

Toekomstscenario informatie en advies in Nieuwkoop:

Toegankelijke informatie voor iedereen

Informatie en advies over zorg, ondersteuning en welzijn moet in Nieuwkoop makkelijk vindbaar zijn, en begrijpelijk voor iedereen. Uitleg in folders, nieuwsberichten en informatie op de gemeentelijke websites wordt geschreven in duidelijke en begrijpelijke taal. In sommige situaties zal de standaard informatie echter onvoldoende zijn, bijvoorbeeld wanneer een inwoner nog niet bekend is met de vindplaatsen van informatie, wanneer er sprake is van een ingewikkelde vraag of wanneer een inwoner moeite heeft met de Nederlandse taal of met het begrijpen en verwerken van informatie. Voor die inwoners is aanvullende ondersteuning in informatie en advies noodzakelijk.

Deze ondersteuning willen wij organiseren in de vorm van een netwerk van professionals en vrijwilligers uit verschillende organisaties, met ondersteuning van cliëntadviseurs die in 2016 in dienst zijn bij de gemeente en Stichting MEE.

Een netwerk van vrijwilligers en professionals

Wij zien dat er in de gemeente veel vrijwilligers actief zijn die een netwerk hebben in hun kern, weten wat er speelt en laagdrempelig benaderbaar zijn voor inwoners. Dat moet behouden blijven. Elke organisatie heeft zijn eigen activiteiten en zijn eigen vrijwilligers die zich daarvoor willen inzetten. Dat willen we respecteren.

Niet elke vrijwilliger kan alles weten of alles oplossen. Soms loopt een vrijwilliger tegen een vraagstuk aan dat zijn mogelijkheden te boven gaat. Dan moet het mogelijk zijn om advies of ondersteuning te vragen, binnen de eigen organisatie of van een professionele cliëntadviseur. Ook kan het soms nodig zijn om iemand door te geleiden naar een andere organisatie die een aanvullende of beter passende oplossing kan bieden.

Daarvoor is nodig dat er in vrijwilligersorganisaties 'sleutelpersonen' zijn waar de 'eigen' vrijwilligers in eerste instantie met vragen en problemen terecht kunnen. Deze 'sleutelpersonen' moeten goed weten wat het aanbod van andere organisaties is, maar staan ook in nauw contact met contactpersonen van professionele organisaties en met de cliëntadviseur van de gemeente, waar zij op terug kunnen vallen als zij geconfronteerd worden met vragen waarop zij geen antwoord hebben.

Omgekeerd zijn de sleutelpersonen ook de contactpersoon voor de professionals of cliëntadviseur, op het moment dat deze zich afvraagt of de organisatie van de vrijwilliger iets kan betekenen voor een inwoner.

Door een netwerk te organiseren van sleutelfiguren bij vrijwilligersorganisaties, contactpersonen bij professionele organisaties en een coördinerend cliëntadviseur denken wij een netwerk te knopen dat het totale aanbod van informatie, advies en ondersteuning omspannt.

Dan moet het eigenlijk niet meer uitmaken waar een inwoner binnenkomt met een vraag, hij/zij wordt op de juiste manier via het netwerk doorgeleid naar het antwoord of de benodigde hulp.

Flexibele locatie en planning voor adviesvrijwilligers

Naast de vrijwilligers die verbonden zijn aan organisaties die zich met specifieke activiteiten bezighouden, zijn er ook vrijwilligers nodig die zich speciaal richten op met informatie, advies en ondersteuning bij papierwerk (soms ook voor zorgvragen buiten de gemeentelijke verantwoordelijkheden). Deze vrijwilligers werken nu vooral vanuit de Servicepluspunten, maar gaan ook op huisbezoek. Wij hopen dat het accent van deze hulpverlening zich verder ontwikkelt

in de richting van huisbezoeken op flexibele tijden en locaties. Het voordeel van een vrijwilliger met een bekend gezicht in het dorp en tijd voor een kop koffie en praktische hulp bij het invullen van formulieren willen wij graag behouden.

De werkwijze voor aanmelding van een vraag is een punt van nadere uitwerking in overleg met de betrokken organisaties en vrijwilligers.

Geen geplande welzijnsbezoeken, maar oren en ogen open

We benaderen onze inwoners niet langer op basis van hun leeftijd voor een welzijnsbezoek. In plaats daarvan zorgen we ervoor dat mensen die signalen opvangen over achteruitgang in welzijn en fitheid (verenigingen, huisartsen en andere zorgverleners, contactpersonen van kerken etc) weten waar ze hun zorgen kunnen melden. Afhankelijk van de ernst van de signalen kan er een vrijwilliger of direct een cliëntadviseur ingeschakeld worden om de vragen goed in kaart te brengen. Zo willen we inwoners met wie het minder goed gaat snel in beeld hebben en in een vroeg stadium helpen, zodat zij zo lang mogelijk kunnen blijven deelnemen aan de samenleving.

Goed advies vraagt om kennis en vaardigheden

De wijzigingen in zorg per 2015 betekenen dat mensen met beperkingen langer dan voorheen in hun eigen omgeving blijven wonen. Dat heeft tot gevolg dat vrijwilligers met zwaardere hulpvragen en complexere situaties worden geconfronteerd. Vrijwilligers hebben behoefte aan scholing en training om hier op een goede manier mee om te kunnen gaan. De gemeente geeft haar cliëntadviseur de opdracht om een trainings- en scholingsprogramma te ontwikkelen dat hieraan tegemoet komt.

