

Uit de notulen:

23 oktober 2017

Er leeft bij het Wmo-forum nog bezorgdheid over de onafhankelijke cliëntenondersteuning. Dhr. Van der Staij vraagt zich af of Gemeente Veenendaal hier wel goed mee bezig is. De Minister is van

11 november 2017

De cliëntenraad heeft een ongevraagd advies gestuurd over onafhankelijke cliëntondersteuning.

Pag. 3 3.5 Aanvraag om advies uit te brengen over het conceptgezondheidsbeleid "Een gezond Veenendaal in 2022", Cliëntenondersteuning: Dhr. Van der Staij is van mening dat ondanks de goede bedoelingen van MEE de onafhankelijke cliëntenondersteuning nu niet goed genoeg is. Hij wijst op een kaderbrief die de staatssecretaris aan de gemeenten heeft gestuurd. Er zijn extra middelen ter beschikking gesteld voor cliëntenondersteuning. De Koepel Adviesraden sociaal domein heeft op 23 november een brief gestuurd aan de minister, waarin werd aangedrongen op onafhankelijke cliëntenondersteuning. Wethouder Overduin geeft aan dat Gemeente Veenendaal aan iedereen die zich meldt bij het Wmo-loket onafhankelijke cliëntenondersteuning aanbiedt. Veenendaal doet dit ook beter dan landelijk. Toch blijkt dat het vocabulair van de Gemeente niet altijd overeenkomt met wat de cliënt verwacht. Gemeente Veenendaal wil het daarom nog beter doen en zal nadrukkelijker de voordelen en het belang noemen van cliëntenondersteuning. Dit wordt onder andere duidelijker in brieven opgenomen en op de website wordt dit duidelijker onder de aandacht gebracht. Mevr. Blonk wijst erop dat wat voor de Gemeente als 'onafhankelijk' wordt gezien, voor de cliënt te dichtbij en daardoor niet veilig kan voelen, bijvoorbeeld bij mensen van Veens. De Gemeente mag niet verplichten om per se via Veens de ondersteuning te accepteren, maar ondersteuning van elders blijkt nu voor eigen rekening, wat een drempel kan zijn voor mensen om gebruik te maken van dergelijke ondersteuning.

19 februari 2018

Dhr. Vierbergen geeft toelichting. Er is niet veel toegevoegd, om de mogelijkheid te hebben zoveel mogelijk de uitkomsten te kunnen vergelijken met die van de vorige keer. Bij het vorige onderzoek zijn al vragen toegevoegd. Toegevoegd is de vraag "Waar heeft u behoefte aan bij Wmo-ondersteuning" en er wordt gevraagd naar de reden waarom mensen wel of geen cliëntenondersteuning hebben gekozen.

10 september 2018

Mevr. Vallee vraagt hoe onafhankelijk 'onafhankelijke cliëntenondersteuning' is, als deze wordt gegeven door een organisatie die voor de middelen afhankelijk is van geld van de gemeente. Mevr. Mertens verzekert dat wanneer er samen met een cliënt gekeken wordt naar de situatie, de problematiek, de behoeftes, wensen en welke vorm van hulp de cliënt dan het beste zou kunnen helpen, dan staan de belangen van de cliënt voorop en wordt niet gekeken naar wat de goedkoopste oplossing zou kunnen zijn.

15 oktober 2018

2.7 Dhr. Vierbergen geeft aan dat er nog steeds geen reactie is gekomen op het aanbod om cliëntenondersteuning te geven. Hij heeft wethouders Beek en Verloop ingelicht en aangegeven dat hij op korte termijn een reactie wil.

10 december 2018

Benchmark CEO Wmo 2017 (ter informatie)

De voorzitter geeft aan dat Veenendaal vergeleken bij andere gemeenten niet slecht scoort op het gebied van cliëntenondersteuning. Maar hoe komt het dat er zo weinig gebruik van wordt gemaakt? De wethouder wijst erop dat mensen er in hun gesprek bij Veens en het CJG wel op worden gewezen, maar dat zij vaak zeggen dat ze de onafhankelijke ondersteuning niet nodig hebben. Of deze ondersteuning wordt als vanzelf gegeven, zonder deze als zodanig te benoemen. De gemeente gaat kijken hoe deze ondersteuning nog zichtbaarder gemaakt kan worden, bijvoorbeeld in de vorm van een strippenkaart, zoals bij andere gemeenten. Mevr. Groot geeft aan dat het belangrijk is dat mensen duidelijk krijgen wat ze aan onafhankelijke ondersteuning kunnen hebben, waardoor ze er meer gebruik van zullen maken.

