

datum: 2 december 2008

van: Wmo-klankbordgroep / Wmo-werkgroep Welzijn

Notitie over de Verbreding van de cliëntondersteuning

mede in reactie op de
'Startnotitie herijking cliëntondersteuning' van DZS

1. Definiëring van de functie 'cliëntondersteuning'	2
2. Verbreding naar andere cliëntengroepen niet zonder uitbreiding financiële middelen	3
3. Veranderingen in de AWBZ	3
4. Maatschappelijk belang van cliëntondersteuning	3
5. Doel van de verbreding / herijking	4
6. Cliëntondersteuning voor diverse doelgroepen en door verschillende instellingen	4
7. Kwalitatief onderzoek naar effecten cliëntondersteuning	5
8. Tenslotte	5
<i>Nawoord</i>	6
<i>Bijlage</i>	7

1. Definiëring van de functie 'cliëntondersteuning'

Het is noodzakelijk om allereerst vast te stellen hoe 'cliëntondersteuning' gedefinieerd wordt.

- 'Cliëntondersteuning' is voor mensen met complexe hulpvragen; samen met de cliënt wordt naar oplossingen gezocht zodat deze zoveel mogelijk de regie weer zelf in handen kan nemen.

Kenmerkend voor de functie cliëntondersteuning is iemand die:

- aan de kant van de klant staat;
- zich goed kan inleven in de situatie, de vraag en de beleving van de klant;
- beschikt over de kennis en vaardigheden om de klant vanuit zijn situatie te adviseren;
- zonodig de klant ondersteunt bij de verheldering van diens vraag;
- onafhankelijk is van het hulp- en zorgaanbod, en zoveel mogelijk onpartijdig is;
- kent de sociale kaart
- heldere en onafhankelijke informatie en advies kan bieden ,
- de vraag van de klant centraal stelt en de klant ondersteunt in het maken van een keuze in het aanbod;
- ook later als vertrouwenspersoon begeleiding kan geven als de cliënt in een zorg- of hulpverleningstraject zit;
- ook ervaringsdeskundig is; dan is dat een pre.

Cliëntondersteuning bestaat uit:

- het geven van informatie en advies, dat de cliënt ondersteunt bij het maken van de juiste keuzes; deze informatie en advies is beschikbaar voor alle Amsterdammers; is helder, begrijpelijk en onafhankelijk,
- Vraagverheldering
- Inzicht bieden in mogelijke oplossingen
- Samen met de cliënt een keuze maken welke stappen te nemen
- Zonodig ondersteunen bij het nemen van deze stappen (contact opnemen met of begeleiden naar instanties of zorginstellingen).
- als de cliënt hier behoefte aan heeft ook later als de cliënt al in een zorg- of hulpverleningstraject zit ondersteuning bieden.

Cliëntondersteuning heeft per definitie een brede invalshoek, doordat er aandacht is voor alle levensdomeinen die belangrijk zijn bij het kunnen houden van de regie over eigen leven; de cliëntondersteuner heeft aandacht voor de vraag achter de vraag.

De cliëntondersteuning heeft niet alleen een verwijzfunctie naar het benodigde zorgaanbod, maar heeft ook een ondersteunende functie op andere levensterreinen: welzijn, wonen, dagactiviteiten/ werk, inkomen. Zonodig gaat de cliëntondersteuner mee naar instanties.

Bij de verbreding van de cliëntondersteuning gelden onze eerder beschreven uitgangspunten basispakket (zie Notitie 'Verbreding van het basispakket welzijn en dienstverlening'; ABCZ, februari 2008).

Als algemene kwaliteitscriteria van de producten van het basispakket gelden de 7 B's: Bekwaamheid, Bekendheid, Bereikbaarheid, Beschikbaarheid, Betaalbaarheid, Bejegening en Betrokkenheid.

In de bijlage wordt omschreven aan welke voorwaarden Cliëntondersteuning vanuit cliëntenperspectief moet voldoen.

2. Verbreding naar andere cliëntengroepen niet zonder uitbreiding financiële middelen

Door in de "Startnotitie herijking cliëntondersteuning" onvermeld te laten wat het beschikbare en wat het toekomstige budget is, lijken gemeente en stadsdelen méér mensen voor hetzelfde geld te willen helpen.

Verbreding van deze voorziening naar andere doelgroepen is belangrijk, maar kan niet zonder uitbreiding van financiële middelen. Juist omdat de gemeente de instellingen moet opdragen zich in te zetten voor het bereiken van kwetsbare groepen mensen.