De verschillende gezichten van de gemeentelijke ondersteuners bij informatie en advies

In de gemeente zijn verschillende functionarissen werkzaam met een informatie- en adviesrol. Bij de gemeente zelf zijn dat de medewerkers van het KlantContactCentrum en het Wmo-loket. Maar ook organisaties die namens de gemeente taken uitvoeren (Tom in de buurt, algemeen maatschappelijk werk, CJG etc.) hebben een adviesrol, evenals de leden van het sociaal team. Er is een bijzondere positie voor de onafhankelijk cliëntadviseur die niet zozeer advies geeft aan de cliënt, maar als coach naast de cliënt gaat staan op zijn route van vraag naar oplossing. Tot medio 2015 was er in de gemeente Nieuwkoop ook een cliënt-ouderadviseur werkzaam. Zij werkte bij Stichting Welzijn Nieuwkoop, op basis van een gemeentelijke subsidie. Haar pensionering was mede-aanleiding om de invulling en positionering van deze functie te heroverwegen.

Gezocht: Wmo-clientondersteuner 2016

Het college van B&W stelt aan de gemeenteraad voor om het budget dat is vrijgevallen door pensionering van de externe cliënt-ouderadviseur te gebruiken om per januari 2016 een Wmo-clientadviseur aan te stellen in gemeentelijke dienst, als aanvulling op de reeds bestaande informatie- en adviesfuncties.

De gezochte cliëntondersteuner kan goed luisteren, vraagt door op de behoefte achter de vraag, signaleert wanneer er meer aan de hand is, kan een breed netwerk onderhouden en goed kennis overdragen op vrijwilligers. Een cliëntondersteuner is voldoende op de hoogte van de kenmerken van verschillende soorten problematiek (bijvoorbeeld dementie, psychische ziektebeelden, licht verstandelijke beperking) om signalen te herkennen en hier op in te spelen, maar hoeft geen specialist op deze gebieden te zijn. Hij of zij weet goed welke wegen te bewandelen en wie in te schakelen als er meer kennis/ondersteuning nodig is.

Een cliëntondersteuner stelt geen indicaties, maar begeleidt inwoners die daar ondersteuning bij nodig hebben bij het formuleren van hun ondersteuningsvraag en het vinden van de juiste ondersteuning. Waar nodig is een cliëntondersteuner een tijdje vast aanspreekpunt voor de inwoner in dit proces, maar wel met het doel om toe te leiden naar andere ondersteuning/oplossing van de ondersteuningsvraag. Een cliëntondersteuner reageert op vragen van inwoners, kan namens inwoners ingeroepen worden door Wmo-loket of vrijwilligers, maar kan ook op eigen initiatief contact leggen met inwoners waar zorgelijke signalen over binnen komen via professionals of vrijwilligers in het netwerk. Hierbij zoekt hij/zij altijd een balans tussen de belangen van de inwoner en eventuele belangen van andere inwoners in het kader van veiligheid, overlast etc. De cliëntondersteuner probeert een ingang te vinden om hulp te verlenen, maar dringt geen hulp op. Voor gedwongen hulpverlening bestaan andere kaders.

Naast het behandelen van vragen van of over individuele inwoners krijgt de cliëntondersteuner een opdracht om een goed functionerend netwerk van professionals en vrijwilligers op het gebied van informatie en advies te ontwikkelen en coördineren. De coördinerende cliëntondersteuner ondersteunt vrijwilligers op het gebied van informeren en adviseren van inwoners. Hij/zij is goed bereikbaar voor vragen van de vrijwilligers, neemt waar nodig complexe zaken over en zorgt voor regelmatige training van de vrijwilligers. Ook zorgt hij/zij voor de coördinatie van meldingen van inwoners die gebruik willen maken van een vrijwilliger en het koppelen van een inwoner aan een vrijwilliger. Hij/zij signaleert ontwikkelingen en knelpunten in de ondersteuning van inwoners en pakt deze actief op. Verder is een coördinerend cliëntondersteuner betrokken bij projecten die de ondersteuning van inwoners verbeteren, bijvoorbeeld op het gebied van een ketenaanpak voor dementie.

Onafhankelijke cliëntondersteuner blijft bestaan

Naast de Wmo-cliëntadviseur in dienst van de gemeente blijft de onafhankelijke cliëntondersteuner bestaan. Om de onafhankelijkheid te onderstrepen wordt deze functie ingekocht bij een organisatie buiten de gemeente, die niet zelf ondersteuning aanbiedt. De cliëntondersteuner heeft een werkplek buiten het gemeentehuis en is zelfstandig door inwoners te benaderen (eigen telefoonnummer en mailadres). Hij/zij is op afroep beschikbaar om inwoners te ondersteunen bij de toegang tot ondersteuning, bijvoorbeeld een melding bij het Wmo-loket of het CJG. Hij/zij staat hierbij naast de inwoner. Een onafhankelijke cliëntondersteuner signaleert en adviseert de gemeente waar zaken rondom beleid en uitvoering van ondersteuning en de toegang ertoe beter kunnen lopen.

Om het onderscheid tussen de interne en externe cliëntadviseur te verduidelijken lijkt het raadzaam om de verschillende functies een duidelijk verschillende naam te geven. Dit is een punt voor nadere uitwerking.