Rapportage

Onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo Zwolle

Tweede helft 2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding *3*

2. Taken en werkwijze Onafhankelijke Cliëntondersteuner 5

3. Overzicht aanvragen Cliëntondersteuning per sector *8*

   3.1. Beschrijving geboden ondersteuning door Cliëntondersteuners per sector *9*

4. Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief *11*

Colofon *13*

1. Inleiding

Conform de Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) dient de gemeente cliëntondersteuning als kosteloze algemene voorziening te organiseren voor alle burgers binnen haar gemeente.
De wettelijke definitie van Cliëntondersteuning luidt: '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.'

De gemeente moet ervoor zorgen dat cliëntondersteuning als laagdrempelige voorziening beschikbaar is voor alle burgers, cliënten en hun mantelzorgers die maatschappelijke ondersteuning nodig hebben of problemen ervaren op andere terreinen binnen het sociaal domein.

Een cliëntondersteuner ondersteunt cliënten bij het regelen of verkrijgen van passende zorg en ondersteuning. Cliënten kunnen tevens gebruik maken van cliëntondersteuning bij het onderzoek naar de hulpvraag.

De cliëntondersteuning dient onafhankelijk te zijn van gemeenten, zorgaanbieders en andere bij het proces betrokken instanties.

Onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning betekent dat de cliënt erop moet kunnen vertrouwen dat de ondersteuning die geboden wordt om de cliënt bij te staan tijdens de besluitvorming over de toekenning van een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget volledig onafhankelijk is van het besluit dat de gemeente uiteindelijk neemt om een cliënt wel of niet een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget toe te kennen. Het belang van de cliënt moet het enige belang zijn voor de cliëntondersteuner. Iedere vorm van belangenverstrengeling moet worden voorkomen.

De gemeente dient ervoor te zorgen dat informatie, advies en (kortdurende) ondersteuning voor al haar inwoners beschikbaar en toegankelijk is, dat deze onafhankelijk en integraal is en dat bij de cliëntondersteuning het belang van de inwoner het enige uitgangspunt is.

In de Wmo is de cliëntondersteuning voor het gehele sociale domein én andere levensgebieden zoals schuldhulpverlening, onderwijs, gezondheidszorg, wonen, werk en inkomen geregeld. Deze wet regelt de cliëntondersteuning bij de toeleiding tot de poort van Wlz. Vanaf het moment dat een Wlz indicatie is afgegeven, wordt de cliëntondersteuning vanuit de Wlz geregeld.[1]

[1] ***Zorgbelang biedt tevens de Onafhankelijke Cliëntondersteuning Wlz op grond van contracten met zorgkantoren Menzis, Zilveren Kruis en Middel-IJssel***

De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om adequaat te communiceren over de gekozen organisatie en het aanbod hierin.
Om aan de eisen van de wetgever te voldoen heeft de gemeente Zwolle Zorgbelang Overijssel gevraagd om Cliëntondersteuning Wmo te organiseren.

Deze rapportage bevat een weergave van de geanonimiseerde ondersteuningsaanvragen en de gesignaleerde knelpunten van de tweede helft van 2023.

2. Taken en werkwijze Cliëntondersteuner

Het doel van onafhankelijke cliëntondersteuning is het geven van 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.

Cliënten worden ondersteund bij diverse kwesties. Cliënt beslist zelf bij welke zaken cliëntondersteuner ingezet wordt. Onderstaande beschrijving geeft de meest voorkomende ondersteuningsaanvragen weer. Bij elke ondersteuningsactiviteit is een korte omschrijving weergegeven die door cliëntondersteuner binnen deze activiteit geboden kan worden.

Cliëntondersteuners ondersteunen vanuit cliëntperspectief, dat betekent dat het belang van de inwoner voorop staat.

Onderstaande omschrijving van de werkzaamheden is waarschijnlijk niet uitputtend, dit is een indicatie van de mogelijke ondersteuningsactiviteiten bij diverse ondersteuningsaanvragen.

