

Gemeente Arnhem
T.a.v. college van Burgemeester en Wethouders
Postbus 9029
6800 EL Arnhem

cc. Naam wethouders: Roeland van der Zee, Bob Roelofs

Arnhem, 26 november 2021

Onderwerp: **Ongevraagd advies over Onafhankelijke CliëntOndersteuning**

Geacht college,

De Adviesraad Jeugd en Wmo heeft respect voor het feit dat de gemeente Arnhem de dienstverlening aan de inwoners zo goed mogelijk probeert uit te voeren maar wil graag toch over een onderdeel van de werkzaamheden een opmerking maken.

Situatieschets

In Arnhem wordt door de gemeente Onafhankelijke CliëntOndersteuning (OCO) geboden. OCO is een gratis gemeentelijke voorziening die bestemd is voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs en werk en inkomen. Een cliëntondersteuner is onafhankelijk en denkt mee in het belang van de inwoner. Onafhankelijke CliëntOndersteuning is voor gemeenten en samenwerkingspartners een middel om het stelsel van zorg en welzijn nog verder te verbeteren: om het persoonsgerichter, betrouwbaarder en toegankelijker in te richten (Movisie, 2021).

Cliëntondersteuning is in principe een kortdurend traject om de cliënt op weg te helpen. Het is niet de bedoeling om de cliënt blijvend bij te staan. (monitor clientondersteuning, RIVM 2020)

Het werkterrein van de OCO bestrijkt de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Jeugdwet, Participatiewet en Passend onderwijs. In de gemeente Arnhem is OCO voor deze werkterreinen belegd bij Zorgbelang en AKJ.

In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), die sinds 2015 van kracht is, wordt cliëntondersteuning als volgt omschreven: *‘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’*. (1) Met de Wmo is cliëntondersteuning ook vastgelegd voor de Jeugdwet en Participatiewet. Onder de Wmo valt ook cliëntondersteuning bij de aanvraag van Wlz-zorg bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Voor de langdurige zorg (vanaf het moment dat het CIZ een positief indicatiebesluit afgeeft), ligt de wettelijke basis voor cliëntondersteuning in de Wet langdurige zorg (Wlz). In de Wlz staat cliëntondersteuning omschreven als: *‘Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op*

zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden'. (2) Naast de onafhankelijke cliëntondersteuning bieden zorgkantoren ook eigen cliëntondersteuning aan.

In Arnhem worden inwoners gewezen op OCO door de sociale wijkteams middels een flyer die bij een huisbezoek wordt overhandigd en door de website van de wijkteams waar informatie vermeld staat.

Wat betekent het voorstel voor de inwoners in het algemeen en de kwetsbare inwoners in het bijzonder?

Uit de monitor van het RIVM 2021 blijkt het volgende. Als mensen eenmaal een onafhankelijk cliëntondersteuner aan hun zijde hebben, zijn ze daarmee goed geholpen. Het ontlast mensen als er iemand met ze meedenkt en weet welke wetten en regels er gelden, zeker bij complexe zorgvragen. Wel is de weg naar de onafhankelijk cliëntondersteuner toe, nog vaak onduidelijk. Veel mensen weten niet dat ze een onafhankelijk cliëntondersteuner kunnen krijgen en hoe ze ermee in contact kunnen komen.

De Adviesraad heeft op basis van een beperkt onderzoek dat zij gedaan heeft naar OCO in de gemeente Arnhem een aantal vragen en aandachtspunten geformuleerd voor de gemeente. Het belang van inwoners van Arnhem staat in de vragen voorop. De Adviesraad heeft, ondanks alle goed intenties van de gemeente en het feit dat OCO een wettelijk recht is van de inwoner, vraagtekens bij de zichtbaarheid en toegankelijkheid ervan.

