

## **Plan van aanpak vergroten bekendheid en kwaliteit onafhankelijke cliëntondersteuning**

November 2018

### **Aanleiding**

Onafhankelijke cliëntondersteuning is als wettelijke taak opgenomen in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 en geldt voor het gehele sociale domein, dus niet alleen de Wmo. In 2015 is gestart met een pool van vrijwilligers. In juni 2017 is de pool aangevuld met professionals vanuit MEE Zuid-Holland Noord (MEE ZHN).

Het is van belang de kwaliteit van de ondersteuning op peil te houden en waar mogelijk te vergroten. Daarnaast blijkt zowel landelijk als lokaal de bekendheid van cliëntondersteuning nog niet voldoende. Om deze redenen is dit plan van aanpak opgesteld, mede op basis van gehouden evaluaties en uitgevoerde onderzoeken.

### **Achtergrondinformatie**

Cliëntondersteuning is een belangrijk onderdeel van de Wmo, die bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden (gratis). De ruime definitie van cliëntondersteuning in de wet en de Memorie van toelichting laten voor gemeenten veel ruimte om er zelf vorm aan te geven.

Het gaat binnen Gemeente Alphen aan den Rijn om hulp bij het voeren van een (eerste) gesprek, om de vraag goed te kunnen formuleren en overbrengen. Het gaat nadrukkelijk niet om conflictbemiddeling (hier zijn andere werkwijzen voor, zoals klacht- en bezwaarprocedures).

Gemeente Alphen aan den Rijn heeft in eerste instantie besloten om alleen met vrijwillige cliëntondersteuners te starten om de onafhankelijkheid goed te kunnen waarborgen. In 2017 is besloten om toch een professionele organisatie in te schakelen, naast de pool van vrijwilligers. De pool miste vrijwilligers met expertise op het gebied van jeugd en de Wet langdurige zorg (Wlz). Daarnaast wilden wij de cliënt de keuzemogelijkheid bieden tussen een vrijwilliger en een professional. Verder kan de professional de vrijwilligers bijstaan indien nodig (bijvoorbeeld door middel van intervisie). Er is gekozen voor MEE ZHN vanwege hun expertise. MEE ZHN levert ook professionals voor het Serviceplein. Om de onafhankelijkheid te waarborgen, is afgesproken dat de onafhankelijke cliëntondersteuners vanuit MEE ZHN niet werkzaam mogen zijn binnen de gemeente. De Cliëntenadviesraad en de pool van vrijwilligers zijn betrokken in dit proces en waren het eens met deze keuze.

De meeste gemeenten hebben gekozen voor een combinatie van professionals en vrijwilligers. Een aantal gemeenten is contracten aangegaan met meerdere professionele organisaties voor de invulling van onafhankelijke cliëntondersteuning.

### **Uitkomsten evaluaties en onderzoeken**

In juli 2015 is een eerste evaluatie uitgevoerd. Er is een aantal cliënten gevraagd naar hun ervaringen. Zij waren allemaal bijzonder tevreden. Zij vonden met name de gezamenlijke voorbereiding van grote waarde. Ook vonden zij de aanwezigheid van de cliëntondersteuner bij het gesprek erg prettig. "De cliëntondersteuner zorgde dat ik antwoord kreeg op al mijn vragen" en "de cliëntondersteuner had veel kennis over regelingen en mogelijkheden". De cliëntondersteuners die de gesprekken hebben gevoerd, waren in alle gevallen tevreden over de ondersteuning.

Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) dat in de zomer van 2016 in 78 gemeenten werd uitgevoerd bleek dat 60% van de Alphen Wmo cliënten bij gesprekken werd bijgestaan door een ander persoon. 28% was bekend met de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een cliëntondersteuner; iets boven het landelijk gemiddelde (26%). 12 % maakte daar daadwerkelijk gebruik van. 81% was (heel) tevreden met de ondersteuning. Uit het CEO Wmo dat dit jaar is uitgevoerd, bleek dat de bekendheid iets is gedaald (26%).

In mei 2018 heeft een evaluatie met de vrijwillige cliëntondersteuners zelf plaatsgevonden. Hieruit zijn bespreekpunten gekomen, die we benutten voor dit plan van aanpak. De vrijwillige cliëntondersteuners en een professional vanuit MEE ZHN hebben in oktober meegedacht over dit plan van aanpak. De bespreekpunten hebben betrekking op bekendheid, werkwijze, vaardigheden en informatie over regelingen en de rol van cliëntondersteuners. Besloten is de komende periode prioriteit te geven aan bekendheid/PR en deskundigheidsbevordering (scholing/intervisie).

Zie de bijlage voor het feitelijk gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning.