Wij vinden dat het budget voldoende moet zijn om de cliëntondersteuning op kwalitatief goed niveau en voor verschillende doelgroepen te realiseren. Dit betekent ook een inzet om deze doelgroepen, meer dan nu, te bereiken.

3. Veranderingen in de AWBZ

Bij de herijking van cliëntondersteuning moet ook rekening worden gehouden met veranderingen in de AWBZ nu een groot deel van de ondersteunende begeleiding niet meer hieruit wordt vergoed.

Noodzakelijk is in dit kader in beeld te brengen wat (potentiële) klanten aan ondersteunende begeleiding nodig hebben en of mensen hiervoor een pgb kunnen aanvragen en welke instellingen dit kunnen bieden. Het is uiterst belangrijk dat de gemeente vanuit de WMO voldoende financiële middelen uittrekt om de mensen die ondersteunende begeleiding nodig hebben de vereiste hulp te bieden.

4. Maatschappelijk belang van cliëntondersteuning

De gemeente wil dat mensen lang zelfstandig kunnen blijven wonen, ook als zij de regie dreigen te verliezen. Dan moet de gemeente er ook voor zorgen dat er voldoende ondersteuning en begeleiding beschikbaar is.

Vanuit de Wmo is de gemeente verplicht mensen op grond van hun hulpvraag compensatie te bieden, zodat zij zoveel mogelijk zelfstandig mogelijk kunnen leven. Dit betekent dat de gemeente hier ook voldoende middelen voor beschikbaar stelt.

Deze opdracht van de overheid blijkt voor steeds meer mensen in een grote stad als Amsterdam te moeilijk.

Mede door de individualisering en het beperkte sociale netwerk waarover veel kwetsbare mensen beschikken dreigen zij vaak de regie over eigen leven te verliezen.

Uit het GGD rapport "Ouderen in Amsterdam: "Omvang en risicofactoren van depressie, sociaal isolement en verlies van regie over eigen leven." N.Y. Schuijt-Lucassen en D.J.H. Deeg (2006) blijkt dat meer ouderen in Amsterdam dan landelijk last hebben van verlies van regie, sociaal isolement en depressie.

Door de extramuralisering moeten meer mensen die vroeger in een verzorgingshuis, verpleeghuis of psychiatrisch ziekenhuis werden opgenomen praktische ondersteuning of begeleiding thuis krijgen.

Als gevolg van deze ontwikkelingen valt bij een toenemend aantal mensen te verwachten dat langdurige ondersteuning en begeleiding nodig is. Men moet er ook van uitgaan dat voor verschillende groepen kwetsbare mensen cliëntondersteuning permanent nodig is.

Cliënten moeten altijd een beroep kunnen doen op deze ondersteuning. Het is belangrijk dat zij ervaren dat zij altijd welkom zijn met hun vraag. Dit betekent dat de ondersteuning voor cliënten dichtbij in de buurt bereikbaar, bekend en toegankelijk is. Ook moeten cliëntondersteuners outreachend werken.

5. Doel van de verbreding / herijking

Voor ons is het doel van de herijking:

- beschikbaarheid van de functie cliëntondersteuning op verschillende plaatsen voor alle Amsterdammers;
- beschikbaar stellen van voldoende financiële middelen om de functie op kwalitatief verantwoord niveau te realiseren;
- stadsbrede helderheid over taak en functie van cliëntondersteuning, zodat deze in alle stadsdelen voor burgers bekend en bereikbaar is;
- komen tot een duidelijke plaatsbepaling van de cliëntondersteuning: op welke plaatsen en uitgevoerd door welke aanbieders wordt cliëntondersteuning aangeboden;
- onderscheiden op welke doelgroepen de cliëntondersteuning gericht is en welke specifieke benadering per doelgroep vereist is;
- concrete plannen van aanpak om kwetsbare groepen te bereiken;
- goede kwalitatieve omschrijving van de inhoud van de functie.

Bij de verbreding is het de vraag op welke manier deze functie naar andere doelgroepen kan worden vertaald.

- **Hierbij moet ook betrokken worden hoe cliëntondersteuning zich kan inzetten voor moeilijk bereikbare groepen, zoals (oudere) migranten, mensen met een GGZ achtergrond en mensen in een sociaal isolement.**

6. Cliëntondersteuning voor diverse doelgroepen en door verschillende instellingen.

Voor ouderen voeren ouderenwerkers en ouderenadviseurs deze ondersteuning uit vanuit de Maatschappelijke dienstverleninginstellingen.

Uit de evaluatie van O en S van 2004/2005 blijkt dat in de meeste stadsdelen de ouderenadviseurs geconfronteerd worden met:

- toename van psychogeriatrische cliënten en psychiatrische problematiek
- toename van het aantal cliënten met wie het contact moeilijk af te sluiten is en die moeilijk over te dragen zijn naar GGZ instellingen.