1. Informatie/advies

   Cliënt krijgt informatie over de wet- en regelgeving binnen het sociale domein en het zorgstelsel zoals (aanvraag)procedures, uitgangspunten van de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet, eigen bijdrage, mogelijke wegen om te bewandelen om het beoogde doel te behalen.

2. Voorbereiding en/of ondersteuning gesprek zorgaanbieder

   Cliëntondersteuner bereidt cliënt voor op het gesprek met de zorgaanbieder en desgevraagd ondersteunt hij/zij cliënt tijdens het gesprek/de gesprekken. Cliëntondersteuner helpt cliënt om de bespreekpunten te beschrijven. Het uitgangspunt is dat cliëntondersteuner naast cliënt staat, zijn/haar belangen behartigt en denkt en handelt vanuit het perspectief van cliënt. Cliëntondersteuner neemt, desgevraagd, deel aan het gesprek/de gesprekken. Op welke manier een cliëntondersteuning tijdens het gesprek de ondersteuning biedt, actief of passief, is afhankelijk van de wens van cliënt.

3. Voorbereiding en/of ondersteuning gesprek gemeente.

   Cliëntondersteuner bereidt cliënt voor op het gesprek met de gemeente en desgevraagd ondersteunt hij/zij cliënt tijdens het gesprek/de gesprekken. Cliëntondersteuner helpt cliënt om de bespreekpunten te beschrijven. Het uitgangspunt is dat cliëntondersteuner naast cliënt staat, zijn/haar belangen behartigt en denkt en handelt vanuit het perspectief van cliënt.

Cliëntondersteuner neemt, desgevraagd, deel aan het gesprek/de gesprekken. Op welke manier een cliëntondersteuning tijdens het gesprek de ondersteuning biedt, actief of passief, is afhankelijk van de wens van cliënt.

4. Ondersteuning aanvraag (her)indicatie

   Cliëntondersteuner helpt cliënt om een (her)indicatie aan te vragen. Cliëntondersteuner kan hierbij op diverse manieren helpen, ondersteuning bieden bij het invullen van de formulieren, documentatie compleet maken, het helpen met het aanvragen van documenten bij betrokken partijen zoals school, huisarts, behandelend arts, ergotherapeut enz.

5. Informatie/advies en/of ondersteuning aanvraag Wlz-indicatie

   Cliënt krijgt informatie over de aanvraagprocedure Wlz, toelatingseisen Wlz en ondersteuning bij het invullen van het aanvraagformulier, verzamelen van de documentatie die voor de Wlz-aanvraag nodig is en, desgevraagd, ondersteuning bieden tijdens gesprekken met het CIZ.

6. Ondersteuning bij het vinden passende zorgaanbieder/-voorziening

   Cliënt krijgt ondersteuning bij de keuze voor de best passende zorgaanbieder of voorziening. Hierbij krijgt de cliënt informatie over zorgaanbieders die passende zorg kunnen leveren, alsmede de informatie over de mogelijk verkrijgbare voorzieningen. Daarnaast wordt cliënt ondersteund bij het maken van een keuze voor een passende zorgaanbieder/voorziening. Cliëntondersteuner biedt ondersteuning conform de wens van cliënt. De ondersteuningsbehoeften kunnen per cliënt variëren. Cliëntondersteuner kan de volgende taken uitvoeren: een overzicht verstrekken van de gecontracteerde zorgaanbieders, een overzicht verstrekken van de niet-gecontracteerde zorgaanbieders, actief op zoek gaan naar vrije plekken bij de passende zorgaanbieders, helpen bij de aanmelding, gesprekken voeren met de zorgaanbieders over de benodigde zorg met of namens cliënt, ondersteuning bieden tijdens de gesprekken met de zorgaanbieders, helpen met het opstellen van een zorgplan en zorgbeschrijving, ondersteuning bieden tijdens het MDO met diverse partijen.

