

Verslag bijeenkomst cliëntondersteuners 9 november 2017

Door Marian van Ommeren (tijdelijke vervanging voor Karin de Jong)

7 december 2017

1. Welkom/ mededelingen

27 november is er een armoedeconferentie. Stimulansz geeft een workshop over armoedeproblematiek. Clientondersteuners worden hiervoor uitgenodigd (delegatie van max. 3 personen).

2. Kennismaking

Anneke Rood stelt zichzelf voor als nieuwe professionele cliëntondersteuner vanuit MEE. Zij zal vooral ingeschakeld worden bij een indicatiegesprek Wlz en complexe zaken. Het Serviceplein verdeelt dit.

3. MEE, presentatie van Anneke Rood

Hierin werd een beschrijving gegeven over MEE en wat de werkzaamheden van MEE zijn. Anneke geeft aan dat zij inmiddels vier keer is ingeschakeld door het Serviceplein voor complexe zaken. Vanuit MEE kan er ook scholing verzorgd worden en advies gegeven worden aan de vrijwillige cliëntondersteuners.

4. Tom in de Buurt, presentatie van Sophia Eriks (bijgevoegd de sheets)

Sophia geeft toelichting op de organisatie van Tom in de Buurt en het wijkgericht werken. De teams van Tom zijn zelfsturend en wijkgericht en zeer toegankelijk voor inwoners in de wijken.

5. Uitwisseling van ervaringen.

Dit agendapunt wordt meegenomen bij punt 7

6. Keukentafelgesprek, door Nelleke Beusekom en Marjon Nijmijer medewerkers van de Toegang van het Serviceplein.

Nelleke en Marjon gaven informatie over de Toegang binnen het Serviceplein en de inhoud van hun werk. Zij zijn integrale intakepersoon die met de cliënt het integrale gesprek voeren en proberen de hulpvraag te verhelderen. Zij maken hiervan een gespreksverslag met hierin benoemd een plan van aanpak om samen met de cliënt naar een oplossing toe te werken.

Een vraag tijdens de presentatie was of de cliëntondersteuners bij hen bekend zijn. Marion legt uit dat de cliëntondersteuners in beeld komen bij de medewerkers van de eerste lijn. Als een inwoner een hulpvraag heeft, komt hij of zij eerst terecht bij een eerstelijns medewerker. Hier wordt de complexiteit van de hulpvraag beoordeeld en de route verder bepaald. Vaak wordt er gelijk een afspraak met een integrale intakepersoon van Serviceplein ingepland voor het integrale gesprek.

De eerstelijnsmedewerker stelt de inwoner op de hoogte van de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner mee te nemen naar dit integrale gesprek. Ook stuurt zij een bevestiging van de gemaakte afspraak naar de inwoner met hierin

nogmaals genoemd dat de inwoner een onafhankelijke cliëntondersteuner kan meenemen naar het gesprek.

Een andere vraag tijdens de presentatie was wat de meerwaarde is van een cliëntondersteuner als een inwoner ook al een integraal gesprek krijgt.

De rol van een vrijwillige cliëntondersteuner en een professionele integrale medewerker van de gemeente is zeer verschillend.

De onafhankelijke cliëntondersteuner kan een inwoner informatie en advies bieden, helpt iemand zijn vraag te verhelderen en daarbij een passende oplossingen te vinden. Als daarbij blijkt dat ook professionele ondersteuning of zorg nodig is, kan hij iemand desgewenst helpen een persoonlijk plan op te stellen ter voorbereiding op de melding en het onderzoek van de gemeente. Een integraal gesprek (door de integrale intaker) zal onderdeel uitmaken van dit onderzoek en hierbij kan een cliëntondersteuner de inwoner ondersteunen door samen het gesprek voor te bereiden, aanwezig te zijn bij het gesprek en het gesprek samen met de cliënt te evalueren. Belangrijk hierbij is het mens tot menscontact. Een vrijwillige cliëntadviseur hoeft geen inhoudelijke expert te zijn, er kan van een vrijwilliger niet verwacht worden dat hij of zij volledig op de hoogte is van alle wetgeving binnen het sociale domein.

Een professionele integraal intaker is hiervan wel op de hoogte en zal samen met de inwoner beoordelen welke professionele ondersteuning en zorg er ingezet kan worden.

7. Zichtbaarheid cliëntondersteuners/ uitwisselen van ervaringen

Er wordt maar weinig gebruik gemaakt van cliëntondersteuning door inwoners van de Gemeente Alphen aan den Rijn. De vraag is waar dit aan ligt?

De ervaring binnen het Serviceplein is dat inwoners vaak mensen meenemen vanuit hun eigen sociale netwerk.

Vanuit cliëntondersteuners wordt de vraag gesteld of er wel genoeg bekendheid wordt gegeven aan de onafhankelijke cliëntondersteuners?

Er zijn speciale folders, die op het Serviceplein liggen. Inwoners worden op het Serviceplein geïnformeerd over de mogelijkheden van het inschakelen van cliëntondersteuning. Tevens wordt in brieven van het Serviceplein en Participe gewezen op de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Er wordt gewezen op het feit dat Alphen aan den Rijn niet bij de beste 20 gemeenten zit qua cliëntondersteuning. Gevraagd wordt wat de gemeente hieraan gaat doen?

Ook hierbij wordt de vraag gesteld of er wel voldoende promotie plaatsvindt.

Dit punt zal terugkeren in het volgende overleg.

8. Rondvraag

Rijk Huisman stelt de vraag of een Wmo aanvraag ook telefonisch mag worden afgehandeld door Participe. Daarnaast had hij nog een aantal vragen over casuïstiek. Afgesproken is om deze vragen naar Marian te mailen zodat zij het kan uitzoeken en antwoord via de mail zal geven.