat en die iedereen begrijpt.

Gerrit van der Meer, voorzitter van de Landelijke Cliëntenraad, vindt dat cliëntondersteuning moet levensbreed zijn, met kennis van wetten en regels, met antwoorden op vragen, of juist weten waar de antwoorden te vinden zijn. De ondersteuning kan uiteraard door een vrijwilliger geboden worden, maar bij voorkeur wordt het door een professional gedaan. Het is in het belang van de cliënt en de gemeente dat de dienstverlening beter, efficiënter, goedkoper en effectiever wordt, waarbij de onafhankelijkheid van de ondersteuning volledig gewaarborgd moet zijn. Wanneer de cliëntenondersteuning vanuit de sociale wijkteams wordt georganiseerd, kan het bij een conflict tussen de cliënt en een zorgverlener lastig zijn om deze onafhankelijkheid te beschermen. De autonome positie van de zorgverlener komt in het geding omdat de cliëntondersteuning juist vanuit deze dienstverlening plaatsvindt. Een onafhankelijke cliëntondersteuner, een professional met de benodigde kennis binnen de sociale zekerheid, heeft bij een conflict geen tegengestelde belangen. Daardoor staat zijn positie niet ter discussie en blijft het belang van de cliënt die zorg nodig heeft, op wat voor manier dan ook voorop staan.

Workshops

De deelnemers gingen in groepen uiteen en hebben middel van een stelling, waarbij voorbeelden uit de praktijk werden gebruikt, hun mening over de invulling onafhankelijke cliëntondersteuning geformuleerd. De uitkomsten van deze workshops zijn aan het panel, Dick Jansen, Gerrit van der Meer en Jur Botter, wethouder WMO, Volksgezondheid, Kunst en Cultuur en Vastgoed van Haarlem gepresenteerd.

De meningen over OCO zijn verdeeld...

De onafhankelijke cliëntondersteuner is geen vrijwillige professional en is ook geen alternatief voor de ombudsman. Hij moet los staan van de sociale wijkteams. Alle rechten en plichten op het gebied van WMO en sociale zekerheid worden vanuit de sociale wijkteams aangereikt en de cliëntondersteuning zou daarom apart georganiseerd moeten worden. De ontwikkeling die de sociale wijkteams op dit moment doormaken, zorgen ervoor dat nog niet helemaal duidelijk is hoe onafhankelijk het geboden advies kan zijn. Het beroep van cliëntondersteuner is namelijk nog niet volledig uitgekristalliseerd. De sociale wijkteams zullen een bindende adviestaak krijgen, waarbij het noodzakelijk blijft dat elke instelling een eigen onafhankelijke klachtenregeling houdt, waar de cliënt zijn bezwaar kan neerleggen. De politiek moet ook gevraagd worden om verschillende zaken rondom de zorg te verbeteren. Er kan dan een vorm van integrale cliëntondersteuning geboden worden, juist door de verbeterde samenwerking van de al bestaande organisaties. De cliënt met zijn zorgvraag staat echter centraal en de ondersteuning moet laagdrempelig, herkenbaar en beschikbaar zijn. De autonomie van de cliëntondersteuner is belangrijk, waardoor er zo min mogelijk sprake zal zijn van belangenverstrengeling. Daarnaast heeft de cliëntondersteuner ook een wettelijk kader waarbinnen hij moet werken en zich moet verantwoorden.

Er is een efficiënter gebruik van zorg nodig. Wanneer heeft een cliënt ondersteuning nodig? Er zijn ook cliënten die hun zorg zelf kunnen regelen en daar geen ondersteuning van buitenaf voor nodig hebben. Cliëntondersteuning moet dan ook geen doel op zich zijn. Alle cliënten in de gemeente Haarlem krijgen een herindicatie. Zo krijgt de gemeente een duidelijk beeld van de behoefte aan zorg per cliënt. De communicatie naar

de burger over de zorgverlening door de gemeente zal worden verbeterd. De uitkomst van het kwalitatieve onderzoek naar de geboden zorg dat de gemeente Haarlem van de zomer heeft gedaan was een onvoldoende. De waardering voor de huishoudelijke hulp was echter goed. Het onderzoek is gebaseerd op de eerste anderhalf jaar dat er met de nieuwe systematiek wordt gewerkt, na de wijziging van de WMO per 1 januari 2015.

De gemeente Haarlem wil graag van haar fouten leren om in de toekomst beter in te kunnen spelen op de vraag naar zorg. De kwaliteit van de ondersteuning binnen de sociale wijkteams wordt door een onafhankelijk bureau getoetst en gecertificeerd. Het één loket principe van deze wijkteams zorgt voor één aanspreekpunt voor de cliënt, waarbij de kwaliteit van de zorg geborgd wordt. Binnen de verpleegkundigenzorg wordt er vanuit de beroepsgroep ook jaarlijks getoetst of de kennis up to date is.

De Eigen Kracht en het sociale netwerk van de cliënt worden door de sociale wijkteams ook ingezet bij hun manier van werken. De gemeente Haarlem moet de burger goed informeren waar de sociale wijkteams te vinden zijn. De huisarts kan daar een belangrijke rol in spelen. Bij een zorgvraag van een cliënt wordt de huisarts vaak als eerste ingeschakeld. Hij kan voor het vervolgtraject zorgen aangezien hij vaak de juiste ingangen heeft. Eén van die ingangen is het loket bij de sociale wijkteams, waar de onafhankelijke cliëntondersteuning geboden kan worden. De huisarts kan er echter niet altijd voor zorgen dat de juiste hulp per direct wordt geboden, aangezien een huisarts vaak een drukke praktijk heeft en zijn aandacht ook op andere patiënten moet richten. Dan zou een onafhankelijke adviseur ingezet kunnen worden, die snel kan handelen en weet hoe de specifieke dienstverlening naar de cliënt er uit zou moeten zien.

De gemeente Haarlem bereidt een folder voor, waarin duidelijk wordt uitgelegd hoe de cliëntondersteuning vanuit de gemeente er uit ziet en welke route een cliënt moet volgen om passende zorg te krijgen. Maar cliënten missen dan wellicht toch nog informatie. Een onafhankelijke cliëntondersteuner, die los staat van de sociale wijkteams, kan misschien beter hulp bieden bij het krijgen van die informatie en bij het inzetten van de juiste zorg. Een vrijwilliger is soms beter geïnformeerd dan een professional, en het zou dan juist heel goed zijn van die kennis gebruik te maken. Alle geboden zorg moet in dienst staan van de behoefte van de cliënt. De vraag is of alle professionele organisaties dat belang wel voorop hebben staan en niet alleen verantwoording af moeten leggen ten aanzien van hun budget.

Afsluiting en vervolg

Aan het eind van deze conferentie bleek dat er zeer veel input is geleverd waar de Participatieraad mee voort kan borduren op haar advies aan de gemeente Haarlem. Er werden opnieuw verschillende suggesties gedaan die de Participatieraad meeneemt in haar ongevraagd advies dat de raad aan het einde van dit jaar uitbrengt aan het college over de invulling van de onafhankelijke cliëntondersteuning in Haarlem. De opbrengsten van de conferentie van vandaag en van de werkconferentie in juni waar de ketenpartners aan het woord waren, zullen als basis dienen voor dit advies. Na afloop van de conferentie was er nog gelegenheid om in een informele sfeer na te praten.