7. Ondersteuning aanvraag PGB

   Cliënt wordt ondersteund bij de PGB-aanvraag, deze ondersteuning varieert per cliënt. De taken van cliëntondersteuner binnen deze activiteit kunnen zijn: aanvraag (helpen) invullen, budgetplan (helpen) invullen, het helpen met het invullen van zorgovereenkomsten, ondersteunen bij het opstellen van zorgplan, ondersteunen bij het formuleren van doelen en een omschrijving van te behalen resultaten, ondersteunen bij het inrichten van een plan om de kwaliteit en doelmatigheid te bewaken.

8. Ondersteuning klachten/geschillen gemeente

De cliënt wordt ondersteund bij klachten, geschillen.
Cliënt wordt geïnformeerd over de procedure en eventuele risico's van klachten, geschillen. Daarnaast wordt cliënt geïnformeerd over de positie die cliënt heeft. De verschillende opties en mogelijkheden worden aan cliënt voorgelegd en afgewogen.
De ondersteuning kan op diverse manieren verlopen, dit is afhankelijk van de wens van cliënt. De mogelijke taken van cliëntondersteuner zijn: informatie en advies geven over de mogelijke klachtwegen, procedures, termijnen, het (helpen) schrijven van een klachtbrief, documentatie compleet maken, ondersteuning bieden tijdens de hoorzitting en/of gesprekken met de aangeklaagde(n).

9. Ondersteuning klachten/ geschillen zorgaanbieder/wettelijke vertegenwoordiger/enz

   Cliënt wordt geïnformeerd over de procedure en eventuele risico's van klachten, geschillen. Daarnaast wordt cliënt geïnformeerd over de positie die cliënt heeft. De verschillende opties en mogelijkheden worden aan cliënt voorgelegd en afgewogen.
   De ondersteuning kan op diverse manieren verlopen, dit is afhankelijk van de wens van cliënt. De mogelijke taken van cliëntondersteuner zijn: informatie en advies geven over de mogelijke klachtwegen, procedures, termijnen, het (helpen) schrijven van een klachtbrief, documentatie compleet maken, ondersteuning bieden tijdens de hoorzitting en/of gesprekken met de aangeklaagde(n).

10. Ondersteuning bezwaarprocedure/beroepsprocedure

    Cliënt wordt ondersteund bij bezwaar en beroep.
    Cliënt wordt geïnformeerd over de procedure en risico's van bezwaar- en beroepsprocedure. Daarnaast wordt cliënt geïnformeerd over de positie die cliënt heeft en de mogelijkheden om juridische bijstand aan te vragen. De verschillende opties en mogelijkheden worden aan cliënt voorgelegd en afgewogen.
    De ondersteuning kan op diverse manieren verlopen, dit is afhankelijk van de wens van cliënt. De mogelijke taken van cliëntondersteuner zijn: informatie en advies geven over de bezwaar- en beroepsprocedure, termijnen, het (helpen) schrijven van een bezwaar- of beroepsschrift, documentatie compleet maken, ondersteuning bieden tijdens de (hoor)zitting.

11. Ondersteuning aanvraag beschermmaatregelen

    Cliënt wordt ondersteund bij het aanvragen van beschermmaatregelen (curator, bewindvoerder en/of mentor) bij de rechtbank. Het (helpen) invullen van de formulieren, documenten (helpen) verzamelen, documentatie compleet maken, ondersteuning bieden tijdens de zitting behoren tot de taken van cliëntondersteuner binnen deze ondersteuningsactiviteit.

3. Overzicht aanvragen Cliëntondersteuning per sector

Onderstaande overzichten hebben betrekking op de periode van 01 juli 2023 t/m 31 december 2023.

Het aantal ondersteuningsaanvragen is in vergelijking met de eerste helft van 2023 gedaald. In de periode van juli t/m december 2023 heeft Adviespunt Zorgbelang 102 ondersteuningsaanvragen binnengekregen[2], van januari t/m juni 2023 waren dat 108.