## **Plan van aanpak n.a.v. bespreekpunten**

### **1. Bekendheid**

*Wat we willen bereiken: Het vergroten van de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning door het herhalen van de boodschap via diverse kanalen.*

De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning blijft een punt van continue aandacht. Hier is belangrijk dat de boodschap regelmatig gebracht/herhaald wordt. Wij vergroten de bekendheid op diverse manieren:

- In de brieven die vanuit het Serviceplein en bijvoorbeeld Participe verzonden worden, is een alinea opgenomen over onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze zomer is de tekst aangepast met als doel dat de tekst mensen meer aanspreekt.
- Wij brengen cliëntondersteuning onder de aandacht via internet, de gemeentegids en kranten. In oktober 2018 is de nieuw opgestelde tekst in Week in Beeld verschenen. Ieder voor- en najaar wordt de tekst in Week in Beeld geplaatst. De tekst staat al op sites van samenwerkingspartners (bijv. Participe, Tom in de buurt, OSO). In oktober is aan St. Geldzorg en St. Gilde Alphen aan den Rijn gevraagd om de tekst op te nemen op hun site (en in de nieuwsbrief van St. Gilde Alphen aan den Rijn).
- De folder is in mei 2015 en juni 2017 (sinds juni 2017 is MEE ZHN toegevoegd) breed verspreid. We herhalen dit in 2019 (huisartsen, woningcorporaties, GGZ, etc.). De folder wordt eventueel daarvoor nog aangepast.
- De eerstelijnsmedewerkers van het Serviceplein vragen actief of mensen behoefte hebben aan een onafhankelijk cliëntondersteuner (voorbereiden gesprek, aanwezigheid tijdens gesprek zelf en nabespreken). In november 2018 is tijdens een overleg van de eerstelijnsmedewerkers opnieuw aandacht besteed aan dit onderwerp. De ervaring van de eerstelijnsmedewerkers is dat veel mensen iemand vanuit hun eigen netwerk meenemen of bij het voeren van een gesprek al begeleiding en ondersteuning krijgen vanuit een (vrijwilligers)organisatie (zij ontvangen dus al ondersteuning tijdens het gesprek). Hoge aantallen zijn dus niet

te verwachten (dit is een landelijk beeld).

De cliëntondersteuners merken op dat een afspraak soms op korte termijn al plaatsvindt, waardoor er nauwelijks tijd is om het gesprek voor te bereiden. De eerstelijnsmedewerkers geven aan dat dit soms niet anders kan (bij inkomen vindt een afspraak bijvoorbeeld binnen drie werkdagen plaats, juist in het belang van de inwoner). Om toch iemand te vinden die op korte termijn kan, starten we een WhatsApp groep (zie punt 2).

- De onafhankelijke cliëntondersteuner met specifiek GGZ-expertise is dit jaar voor het eerst ingezet door het Serviceplein bij een inwoner waarvan bekend is dat diegene een GGZ-achtergrond heeft. Voor alle partijen (de inwoner, de ondersteuner en de Servicepleinmedewerker) was dit een zeer positieve ervaring. De betreffende Servicepleinmedewerker heeft haar ervaring gedeeld met haar collega's om het belang van cliëntondersteuning voor deze doelgroep nog eens onder de aandacht te brengen. De vrijwilliger bespreekt in zijn rol als GGZ-ervaringsdeskundige en cliëntondersteuner de mogelijkheid van cliëntondersteuning binnen de GGZ (professionals en cliënten). Naar aanleiding van de positieve ervaring die hierboven is geschetst, is met het Serviceplein besproken hoe we de medewerkers en inwoners kunnen informeren. De betreffende Servicepleinmedewerker brengt het belang onder de aandacht van collega's en bespreekt ook dat het goed is om het aanbod van een onafhankelijk cliëntondersteuner nogmaals te benoemen richting cliënten zodra een afspraak wordt gepland (dus niet alleen door de eerstelijnsmedewerkers).
- Wij hebben de cliëntondersteuners ook gevraagd om via hun kanalen cliëntondersteuning meer onder de aandacht te brengen (bijvoorbeeld via Seniorennieuws, het Witte Weekblad, kerken en verenigingen).
- Omdat de boodschap vaak mondeling beter over komt en mensen pas op zoek gaan naar ondersteuning als die nodig is, bieden sommige vrijwillige cliëntondersteuners hun ondersteuning ook actief aan inwoners aan (via hun netwerk).
- Communicatie gaat momenteel de mogelijkheden na wat betreft gebruikmaking van:
  - Facebook
  - Vlog, TV, radio
  - Scherm bij ontmoetingspunt op de begane grond

## **2. Werkwijze**

*Wat we willen bereiken: Een goede en snelle bereikbaarheid voor cliënten d.m.v. een WhatsApp groep.*

We starten een WhatsApp groep om snel iemand te vinden die de cliënt kan ondersteunen als de benaderde cliëntondersteuner zelf niet kan (uiteraard houden wij ons aan de privacyregels). Deze appgroep kan ook gebruikt worden om met elkaar mee te denken. We gaan ervaren of deze manier voordeel oplevert voor de cliënt en of deze werkwijze prettig is voor de cliëntondersteuners.

