

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 26 januari 2017
Ons kenmerk 2017/04
Contactpersoon S.K. Augustin
Doorkiesnummer 023-511 5273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Kopie aan Dhr. F. van Hattem
Onderwerp Advies notitie onafhankelijke clientondersteuning

Geacht college,

De Participatieraad is op 21 december 2016 advies gevraagd over de informatienotitie inzake onafhankelijke cliëntondersteuning. Misschien ten overvloede wijzen wij u er op dat waar het gaat om het cliëntenperspectief in dit advies, wij ons standpunt voornamelijk hebben opgehaald tijdens onze netwerkbijeenkomst in oktober 2016 voor cliënten en cliëntenraden actief binnen het sociaal domein.

Dit advies bestaat uit een inleiding met algemene opmerkingen en daarna een artikelsgewijze opsomming van onze opmerkingen.

Reactie van het college op het ongevraagde advies onafhankelijke cliëntondersteuning

Wij hebben uw reactie op ons ongevraagde advies betreffende dit onderwerp op 20 december 2016 ontvangen. Wij zijn in grote lijnen tevreden met uw reactie, echter er is wel sprake van een misverstand in uw reactie. In de derde alinea van uw reactie staat:

U geeft in uw brief een advies en een alternatief advies. Het advies is een poule van onafhankelijke cliëntondersteuning buiten het sociaal wijkteam te organiseren en het alternatief is een onafhankelijk meldpunt in te stellen als cliëntondersteuning en deze onder te brengen in het Sociaal Wijkteam

Het alternatief is *wel* een onafhankelijk meldpunt, maar dit uitdrukkelijk *niet* onder te brengen in het Sociaal Wijkteam. Een dergelijk meldpunt *binnen* het Sociaal Wijkteam is in het geheel niet in overeenstemming met ons standpunt inzake onafhankelijke cliëntondersteuning!

Advies op de informatienota onafhankelijke cliëntondersteuning

De informatienota

In het algemeen vinden wij dat met deze informatienota geen recht wordt gedaan aan de inspanningen die de Participatieraad de afgelopen twee jaar heeft verricht om helder te krijgen wat nu moet worden verstaan onder goede gratis onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarnaast herhaalt de nota zich vaak waardoor hij onnodig lang is en worden begrippen door elkaar heen gebruikt waardoor de titel informatienota de lading niet dekt.

Voorstel voor onafhankelijke cliëntondersteuning voor twee jaar

De Participatieraad is tevreden over het voorstel zoals aangegeven in lid 3 van de nota waarin wordt aangegeven dat het college voornemens is dat:

Naast deze bestaande vormen van cliëntondersteuning wordt nog een andere mogelijkheid van onafhankelijke professionele cliëntondersteuning buiten het wijkteam aangeboden, voorlopig voor de periode van twee jaar. Voor de invulling hiervan wordt een bureau of organisatie gezocht die niet is ondergebracht in een Sociaal Wijkteam of CJG. Wij willen hiermee het palet aan mogelijkheden verbreden en zullen na twee jaar evalueren of deze extra mogelijkheid meerwaarde heeft ten opzichte van het overige aanbod aan cliëntondersteuning. Cliënten die geen cliëntondersteuning van het wijkteam willen wordt daarmee altijd een alternatieve mogelijkheid voor kosteloze professionele cliëntondersteuning geboden.

De Participatieraad is van mening dat vooraf criteria moeten worden geformuleerd waaraan dit project (pilot/experiment?) moet voldoen om na twee jaar te worden geëvalueerd. Wij stellen voor dat u de criteria daarvoor opstelt en ter advisering voorlegt aan de Participatieraad.