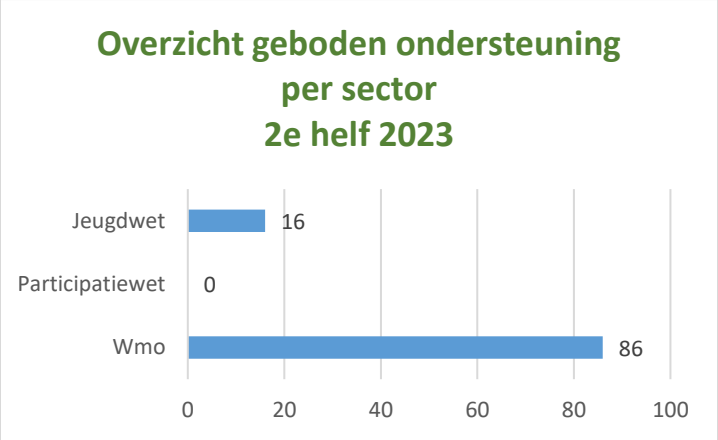
De ondersteuningstrajecten variëren in intensiviteit aan ondersteuningsbehoefte.

In onderstaand overzicht, *Tabel 1,* is per sector weergegeven hoeveel aanvragen zijn binnengekomen.

In paragraaf 3.1 is een beknopte weergave van de meldingen weergegeven, *Tabel 2* betreft de sector *Wmo* en *Tabel 3* de sector *Jeugd*.

Tabel/grafiek 1: Overzicht per sector

Sector	Aantal aanvragen
Wmo	86
Participatiewet	0
Jeugdwet	16
Totaal	**102**



[2] Indien aan dezelfde cliënt meermaals dezelfde soort ondersteuning is geboden, bijvoorbeeld *'Ondersteuning bij gesprekken met zorginstelling',* is deze ondersteuningsactiviteit in de tabellen slechts één keer vermeld.

3.1 Beschrijving geboden ondersteuning door Cliëntondersteuners per sector

Onderstaand is beknopt weergegeven welke ondersteuning aan cliënten is geboden.

*Tabel 2: **Sector Wmo** Korte kwestieomschrijving*

Korte kwestieomschrijving	**Totaal**
Informatie/advies /vraagverheldering en/of opstellen persoonlijk plan	2
Voorbereiding en/of ondersteuning gesprek gemeente/zorgaanbieder	21
Ondersteuning aanvraag (her)indicatie	7
Informatie/advies en/of ondersteuning aanvraag Wlz-indicatie	22
Ondersteuning bij het vinden van passende zorgaanbieder/voorziening	18
Ondersteuning aanvraag PGB	6
Ondersteuning klachten/geschillen	9
Ondersteuning bezwaar-/ beroepsprocedure	1
Totaal	**86**

*Tabel 3: **Sector Jeugdwet** Korte kwestieomschrijving*

Korte kwestieomschrijving	Totaal
Voorbereiding en/of ondersteuning gesprek gemeente/zorgaanbieder	1
Ondersteuning aanvraag (her)indicatie	3
Informatie/advies en/of ondersteuning aanvraag Wlz-indicatie	7
Ondersteuning bij het vinden van passende zorgaanbieder/voorziening	3
Ondersteuning aanvraag PGB	1
Ondersteuning bezwaar-/ beroepsprocedure	1
Totaal	**16**

4. Algemene bevindingen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief

In de afgelopen zes maanden hebben Zwolse burgers contact opgenomen met Adviespunt voor diverse ondersteuningsaanvragen. Op basis van de inhoud van deze aanvragen en de ervaren knelpunten is onderstaand een overzicht gemaakt van zaken die binnen deze periode de aandacht trokken. De aandachtpunten zijn gebaseerd op en samengesteld op basis van de ervaringen van de burgers en cliëntondersteuners.

Indien door cliëntondersteuners een frequent gemeld knelpunt en/of een melding die een urgente situatie betreft wordt gesignaleerd, wordt per ommegaande contact opgenomen met de desbetreffende (zorg)instelling en/of gemeente/Samen Doen.