### 3. Rol

*Wat we willen bereiken: Meer duidelijkheid over wat al dan niet tot de rol behoort van een cliëntondersteuner d.m.v. intervisie.*

We spreken af om tijdens iedere bijeenkomst een casus te bespreken (intervisie). Met elkaar kijken we onder andere naar de vraag: Heb ik mijn rol goed kunnen vervullen als onafhankelijk cliëntondersteuner? Hieronder schetsen we een aantal aandachtspunten.

Onafhankelijk/neutraal zijn is lastig, maar de cliëntondersteuners is in ieder geval geen verlenging van de gemeente.

Soms zijn cliëntondersteuners het niet eens met het systeem. Als cliëntondersteuner ben je er voor de individuele belangen *binnen* het systeem. Collectieve belangenbehartiging verloopt via de politiek en/of de Cliënten- en Inwonersadviesraad. Collectieve belangenbehartiging kent een langere looptijd. Het individu moet op dit moment zo goed mogelijk ondersteund worden binnen het huidige systeem. Deze rollen moeten we goed scheiden. Het gaat niet om wat wij zelf vinden van het systeem. Daar is het individu niet mee geholpen.

Waar stopt je rol als cliëntondersteuner? Het overnemen van het gesprek of het doen van handelingen voor de cliënt, is niet de bedoeling. Je bent er om zaken te verduidelijken en dient als 'smeerolie' tussen de cliënt en de professional. Je zorgt ervoor dat de cliënt zoveel mogelijk zelf zijn verhaal doet.

Het gaat ook om verwachtingenmanagement; adviseren, spiegelen, informatie geven. Begrenzing en duidelijkheid bieden. Je kunt niet alleen luisteren, je adviseert de cliënt ook tijdens het voorgesprek.

Tijdens het nagesprek vraag je of iemand tevreden is met het gesprek en met de uitkomst. Soms was het een goed gesprek, maar krijgt iemand wel een afwijzing. Het gaat erom of iemand goed zijn verhaal heeft kunnen doen. Zo niet, dan kan opnieuw een gesprek aangegaan worden. Zo ja, dan houdt de rol van de ondersteuner op.

### 4. Vaardigheden en informatie:

*Wat we willen bereiken: Vergroten van vaardigheden en kennis d.m.v. trainingen, informatievoorziening en het gebruik maken van elkaars deskundigheid en ervaring.*

Iedere bijeenkomst bekijken we waar de behoefte ligt aan training/scholing en informatievoorziening. Tijdens de volgende bijeenkomst (februari 2019) vindt een training plaats gericht op de GGZ doelgroep. In het najaar van 2019 volgt meer informatie over de aangepaste Verordening en Nadere regels sociaal domein.

We maken een profiel van alle cliëntondersteuners (expertise en achtergrond), zodat we weten bij wie we onderling terecht kunnen als we ergens tegenaan lopen met een casus of ergens meer over willen weten. Zo kunnen we snel met elkaar schakelen (ook d.m.v. de WhatsApp groep en intervisie).

Een cliëntondersteuner heeft nog geen ervaring met gesprekken en wil graag een keer met een meer ervaren cliëntondersteuner meelopen. Uiteraard is hier toestemming van de cliënt voor nodig. Afspraak is dat de meer ervaren cliëntondersteuners deze cliëntondersteuner mee laten lopen als de situatie zich hiervoor leent en de cliënt akkoord is.

### **Samenwerking MEE ZHN**

Eind 2018 evalueren wij volgens afspraak de samenwerking met MEE ZHN en besluiten we of we de samenwerking voortzetten. Zo niet, dan gaan wij op zoek naar een andere partij die ons hierin kan ondersteunen.

**Bijlage: Feitelijk gebruik onafhankelijke cliëntondersteuning**

In onderstaande tabel is het feitelijk gebruik weergegeven. In 2015 zijn veel inwoners ondersteund vanwege de herindicaties hulp bij het huishouden die destijds hebben plaatsgevonden. In 2018 hebben de herindicaties veelal telefonisch plaatsgevonden (als er geen wijzigingen waren) en zijn cliëntondersteuners dus niet betrokken.

In de tabel zijn de gesprekken opgenomen die via het Serviceplein uitgezet zijn. Sommige cliëntondersteuners bieden ook direct aan inwoners cliëntondersteuning aan en geven de aantallen niet altijd door. De aantallen liggen in werkelijkheid dus iets hoger (dit geldt met name voor de jaren 2016 en 2017).

<b>Cliëntondersteuning (aantallen)</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Q 1 t/m Q3 2018</b>
<b>Aantal gesprekken</b>	41	21	20	29
<b>Aantal unieke personen</b>	onbekend	19	17	25
<b>Aantal personen ondersteund door MEE ZHN (vanaf juni 2017)</b>	–	–	3	3