

Onafhankelijke cliëntondersteuning in Raalte!

Inleiding

Uw gemeente draagt zorg voor adequate maatschappelijke ondersteuning van haar burgers. Over het algemeen zijn cliënten zelf goed in staat hun hulpvraag duidelijk te formuleren. Als een cliënt dit lastig vindt, dan kan iemand uit de omgeving gevraagd worden om te helpen.

Lukt dat niet en heeft een cliënt wel behoefte aan cliëntondersteuning, dan kan een beroep worden gedaan op de, voor inwoners gratis, onafhankelijke cliëntondersteuning.

In uw gemeente is deze onafhankelijke functie momenteel bij andere organisaties belegd, die ook andere taken uitvoeren binnen het sociaal domein.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

De onafhankelijke cliëntondersteuning die Zorgbelang Overijssel biedt met informatie, advies en ondersteuning, draagt bij aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van burgers.

Onafhankelijke cliëntondersteuning is beschikbaar indien de cliënt/ mantelzorger daarom verzoekt. De onafhankelijke cliëntondersteuning is gratis voor de cliënt en de mantelzorger.

Een cliëntondersteuner heeft in hoofdlijnen de volgende taken:

- Helpt bij het helder kunnen formuleren en het goed kunnen stellen van vragen: 'welke vraag, welk probleem heb ik, welke ondersteuning heb ik nodig, waar loop ik tegen aan en hoe wil ik dat oplossen?'
- Adviseert bij het vinden van de weg in het Wmo-aanbod, 'waar moet ik zijn met welke vraag?'
- Informeert cliënten over welke zorgaanbieders een passend aanbod hebben of hoe zij die kunnen zoeken.
- Ondersteunt de cliënt bij het evalueren van gemaakte afspraken met gemeente en/of zorgverleners en, indien zich knelpunten voordoen, bij het bedenken van oplossingen voor deze knelpunten.

Een cliëntondersteuner gaat altijd uit van het perspectief van de cliënt. Dat betekent dat het belang van de cliënten voorop staat. Bemiddeling is geen onderdeel van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Werkwijze door Zorgbelang Overijssel

1. Een cliënt of mantelzorger wordt door de gemeente of het sociaal wijkteam gewezen op de mogelijkheid van de inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
2. Indien cliënt/mantelzorger daarvan gebruik wil maken, dan neemt deze bij voorkeur zelf telefonisch of per e-mail contact op met Zorgbelang Overijssel. Indien dit niet mogelijk is, dan informeert de gemeente de contactpersoon bij Zorgbelang over het verzoek van de cliënt. Dit alleen na toestemming van de cliënt.

3. Na intake door het Adviespunt van Zorgbelang Overijssel via telefoon of e-mail, maakt een van de clientondersteuners met kennis van het voorliggende vraagstuk een afspraak met de cliënt.
4. De afspraak tussen de cliënt en de clientondersteuners kan zowel op locatie als telefonisch plaatsvinden. Het doel van het gesprek en de ondersteuning worden vastgesteld. Advies en ondersteuning richten zich op het behalen van dit doel. Er worden concrete afspraken gemaakt en acties ondernomen om het doel te bereiken.
5. In eventuele vervolggesprekken wordt besproken in hoeverre de doelen zijn behaald en wat er nog moet gebeuren om deze te behalen. De cliëntondersteuner kan ook aanwezig zijn bij het persoonlijke gesprek tussen cliënt, Wmo-consulent (wijkteam), zorginstelling en andere instanties.

Voordelen en resultaten

Integraal en gericht op oplossingen

Zorgbelang staat voor een integrale aanpak van de vraagstukken waar kwetsbare inwoners voor staan. Ons team van clientondersteuners betreft naast het sociaal domein (Wmo, Jeugdhulp en participatie) ook aanpalende terreinen zoals de langdurige zorg gezondheidszorg, vervoer en wonen, zodat voor de inwoner een oplossing op maat wordt gevonden.

Doordat Zorgbelang de inwoner ondersteunt bij het doelgericht vinden van passende oplossingen worden kwesties binnen beperkte tijd afgerond. Dit bespaart de inwoner zijn toch al beperkte energie. Het kost clientondersteuners minder tijd en dus de gemeente minder budget, dan bijvoorbeeld als op uurbasis wordt gefactureerd.

Ook in de Wlz!

Zorgbelang Overijssel verzorgt al de onafhankelijke clientondersteuning voor de langdurige zorg in heel Overijssel. Het zorgkantoor financiert deze ondersteuning. Hiermee is de afstemming/overdracht tussen het gemeentelijke sociaal domein (Wmo) en de langdurige zorg gewaarborgd.

