

Themadag NOOM Zorg verandert
12 mei 2015

Workshop Onafhankelijke cliëntondersteuning

m.m.v. Marieke Pette (projectleider cliëntondersteuning VBOB, Verenigd Bonden Overleg Brabant) en Ludwina van der Mijden (vrijwillig cliëntondersteuner)
o.l.v. Yvonne Heygele (projectleider Zorg Verandert voor NOOM)

Deze workshop gaat over onafhankelijk cliëntondersteuning in de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Ook binnen de Wet langdurige zorg bestaat onafhankelijke cliëntondersteuning, maar daar gaan we het nu niet over hebben.

In de wet is de taak van gemeenten op het gebied van cliëntondersteuning geregeld:

- Gemeenten zijn verplicht om voor beschikbaarheid van cliëntondersteuning voor de ingezetenen van de gemeente te zorgen
- De cliëntondersteuning is in de Wmo breed, dat wil zeggen voor de maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen en werk en inkomen, geregeld
- De cliëntondersteuning is onafhankelijk. Uitgangspunt van de cliëntondersteuning is het belang van de cliënt
- De cliëntondersteuning moet in ieder geval beschikbaar zijn bij de toegang van o.m. Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.

Belangrijkste elementen m.b.t. cliëntondersteuning in de Wmo:

- Gemeente moet cliëntondersteuning aanbieden
- Deze is onderdeel van de aanvraagprocedure Wmo
- De burger heeft recht op cliëntondersteuning
- De burger heeft er recht op hierover geïnformeerd te worden
- Dat geldt voor iedereen die een vraag om ondersteuning heeft
- Cliëntondersteuning moet onafhankelijk zijn
- Kosteloos
- Laagdrempelig en goed toegankelijk (bijv. telefonisch goed bereikbaar, digitaal en via een fysiek loket)
- Onafhankelijk!

Een onafhankelijk cliëntondersteuner:

- Is werkzaam in het belang van de cliënt
- Is in staat achterliggende factoren van kwetsbaarheid te herkennen
- Heeft kennis en ervaring te bieden
- Is in staat de cliënt goed te informeren
- Mee te kijken vanuit het perspectief van de cliënt
- Werkt outreachend.

Formele en informele cliëntondersteuning

Formele aanbieders van cliëntondersteuning:

- MEE
- Ouderenadviseurs
- Maatschappelijk werkers

Veel gemeenten maken afspraken met een organisatie over het bieden van cliëntondersteuning. Ook al worden zij betaald door de gemeente, dan nog kunnen zij op onafhankelijk wijze cliënten bijstaan. Het wordt lastiger als de cliëntondersteuner werkzaam is bij een zorgaanbieder. Dan hebben zij er belang bij de cliënt in de richting van de eigen organisatie te 'duwen'. Momenteel wordt zichtbaar dat formele cliëntondersteuners vaak onderdeel uitmaken van het sociale wijkteam. Hier ligt dan ook het gevaar dat zij minder onafhankelijk kunnen functioneren. Maar het hoeft niet per se een probleem te zijn als de cliëntondersteuner onderdeel is van het sociale wijkteam, als hij maar niet dezelfde is die het uiteindelijke besluit over de ondersteuningsaanvraag gaat nemen.

Informele cliëntondersteuners:

- Familieleden / mantelzorgers
- Een vriend of vriendin
- Vrijwilligers, bijv. van een ouderenorganisatie, een lotgenotengroep, patiëntenvereniging.

Iedereen mag kiezen:

- Of men gebruik maakt van een cliëntondersteuner
- Of men gebruik maakt van een formele of informele cliëntondersteuner.

Advies:

Het is aan te bevelen bij het keukentafelgesprek / persoonlijk gesprek altijd een betrokken familielid mee te nemen + een onafhankelijk cliëntondersteuner. Het familielid is zelf persoonlijk en emotioneel betrokken bij de oudere. De cliëntondersteuner kan iets afstandelijker meekijken en adviseren, zaken ter discussie stellen enz. Zo heeft de oudere maximale ondersteuning bij de aanvraag.

