

Aan de gemeente Woerden  
t.a.v. het College van B&W  
Postbus 45  
3440 AA Woerden

Ons kenmerk	Uw kenmerk	Plaats	Datum
PR2015/009	15R.00134	Woerden	15 oktober 2015

Betreft: Advies onafhankelijke cliëntondersteuning gemeente Woerden

Geacht College, geachte Raad,

Op 12 augustus 2015 ontvingen we uw verzoek om advies uit te brengen over de onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente Woerden. In ons advies hebben wij ons mede gebaseerd op de notitie "Cliëntondersteuning 2016 en verder".

Wij hebben het volgende geconstateerd

- De rol van de Stichting MEE: Tot 2015 belast met cliëntondersteuning voor een specifieke groep kwetsbare burgers. Na 1-1-2015 ingezet binnen Woerden Wijzer ter ondersteuning van de reguliere werkzaamheden.
- Er is op dit moment de-facto geen sprake van onafhankelijke cliëntondersteuning. Daardoor is deze functie tot op heden in de huidige constellatie binnen Woerden Wijzer onvoldoende tot haar recht gekomen waardoor de ervaringen op dit gebied lastig meetbaar zijn,
- Vanuit het perspectief van de burger, een perspectief dat voor de raad overigens leidend is in haar advies over dit onderwerp, is er behoefte aan een breed pallet aan ondersteuning. Dit varieert van het actief ondersteunen in allerlei administratieve procedures tot professionele ondersteuning in geval van "multiproblem"-situaties.

Wij beperken ons in dit advies tot het benoemen van randvoorwaarden en uitgangspunten die betrekking hebben op de inhoud en niet zozeer op de vorm.

#### Inzet gemeente

Uit de bij de adviesaanvraag gevoegde notitie blijkt dat de gemeente serieus van plan is om in 2016 op een adequate wijze inhoud te geven aan cliëntenondersteuning. Dit vinden wij positief. Het is wel van belang dit voornemen goed en gedegen uit te werken en vast te leggen in beleidsregels die toetsbaar zijn en de huidige verordeningen daartoe aan te passen.

#### Los van WoerdenWijzer

Zoals eerder is aangegeven is de huidige situatie, waarbij onafhankelijke cliëntondersteuning te zeer verweven is met WoerdenWijzer, voor de toekomst ongewenst. De onafhankelijke positie van de cliëntondersteuning dient geborgd te zijn in een organisatievorm los van WoerdenWijzer. Cliënten zullen door WoerdenWijzer geattendeerd moeten kunnen worden op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit dient in de protocollen binnen WoerdenWijzer te worden vastgelegd.

### Laagdrempelig

Onafhankelijke cliëntondersteuning zal gemakkelijk toegankelijk en breed bekend moeten zijn. Niet alleen tijdens de intake en het keukentafelgesprek zal in overleg met de cliënt bepaald moeten worden hoe en welke ondersteuning op dit gebied kan worden geboden. Burgers, mantelzorgers en cliënten van Ferm Werk zullen ook op een laagdrempelige wijze met hun ondersteuningsvraag terecht moeten kunnen. Dit vraagt om een transparante en logische toegang die passend is voor elke situatie.

### Levensbreed en levenslang

Onafhankelijke cliëntondersteuning is voor jong en oud, en heeft betrekking op alle levensdomeinen. In het kader van reflectie op het eigen leven, omgaan en confrontatie met beperkingen, toegang tot het sociaal domein en ervaringen met voorzieningen zal cliëntondersteuning eenvoudig, transparant en laagdrempelig toegankelijk moeten zijn. Op belangrijke momenten in hun leven of bij grote veranderingen in hun situatie zullen cliënten begeleiding behoeven vanuit de onafhankelijke cliëntondersteuning. Bijvoorbeeld de jongere die 18 jaar wordt en vragen heeft over opleiding, wonen en inkomen. Of iemand wiens leven door een chronische ziekte ingrijpend verandert. Of een gezin met complexe problemen, voor wie de weg in de hulpverlening zoek is geraakt.

### Wie voert uit?

Er zijn momenteel in Woerden meerdere vormen van cliëntondersteuning die aansluiten op behoeftes en vragen van specifieke cliëntgroepen. Dit sluit aan op het huidige beleidskader dat gericht is op het versterken van het eigen netwerk, met inzet van vrijwilligers en het stimuleren van participatie. Voorbeelden hiervan zijn:

- Ondersteuning van cliënten door personen uit hun netwerk of mantelzorgers.
- Ondersteuning van cliënten vanuit vrijwilligersorganisaties
- Ondersteuning van cliënten vanuit lotgenoten/patiëntenorganisaties c.q. organisaties die opkomen voor de belangen van specifieke doelgroepen binnen het Sociaal Domein.

Naast de bestaande vormen van vrijwillige (en professionele) cliëntondersteuning vinden wij dat er een onafhankelijke cliëntondersteuning moet komen. We denken hierbij aan ondersteuning bij (complexe) hulpvragen, maar ook aan de kwetsbare cliënt die niet in staat is voor zichzelf op te komen. De aard van de vragen en mate van complexiteit van problemen die mensen kunnen hebben, en waarmee ze aankloppen bij de onafhankelijk cliëntondersteuner, zijn van te voren niet bekend.

Dit brengt ons tot de conclusie dat de nieuw in te richten onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de Gemeente Woerden een professionele basis zal moeten krijgen.

Deze professionals dienen een brede oriëntatie te hebben, betrekking hebbend op de domeinen zorg, welzijn, onderwijs, wonen, werk en inkomen. Zij kennen het netwerk van zorg en welzijn en kunnen daarin schakelen en verbindingen maken, gericht op de vraag van de cliënt. Zij zijn vooral in staat de vraag van de cliënt goed in kaart te brengen, waarbij de eigen regie van de cliënt voorop staat.

### **Ons advies**

Wij adviseren de gemeente om de organisatie van de onafhankelijke cliëntondersteuning op basis van bovenstaande uitgangspunten en randvoorwaarden concreet uit te werken en vorm te geven, waarbij in relatie tot Woerden Wijzer en Ferm Werk de onafhankelijkheid en de privacy is gewaarborgd. Het moet voor de burger duidelijk zijn dat deze onafhankelijke cliëntondersteuning organisatorisch en juridisch los staat van de gemeente

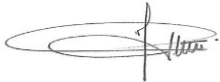
Voorts adviseren wij ervoor te zorgen dat onafhankelijke cliëntondersteuning rechtstreeks toegankelijk, laagdrempelig en breed bekend is bij alle inwoners via bij voorkeur een centraal punt.

De gemeente wordt geacht er zorg voor te dragen dat bij de benadering van Woerden Wijzer door de burger of bij keukentafelgesprekken de cliënt altijd gewezen wordt op het wettelijk recht en de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Binnen Woerden Wijzer zal hiertoe een passend protocol moeten worden ontwikkeld.

Wij hopen met dit advies een bijdrage te leveren aan de zo noodzakelijke verdere transformatie van onafhankelijke cliëntondersteuning als onderdeel van de sociale infrastructuur van de gemeente Woerden.

Wij kijken met belangstelling uit naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a vertical line, positioned below the text 'Met vriendelijke groet,'.

J.P.R. Kotvis  
Voorzitter Participatieraad Woerden