

Uitleg over cliëntondersteuning De cliëntenraad aan zet

Colofon

Uitgave

Landelijke Cliëntenraad
Postbus 95966
2509 CZ Den Haag
T (070) 3499790
www.landelijkeclientenraad.nl
info@lcr-suwi.nl

Auteurs

Branko Hagen
Else Roetering

Met medewerking van

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)

Eindredactie

Rietje Krijnen

© Landelijke Cliëntenraad, oktober 2014

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. De Landelijke Cliëntenraad kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

Inhoud

Colofon	2
Cliëntondersteuning	4
▶ <i>Wat is cliëntondersteuning?</i>	4
▶ <i>Waarom is cliëntondersteuning belangrijk voor de Participatiewet?</i>	5
▶ <i>Wat staat er in de wet?</i>	6
1 Algemeen: Cliëntenraden aan zet.....	7
▶ <i>Wat kunnen cliëntenraden doen?</i>	7
2 Onafhankelijk	8
▶ <i>Wat kunnen cliëntenraden doen?</i>	8
3 Vormgeving	8
▶ <i>Wat kunnen cliëntenraden doen?</i>	8
4 Kwaliteit.....	9
▶ <i>Wat kunnen cliëntenraden doen?</i>	9
Meer informatie.....	10

Cliëntondersteuning

Wat is cliëntondersteuning?

Een beroep doen op de Participatiewet? Een aanvraag indienen voor de Wmo? Te maken krijgen met de Jeugdwet? Dan is het prettig als iemand onafhankelijke ondersteuning kan bieden. Denk aan het geven van een advies hoe u dat het beste kunt aanpakken. Of bijvoorbeeld aan hulp bij het stellen van de goede vraag, bij het bemiddelen of verwijzen. Het kan ook nodig zijn om ondersteuning te krijgen in een crisis-situatie. Dit heet cliëntondersteuning.

Cliëntondersteuning is niet nieuw. De vrijwillige ouderenadviseurs van de ouderenbonden bieden dit ook aan. En denk aan de cliënten- en familieorganisaties, cliënten-belangenbureaus, lotgenotencontacten en ervaringsdeskundigen. Dit heet informele cliëntondersteuning.

MEE en de steunpunten GGZ bieden diezelfde ondersteuning ook en dat hoort tot hun werk (zie kaders). Tot eind 2010 bestond bovendien de onafhankelijk arbeidsadviseur bij CWI-kantoren (later Werkplein): voor cliënten die advies en ondersteuning nodig hadden op het gebied van werk en inkomen.

Vanaf 2015 wordt cliëntondersteuning geregeld vanuit de Wmo. Elke gemeente moet ervoor zorgen dat er onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar is. De cliëntondersteuner richt zich niet alleen op de Wmo. Het werkveld is veel breder. Het gaat om het geven van informatie en advies

MEE

MEE (gevestigd in 22 plaatsen) biedt ondersteuning gericht op mensen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of een beperking door een autisme spectrum stoornis. Ook familieleden, verzorgers en vertegenwoordigers krijgen ondersteuning.

Of MEE in 2015 ook ondersteuning biedt, is afhankelijk van de keuze van gemeenten. Gemeenten moeten wel rekening houden met de landelijke afspraken tussen het ministerie van VWS, de VNG en MEE Nederland. Het doel is om de cliëntondersteuning voor de doelgroep van MEE ook na 2015 te waarborgen.

Steunpunten GGZ

Steunpunten GGZ bieden individuele en collectieve ondersteuning aan mensen met verslavingen, psychosociale en psychiatrische problemen. De meeste steunpunten richten zich eveneens op maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. Deze ondersteuning geldt eventueel ook voor de mensen in de omgeving van de doelgroep.

Steunpunten GGZ werken met professionals én vrijwilligers. Vrijwilligers zijn meestal mensen die zelf ervaring hebben met GGZ-problemen. Zij hebben een training gevolgd om anderen te kunnen ondersteunen. Ze kenmerken zich door laagdrempeligheid en onafhankelijkheid en zijn gericht op versterking van het eigen netwerk.

Ook het voortbestaan van de Steunpunten GGZ is afhankelijk van de keuze van gemeenten. En ook hier zijn afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat de ondersteuning van de doelgroep is gewaarborgd.

Mensen
op het juiste
spoor zetten

over (jeugd-)zorg, (passend) onderwijs, voorzieningen, uitkeringen, wonen, re-integratie en andere zaken die met inkomen te maken hebben. Dus ook voor vragen over ziekte, de Wajong of andere uitkeringen. Hulp bij aanvragen kan de cliëntondersteuner alleen dan geven als het om gemeentelijke voorzieningen gaat.

Waarom is cliëntondersteuning belangrijk voor de Participatiewet?