Algemene bevindingen en aandachtspunten: *Wat viel op binnen deze periode:*

1. Het aantal nieuwe ondersteuningsaanvragen is in vergelijking met de eerste helft van 2023 licht gedaald van 108 naar 102. Het aantal cliënten binnen de sector Jeugdzorg is klein in vergelijking met de sector Wmo, binnen de sector Participatiewet zijn binnen deze rapportageperiode geen ondersteuningsaanvragen binnengekomen. Dat zou kunnen betekenen dat de cliënten binnen de sectoren Jeugdzorg en Participatiewet niet (voldoende) bekend zijn met de functie cliëntondersteuning. Zorgbelang vraagt om ook cliënten binnen deze sectoren te informeren over de diensten van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

2. Binnen de sector Wmo is in deze rapportageperiode ondersteuning bij *het aanvragen van de Wlz-indicatie* het meest geboden. De ondersteuning *bij gesprek met de gemeente en/of zorgaanbieder* staat op de tweede plek. Binnen de sector Jeugd staat op de eerste plaats, zoals binnen de sector Wmo, ondersteuning bij *het aanvragen van de Wlz-indicatie*.

3. Binnen deze periode zijn diverse signalen binnengekomen die betrekking hebben op de werkwijze van een zorgaanbieder voor mensen met GGZ problematiek. Het gaat voornamelijk over ontevredenheid over de communicatie, verslaglegging en bejegening richting de cliënten en de betrokkenen.

4. Uit de meldingen is gebleken dat niet alle SWT-medewerkers en TEAM-VIA-medewerkers op de hoogte zijn van de rol en taken van sommige instanties die een rol kunnen spelen bij de bepaling en uitvoering van de zorg zoals CCE of RET-jeugd.

5. Gemeente Zwolle verwijst in haar brief naar clientondersteuner in geval client vragen of uitleg zou hebben over de inhoud van het vonnis en/of de cassatie. Zorgbelang was niet betrokken bij client toen de rechtszaken plaatsvonden en is niet op de hoogte van de situatie en destijds

gevolgd juridisch traject. De vermelding in de brief schept bepaalde verwachtingen bij client die clientondersteuner niet waar kan maken.

6. Clientondersteuners missen een lijst met gecontracteerde zorgaanbieders. Om de juiste informatie aan client te kunnen verstrekken hebben cliëntondersteuners informatie nodig over de zorgaanbieders die via Zorg in natura (ZIN) ingezet kunnen worden.

7. Binnen deze rapportageperiode zijn diverse meldingen binnengekomen die te maken hebben met de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning. Mensen klagen over de bejegening, veel wisselingen in hulpen en het niet nakomen van afspraken. Er wordt geen rekening gehouden met client en zijn behoeften, conform de gemelde ervaringen. Cliënten zijn bang om hun ervaring bespreekbaar te maken omdat zij zich in een afhankelijke positie bevinden. Een van de cliënten gaf zelfs aan dat de zorgaanbieder dreigt de zorg te stoppen als client niet meewerkt in het accepteren van de (wisselende) medewerkers. De knelpunten betreffen tevens de hulpen die ingezet worden zonder enige ervaring en begeleiding vanuit de organisatie. Vergelijkbare meldingen komen ook via Meldpunt Wmo binnen.

8. Cliëntondersteuners hebben regelmatig contacten met de medewerkers van het Sociaal Wijkteam en/of de gemeente en ervaren de overleggen als constructief, waar actief wordt meegedacht aan het oplossen van het ervaren probleem.

Colofon
Dit is een uitgave van Zorgbelang Overijssel

Opgesteld door
I.M. (Paula) Woudsma

Contactgegevens
Lupinestraat 9
7552 HJ Hengelo
Tel: 074 - 250 01 55
E-mail: p.woudsma@zorgbelang-overijssel.nl
Website: www.zorgbelang-overijssel.nl
© Hengelo, februari 2024

Opdrachtgever
Gemeente Zwolle