Het ongevraagd advies

Vragen en aandachtspunten

- Op de website van de gemeente Arnhem is niets te vinden over OCO, maar op de website van de wijkteams Arnhem gelukkig wel.
Aandachtspunt: Op de website van de wijkteams moet onafhankelijke cliëntondersteuning wel bekend zijn als begrip. Er staat op de website van de wijkteams immers de term 'cliëntondersteuning'. Het is verstandig om dezelfde terminologie te gebruiken. Een wijkcoach biedt immers ook cliëntondersteuning.
- Aandachtspunten:
 - Op basis van de uitkomsten van het inwoners ervaringsonderzoek 2020 kan gesteld worden dat een gering aantal van de cliënten weet dat onafhankelijke cliëntondersteuning kan worden ingezet. Het onderzoek is betrouwbaar maar niet representatief voor de gehele inwonerspopulatie die met de onderliggende wetten te maken heeft.
 - Op basis van de monitor van het RIVM 2021:
Gemeenten en zorgkantoren zijn wettelijk verplicht om Onafhankelijke CliëntOndersteuning aan te bieden. Toch zijn er mensen die ervoor in aanmerking zouden komen (potentiële cliënten) en er gebruik van hadden willen maken, maar dat niet hebben gedaan. Vaak komt dat doordat ze niet weten dat Onafhankelijke CliëntOndersteuning bestaat (50 procent van de potentiële cliënten). Ook zijn niet alle professionals die mensen op Onafhankelijke CliëntOndersteuning kunnen wijzen, zoals huisartsen en wijkverpleegkundigen, ermee bekend (46 procent van deze 'toeleiders').

Uit gesprekken met onafhankelijke cliëntondersteuners, cliënten en gemeenten blijkt dat een aantal zaken rond cliëntondersteuning onduidelijk zijn. Zo is het niet altijd duidelijk wat de rol van de cliëntondersteuner precies is en hoe die zich verhoudt tot andere partijen in de zorg. Bovendien komt de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner soms in het geding. Bijvoorbeeld als aan diegene zelf ook besluiten of ondersteuning wordt toegekend, of als de onafhankelijke cliëntondersteuner bij een organisatie werkt die zelf zorg aanbiedt.

➤ Jaarrapportage Zorgbelang 2020

OCO op basis van de participatiewet is door Zorgbelang in 2020 1 keer ingezet. Dit is zeer gering. Het totaal aantal zaken/ondersteuning waarin door Zorgbelang OCO is ingezet is 94.

Aandachtspunt: 94 inwoners is zo'n 2% van het totaal aantal inwoners dat zich heeft gemeld bij de wijkteams (4515). Zorgbelang biedt (dus) OCO bij een zeer beperkt aantal inwoners.

In het jaarverslag van de wijkteams 2020 staat vermeld dat in 2020 4.514 unieke nieuwe inwoners zich met een ondersteuningsvraag hebben gemeld bij het wijkteam. Dit zijn inwoners die niet (meer) in een actief traject van het wijkteam waren geregistreerd. In 2020 zijn we in totaal betrokken geweest bij 29.109 unieke inwoners. Dit is circa 18 procent van het totaal aantal inwoners van Arnhem.

- Afstemming wat betreft de overgang Jeugdwet- WMO- WLZ zou verbeterd kunnen worden. In de huidige praktijk zijn het veelal verschillende professionals die OCO bieden in de jeugdwet, WMO en WLZ.
Aandachtspunt: Is OCO éénmaal aan een inwoner verbonden dan heeft het de voorkeur dat deze bij de overgang van Jeugdwet naar WMO en/of WLZ de inwoner blijft ondersteunen. Dit biedt continuïteit in de ondersteuning aan de inwoner.
- Hoewel de sociaal culturele achtergrond van inwoners niet geregistreerd mag worden is in gesprekken met diverse respondenten merkbaar dat inwoners met een migratieachtergrond weinig tot geen gebruik maken van OCO. Zorgbelang krijgt inzet van tolken niet vergoed vanuit de gemeente, maar kan tolken inzetten op basis van budget van het wijkteam of de wijkcoach tolkt zelf.

