

Onderwerp: Advies Onafhankelijke Cliëntondersteuning ASD 7 juni 2018  
Datum: 7 juni 2018  
Aan: College van B&W van de gemeente Amersfoort  
Info ASD bij: Riet Helmink en Judith Hallie ([asdamersfoort@gmail.com](mailto:asdamersfoort@gmail.com))

---

**Aanleiding:** Onlangs presenteerde het Signaleringssteam het onderzoeksrapport over de bedoeling en de inzet van cliëntondersteuning. Hierbij stuurt de Adviesraad u het bijbehorende advies.

<b>Hoofdpunten:</b>	<b>0</b>	<b>Inleiding</b>
	<b>1</b>	<b>De cliëntondersteuner nader bekeken</b>
	<b>2</b>	<b>Voor wie is cliëntondersteuning?</b>
	<b>3</b>	<b>Wie kan de cliëntondersteuning bieden (onafhankelijk)?</b>
	<b>4</b>	<b>Advies</b>

## **Ad 0 Inleiding**

Bij een betrouwbaar en toegankelijk stelsel van zorg en welzijn past aandacht voor mensen die behoefte hebben aan informatie, advies en korte ondersteuning in de zoektocht naar hulp op maat: de cliëntondersteuner, een wegwijzer / gesprekspartner in het (Amersfoortse) zorgaanbod. Dat geldt met name voor de kwetsbare burger die dreigt te verdwalen in het doolhof van voorzieningen. Gemeenten hebben op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) de taak gekregen om de toegang tot onder andere de Wmo-voorzieningen zo goed mogelijk te regelen. Amersfoort is met 14 andere gemeenten koploper bij de vormgeving van de cliëntondersteuning.

De ASD ondersteunt de komst van de cliëntondersteuning, en vindt het daarbij belangrijk dat deze onafhankelijk is. De ASD sluit aan bij de visie van het Signaleringssteam Amersfoort, verwoord in haar notitie van 1 maart 2018.

Onafhankelijk betekent dat de cliëntondersteuner naast de cliënt staat en samen met deze bekijkt wat in zijn/haar situatie het beste gedaan kan worden en door wie. Het belang van degene die hulp zoekt staat daarbij voorop. De cliëntondersteuner mag geen belang hebben bij een bepaalde zorgaanbieder. Ook mag hij of zij geen beslissingen nemen over de toekenning van zorg of bijvoorbeeld een uitkering. De cliëntondersteuning versterkt de eigen regie van de cliënt en kan helpen bij het opstellen van een aanvraag voor bijvoorbeeld zorg, een uitkering of een vergoeding. De cliëntondersteuner geeft informatie en advies, en kan samen met de cliënt bekijken wat er nodig is om verder te komen. Maar altijd neemt hierin de cliënt zelf de beslissingen.

Het voorliggende advies is bedoeld als bijdrage om de cliëntondersteuning verder handen en voeten te geven, een plaats te geven in de Amersfoortse samenleving, en vooral ook om te bewerkstelligen dat het college meer bekendheid geeft aan wat cliëntondersteuning inhoudt en wat het voor de cliënt kan betekenen. Op 8 maart tijdens een regionale bijeenkomst bleek dat de bekendheid met het verschijnsel cliëntondersteuner verbetering behoeft, vandaar dat ook de ASD hiervoor nu aandacht vraagt.

*Met dit advies willen we het college vragen om de reeds gezette stappen verder in te vullen en de daadwerkelijke inzet van de cliëntondersteuner te realiseren.*

---

### **Ad 1 De cliëntondersteuner nader bekeken**

Onafhankelijke cliëntondersteuning is niet nieuw. Het bestond al vóór de introductie van de Wmo en was geregeld in een subsidieregeling van het Zorginstituut. De regeling werd uitgevoerd door de MEE-organisaties.

In het kader van de Wmo is de term cliëntondersteuning nader gedefinieerd<sup>1</sup>. De gesubsidieerde MEE-zorg was beperkt tot mensen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap. De reikwijdte in de Wmo is verbreed naar alle potentiële cliënten, ongeacht de aard van de beperking en de wet waaruit de zorg moet komen

Door deze transitie hebben de cliëntondersteuners een iets andere positie gekregen. Voor de gemeente, zorgaanbieders, cliënten en cliëntondersteuners is soms niet helemaal helder hoe de cliëntenondersteuning nu, na deze transitie, werkt (het Signaleringssteam Amersfoort (STA) heeft een onderzoeksrapport uitgebracht waarin dit nog eens kort samengevat wordt).

De cliëntondersteuning is geregeld in de Wmo en houdt het volgende in:

In artikel 1.1.1 van de Wmo wordt cliëntondersteuning als volgt gedefinieerd:

cliëntondersteuning is een vorm van onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning 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

In artikel 2.2.4 Wmo is het volgende bepaald:

1. Het college draagt er in ieder geval zorg voor dat voor ingezetenen:
  - a. cliëntondersteuning beschikbaar is en
  - b. op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar is.
2. Het college draagt er zorg voor dat bij de in het eerste lid bedoelde maatschappelijke ondersteuning het belang van betrokkene uitgangspunt is.

Zoals gesteld ziet de cliëntondersteuning vooral op de positie van kwetsbare burgers die onvoldoende zelfredzaam zijn om de nodige zorg te organiseren. De wet spreekt van het versterken van de zelfredzaamheid en participatie. Bijvoorbeeld: het kan zijn dat de zorgvraag van de cliënt nog niet helder is, of dat de cliënt niet goed in staat is om de hulpvraag te verwoorden. De cliënt kan dan baat hebben bij ondersteuning in het aanvragen en in beeld brengen van de zorgbehoefte.

