



Het College van burgemeester en wethouders
in de gemeente Dronten
Postbus 100
8250 AC DRONTEN

onderwerp : Advies betreffende Onafhankelijke Cliëntondersteuner(s)
datum : 14-01-2016
ons kenmerk : 2016-01
uw kenmerk :

Geacht College,

Het OBD wil graag aandacht vragen voor de onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente Dronten. Na nadere toelichting in het periodiek overleg tussen wethouders en het dagelijks bestuur van het OBD constateert het OBD dat de mogelijkheid van een **onafhankelijke** cliëntondersteuning – hetgeen een wettelijke verplichting is- onvoldoende bekend en toegankelijk is in de Gemeente Dronten.

Ons algemene beeld is dat het overwegend goed gaat met de wijze waarop de Dronter Koers uitgevoerd wordt. Signalen die binnenkomen worden snel, adequaat en oplossingsgericht opgepakt. Het OBD is blij dat de gemeente op deze wijze zo goed mogelijk met inzet van gidsen vorm geeft aan de uitvoering van het Sociale Domein. De gidsen vervullen een belangrijk schakel in het proces ook ten dienste van de cliënt. Zij kunnen echter niet tegelijkertijd zowel de rol van gids als onafhankelijke cliëntondersteuner vervullen.

Het OBD ontvangt signalen dat bij veel cliënten onbekendheid en onduidelijkheid is over de mogelijkheid om de hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner in te roepen.

Juist als zaken voor de cliënt niet zo verlopen als zij/hij zich voorstelt kan een onafhankelijke cliëntondersteuner een belangrijke rol vervullen. Niet iedere cliënt is immers mondig of capabel genoeg, soms als gevolg van de situatie of anderszins, om zijn/haar zaken te regelen.

Door onbekendheid met de mogelijkheden of door emotionele betrokkenheid bij hun zaak kunnen gesprekken en/of brieven verkeerd geïnterpreteerd of niet begrepen worden waardoor er mogelijkwijze problemen kunnen ontstaan bijvoorbeeld door het verkeerd aanvragen of invullen van formulieren ten behoeve van voorzieningen, bezwaarschriften e.d. In gesprekken kan een cliëntondersteuner bijvoorbeeld zorgen voor structuur en emotieregulatie, dit kan voor beide partijen prettig zijn. De ondersteuner kan de cliënt bijstaan, nadere uitleg geven over regelgeving, maar ook toezien op een goed resultaat voor de cliënt.

De gemeente voorziet in de Overeenkomst Toegang en Werkwijze in de mogelijkheid dat cliënten voor 3 uur beroep kunnen doen op een zelf gekozen (betaalde) cliëntondersteuner. Deze mogelijkheid wordt richting cliënten volstrekt niet gecommuniceerd: in correspondentie wordt de cliënt slechts verwezen naar de algemene mogelijkheid om iemand mee te nemen maar niet verwezen naar verdere informatie of cliëntondersteuning. Ook op de website is deze informatie niet te vinden.

Het OBD vindt het belangrijk dat een cliënt gewezen wordt op de mogelijkheden die er zijn om onafhankelijke hulp in te roepen.

Er zijn daarom een aantal punten waarvoor we graag uw aandacht en inzet vragen.

- De mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning voor cliënten die dat graag willen zal beter in brieven (eventueel met verwijzing) gecommuniceerd moeten worden en duidelijk, makkelijk vindbaar moeten zijn op de website..

Te denken valt aan:



- Duidelijke vermelding dat je iemand mee mag nemen en dat dit ook een professional kan zijn, die de kosten hiervan door de gemeente vergoed krijgt.
 - Hoe je daar gebruik van kunt maken en waar de cliënt deze organisatie, vrijwilligers, gidsen dan kan vinden/bereiken.
 - Een lijst van organisaties, gidsen en vrijwilligers die vermeld wordt op de website en bij de correspondentie naar de cliënt verwijzen naar het bestaan van deze lijst en waar men die kan krijgen/vinden.
- De Meerpaal kan een belangrijke rol vervullen in de individuele ondersteuning en verwijzing naar de aangewezen partijen om een cliënt te ondersteunen. Deze mogelijkheid moet o.i. standaard als eerste optie aangegeven worden.

Nog een ander belangrijk punt waarvoor we uw aandacht vragen is het privacy recht van cliënten.

Het OBD schrikt van de suggestie in uw brieven richting cliënten dat voor een vlotte afhandeling de gids 'de beschikking heeft over uw huidige behandelplan'. We begrijpen de achtergrond hiervan maar behandelplannen kunnen medische gegevens bevatten, die niet overhandigd hoeven of zelfs mogen worden. Het OBD vraagt u om hier meer zorgvuldigheid en bewustwording bij de uitvoerders voor privacy-rechten te bewerkstelligen.

Het OBD hoopt van harte dat de gemeente het beleid dat ze in principe op papier al geregeld heeft door een extra communicatie inzet verder kan verbeteren.

Graag vernemen wij uw reactie.

Met vriendelijke groet,

R.M. Spanjersberg
Secretaris