Opmerkingen artikelsgewijs

Inleiding

In de informatienota wordt herhaaldelijk gesproken over cliëntondersteuning. Dat leidt tot verwarring. Wat nu in de nota wordt geformuleerd als cliëntondersteuning, is in onze ogen wat vóór de transitie als hulpverlening werd gedefinieerd en wat nu ondersteuning bij zorg/dienstverlening zou kunnen worden genoemd:

- kortdurende ondersteuning bieden bij het aanvragen van zorg en ondersteuning
- helpen met uitzoeken wat de vragen en wensen zijn en deze onder woorden te brengen
- deel nemen aan gesprekken, bijvoorbeeld een keukentafelgesprek
- helpen bij het zoeken naar de juiste informatie
- uitleggen hoe een aanvraag verloopt
- helpen bij het maken van eigen keuzes
- meedenken en helpen zoeken naar oplossingen met mensen in de eigen omgeving

- meedenken en helpen zoeken naar mogelijkheden in de buurt
- helpen als de cliënt het oneens is met de zorg of ondersteuning die hij/zij krijgt

Het laatste uitgangspunt vinden wij niet vallen onder wat wij nu willen noemen: ondersteuning bij zorg/dienstverlening.

Wij zijn van mening dat de onderstaande aspecten van de samenvatting nu juist de punten zijn die wel vallen onder het begrip onafhankelijke cliëntondersteuning. En dus niet thuishoren in de gesprekken die met de medewerkers van de Sociaal Wijkteams worden gevoerd. Immers het Sociaal Wijkteam hanteert ook uitgangspunten als eigenkracht (oplossingen zoeken in eigen omgeving of buurt) en ook kostenreductie. Wij zijn er niet op tegen dat deze aspecten mee worden genomen in de uitgangspunten van de gesprekken met de medewerkers van de Sociaal Wijkteams, maar dit kan wel in tegenspraak zijn met de wensen en behoeften van de cliënt en is derhalve niet onafhankelijk.

- helpen met uitzoeken wat de vragen en wensen zijn en deze onder woorden te brengen
- helpen bij het maken van eigen keuzes
- helpen als de cliënt het oneens is met de zorg of ondersteuning die hij/zij krijgt

1. Wat is cliëntondersteuning?

De definitie

In de informatienota wordt de definitie als volgt opgeschreven:

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. Concreet kan het gaan om informatie, advies en vraagverheldering, kortdurende ondersteuning, activering van de cliënt en zijn netwerk, bemiddeling en verwijzing, hulp bij evaluatie van dienstverlening en zorg, hulp bij klachten en (voorkomen van) bezwaar en beroep.

De Participatieraad kan zich voor 99% vinden in deze definitie waar het gaat om het werk van de Sociaal Wijkteams. Het kan echter niet beschouwd worden als definitie voor kwalitatief goede, onafhankelijke en gratis cliëntondersteuning, het venijn zit letterlijk in de staart. Naar onze mening is het niet mogelijk om de zelfredzaamheid te versterken met het vinden van eigen oplossingen e.d. en bemiddeling en verwijzing *en ook nog* hulp bij klachten te kunnen geven als de cliënt het oneens is met de zorg of ondersteuning die hij of zij krijgt. Dat klinkt als een slager die het eigen vlees keurt.

Het is daarom niet alleen een semantische discussie zoals wel vaak wordt gesuggereerd, maar wel degelijk een principiële.

I. laatste alinea

De cliëntondersteuner denkt met iemand mee, helpt iemand zijn situatie op een rijtje te zetten en geeft *daarbij zo nodig informatie en advies. Dit kan gaan om vragen op allerlei gebieden: wonen, inkomen, werk of dagbesteding, zorg, onderwijs, opvoeding, contacten.*

Ja dat klopt en dit is nu typisch het werk van een medewerker van het Sociaal Wijkteam. En dat zelfde geldt voor de opsomming van wederom de acht bullits van pagina 2 die op pagina 3 weer worden herhaald. Dit zijn typisch uitgangspunten voor het werk van het Sociaal Wijkteam, op bullit negen na dus geen onafhankelijke cliëntondersteuning (bullit negen is: “helpen als de cliënt het oneens is met de zorg of ondersteuning die hij of zij krijgt”). Ook hier weer de slager die haar eigen vlees keurt.