Vragen:

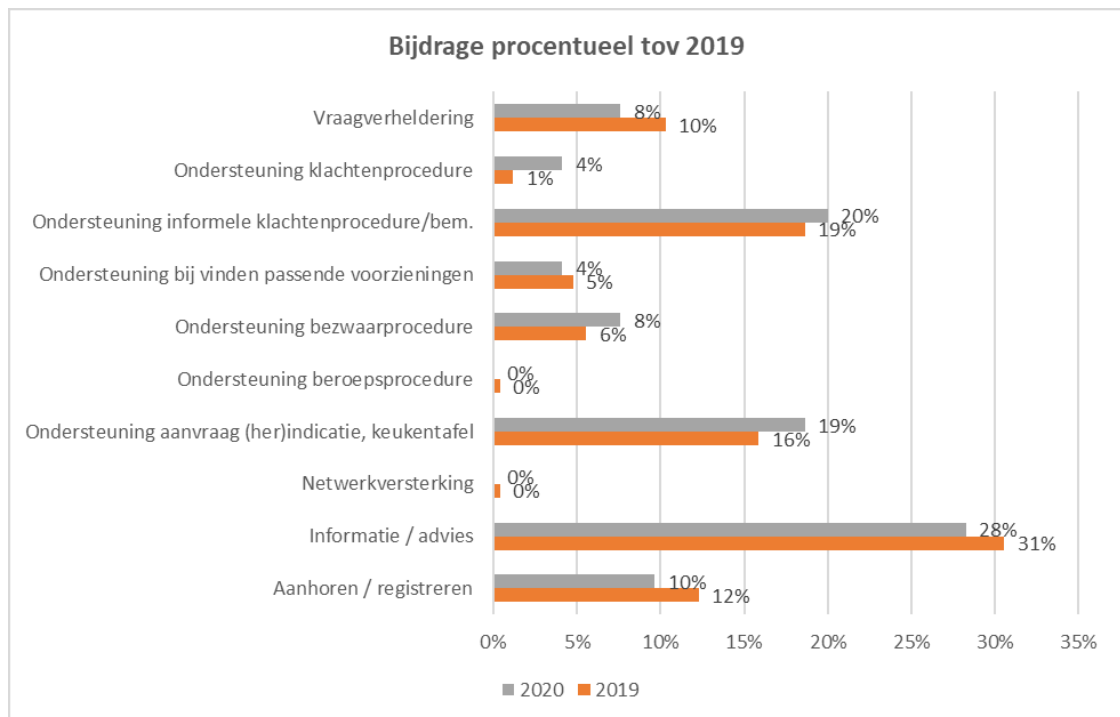
- Doet deze constructie recht aan de onafhankelijkheid van de OCO als je voor het tolken afhankelijk bent van het wijkteam?
- Kan de gemeente meer doen om Onafhankelijke ClientOndersteuning onder de aandacht te brengen van inwoners met een migratieachtergrond? Denk aan folders in de eigen taal, sleutelfiguren die een brug slaan.
- Burgers met een zorgvraag zijn lang niet altijd op de hoogte van het bestaan van OCO en worden niet of matig geïnformeerd over het bestaan van OCO.

Aandachtspunt: Op de website van de gemeente staat niets vermeld over OCO. Op de website van de wijkteams is OCO wel te vinden, maar wordt de term cliëntondersteuner gebruikt. Een term die ook een wijkcoach zou passen. Mooi is dat

de wijkcoach een folder over OCO uitreikt aan iedere inwoner waar ze ondersteuning aan bieden.

Aandachtspunt: Burgers die met Werk en Inkomen van de gemeente Arnhem te maken hebben worden als het gaat om belangenbehartiging verwezen naar de Adviesraad en niet naar OCO.

- Aandachtspunt: OCO komt vaak pas in beeld als er problemen zijn. In de grafiek uit het jaarverslag van Zorgbelang 2020 is te zien dat een hoog percentage van de inwoners gebruik maakt van OCO in klachtenprocedures, bewaarprocedures en bij het keukentafelgesprek in totaal en in vergelijking met 2019.



