

Stichting OBD
T.a.v. dhr. Spanjersberg
Waterkant 76
8256 BJ BIDDINGHUIZEN

Onderwerp: Reactie betreffende Onafhankelijke Cliëntondersteuner(s)

Geachte heer Spanjersberg

In januari jl. heeft het OBD de zorgen geuit betreffende onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente Dronten. U heeft geconstateerd dat de ondersteuning onvoldoende bekend en toegankelijk is. De gemeente heeft deze zorgen erkend en het gegeven advies ter harte genomen. Dit is ook verwerkt in de actualisatie beleid en uitvoering, zoals vastgesteld door de raad in april. Hierbij willen wij graag formeel reageren op uw brief.

1. Hoe was de situatie

Zoals u schetst in uw brief, heeft ook de gemeente geconstateerd dat er in Dronten slechts summier verwezen wordt naar de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Wel wijzen de Wmo gidsen in de eerste formele communicatie per brief met de inwoner op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Dit is nog voordat de gids de inwoner voor het eerst spreekt. Daarnaast vermelden de gidsen (zowel Jeugd als Wmo) tijdens de gesprekken dat de inwoner gebruik kan maken van cliëntondersteuning.

In 2015 is er ongeveer 10 keer gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning. Het feit dat inwoners weinig gebruik maken van een cliëntondersteuner, is naar onze verwachting toe te rekenen aan de werkwijze van de Dronter Koers. Hierin staan laagdrempeligheid, professionaliteit en objectiviteit van de gidsen centraal staat. Hierdoor zal het gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner niet vaak voorkomen.

2. Ondernomen acties

Om de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning beter onder de aandacht te brengen bij de inwoners, heeft de gemeente de volgende acties ondernomen:

- **Folder Jeugd:** De folder voor de Jeugdwet is herdrukt en aangepast waar nodig en herdrukt. Hierin staat cliëntondersteuning nog duidelijker in genoemd en wordt verwezen naar de website van het CJG voor meer informatie (zie punten hieronder);

Bijlage(n): --


- Folder Cliëntondersteuning: Er wordt een aparte folder over cliëntondersteuning uitgebracht. De folder wordt verspreid tijdens de zorgmarkt in juni 2016. Zodra de folder gereed is, sturen wij u deze ter informatie toe;
- Contracten Wmo en Jeugd: De contracten Wmo en Jeugd zijn vernieuwd rond november 2016. Hierin is het onderwerp cliëntondersteuning uitgebreider behandeld, zodat ook de zorgaanbieders geïnformeerd zijn;
- Website CJG: Op de website van het CJG (www.cjgdronten.nl) is een "button" toegevoegd, die verwijst naar meer informatie over cliëntondersteuning. Ook is dit te vinden via de zoekbalk van de website. Hier leest de inwoner onder andere wat cliëntondersteuning inhoudt, waar deze voor ingezet kan worden, dat deze door de gemeente wordt betaald en waar zij cliëntondersteuning kunnen vinden;
- Website gemeente Dronten: Ook op de website van de gemeente Dronten is informatie betreffende cliëntondersteuning toegevoegd (www.dronten.nl/sociaaldomein0321/de-werkwijze-dronter-koers);
- Eén contactpersoon: Voor vragen omtrent cliëntondersteuning kunnen de inwoners terecht bij de gidsen;
- Geen maximum: Daar waar voorheen een maximum van 3 uur cliëntondersteuning gesteld werd, wordt er nu geen maximum meer gesteld.

Verder vraagt u in uw brief aandacht voor de zinsnede in het routeplan met betrekking tot het onderwerp privacy recht van cliënten. Het routeplan is in 2015 continu in ontwikkeling geweest, waarna deze zinsnede snel verwijderd is. Daarnaast werkt de gemeente Dronten sinds de jaarwisseling met een nieuw registratiesysteem. Hierbij wordt zowel door de Jeugdwet als de Wmo gebruik gemaakt van eenzelfde routeplan. Hierin wordt geen suggestie richting de inwoners gedaan dat de gids "beschikking heeft over huidige behandelplannen". Mocht de gids het noodzakelijk vinden inzage te krijgen in medische gegevens van de inwoner, dan vraagt de gids expliciet toestemming aan de inwoner om de informatie te verzamelen. Zonder toestemming kan de gids de informatie niet opvragen.

Tenslotte willen wij u hartelijk bedanken voor het constructieve meedenken bij de uitvoering van het gestelde beleid.

Hoogachtend,

namens het college van Dronten,


R. Kool
Secretaris


A.B.L. De Jonge
Burgemeester

Cliëntondersteuning

Dronter Koers

Iedereen heeft weleens een vraag waar niet meteen een antwoord op te vinden is. Vaak kunnen familie, vrienden of buren helpen om een oplossing te bedenken. Soms lukt dat niet en is professionele ondersteuning nodig. In de gemeente Dronten werken scholen, huisartsen en maatschappelijke organisaties samen om inwoners zo goed mogelijk te helpen bij hun ondersteuningsvragen. Als zij de vraag niet kunnen beantwoorden, schakelen ze een gids in. Een gids is een professionele hulpverlener die inwoners in hun eigen wijk ondersteunt bij vragen over zorg, werk of jeugdhulp. De gids gaat met de inwoner en familie of vrienden op zoek naar een goede oplossing. Deze werkwijze noemen we de Dronter Koers.

Wat is cliëntondersteuning?

Als u er samen met de gids niet uitkomt, dan kunt u om onafhankelijke cliëntondersteuning vragen. Cliëntondersteuners helpen inwoners die het moeilijk vinden om hun eigen situatie te overzien. Of mensen die bijvoorbeeld ondersteuning bij een gesprek met de gids nodig hebben. Als niemand uit de omgeving hierbij kan helpen, dan biedt een cliëntondersteuner uitkomst. Een cliëntondersteuner is een beroepskracht die u tijdelijk kan ondersteunen.

Waarmee kan een cliëntondersteuner helpen?

Cliëntondersteuners helpen om de vraag duidelijk te krijgen. Ze gaan mee naar een gesprek met de gids of andere beroepskrachten. Ook helpen ze om keuzes te maken en de juiste hulp te organiseren.

Hoe lang duurt cliëntondersteuning?

Cliëntondersteuning is altijd tijdelijk en duurt meestal maar kort. Hoelang precies, dat hangt af van de vragen die spelen.

Wie komt hiervoor in aanmerking?

Inwoners die gebruik maken van jeugdhulp of Wmo in de gemeente Dronten en die geen of onvoldoende ondersteuning hebben vanuit hun eigen netwerk.

Wat kost cliëntondersteuning?

Cliëntondersteuning is gratis.



Cliëntondersteuning starten

De meeste organisaties in de gemeente Dronten kunnen cliëntondersteuning bieden. Inwoners kunnen zelf bij verschillende organisaties vragen om cliëntondersteuning, bijvoorbeeld bij de Meerpaal (afdeling Welzijn), Icare, de GGD, Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland, MEE IJsseloevers of CMO Flevoland. Ook kunnen inwoners bij de gids terecht voor meer informatie. Dit kan via het algemene telefoonnummer van de gemeente Dronten: **14 0321**.

Colofon

Dit is een uitgave van de gemeente Dronten. Aan de inhoud kunt u geen rechten ontleen.