participatieraad
meedenken is meedoen

Gemeente Heerenveen
College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 15.000
8440 GA HEERENVEEN

uw brief van:	ons kenmerk:	bijlage:	datum:
-	WD	-	23 mei 2016

Onderwerp: ongevraagd advies verbetering cliëntondersteuning bij keukentafelgesprekken

Geacht college,

Hierbij vragen wij uw aandacht voor het volgende. Functionarissen van Wil in Heerenveen (Alliade-organisatie voor ondersteuning van mensen met licht verstandelijke beperking) meldden onlangs dat hun cliënten tijdens de herindicatiegesprekken in geen enkel geval waren bijgestaan door een cliëntondersteuner noch door een vertrouwenspersoon of familielid. Volgens WIL is het met de herindicatie in de meeste gevallen goed afgelopen, zij het dat er meestal bezuinigd is op begeleidingstijd. Wel wisten zij van twee zeer schrijnende situaties. Een gesprek met de meitinkerscoördinator bevestigde onze indruk dat bij (her-)indicatie in het algemeen van cliëntondersteuning geen of onvoldoende sprake was. Naar ons oordeel dient hierin, met name voor kwetsbare burgers die verminderd zelfredzaam zijn en niet goed voor zichzelf kunnen opkomen, zo spoedig mogelijk verandering te komen.

Praktijkbeschrijving

Uit bovenstaande gesprekken en andere signalen hebben wij tevens kunnen opmaken dat de praktijk van 'het gesprek' sowieso vraagt om de puntjes op de i te zetten. Uit de praktijk: Onze meitinkers benaderen een aanmelder of cliënt-met-aanmelding voor de aanvraag van een voorziening, telefonisch met de mededeling dat men langs wil komen voor het gesprek. In complexe situaties stuurt de gemeente een bevestigingsbrief . Daarin wordt de cliënt er wél op gewezen een derde persoon te kunnen laten aanschuiven; maar niet dat de cliënt er goed aan doet een ondersteuningsplan op te (laten) stellen of het oude mee te nemen. In eenvoudige gevallen wordt de cliënt er niet of niet voldoende op gewezen, zich goed voor te bereiden op het gesprek.

Naar ons oordeel dient er bij de cliënt in het telefoongesprek én in de bevestigingsbrief op te worden aangedrongen dat deze een ondersteuner in de arm neemt én waarom dat beter is en welke instanties – gratis - onafhankelijke cliëntondersteuning bieden.

Waarom nu een advies? Het bovenstaande is een uitvloeisel van wat de gemeente zelf signaleert: de noodzaak om in 2016 af en toe bij te sturen, omdat het bij de transitie ook bij de toegang om een ontwikkelingsproces gaat. (zie blz. 4 van brochure *Koersen. Doorontwikkeling en Integratie Toegang Volwassenen en Toegang Jeugd*.) Ook is de gemeente zich ervan bewust dat in het afgelopen jaar 'de maatschappelijke dienstverlening (maatschappelijk werk en cliëntondersteuning voor volwassenen) onvoldoende geborgd is geweest (*Koersen* blz. 8). Waar dat in de praktijk op neerkomt, schetsen we hierboven. Die praktijk staat – begrijpelijkerwijs - nu dus nog ver af van het doel, de inwoners in hun kracht te zetten en samen met hen te zoeken naar passende ondersteuning.

Gezien het belang van ‘het gesprek’ voor de toegang tot zorg/ondersteuning en de ernst van de signalen, voelen wij ons genoodzaakt nu bij de gemeente aan te dringen op tussentijdse verbetering van de uitvoering van het gesprek. De cliënten van nu, speciaal de kwetsbaren onder hen, kunnen niet wachten op evaluatie en eventuele bijstelling van de ‘doorontwikkeling’ bij de toegang tot zorg en ondersteuning.

Wij willen u hierbij graag wijzen op de beschrijving in de wettektst:

Cliëntondersteuning is in de wet omschreven als:
“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.”

Ken uw klant

Om de zelfregie bij de inwoners te versterken is cliëntondersteuning een belangrijk instrument. Het is van essentieël belang dat de gemeente voorlichting geeft aan de inwoners waar men de (onafhankelijke) cliëntondersteuner in de gemeente kan vinden.

Het doel is immers: de inwoner in zijn kracht zetten en te ondersteunen bij het ontwikkelen en opbouwen van een (sociaal) netwerk. Om daarmee in de toekomst meer regie te krijgen over zijn/ haar leven, met behulp van een (tijdelijke) ondersteuner.

Urgentie

De Participatieraad beveelt de gemeente aan zich te bezinnen op het gehele proces van toegang, van aanvraag tot beschikking, en dit aan te passen door in elk geval:

- er bij de kwetsbare cliënten in het telefoongesprek én in de bevestigingsbrief op aan te dringen dat deze een deskundige -en liefst onafhankelijke- cliëntondersteuner in de arm neemt voor het keukentafelgesprek - met uitleg waarom dit gewenst is en met verwijzing naar MEE of Zorgbelang, die deze onafhankelijke en deskundige cliëntondersteuning gratis bieden;
- de cliënt aan te zetten tot een gedegen voorbereiding op het gesprek door: een familielid, goede bekende of vertrouwenspersoon in te schakelen; met hem/haar alvast een ondersteuningsplan op te stellen; na te denken over wat hij/zij zelf kan oppakken en of hij/zij een netwerk kan inschakelen; en wat hij/zij verwacht van de gemeente.

Graag ontvangen wij uw reactie.

Met vriendelijke groeten,

Namens de Participatieraad

W.G.J. Dommerholt-Visser | J.H. Blank

Voorzitter | Secretaris