3.1 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Hier staat: de professional doet dit autonoom (volgens van Dale; zelfstandig en onafhankelijk). Hoe onafhankelijk is een wijkteamlid dat opdracht heeft :

1. zorg te dragen voor zoveel mogelijk zelfredzaamheid
2. waarbij kostenreductie een aspect is van de cliëntondersteuning (3.1 blz.5)

Dat het college in de nota zelf twijfelt, blijkt uit de laatste alinea waarin wordt gesteld: dat het altijd mogelijk blijft voor een cliënt om een “andere” cliëntondersteuner mee te nemen als hij of zij daar behoefte aan heeft.

3.3 Organisaties in de basisinfrastructuur

Volgens de notitie is de functie van sociaal raadslieden en sociaal juridische dienstverlener van MEE bij uitstek geschikt om burgers te ondersteunen, omdat zij alles weten over wetten en regels die voor burgers van belang zijn. Ze zijn, volgens de nota, “op de hoogte hoe instanties werken en kunnen burgers behulpzaam zijn in het woud van wetten en regels om te krijgen waar burgers recht op hebben”.

De functie van sociaal raadslieden wordt deels binnen en deels buiten de Sociaal Wijkteams georganiseerd. Waarom niet helemaal daar buiten? En dat geldt ook voor de ondersteuning van MEE. Overigens wordt wel geconstateerd dat de bezwaarzaken buiten het Sociaal Wijkteam worden afgehandeld. Dat lijkt ons ook juist, maar waarom dan toch de functionarissen gedeeltelijk in het Sociaal Wijkteam? Dat is verwarrend voor de professional en voor de cliënt.

5. Bekendheid cliëntondersteuning of te wel Knijp en Piepsysteem

In dit hoofdstuk vraagt het college zich af of het noodzakelijk is dat burgers van te voren op de hoogte zijn van de mogelijkheid om zich te laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon of een cliëntondersteuner.

Hier wordt op twee gedachten gehinkt. Want ondanks het feit dat alle cliëntondersteuning volgens het college gegarandeerd in het Sociaal Wijkteam is vertegenwoordigd, is er blijkbaar toch verschil tussen cliëntondersteuner en vertrouwenspersoon/cliëntondersteuner. En van die laatste hoef je als burger niet van te voren te weten dat die bestaat?

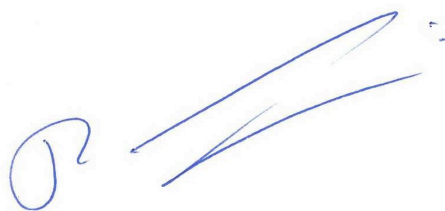
Citaat: Dat gaat pas spelen als er zich problemen voordoen of als burgers, zorgvragers en mensen uit hun omgeving (zorg)vragen hebben. Op dat moment is het belangrijk om burgers met vragen of problemen vanaf het eerste contact op de mogelijkheden van cliëntondersteuning te wijzen.

De Participatieraad houdt niet van **knijp en piepsystemen**. We stellen voor dat het college er voor zorgt dat alle burgers van Haarlem, of het nu cliënten zijn of niet, op de hoogte kunnen zijn van kwalitatief goede en gratis onafhankelijke cliëntondersteuning. En die beschikbaar is op het moment dat daar behoefte aan is en niet pas als iemand uit het Sociaal Wijkteam beoordeelt dat het noodzakelijk is voor de cliënt om daar kennis van te hebben.

6. Conclusies

De Participatieraad kan zich vinden in de conclusies van de nota, maar niet in de aanbevelingen. Wel kan de Participatieraad zich vinden in de voorgestelde aparte cliëntondersteuning voor een tijdsperiode van twee jaar, die op basis van vooraf opgestelde criteria wordt geëvalueerd en bij positieve uitslag wordt gecontinueerd. Wij adviseren het college een andere nota te schrijven over goede gratis onafhankelijke cliëntondersteuning, waarbij de huidige conclusie inclusief het tweejarig experiment, uitgangspunt is.

Met vriendelijke groet,



Ruth Nelemaat
Voorzitter Participatieraad Haarlem

