

Beleidsveld Kwetsbare burgers

Extra aanvulling cliëntondersteuning

Beleidsdoelstellingen

Mensen behouden of hernemen regie over hun leven zodat zij volwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving

Primaire doelstellingen welzijnsdiensten

1. Aanbieden van onafhankelijke en kostenloze cliëntondersteuning aan kwetsbare inwoners die vragen hebben of problemen ervaren binnen het sociaal domein. Zowel jongeren als volwassenen hebben recht op deze dienst.
2. Aanbieden van aanvullende diensten aan kwetsbare inwoners met een fysieke of verstandelijke beperking, inclusief mensen met een lvb, autisme of niet aangeboren hersenletsel – en hun gezinsleden of mantelzorgers.

Opdrachtformulering

1. Geef aan hoe en in hoeverre u deze primaire doelstellingen binnen de hieronder gestelde randvoorwaarden gaat realiseren
2. Laat zien hoe u het bereiken van de doelstellingen meetbaar en door de gemeente toetsbaar maakt

Randvoorwaarden

- Er wordt uitgegaan van de mogelijkheden en talenten die mensen hebben en niet van hun beperkingen of aandoeningen.
- Versterken van eigen kracht, versterken en optimaal inzetten van het sociaal steunnetwerk is, waar mogelijk, voorliggend op individuele professionele ondersteuning. De cliënt kan dus ook zelf zijn ondersteuning regelen.
- De continuïteit en kwaliteit van de cliëntondersteuning en de aanvullende diensten in 2015 is op 1 januari 2016 gewaarborgd.
- Aanbod en uitvoering van cliëntondersteuning vindt plaats in samenwerking met medewerkers van het Sociaalplein.
- Cliëntondersteuning is 52 weken per jaar beschikbaar, de wachttijden zijn maximaal 24 uur en er zijn dus geen wachtlijsten.
- Speciale aandacht voor de volgende doelgroepen en hun naasten: overgang van 18- naar 18+, overgang van intramurale begeleiding naar zelfstandig wonen, inwoners die abrupt te maken krijgen met een verandering in hun leven (bijvoorbeeld bij niet-aangeboren hersenletsel als gevolg van een ongeval of ongeneeslijke ziekte) en cliënten in complexe omstandigheden.

TOELICHTING.

Wat is cliëntondersteuning

De WMO 2015 zegt: "onafhankelijke ondersteuning met informatie en advies 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". Cliëntondersteuning is een gratis algemene voorziening en wordt sociaal domein breed ingezet. De wet laat gemeenten veel ruimte om er zelf invulling aan te geven.

De regio Alkmaar heeft de volgende vormen van cliëntondersteuning onderscheiden:

- Informatie, advies en vraagverheldering (gericht op verbetering van de maatschappelijke positie)
- Kortdurende ondersteuning gericht op activering van de cliënt en zijn netwerk
- Bemiddeling en verwijzing
- Hulp bij evaluatie van dienstverlening en zorg en hulp bij klachten en (het voorkomen van) bezwaar en beroep.

De cliëntondersteuning is beschikbaar voor iedereen die maatschappelijke ondersteuning nodig heeft of problemen ervaart binnen het sociaal domein. Het is belangrijk dat de cliëntondersteuner daadwerkelijk het belang van de cliënt dient en dat de cliënt het gevoel heeft dat de ondersteuner naast hem staat en over voldoende vaardigheden en kennis beschikt en in de positie is om zijn/haar belang te dienen. Het betreft veelal één op één ondersteuning. Vormen van collectieve cliëntondersteuning, bijvoorbeeld via cursussen of lotgenotencontacten, kunnen beter of efficiënter zijn.

Visie

De VNG stelt in haar inspiratiedocument cliëntondersteuning van 1 juni jl: "Het is aan gemeenten om te zoeken naar een invulling die het beste past bij de lokale context. Mensen met beperkingen vervullen net als ieder ander sociale en maatschappelijke rollen. Hiervoor moeten zij in het dagelijks leven net als ieder ander keuzes maken die te maken hebben met opleiding, werk, gezinsleven en sociale relaties. Soms hebben zij daarbij ondersteuning nodig. Het doel van de Wmo is om mensen zelf de regie te geven over hun eigen leven, de cliëntondersteuner heeft hierin een belangrijke functie.