De verbreding van de cliëntondersteuning moet ook een kwalitatief adequaat antwoord bieden op deze problemen.

MEE zorgt voor laagdrempelige, onafhankelijke en betrouwbare cliëntondersteuning voor mensen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap al dan niet veroorzaakt door een chronische ziekte. MEE vervult een heel belangrijke rol voor mensen met een beperking, en zowel voor de functie informatie en advies als voor de functie regieondersteuning.

Voor mensen met psychische en psychiatrische klachten is er tot nu toe geen dekkend aanbod in Amsterdam. Jaren geleden hebben cliënten (in samenwerking met het Zorgkantoor) initiatieven genomen, die o.a. hebben geresulteerd in het steunpunt GGZ bij het APCP.

Het APCP heeft in verschillende onderzoeken in beeld gebracht wat mensen met psychische en psychiatrische klachten nodig hebben. ¹ ² **Wij rekenen erop dat de gemeente bij de verbreding van de functie cliëntondersteuning de uitkomsten van deze onderzoeken betreft.**

De psychiatrische instellingen kunnen niet de adviseurs voor de psychiatrische patiënten bieden. Zij zijn als aanbieders niet onafhankelijk. De onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning is een belangrijke voorwaarde.

¹ Consulente voor GGz cliënten. Een onderzoek naar vraag, aanbod en organisatie van consulente in de Amsterdamse GGz. APCP, oktober 2003.

² De Papierwinkel. Een onderzoek naar de behoefte aan ondersteuning bij administratie en financiën bij cliënten uit de GGz en de maatschappelijke opvang in Amsterdam. APCP, december 2004.

7. Kwalitatief onderzoek naar effecten cliëntondersteuning

Bij de verbreding van de functie cliëntondersteuning naar andere doelgroepen is kwalitatief onderzoek noodzakelijk naar de vraag of zelfredzaamheid en sociale participatie worden bevorderd, of de cliënt de oplossing als voor hem / haar als geschikt ervaart en of de cliënt werkelijk beter zelfstandig kan blijven wonen en dit ervaart als positief.

Naar onze indruk ontbreekt systematisch en gedegen wetenschappelijk onderzoek gezien vanuit de beleving van de gebruikers van de dienstverlening zelf.

Dan kan het zowel gaan om het subjectieve aspect: is de klant uiteindelijk tevreden met de geboden ondersteuning in relatie tot diens vraag, maar ook om het meten van meer objectieve effecten, zoals: is de persoon door de dienstverlening zelfredzamer geworden, en wordt hij/ zij met de ondersteuning beter in staat gesteld in de samenleving te participeren?

De ABCZ patiënten- en cliëntenorganisaties en de stadsdeelwerkgroepen gehandicapten en Ouderen Adviesraden willen bij de voorbereiding en uitvoering van dit onderzoek een actieve rol vervullen.

8. Tenslotte

Wij vinden dat:

1. Cliëntondersteuning voor alle doelgroepen nodig is en beschikbaar moet zijn.
Bij elk van de organisaties die zich op een speciale doelgroep richt bestaat specialistische expertise ten aanzien van de wijze van benaderen van de doelgroep en van speciale oplossingen die afgestemd zijn op hun ondersteuningsvraag gerelateerd aan de beperking en de situatie van de klant. **Wij vinden dat deze specialistische expertise het beste bij deze organisaties kan blijven.**
Wel kunnen samenwerkings- en afstemmingsafspraken tussen de Maatschappelijke dienstverleningsinstellingen, MEE en Steunpunt GGZ zinvol zijn.
2. Een uitgangspunt moet zijn dat de functie 'ouderenadviseur' in het ouderenwerk zijn waarde heeft bewezen en behouden moet blijven.
Dit geldt ook voor de cliëntondersteuners van MEE en van het Steunpunt GGZ die een vergelijkbare functie vervullen.
SOM-Amsterdam heeft de functie ouderenadviseur in het 'productenboek' duidelijk omschreven. Hier staat: "De ouderenadviseur behartigt de belangen van oudere cliënten met meervoudige complexe problemen met het doel de zelfredzaamheid en het welbevinden van deze ouderen te behouden of te vergroten. Uitgangspunt is dat de oudere zoveel mogelijk de regie over het eigen leven behoudt of herwint."
 - **Bij de verbreding van de cliëntondersteuning pleiten wij ervoor om uitgaande van de bewezen waarde van de ouderenadviseur juist deze waarde - de kennis en kunde van inhoud en werkwijze van de functie ouderenadviseur- ook ten nutte van andere doelgroepen aan te wenden.**
3. Cliëntondersteuning ook (deels) uitgevoerd kan worden d.m.v. daartoe opgeleide ervaringsdeskundigen; dit in aanvulling op professionele ondersteuning.

