

## ***U bent ingedeeld in workshop 4: Cliëntondersteuning*** ***Hieronder vindt u de samenvatting.***

### **Samenvatting notitie**

#### **'Verbreding van de cliëntondersteuning vanuit Cliëntperspectief'**

##### **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 ze zoveel mogelijk de regie zelf weer in handen kunnen 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.

##### **2. 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.

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.

### **3. 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;
- dat cliëntondersteuning ook ingezet wordt voor moeilijk bereikbare groepen, zoals (oudere) migranten, mensen met een GGZ achtergrond en mensen in een sociaal isolement.
- concrete plannen van aanpak om kwetsbare groepen te bereiken;
- goede kwalitatieve omschrijving van de inhoud van de functie.

### **4. 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.

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.

### **5. Tenslotte**

**Wij vinden dat:**

- Verbreding naar andere cliëntengroepen kan niet zonder uitbreiding van financiële middelen.
- Er moet rekening gehouden worden met de veranderingen in de AWBZ, nu een groot deel van de ondersteunende begeleiding niet meer uit de AWBZ wordt vergoed.
- Naar onze indruk ontbreekt systematisch en gedegen wetenschappelijk onderzoek gezien vanuit de beleving van de gebruikers van de dienstverlening zelf. Kwalitatief onderzoek naar effecten van cliëntondersteuning is noodzakelijk. De cliëntenorganisaties op centrale stad- en stadsdeelniveau willen hierbij betrokken worden.
- Cliëntondersteuning voor alle doelgroepen is nodig en moet beschikbaar zijn. Instellingen voor Maatschappelijke dienstverlening, MEE en het Steunpunt GGZ beschikken over een expertise die het beste bij deze organisaties kan blijven. Samenwerkings- en afstemmingsafspraken tussen deze organisaties zijn zinvol.
- Cliëntondersteuning ook (deels) uitgevoerd kan worden d.m.v. daartoe opgeleide ervaringsdeskundigen; dit in aanvulling op professionele ondersteuning.