



Adviesraad
Werk & Inkomen
Pijnacker-Nootdorp



Aan het College van Burgemeester en
Wethouders Pijnacker-Nootdorp
Postbus 1
2640 AA PIJNACKER

Pijnacker, 8 oktober 2015

Betreft: advies Wmo-raad en Adviesraad Werk & Inkomen Pijnacker-Nootdorp inzake Cliëntondersteuning in Pijnacker-Nootdorp, najaar 2015

Geacht College,

Namens beide raden doen wij u graag ons gezamenlijke advies toekomen inzake Cliëntondersteuning.

1. Wij zijn het eens met uw keuze voor optie 4.
2. In de notitie wordt onderscheid gemaakt tussen de 'normale' cliëntondersteuning en de onafhankelijke cliëntondersteuning. Ons advies is: beschrijf zorgvuldig wat het verschil is tussen beide vormen van cliëntondersteuning.
3. Wij veronderstellen dat met 'cliënt' ook diens directe naasten dan wel vertegenwoordigers worden bedoeld, het informele netwerk. We adviseren u dit expliciet te benadrukken.
4. M.b.t. de 'normale' cliëntondersteuning gaan wij er van uit dat hulpverleners en beoordelaars die te maken krijgen met Wmo-aanvragen over voldoende professionaliteit beschikken om hun 'klanten' de aandacht en ondersteuning te geven die voor hen nodig is. Uw keuze om daartoe de kernteams goed uit te rusten is een juiste en voor de hand liggende. We vertrouwen op de professionaliteit van de leden van de kernteams.
5. We merken op dat we nog onvoldoende zicht hebben op wie uiteindelijk de claim van aanvragers van hulp en/of ondersteuning beoordeelt. Zijn dat professionals die vrij van financiële taakstellingen mogen beoordelen en zorg of vormen van materiële of immateriële ondersteuning mogen toewijzen? In welke situaties komen gespecialiseerde professionals in beeld? Welke positie nemen bijvoorbeeld de professionals van MEE en SWOP in? Beschikken zij over voldoende competenties om bijvoorbeeld ook te adviseren als het om bijvoorbeeld (jeugd-)GGZ gaat?

6. Waar het gaat om onafhankelijke cliëntenondersteuning merken we op, dat deze extra nodig kan zijn, bóven op wat de kernteams al kunnen bieden. Deze moeten we niet groter optuigen dan nodig is.
7. We pleiten voor toegankelijkheid van onafhankelijke cliëntenondersteuners zonder drempels. Geen regie van bovenaf. We adviseren u dat elke nieuwe cliënt door de gemeente meteen aan het begin van de procedure schriftelijk en volledig wordt geïnformeerd over rechten en mogelijkheden van cliëntondersteuning. Daarbij is een lijstje met namen en telefoonnummers in de Telstar op de Gemeentepagina en op de website van de gemeente behulpzaam. Ook de Wmo-raad zal dit lijstje publiceren op de website www.wmo raadpijnackernootdorp.nl. Zo zal het voor alle burgers duidelijk zijn bij wie ze terecht kunnen.
8. De opmerking bij optie 4, namelijk dat deze niet al te groot moet worden opgetuigd voorzien we graag van een nuance. Het is immers de vraag die de omvang bepaalt. Als uw veronderstelling klopt dat er in beperkte mate gebruik van zal worden gemaakt, is de voorgenomen terughoudendheid niet nodig.
9. De te vormen poule van onafhankelijke cliëntenondersteuners moet inderdaad nader uitgewerkt worden. Ook kwaliteitscriteria zullen helder moeten zijn. Dit vraagt zorgvuldigheid omtrent het aanstellen van capabele cliëntenondersteuners. Wij adviseren u om dit snel te doen, ook met het oog op de her-indicaties.

Met betrekking tot het inrichten van een ombudsfunctie merken we het volgende op:

10. De ombudsfunctie moet wat ons betreft ingevuld worden in de 1^e lijn. Zowel de Wmo-raad als de AWI doen niets met individuele vragen, anders dan signaleren en doorverwijzen. Dat moet zo blijven. Voor het correct naleven van de wet- en regelgeving in het belang van de cliënten vinden we een ombudsfunctie echter belangrijk. De Wmo-raad heeft u reeds in haar advies d.d. 04-06-2014 gemeld een groot voorstander te zijn van het instellen van een ombudsfunctie (zie onder ad. 6 blz. 4 van dat advies).
11. En we zeggen: gemeente, stel vooraf geen grenzen aan de hoeveel zaken die ingediend kunnen worden bij de ombudsman/-vrouw. Wees uitnodigend, stel wel kwaliteitseisen aan de ombudsman/-vrouw en zorg er voor dat deze persoon goed vindbaar is.
12. Omdat het aantal klachten bij de Nationale Ombudsman beperkt is, stelt u voor om de huidige situatie te handhaven. Beide raden vragen zich af hoe het komt dat er zo weinig klachten zijn. Zijn deze in een voorstadium al opgelost? Zien mensen misschien op tegen het voortzetten van een klacht in een procedure naar de Nationale Ombudsman (hoogdrempelig)? Durven mensen zo'n procedure te starten? Is de wachttijd bij de Nationale Ombudsman te lang?
13. De AWI wil de gemeente in overweging te geven met omringende gemeenten in gesprek te gaan om een regionale ombudsfunctie in te stellen. Deze persoon zal beter thuis kunnen zijn in de lokale situatie. Dat vinden we van belang voor een goede afhandeling van de klacht. Ook verwacht de AWI dat deze persoon makkelijker/sneller benaderbaar is dan de Nationale Ombudsman (laagdrempeliger).
14. Vanzelfsprekend informeert u burgers over de formele klachtenprocedures die zij altijd kunnen volgen als ze het met een overheidsbeslissing niet eens zijn. Onze inwoners hebben altijd het recht om een formele klachtenprocedure te gaan volgen, of een beroep te doen op de nationale

Ombudsman. En een klacht is ook 'een gratis bedrijfsadvies'. Ervaring leert echter, dat formele klachtenprocedures in situaties waarin burgers kwetsbaar en afhankelijk zijn van zorg en/of ondersteuning nodeloos vertragend kunnen werken. Persoonlijke verhoudingen worden hiermee zelden beter.

15. Beide raden beseffen dat de opties die worden aangedragen geld kosten. Graag ontvangen we van u duidelijkheid hier over.

Wij zeggen ten slotte: regel alles goed 'dicht bij huis' en zo transparant en laagdrempelig mogelijk. Los problemen op zo dicht mogelijk bij de oorsprong.

Wij hopen u zo van dienst te zijn geweest en horen graag wat u van ons advies vindt.

Met hartelijke groet,

Namens de Adviesraad Werk & Inkomen



Piet van Adrichem
voorzitter

Namens de Wmo-raad



Jan Zandijk
voorzitter