Over het algemeen is men tevreden over de hulpverlening en de manier waarop samen wordt bekeken hoe het beste geholpen kan worden. De onafhankelijke ondersteuning wordt 4 keer gecommuniceerd, naast via de nieuwsbrief en op de website, meldt de wethouder. Veens is de laatste twee jaar gevraagd meer te communiceren over de onafhankelijke ondersteuning. Er wordt voorgesteld om bij de aanvraag de verplichte keuze te geven of mensen onafhankelijke ondersteuning willen krijgen ("ja of nee"), voordat de aanvraag ondertekend kan worden. Het moet expliciet worden gevraagd. Het college stelt het vragenformulier vast. Dhr. Baykir stelt daarom voor dit verzoek aan het college voor te stellen. De wethouder stelt voor even het voorstel af te wachten waar mevr. Agterberg nu aan werkt voor het college. De nieuwe aanvraag voor aanbesteding wordt of door mevr. Van Brakel of door mevr. Agterberg gedaan. Ter verduidelijking kan de betreffende medewerker worden uitgenodigd bij een vergadering van het Wmo-forum.

14 januari 2019

Dhr. Baykir heeft de memo gekregen van mevr. Van Brakel over cliëntenondersteuning en heeft deze rondgestuurd. Het gaat om een evaluatie over de uitvoering, mogelijkheid tot herindicatie en aandacht voor cliëntenondersteuning. Het voorstel is om bij de melding mensen laten aanvinken of zij wel of geen onafhankelijke ondersteuning willen en duidelijk te maken wat zij aan deze ondersteuning hebben. De ondersteuning moet onafhankelijk zijn. De wetgever heeft aangegeven dat medewerkers van MEE onderdeel moeten zijn van de ondersteuning. Dit is door alle gemeentes overgenomen en door gemeente Veenendaal is dit belegd bij Veens. Zij ondersteunen in het hele sociaal domein de cliënten met hun vragen. Mevr. Blonk wijst erop dat wanneer de onafhankelijke ondersteuning niet onafhankelijk voelt, je deze ook elders (Zorgbelang Utrecht) mag vragen, maar dat je deze ondersteuning dan wel zelf moet betalen. Volgens dhr. Baykir zouden deze kosten terug

te vragen zijn via de Bijzondere Bijstand. Op verzoek van dhr. Vierbergen stuurt dhr. Baykir hem de uitnodigingsbrief toe.

27 mei 2019

Advies 21. Onafhankelijke Cliëntenondersteuning (OCO). Het belang van onafhankelijkheid bij ondersteuning wordt benadrukt. Maar wanneer is de ondersteuning echt onafhankelijk? Cliëntenkracht heeft er problemen mee dat de ondersteuning via Veens wordt aangeboden, omdat deze subsidie krijgt van de gemeente. Er wordt op gewezen dat er gemeenten zijn die ondersteuning bijvoorbeeld via Zorgbelang regelen. Dhr. Baykir geeft aan dat het vooral om beleving gaat. De tevredenheid over deze ondersteuning in Veenendaal is goed. Dhr. Baykir vertelt dat vanuit de Wmo 2015 de gemeenten verplicht zijn om Onafhankelijke Cliëntondersteuning te organiseren en dat er vele andere vormen ook zeker toegejuicht worden, zoals inzet vanuit het eigen netwerk, of andere belangenorganisaties. Alle mogelijkheden en vormen van OCO worden ruimschoots gecommuniceerd en alsnog maken cliënten daar zeer beperkt gebruik van. Op de vraag waarom dat het geval is krijgt de gemeente Veenendaal van de cliënten het antwoord dat gemeente Veenendaal goed luistert naar de hulpvraag, de juiste en effectieve zorg inzet en er echt samen naar een oplossing is gezocht. De bevraagde cliënten vertellen dat zij om die reden geen gebruik hoefden te maken en geen behoefte hadden aan een derde persoon in de hoedanigheid van een OCO.

Op het verzoek van dhr. Vierbergen om de cliënten vrij te laten in de keuze van een OCO en dat de gemeente die gekozen ondersteuner betaalt, bijvoorbeeld als een cliënt een jurist wil als OCO of iemand van een andere organisatie antwoordt dhr. Baykir dat het naast de georganiseerde en betaalde OCO het budgettair gezien onmogelijk is om elke andere gekozen ondersteuner te betalen. Dhr. Vierbergen geeft aan dat het in ieders belang is dat de ondersteuning zo onafhankelijk mogelijk is. Mevr. Janssen wijst erop dat de ontevredenheid ook te maken kan hebben met bejegening. Dhr. Baykir geeft echter aan dat uit het cliëntervaringsonderzoek de OCO een hoge waardering krijgt van diegenen die er gebruik van maken. De andere reden dat er zo weinig gebruik gemaakt wordt van de OCO heeft te maken met het feit dat de cliënten zeer positief zijn over de geboden ondersteuning.