De ondersteuningsvraag kan ook te maken hebben met de complexiteit van het aanbod. Daarin kan de cliëntondersteuner een gidsfunctie hebben. We zien de cliëntondersteuning overigens niet als klachteninstantie. Als de cliënt niet tevreden is over de zorg, kan hij gebruik maken van het klachtrecht en/of het indienen van een bezwaarschrift. Ook dat zullen veel burgers prima zelf kunnen, maar ook hier moet de cliëntondersteuner beschikbaar zijn voor ondersteuning en het wijzen van de weg aan cliënten die dat niet zelf kunnen.

In onze visie ligt het accent op ondersteuning en zeker niet op individuele belangenbehartiging. Juist daarom is het van belang dat de kwetsbare cliënt zo vroeg mogelijk op de hoogte is van de mogelijkheid om een cliëntondersteuner in te schakelen.

<sup>1</sup> Brief van de Minister van VWS aan de Tweede Kamer van 22 juni 2011

## **Ad 2 Voor wie is cliëntondersteuning?**

Als eerste willen wij opmerken dat in de rapportages over cliëntondersteuning wordt gesignaleerd, dat er weinig gebruik wordt gemaakt van cliëntondersteuning en dat de mogelijkheid van deze voorziening onvoldoende bekend is. Dat is, gezien de doelstelling, een vooralsnog gemiste kans.

De cliëntondersteuning is bedoeld voor mensen die onvoldoende in staat zijn om zelf de regie te voeren over het organiseren van hun leven en het organiseren van hulp bij de beperkingen die zij ervaren, en die ook geen mensen in hun directe omgeving hebben die daarbij kunnen helpen. Veel mensen zijn daar prima zelf toe in staat, al dan niet met behulp van mantelzorgers. Zij zullen dan ook geen behoefte hebben aan cliëntondersteuning. Zij vinden zelf wel uit waar ze moeten zijn en dan is de beschikbaarheid van de "gewone" basis-hulpverlening voldoende.

Dat er weinig gebruik van cliëntondersteuning wordt gemaakt, is dan ook op zichzelf geen negatief signaal. Het feit dat het aanbod m.b.t. cliëntondersteuning te onbekend is (niet alleen bij de burgers maar ook bij een deel van de zorgaanbieders), vraagt echter wel om actie. Want bij onvoldoende bekendheid kunnen ook de burgers die daar wel op aangewezen zijn van deze ondersteuning verstoken blijven.

## **Ad 3 Wie kan de cliëntondersteuning bieden (onafhankelijk)?**

De ondersteuning hoeft ook niet meer door MEE uitgevoerd te worden, maar kan ook worden geleverd door ouderenadviseurs, sociaal raadslieden, maatschappelijk werkers of informele zorgvormen. Deskundigheid en kennis van het sociale domein is noodzakelijk.

De zorg wordt door de gemeente betaald. Dit staat de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner niet in de weg, omdat deze handelt vanuit het perspectief van de cliënt en hem versterkt in zijn eigen regie. Voor die onafhankelijkheid is wel vereist dat de hulpverlener geen zeggenschap heeft over de indicatiestelling en over de zorg die de cliënt uiteindelijk wordt geboden. Daarom is het voor de wijkteams niet goed mogelijk om deze rol te vervullen maar wel voor andere professionele en informele zorgverleners.

## **Ad 4 Advies**

Het advies van de ASD aan het college is om een plan van aanpak te maken met daarbij in het bijzonder de volgende aandachtspunten te betrekken:

1. Als gemeente een duidelijke definitie te geven van wat de gemeente onder onafhankelijke cliëntondersteuning verstaat. Dat is uiteraard gebonden aan de wettelijke omschrijving, maar de omschrijving is zo algemeen dat wel enige concretisering geboden is om voor de burgers, sociale wijkteams en andere zorgaanbieders duidelijk te maken wat deze voorziening inhoudt. Het formuleren wat wel en niet wordt begrepen onder cliëntondersteuning is vervolgens richtinggevend voor de praktijk.
2. Als de duidelijkheid is gecreëerd, dan is het van het grootste belang dat de voornemens zoals neergelegd in artikel 2.2.4 Wmo ook daadwerkelijk in de praktijk worden gebracht. Dat betekent dat er niet alleen gekwalificeerde cliëntondersteuners zijn, maar ook een toereikend aantal medewerkers dat zich met deze ondersteuning gaat bezighouden.
3. Een evaluatie na bijvoorbeeld een half jaar, t.b.v. eventuele bijstelling van de werkwijze.
4. Voor een succesvolle inzet is goede voorlichting een must. Wij adviseren dan ook om te bewerkstelligen dat er op de verschillende doelgroepen gerichte voorlichting gegeven wordt. In dit verband adviseren wij tevens om nadere afspraken met zorgaanbieders te maken over een adequate voorlichting aan het publiek over de rol van cliëntondersteuners.

5. Verder adviseren wij om niet meer te spreken van 'onafhankelijke cliëntondersteuning', maar van cliëntondersteuning, zoals de wettekst van de Wmo ook doet. Zo'n lange term geeft verwarring doordat deze het accent op onafhankelijkheid legt en daarmee twijfel zaait over die onafhankelijkheid.

Gezien de winst voor de cliënt, en mogelijk ook voor een efficiëntere inzet van passende hulp/zorg, denken wij dat cliëntondersteuning, mits goed ingezet, van grote waarde kan zijn voor cliënten.

Wij zien graag de uitwerking door het college tegemoet.