Adviesraad Sociaal Domein Leiden
Verslag van de online achterbanbijeenkomst d.d. 20 april 2021

Locatie: Teams meeting

Aanwezig:	Leden Adviesraad Sociaal Domein Leiden: Johan Hogendoorn (vergadervoorzitter), Caroline Angenent, Thea Dickhoff, Sylvia Hageman, Elly Mulder, John van Oostrom, Liesbeth Vermeij en Yasemin Tel (beleidsmedewerker)
Genodigden:	Zie deelnemerslijst
Gast:	Sandra Nooteboom, beleidsmedewerker WMO gemeente Leiden

1. Welkom en opening

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Leiden heet Johan de aanwezigen van harte welkom bij deze tweede online achterbanbijeenkomst. De vorige online bijeenkomst is de Adviesraad goed bevallen en gezien de opkomst bij deze bijeenkomst, lijkt dit wederzijds te zijn. Johan geeft hierop het woord aan Elly voor een nadere toelichting op de inhoud en het doel van de bijeenkomst. De bijeenkomst staat in het teken van het onderwerp Onafhankelijke CliëntOndersteuning (OCO); een onderwerp dat al enige jaren speelt. Doel van vandaag is de aanwezigen meer informatie te verschaffen over de OCO. Hiertoe is Sandra Nooteboom uitgenodigd voor een korte presentatie. Daarnaast heeft de bijeenkomst tot doel bij de achterbanleden ervaringen met de OCO uit de praktijk op te halen. Er zal dus veel ruimte zijn voor eigen inbreng. In het programma is bij de rondvraag ruimte gecreëerd om met elkaar te spreken over de impact van Covid-19. Afgesproken wordt dit onderwerp alleen te bespreken als daar voldoende tijd voor resteert.

2. Voorstelrondje

Elly geeft de aanwezigen de gelegenheid tot een kort voorstelrondje en verzoekt hen daarbij ook summier te omschrijven welk belang zij zien bij de OCO voor hun achterban. Ook de leden van de Adviesraad stellen zich voor en geven daarbij aan namens welke doelgroep zij zitting hebben in de Adviesraad. Deze informatie is ook op de website van de Adviesraad te vinden.
Ten aanzien van het belang van de OCO komen de volgende reacties voorbij. De OCO is belangrijk, omdat niet iedereen even mondig is en er veelal (te) laat om ondersteuning wordt gevraagd. Het is belangrijk dat er laagdrempelig iemand met een cliënt meekijkt, zodat deze begeleid tot een keuze kan komen. De OCO zit bij een aantal (achterban)organisaties al in hun taak/doel, maar dit wordt niet altijd als zodanig benoemd/gezien (o.a. Humanitas, Leidse Rechtswinkel, Oogvereniging, Juridisch Loket). Het is belangrijk dat er neutrale hulp beschikbaar is voor mensen, die de weg binnen de gemeente niet kennen c.q. de gemeente wantrouwen. Voor doelgroepen, die mede als gevolg van hun aandoening zelf niet of nauwelijks in staat zijn om een aanvraag voor ondersteuning binnen het sociaal domein in te dienen c.q. af te wikkelen is elke hulp welkom; door deze taak bij de naasten van dergelijke cliënten weg te nemen, voelen zij zich vaak ook ondersteund.

4. Introductie op het thema Onafhankelijke Cliënt Ondersteuner (OCO)

Voor een nadere introductie van het onderwerp Onafhankelijke CliëntOndersteuning heeft de Adviesraad Sandra Nooteboom uitgenodigd voor een korte presentatie. Sandra is beleidsmedewerker WMO bij de gemeente Leiden en als projectleider betrokken bij het Koploperproject Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning. Sandra laat aan de hand van enkele sheets zien waar de projectgroep zich de komende twee jaar op gaat richten. In het voorstelrondje werd al opgemerkt dat er onduidelijkheid is ten aanzien van de definitie van de OCO. In de WMO wet uit 2015 is deze term als volgt gedefinieerd.

> Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

Dit is een brede definitie. Met een bijbehorende memorie van toelichting is er aan deze definitie een aantal aanvullende punten toegevoegd. De OCO moet gratis zijn; voor alle inwoners toegankelijk zijn; het belang van de inwoner is het uitgangspunt en de gemeente heeft beleidsruimte in de wijze waarop de ondersteuningsfunctie wordt vormgegeven. Op dit moment heeft de gemeente Leiden de functie van OCO belegd bij de organisaties MEE, Lumen en de Welzijnspartijen. De opdracht aan het Koplopersproject is tweeledig: het afbakenen en positioneren van de OCO (wat verstaan we onder OCO en wat is daarvoor benodigd) en het bevorderen van de bekendheid van de OCO. Bij het voorstelrondje kwam naar voren dat een aantal organisaties van mening is dat zij een vorm van cliëntondersteuning bieden, maar dat dit niet als zodanig benoemd wordt. Mensen kennen het begrip onafhankelijke cliëntondersteuning wel, maar weten niet te benoemen wat het nu precies is of maken er al gebruik van zonder het te weten. De projectgroep wil de komende twee jaar vooral ook benutten om de term OCO duidelijker af te bakenen en bekender te maken bij inwoners en professionals. In dat kader is Sandra benieuwd naar de uitkomsten van onderhavige bijeenkomst, wat als input kan dienen voor het project. De presentatie van Sandra leidt onder meer tot de volgende vragen.

De OCO wordt veelal alleen teruggezien in ondersteuning aan volwassenen; is hier ook aandacht voor bij de jeugd? Sandra heeft in haar presentatie al aangegeven dat de OCO toegankelijk is voor alle inwoners. Dit betekent dat ook jeugdigen zich tot voormelde partijen kunnen richten voor ondersteuning. Daarnaast biedt welzijnsorganisatie SOL een vorm van cliëntondersteuning aan, specifiek gericht op de jeugd. De praktijk laat echter zien dat het merendeel van de gebruikers van de OCO 18+ is. Dit kan een gevolg zijn van onbekendheid met de OCO onder de jeugd.
Gevraagd wordt welke methode de projectgroep gaat hanteren ten aanzien van de opdracht afbakening en positionering. Houdt positionering in het verkennen van het werkveld en bekijken wat er ontbreekt? Sandra kan daar nog geen passend antwoord op geven; daarvoor is de projectgroep nog te kort bezig. Zelf denkt zij aan een insteek waarbij de huidige situatie in kaart wordt gebracht en het bij relevante partners en geïnteresseerden ophalen van wat zij onder OCO verstaan. Met behulp van deze input en de uitgangspunten in de memorie van toelichting zal er een visie bepaald worden, aan de hand waarvan bepaald kan worden hoe en waar de OCO gepositioneerd kan/moet worden.
Op de vraag of bekend is hoeveel cliënten binnen het sociaal domein gebruik maken van de OCO antwoordt Sandra dat dit lastig te meten is, mede omdat voor mensen niet altijd helder is wat onder de OCO verstaan moet worden. Uit het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek kan wel afgeleid worden dat een derde van de ondervraagden bekend is met de OCO. Daarnaast kan uit de reacties geconcludeerd worden dat het merendeel van deze groep ondersteuning binnen de eigen kring zoekt en slechts een beperkt deel bij een andere partij. Vanuit de aanwezigen wordt opgemerkt dat dit mogelijk zal samenhangen met het feit dat cliënten meer vertrouwen stellen in een bekend iemand en overtuigd willen zijn dat de ondersteuner de juiste deskundigheid bezit.
Voor een aantal aanwezigen blijft ook na de toelichting van Sandra onduidelijk wat er onder de OCO verstaan moet worden; het blijft voor hen een containerbegrip. Sandra heeft hier begrip voor en dat is ook de reden waarom afbakening en bekendheid zo'n belangrijk onderdeel van het project vormen. In principe valt elke vorm van informatie en advies onder het begrip OCO. Het is van belang om met betrokken partijen te bekijken wat verstaan we er nu precies onder en dit helder te formuleren.
Gevraagd wordt hoe de gemeente de onafhankelijkheid van de ondersteuning checkt c.q. borgt. Sandra kan deze vraag niet beantwoorden. Ook dit item is een van de aandachtspunten binnen het project. Vooralsnog gaat zij ervan uit dat het borgen van de onafhankelijkheid binnen de dienstverlenende organisaties zelf plaatsvindt, in de vorm van controle door een Cliëntenraad.
Onder dankzegging voor haar komst en inbreng verlaat Sandra Nooteboom de bijeenkomst.