Kwaliteit en lage kosten!

Zorgbelang voert de clientondersteuning voor verschillende gemeenten in Overijssel uit. Hierdoor is het mogelijk om kennis uit te wisselen en uiteindelijk tijd en geld te besparen. Zorgbelang Overijssel is gecertificeerd voor deze functie.

Laagdrempelig en continuïteit

Zorgbelang Overijssel is goed bereikbaar, staat voor continuïteit, draagt zorg voor de privacy rond dossiers en cliëntgegevens, registreert alle contacten en andere gegevens en rapporteert regelmatig aan de gemeente.

Onafhankelijkheid en samenwerking

Zorgbelang Overijssel is echt onafhankelijk van de gemeente en lokale uitvoeringsorganisaties maar het begeleiden en ondersteunen van cliënten gaat wel in overleg met het lokale sociale team.

Rapportage en evaluatie

Elk half jaar ontvangt de gemeente een bondig overzicht over de ervaren vraagstukken en signalen voor beleid. Elk jaar worden werkwijze en resultaten met de gemeente geëvalueerd.

Ureninzet

- Op basis van de ervaringen van Zorgbelang Overijssel en de grootte van de gemeente wordt voor uw gemeente in eerste instantie uitgegaan van ongeveer 75 kwesties of cliënten per jaar.
- Per vraagstuk (dossier) is een gemiddelde ureninzet van ongeveer vijf uren nodig. Dit betekent ongeveer 375 cliëntgebonden uren per jaar. Cliëntgebonden uren betreffen voorbereiding, dossiervorming, zoekwerk, registratie, overleg, contacten met cliënt en derden, etc.
- Indien dit aantal uren wordt overschreden, wordt met de gemeente overleg gevoerd over de mogelijke oplossingen.
- Daarnaast worden uren ingezet voor het overleg met de gemeente, het opstellen van een halfjaarlijkse rapportage, de telefonische bereikbaarheid en het bevorderen van de bekendheid van de cliëntondersteuning.

Verwachte kosten voor de gemeente Raalte voor 2020

Verwachte kosten per jaar	
Kosten bij 75 kwesties per jaar	€ 30.000,00
Uren t.b.v. aanvullende activiteiten	€ 3.000,00
Totale kosten	€ 33.000,00

Het totaalbedrag is inclusief alle kosten, maar exclusief BTW.

Bij aanvang wordt 90% van de kosten gefactureerd. De laatste 10% worden aan het eind van de periode gefactureerd. In het geval van een eventuele overschrijding wordt vooraf overleg gevoerd.

Complexe situaties

Bepaalde vraagstukken en specifieke cliënten vragen extra deskundigheid of vaardigheid om tot een passende oplossing te komen. Soms is de situatie rond het vraagstuk van een cliënt erg complex of er is een flink meningsverschil tussen een cliënt en de gemeente of het lokale wijkteam. Dan kan een van de deskundige cliëntondersteuners tijdelijk worden ingezet om het vraagstuk tot een goede oplossing te brengen. Deze vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning biedt Zorgbelang Overijssel ook op uurbasis aan.

Voorwaarden

Om onafhankelijke ondersteuners adequaat in te kunnen zetten, gelden de volgende voorwaarden:

Duidelijke taakomschrijving

Samen met de gemeente wordt het takenpakket vastgesteld. De belangrijkste taak van de onafhankelijke cliëntondersteuner is om cliënt/mantelzorger te helpen bij het maken van de, voor hen, juiste keuzes. Deze taak wordt aangeboden indien burgers (cliënten) aangeven behoefte te hebben aan onafhankelijke ondersteuning bij het gesprek met de gemeente maar dat niet zelf kunnen regelen. Of indien burgers een complex vraagstuk niet zelf met hun eigen netwerk kunnen oplossen en waarbij het sociaal wijkteam ook niet tot een passende oplossing komt.

Bekendheid

De gemeente draagt zorg voor de bekendheid bij burgers van de mogelijkheid om gebruik te maken van de onafhankelijke cliëntondersteuners, bijvoorbeeld d.m.v. de website of een informatiekaart. Ook medewerkers van de gemeente, het zorgloket en de Wmo-consulenten dienen voldoende bekend te zijn met de functie van onafhankelijke cliëntondersteuners. Zorgbelang Overijssel zorgt voor het aanleveren van informatie (tekst) en een flyer. De kosten van PR-middelen komen voor rekening van de gemeente.