De VNG onderscheidt verder drie lagen:

1. Cliëntondersteuning bij reflectie op het eigen leven. Het gaat hierbij om ambities, wensen en levensvragen van mensen die geconfronteerd worden met beperkingen (of die van hun kind) en die een plek moet geven in hun leven.
2. Cliëntondersteuning bij de toegang tot ondersteuning en zorg in het sociale domein. Het gaat hierbij om het maken van keuzes en het formuleren van (hulp-) vragen.
3. Cliëntondersteuning voor mensen die al van bepaalde voorzieningen gebruik maken. Bijvoorbeeld ondersteuning bij heronderzoeken, veranderingen in de situatie, bij het opstellen van een zorgplan met een aanbieder of bij klachten en bezwaarprocedures

Wat is de rol van de gemeente

Ad 1. Een groot deel van de ondersteuning in deze fase speelt zich af in de informele interactie tussen mensen: Sociaal netwerk en ervaringsdeskundigen/lotgenoten, ouderadviseurs, welzijnsorganisaties, religieuze instellingen e.d. Strikt genomen is hier niet altijd sprake van *cliëntondersteuning*. De rol van de gemeente is beperkt tot faciliteren, maar de waarde van cliëntondersteuning in deze fase moet niet onderschat worden. Het onderling vinden van oplossingen versterkt het zelfrespect. Daar waar de samenleving zelf problemen oplost, wordt er vaak minder snel een beroep gedaan op de gemeente. Heerhugowaard faciliteert deze fase van ondersteuning o.a. door het sturen op eigen kracht van onze inwoners via subsidieafspraken en contracten met allerlei welzijnsorganisaties en concrete toepassing van de kantelingsgedachte in het sociaalplein (keukentafelgesprek). MET Welzijn neemt een belangrijke positie in. Soms is een combinatie van informele en formele cliëntondersteuning goed mogelijk.

Ad2. De taak voor gemeenten heeft grotendeels betrekking op cliëntondersteuning in deze tweede laag. Het is zinvol om zo vroeg mogelijk (bij de melding) in het gesprek met de burger aan te geven dat men zich mag laten bijstaan door iemand die ze vertrouwen. De gemeente spant zich in om de mantelzorger of anderen uit de eigen omgeving te betrekken bij het eerste gesprek.

Cliëntondersteuning (pas) actief aanbieden als men niemand uit eigen omgeving kan of wil meenemen en bij complexe situaties. Cliëntondersteuners moeten beschikbaar zijn bij de eerste afspraak volgend op de melding. Wachtlijsten of wachttijden mogen niet voorkomen. Het is daarom belangrijk dat er korte lijnen bestaan tussen medewerkers van Sociaalplein en de cliëntondersteuners.

Ad 3. Voor mensen die het moeilijk vinden om bij (nieuwe) afspraken voldoende regie te nemen of het overzicht te bewaren, kan een cliëntondersteuner van grote meerwaarde zijn.

Aandachtspunten

Cliëntondersteuning is een onderwerp waar nog veel ontwikkeling op mogelijk is. Gemeenten zijn zoekende naar de precieze invulling van deze taak, de positionering ervan bij de toegang en of buurtteams. Van de aanbieder van cliëntondersteuning in 2016 in Heerhugowaard wordt gevraagd om:

- Het aanbieden van cliëntondersteuning zoals hierboven beschreven.
- In overleg met Haltewerk initiatieven en plannen te maken om cliënten van Haltewerk (werk en inkomen, schuldhulpverlening), voor wie cliëntondersteuning zinvol lijkt, te bereiken.
- Speciale aandacht voor de volgende doelgroepen en hun naasten: overgang van 18- naar 18+, overgang van intramuraal verblijf naar zelfstandig wonen, en inwoners die abrupt te maken krijgen met een grote verandering in hun leven (bijvoorbeeld bij niet-aangeboren hersenletsel als gevolg van een ongeval of ongeneeslijke ziekte). Met speciale aandacht wordt o.a. bedoeld dat mogelijkheden worden onderzocht om deze doelgroep zo snel mogelijk actief te bereiken en cliëntondersteuning te organiseren indien dat nodig blijkt. Dit houdt in dat cliëntondersteuning aan 18-ers als het kan actief wordt aangeboden vóórdit men 18 is.
Dit houdt ook in dat Sociaalplein nauw contact heeft met intramurale instellingen bij uitstroom, zoals o.a. Brijder, GGZ en instellingen beschermd Wonen, en dat uitstroom bekend wordt bij de cliëntondersteuners.
- Speciale aandacht voor het behoud van expertise (kennis en ervaring) over wat het leven met een beperking betekent voor cliënt zelf en voor hun naasten. MEE is een logische partner.
- Speciale aandacht voor mensen met een beperking in complexe omstandigheden of vraagstukken. Deze cliënten hebben soms niet genoeg aan advies of een kort ondersteuningstraject. In complexe situaties kan het achterhalen van de zorgvraag al een heel traject op zich zijn, bijvoorbeeld bij mensen met een geestelijke beperking of ernstige vorm van autisme. Er moet in het kader van cliëntondersteuning ruimte zijn om ook complexe en langduriger trajecten op te pakken, zonder dat het naar hulpverlening neigt. Daarnaast heeft deze doelgroep soms op hen afgestemde voorzieningen zoals cursussen nodig, die vaak regionaal worden aangeboden. Er moet ruimte zijn binnen het budget om deze cliënten van die voorzieningen gebruik te laten maken. MEE is vaak aanbieder van dergelijke diensten.
- Indien cliënten het gevoel hebben dat de cliëntondersteuner van MET Welzijn niet goed haar belangen kan dienen of niet onafhankelijk is, moet er ruimte zijn om elders de gewenste ondersteuning te halen. MEE is een logische partner hierin.