5. Peiling ervaringen met de OCO onder de achterban

In het kader van het ophalen van ervaringen met de OCO bij de achterban had de Adviesraad een drietal vragen voorbereid, te weten: 1. Waar zou een cliëntondersteuner aan moeten voldoen?; 2. Hoe wordt er nu over cliëntondersteuning gecommuniceerd en wat vinden de aanwezigen daarvan?; en

3. Zijn er ervaringen met cliëntondersteuning die de aanwezigen willen delen. Gezien de tijd wordt afgesproken de peiling te beperken tot de derde vraag en waar mogelijk in de reacties aspecten uit de andere twee vragen mee te nemen. Dit leidt onder meer tot de volgende reacties.

- Hiervoor is al opgemerkt dat de praktijk laat zien dat vertrouwen en deskundigheid belangrijke pijlers vormen bij onafhankelijke ondersteuning. Te overwegen is om een pool te creëren van ondersteuners, die geselecteerd worden op een aantal competenties waaronder expertise, vasthoudendheid en daadkracht. Elly merkt op dat de Sociale Wijkteams en MEE de nodige expertise kunnen bieden. Onder de aanwezigen wordt twijfel uitgesproken of deze organisaties wel onafhankelijk genoeg zijn en of zij niet te veel met de gemeente verweven zijn.
- Uit de praktijk blijkt voorts dat niet altijd het belang van de cliënt voorop staat bij het toewijzen van zorg; er wordt bij het beoordelen van een aanvraag nog teveel zwart-wit gedacht. Een verzoek tot huishoudelijke ondersteuning zou niet per definitie afgewezen moeten worden vanuit het argument dat als een cliënt in staat is om te werken, hij/zij ook in staat zou moeten zijn om huishoudelijk werk te verrichten. Er zou veel meer naar de eigen keuzes van cliënten gekeken moeten worden, in de zin van waar wil/kan ik mijn energie aan besteden. In het ondersteunen van het persoonlijke belang van een cliënt ligt een belangrijke rol voor de OCO. Het is belangrijk dat er niet alleen gedacht wordt vanuit de problematiek van een cliënt, maar dat er ook gekeken wordt naar wat de cliënt zelf wil; of de oplossing ook past bij de gedachten van een cliënt.
- In het verlengde van het vorige punt wordt opgemerkt dat er bij het aanbieden van ondersteuning binnen het sociaal domein ook veel meer out of the box gedacht moeten worden. Een verhuizing naar een andere gemeente leidt vaak tot problemen in de overgang van het dienstenaanbod. Ook de OCO zou los van bestaande regels en het aanbod aan voorzieningen moeten kunnen kijken en voor een cliënt op zoek moeten gaan naar een maatwerkoplossing.
- De suggestie wordt gedaan om bij de OCO ook een regierol neer te leggen op het gebied van preventie. Op het moment dat een ondersteuner meervoudige problemen signaleert, zou hij/zij ook daarin kunnen adviseren c.q. ondersteunen. De OCO is van toepassing op het gehele terrein van het sociaal domein, dus ook op het gebied van financiën en wonen.
- De gemeente moet veel nadrukkelijker met inwoners gaan communiceren over het recht op c.q. de mogelijkheden voor onafhankelijke ondersteuning. Nu worden cliënten daar veelal door belangen-organisaties op gewezen of komt het zijdelings ter sprake in contacten met de Sociale Wijkteams.
- De vraag waar een cliëntondersteuner aan moet voldoen, leidt bijna automatisch tot de vervolgvraag of de ondersteuner een generalist of een specialist moet zijn. Voor beiden valt wat te zeggen. Uit de reacties blijkt dat er meer geneigd wordt naar een generalist. Je hebt iemand nodig die in staat is om zich in de vraag te verdiepen en de wegen weet te vinden; deskundigheid is te verwerven. Maar meer nog gaat het erom of de cliënt er vertrouwen in heeft dat de ondersteuner hem/haar goed kan helpen. Hierbij is het belangrijk dat een ondersteuner ook in staat moet zijn om zijn/haar eigen beperkingen te kennen en in het belang van de cliënt zijn/haar grenzen moet kunnen aangeven en de hulpvraag aan een andere ondersteuner door te zetten.
- Ten aanzien van het item vertrouwen komt de vraag naar voren of een cliënt zelf zijn/haar ondersteuner mag kiezen. Kan de cliënt op dit punt bijvoorbeeld over een bepaald PGB-budget beschikken? Voor zover bekend is dit laatste niet het geval en zal de cliënt zich moeten beperken tot de partijen aan wie de OCO is toebedeeld of in eigen kring en/of bij belangenorganisaties op zoek moeten gaan naar ondersteuning.
- Voor de Adviesraad komt uit de diverse reacties van de aanwezigen vooral de term bewustwording naar boven. Hoe krijgen wij de OCO goed in beeld bij de diverse doelgroepen binnen het sociaal domein. De Adviesraad ziet hier voor zichzelf de taak weggelegd om dit gegeven nadrukkelijk bij de gemeente onder de aandacht te brengen en te houden. Maar ook bij de achterbanorganisaties ligt hier een rol in het informeren van hun achterban over de mogelijkheden. Dit vraagt wel om een heldere definitie van het begrip OCO en een duidelijk overzicht van organisaties die op dit punt geraadpleegd kunnen worden. In het kader van het verkrijgen van meer inzicht in de doelgroepen en hun specifieke toegang tot hulpverlening zegt de Adviesraad toe in overweging te nemen om aansluitend achterbanbijeenkomsten te organiseren toegespitst op de specifieke doelgroepen (WMO, Jeugd en Werk en Inkomen).