- - -

Nawoord: Ondersteuning aan arbeidsgehandicapten

Ook op andere plekken wordt ondersteuning aan Amsterdamse burgers geboden. Verwant is de problematiek van arbeidsgehandicapten. Vanuit een aantal Amsterdamse cliëntenorganisaties en hun ondersteuningsorganisaties is in 2006 het onafhankelijk "Steunpunt Werk en Handicap" opgezet.

- Dit steunpunt biedt informatie, advies en ondersteuning die nergens anders geboden wordt.

Bij gebrek aan subsidie dreigt het Steunpunt Werk en Handicap echter per 1 januari 2009 zijn poorten te moeten sluiten.

De cliëntenorganisaties beschouwen het als een verlies als deze vorm van cliëntondersteuning niet voortgezet zou worden en roepen de gemeente op te zoeken naar de benodigde financiële middelen.

- - -

[NB: *De gemeente heeft de middelen gevonden! (juni 2009)*]

Bijlage

Cliëntondersteuning vanuit cliëntenperspectief voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Vraaggestuurd werken: uitgaan van de vraag en de situatie van de klant.
- Onafhankelijkheid: de cliëntondersteuner is niet gebonden aan een zorgaanbieder.
- Deskundigheid, zowel wat bejegening als wat kennis betreft. Dat wil zeggen: contact kunnen maken, de tijd nemen om naar mensen te luisteren, inzicht en kennis hebben om bezoekers uit verschillende doelgroepen met een juiste attitude tegemoet te treden, kennis hebben van wat er allemaal te koop is. Er zijn meerdere vormen van cliëntondersteuning mogelijk.
- Kunnen doorvragen, ook om de eventuele vraag achter de vraag te achterhalen.
- De cliëntondersteuning is erop gericht de cliënt zoveel mogelijk de regie over de eigen situatie te versterken;
- Cliëntondersteuners moeten outreachend kunnen werken, onder andere door huisbezoeken;
- Cliëntondersteuners werken integraal. Zij betrekken alle levensdomeinen van de cliënt én hun onderlinge samenhang bij de vraag. Ook de verwachting voor de toekomst wordt bij de vraagverheldering betrokken.
- Voor het, samen met de klant, structureren van de vragen vanuit verschillende levensdomeinen en het kunnen aanbieden van oplossingsmogelijkheden is deskundigheid op HBO werk- en denkniveau vereist; Daarnaast is ervaringsdeskundigheid een pre. Bij de vraag die ligt op het terrein van een specifieke hulpinstelling wordt samen met de cliënt gezorgd voor een zorgvuldige overdracht naar de betreffende instelling; er worden afspraken gemaakt m.b.t. casemanagement en over de overdracht om het aantal hulpverleners te kunnen beperken.
- Voor cliëntondersteuning moet een aparte beroepscode worden ontwikkeld.
- Goede cliëntondersteuning vereist, behalve de juiste kwalificatie, ook een attitude die uitgaat van inclusief denken.

Kenmerken van de taak en functie van cliëntondersteuning voor de diverse doelgroepen:

- heeft als taak de cliënt te informeren en te adviseren en in geval van een vraag te ondersteunen en begeleiden bij het vinden van de juiste zorg/ dienstverlening;
- is voor burgers (potentiële cliënten) bekend, goed bereikbaar en toegankelijk;
- werkt onafhankelijk van het zorgaanbieder en zorgverzekeraars;
- werkt binnen een laagdrempelige bestaande organisatie, die niet gelieerd is aan de zorgaanbieder;
- ondersteunt mensen actief op alle terreinen om mee te doen in de gewone maatschappij;
- werkt op basis van een profiel en een professionele taak en functieomschrijving en attitude en kwaliteitseisen;
- de cliëntondersteuner biedt in principe kortdurende ondersteuning als het gezien de vraag van cliënt mogelijk is; de cliëntondersteuner kan ook langerdurende ondersteuning bieden als bij een cliënt blijkt dat dit noodzakelijk is;
- kernvaardigheid van de cliëntondersteuner is inschatten waar de grenzen van de eigen functie liggen en waar moet worden doorverwezen of overgedragen;
- kan alleen werken binnen het netwerk van diensten en voorzieningen: krijgt signalen uit dat netwerk en werkt aan concrete oplossingen voor de cliënt in de keten.