In welke stappen van de Wmo-procedure kan een cliëntondersteuner bijstaan?

De cliëntondersteuner kan in principe in alle fasen rond een ondersteuningsaanvraag bijstaan:

- Inventarisatie: Wat is het probleem? Wat is de vraag achter de vraag? (vraagverheldering)
- Melding
- Formuleren van een eigen plan
- Keukentafelgesprek (tegenwoordig liever persoonlijk gesprek genoemd!)
- Verslag: controle – is dit wat er gezegd is? Is dit wat de cliënt wil?
- Aanvraag
- Bezwaar
- Evt: beroep.

Het betreft alle levensgebieden. Is in principe tijdelijk, kortdurend (zolang de procedure loopt).

Aandachtspunten in de cliëntondersteuning in het algemeen en voor oudere migranten in het bijzonder:

- In alle gemeenten zijn de zaken anders geregeld (gemeenten hebben beleidsvrijheid gekregen om naar eigen wens zaken in te richten)
- Oudere migranten hebben problemen met de taal. Vertaling is belangrijk. Het gaat om letterlijke vertaling, maar ook om vertaling van culturele codes.
- In cliëntondersteuning is het ook belangrijk om aandacht te geven aan de mantelzorger(s).
- Ook aandacht voor langere termijn (nu gaat het met een beetje extra hulp nog wel, maar later)
- Weten waar extra informatie gehaald kan worden n.a.v. cultuurspecifieke vragen of problemen.

Het project van het Verenigd Bonden Overleg Brabant (VBOB)

Het VBOB is zelf gestart met een opleiding voor cliëntondersteuners. Deze opleiding duurt 2 volle dagen.

Het streven is om in iedere Brabantse gemeente minstens 2 vrijwillige cliëntondersteuners te hebben. Momenteel zijn er al enkele tientallen aan het werk. Zij werken voor alle senioren in die gemeenten en die daar gebruik van willen maken.

De opleiding tot cliëntondersteuner Voor deelnemers aan de opleiding geldt als criterium dat zij op HBO-niveau moeten kunnen functioneren. Ze moeten in staat zijn om lange teksten te lezen en van commentaar te voorzien. Ook moeten zij in staat zijn om de taal van de gemeente te begrijpen en te gebruiken, waar dat nodig is in het belang van de cliënt. Ze moeten ook, indien nodig, scherpe vragen kunnen stellen aan de wmo-medewerker als deze ondersteuning wil verminderen. Voorbeeld: Als de oudere na een herindicatie minder zorg krijgt: Wat is er eigenlijk veranderd op vergelijking met de vorige keer? Waarom kan de oudere nu met minder zorg toe? U zegt dat nu wel, maar'. Wmo-medewerkers hebben vaak een opleiding 'oplossingsgericht werken' gevolgd. Dat betekent dat ze snel tot oplossingen overgaan. De cliëntondersteuner moet hiervan af weten om hiertegenover op adequate wijze het cliëntperspectief te kunnen benadrukken. In de opleiding wordt hier expliciet aandacht besteed en wordt er ook mee geoefend.

Veel cliëntondersteuners zijn al Vrijwillige Ouderenadviseur, dus gewend om individuele ouderen van advies te dienen bij allerlei vragen. Veel van hen hebben ook ervaring in bijvoorbeeld de Wmo-raad in hun gemeente of waren eerder op een of andere wijze professioneel betrokken in welzijn en zorg.

De weerbarstige praktijk

In theorie klinkt het mooi: 'onafhankelijke cliëntondersteuning'. Maar in de praktijk draait deze nog lang niet overal zoals het zou moeten. Enkele voorbeelden:

- In de ene gemeente is de cliëntondersteuning goed geregeld en wordt deze actief aangeboden aan alle ondersteuningsvragers. In andere gemeenten is dat nog niet goed geregeld.
- In sommige gemeenten zijn lange wachtlijsten.
- In sommige gemeenten worden de vrijwillige cliëntondersteuners niet serieus genomen. Ook hier is nog werk te doen!