- Zorgbelang constateert in haar jaarverslag 2020 dat bij 23% van de inwoners die contact opnemen met het Adviespunt Zorgbelang betreffende een aanvraag bij het wijkteam het om een voorziening gaat waarbij de inwoner de voorkeur heeft dit via een PGB te financieren. Zorgbelang ziet dat aanvragen voor een PGB voor de inzet van familieleden regelmatig afgewezen worden. In sommige gevallen is het dan wel mogelijk om een professional in te schakelen via Zorg in Natura.
Vraag: Hoe komt dit? Gaat de gemeente terughoudend om met het inzetten van PGB? PGB is immers een recht van de inwoner, mits aan een aantal voorwaarden, zoals rechtmatigheid, goed beheer van het budget en goede kwaliteit van zorg, wordt voldaan.
- Aandachtspunt: Uit de monitor clientondersteuning van het RIVM 2021 blijkt dat de rol van huisartsen, wijkverpleegkundigen en PHO's bij doorverwijzing naar OCO nog beperkt is. Wil de gemeente hier aandacht aan besteden? Huisartsen indiceren jeugdhulp en bekendheid met en communiceren over OCO is van belang. Op geen enkele website van huisartsen in Arnhem staat Onafhankelijke ClientOndersteuning van Zorgbelang of AKJ vermeld.

Informatieverstrekking huisartsen, wijkverpleegkundigen en POH's (vragenlijstonderzoek) iets minder dan de helft van de huisartsen, wijkverpleegkundigen en POH's (40-46%) verstrekt informatie aan hun cliënten over het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning (Indicator 8) (Tabel 3.1). Ze doen dat niet allemaal omdat bijna de helft (46-48%) van hen zelf niet bekend is met cliëntondersteuning in de regio. Een groot deel (86-91%) van hen denkt, na het lezen over wat cliëntondersteuning is, wel dat het nuttig is voor sommige van hun patiënten. Huisartsen en wijkverpleegkundigen die wel bekend zijn met cliëntondersteuning maar mensen er niet op wijzen (21%), zeggen dat het nog niet nodig was of dat zij er nog niet vaak genoeg aan hebben gedacht. De belangrijkste reden waarom POH's die wel bekend zijn met cliëntondersteuning niet doorverwijzen (23%), is dat het nog niet nodig is geweest.

Geraadpleegde bronnen:

- Gesprek met een onafhankelijk clientondersteuner van Zorgbelang,
- Gesprek met het jongeren netwerk, onderdeel van Zorgbelang,
- Gesprek met een manager en onafhankelijk clientondersteuner van MEE,
- Gesprek met de manager van Client Ondersteuning Plus,
- Een beperkte uitvraag bij en beperkte respons op vragen aan inwoners van Arnhem,
- Het jaarverslag van Zorgbelang 2020,
- De monitor clientondersteuning 2020, RIVM 2021,
- Lancering themapublicaties onafhankelijke clientondersteuning Movisie, juni 2021,
- Gesprek met beleidsadviseur Sella Meijs van de gemeente Arnhem, oktober 2021
- Jaarverslag wijkteams Arnhem 2020

Ten slotte

Wij gaan ervan uit dat u dit advies zult opnemen in het Raadsinformatiesysteem ten behoeve van de informatie-, commissie- en raadsvergaderingen en zien een reactie op dit advies door uw college met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,
Namens de Adviesraad Jeugd & Wmo gemeente Arnhem,

Elvira Flaton
Voorzitter

Bijlage:

- De monitor clientondersteuning 2020, RIVM 2021,



monitor-clientonder
steuning-2020-cijfer:

- Lancering themapublicaties onafhankelijke clientondersteuning Movisie, juni 2021,
www.movisie.nl/artikel/lancering-themapublicaties-onafhankelijke-clientondersteuning