De positie van cliënten in de Participatiewet is zwak. De regels waar cliënten zich aan moeten houden, zijn ingewikkeld. Een vergissing of misverstand kan leiden tot het tijdelijk verlagen of stopzetten van de uitkering.

Cliënten moeten van alles doen om aan het werk te komen. Het is maar zeer de vraag of er voldoende hulp is om werk te vinden. Elke gemeente wil iedereen maatwerk bieden. De gemeente kijkt per persoon of gezin wat iemand zelf kan doen, of er mensen in de buurt zijn die kunnen helpen (netwerk) en welke hulp de gemeente kan geven. De gemeente biedt steeds minder of geen hulp, omdat daar geen geld meer voor is. De gemeente gaat ervan uit dat mensen zoveel mogelijk zelf een oplossing moeten zoeken.

Veel mensen weten niet goed wat zij moeten doen om aan het werk te komen. Zij weten vaak niet dát zij hulp kunnen vragen. En als ze dat wel weten, weten ze vaak niet wélke hulp zij kunnen vragen.

Sommige mensen vragen wel aan de gemeente om hulp bij het vinden van werk. Als zij aan de balie of de telefoon 'nee' te horen krijgen, durven zij meestal niet te vragen of ze dit antwoord ook schriftelijk kunnen krijgen. De gemeente moet dan een zogenaamde 'voor beroep vatbare beslissing' afgeven. Dit geldt niet alleen voor vragen over werk, maar ook voor vragen over inkomen en schulden. Dat weten de meeste mensen ook niet.

Kortom, goede onafhankelijke cliëntondersteuning is van zeer groot belang. Een cliëntondersteuner zet mensen op het juiste spoor, legt uit wat ze kunnen doen en wat de gemeente moet doen. Daardoor krijgen cliënten juist een sterkere positie.

Wat staat er in de wet?

In de nieuwe Wmo 2015 staat dat gemeenten per 1 januari 2015 verplicht zijn om cliëntondersteuning te regelen voor alle burgers. Het moet een algemene voorziening zijn die niets kost. Voor iedereen, en vooral voor kwetsbare burgers, moet cliëntondersteuning gemakkelijk bereikbaar zijn. De omschrijving van 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.'

In het kort: Cliëntondersteuning moet ervoor zorgen dat mensen beter in staat zijn om zaken voor zichzelf te regelen en mee kunnen doen in de maatschappij. Ze moeten hulp krijgen bij het voorkomen van problemen, bij het regelen van (jeugd)hulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

Beter in
staat zijn
om zaken zelf
te regelen of
mee te
kunnen
doen

1 Algemeen: Cliëntenraden aan zet

Voor gemeentelijke cliëntenraden is er werk aan de winkel! Cliëntenraden moeten meedenken en adviezen geven over de manier waarop de gemeente cliëntondersteuning invult.

Wat kunnen cliëntenraden doen?

- **Neem contact op met de Wmo-raad binnen de gemeente. Ga na of er een gezamenlijk advies kan worden opgesteld over de cliëntondersteuning.**
- **Leg contact met de cliëntenraden van de UWV-districten. Zo krijgt u inzicht in de vragen die bij UWV-cliënten leven voor ondersteuning. Vraag UWV-cliëntenraden signalen te verzamelen over hoe de cliëntondersteuning aan UWV-cliënten is verlopen. Zorg dat de gemeente ook overlegt met de districtraden van UWV over bijvoorbeeld de combinatie Wmo-zorg van de gemeente en de uitkering of re-integratie van UWV-cliënten.**
- **Zorg ervoor dat ook mensen die onder de Wsw vallen bij cliëntondersteuning terecht kunnen. De sociale werkvoorziening staat onder grote druk. De werknemers in de sociale werkvoorziening hebben behoefte aan onafhankelijke ondersteuning.**
- **Cliëntondersteuning die goed werkt, wordt ook een verzamelpunt van knelpunten in het beleid of de uitvoering. Dit is een goede reden om regelmatig te overleggen met degene die verantwoordelijk is voor de cliëntondersteuning. Als MEE (zie pagina 4) nog cliëntondersteuning biedt: neem regelmatig contact op met MEE om te weten te komen welke ondersteuning zij biedt en welke vragen er binnenkomen.**
- **Werknemers met problemen (door bijvoorbeeld ziekte) kunnen ook behoefte hebben aan cliëntondersteuning. Bespreek met bonden in de regio (bijvoorbeeld FNV Lokaal) welke vragen werknemers hebben. Kijk of de cliëntondersteuning van de gemeente ook voor deze mensen goed is geregeld.**

Volgens de wet moet ondersteuning onafhankelijk zijn

2 Onafhankelijk

Volgens de wet moet de ondersteuning onafhankelijk zijn. De ondersteuning moet uitgaan van het belang van de cliënt.

Belangen van de gemeente of de organisatie die de ondersteuning geeft, spelen geen rol.

Wat kunnen cliëntenraden doen?

Het is belangrijk dat cliëntenraden in de gaten houden dat cliëntondersteuning onafhankelijk is. Voorbeeld: Er zijn gemeenten die MEE een rol geven in de wijkteams. Als MEE professionals levert voor de wijkteams, is het de vraag of MEE daarnaast ook onafhankelijke cliëntondersteuning kan bieden.

3 Vormgeving

De gemeente kan cliëntondersteuning vormgeven zoals zij dat wil. Er is nog niet veel ervaring met de onafhankelijke cliëntondersteuning door gemeenten. Gemeenten kunnen kiezen voor één loket waar iedereen terecht kan met zijn of haar vragen. Maar het is ook mogelijk dat gemeenten meerdere loketten inricht bij plekken waar cliënten vaak komen. Denk dan aan de dienst Werk en Inkomen.

Wat kunnen cliëntenraden doen?

- *De cliëntenraad heeft een taak bij de vormgeving van cliëntondersteuning. Laat de keuze hoe dit gebeurt niet alleen aan de gemeente over. Bedenk wat voor cliënten wenselijk is. Het is belangrijk dat cliënten zich veilig voelen bij de persoon of organisatie waar ze cliëntondersteuning vragen. Anders bestaat het risico dat zij hun vragen en problemen niet durven voor te leggen.*

- *Cliëntenraden Werk en Inkomen moeten ervoor zorgen dat zij meedenken over de vormgeving van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Cliëntondersteuning is ondergebracht in de Wmo. Het risico bestaat dat die ondersteuning vooral is gericht op zorg en niet herkenbaar of vindbaar is voor mensen met vragen over werk of inkomen. De cliëntenraad kan ook zelf het initiatief nemen om de cliëntondersteuning te agenderen als de gemeente er te lang mee wacht.*

Bedenk
wat voor
cliënten
wenselijk is

4 Kwaliteit

Het is erg belangrijk dat de cliëntondersteuning van goede kwaliteit is. Kwaliteit kan bijvoorbeeld wordt uitgedrukt in de manier waarop cliëntondersteuning wordt vormgegeven. Verschillende punten moeten in een profiel worden vastgelegd.

- ▶ De vraag van de cliënt moet het uitgangspunt zijn.
- ▶ De ondersteuning moet toegankelijk zijn. Er moet rekening worden gehouden met beperkingen van mensen, met bijvoorbeeld een verstandelijke handicap of autisme spectrum stoornis.
- ▶ Het moet duidelijk zijn hoe iemand de ondersteuning kan krijgen. Het is niet de bedoeling dat er eerst aan allerlei voorwaarden moet worden voldaan.
- ▶ Tevredenheid van de cliënten moet voorop staan. Dit moet regelmatig worden gemeten.
- ▶ Cliënten moeten ook klachten kunnen indienen. Er moet een klachtenprotocol zijn. Elk jaar moet er een rapport komen van alle klachten.
- ▶ De mensen die cliëntondersteuning bieden, moeten aan een aantal voorwaarden voldoen:
 - Ze moeten in staat zijn om te denken en werken vanuit de cliënt.
 - Ze moeten de regeltjes kennen. Ze moeten weten wat het beleid is op vele verschillende terreinen. Ze moeten opgeleid kunnen worden.
 - Ze moeten in staat zijn om voorlichting en adviezen te geven en te ondersteunen.

Wat kunnen cliëntenraden doen?

- ***Cliëntenraden moeten worden betrokken bij het opstellen van het profiel waaraan cliëntondersteuning moet voldoen. Als MEE de cliëntondersteuning gaat bieden in uw gemeente, leg dan contact met de cliëntenraad van MEE. Zij kunnen meepraten over de manier waarop MEE cliëntondersteuning uitvoert.***
- ***Cliëntenraden moeten betrokken worden bij het onderzoek naar de tevredenheid van cliënten.***
- ***Cliëntenraden kunnen beoordelen of iemand de vraag van cliënten centraal kan stellen en cliënten op een goede manier kan helpen. Cliëntenraden kunnen aangeven dat zij betrokken willen zijn bij de sollicitatie van cliëntondersteuners. Dit is eerder ook gebeurd bij de onafhankelijk arbeidsadviseurs.***

Is iemand in staat om de vraag van de cliënt centraal te stellen?

Meer informatie

- Handreiking Cliëntondersteuning in sociaal domein 2015 handreiking voor gemeenten (van het transitiebureau, zie www.invoeringwmo.nl →)
- Informatiekaart cliëntondersteuning GGZ (van het transitiebureau, zie www.invoeringwmo.nl →)
- Factsheet cliëntondersteuning in de nieuwe Wmo (Aandacht voor iedereen (AVI), zie www.aandachtvooriedereen.nl →)
- Over de verdwenen onafhankelijke arbeidsadviseurs kunt u informatie vinden op de site van de LCR. →

Waar is
meer
informatie
te vinden?