Elly wil toe naar een afronding. Mochten de aanwezigen nog aanvullende ervaringen kenbaar willen maken, dan kunnen zij dit via de andere mediakanalen van de Adviesraad inbrengen.

6. Rondvraag en afsluiting

Elly dankt de aanwezigen voor hun inbreng. De Adviesraad blijft monitoren wat er zoal in het Koplopersproject gebeurt. Johan voegt hieraan toe dat de diverse reacties bij hem de gedachte hebben opgeroepen of de Adviesraad hier niet pro actiever in zou kunnen/moeten optreden door onder meer de input van deze bijeenkomst met de gemeente te delen. De achterban wordt via de website van de ontwikkelingen op de hoogte gehouden.

Hanneke Kuipers attendeert de Adviesraad nog op het Meedenkersnetwerk dat actief is in de Duin- en Bollenstreek. Inwoners van de Duin- en Bollenstreek kunnen bij deze organisatie met al hun vragen terecht over de juiste zorg en ondersteuning en zij bieden ook onafhankelijk cliëntondersteuning aan. Wellicht kan de Adviesraad zich nader informeren over deze organisatie en deze informatie met de gemeente delen.

Johan dankt hierop de deelnemers voor hun aanwezigheid en sluit de bijeenkomst.

Deelnemerslijst online achterbanbijeenkomst Adviesraad Sociaal Domein 20 april 2021

Beekers, Sofie	Leidse Rechtswinkel
Bikker, Barbera	Voor Elkaar Leiden
Bruin, Ton de	Dress For Succes
Boejharat, Anita	Juridisch Loket
Doornbosch, Niekie	Stichting Lumen
Doorne, Lisette van	Stichting Nu voor Later
Hardeveld, Christina	Ouderenberaad ZH-N en Stichting 55+
Hemelaar, Jos	Ad Astra advocaten
Jagt, Suzanne van der	Gemeenteraadslid PvdA
Jonker, Simon	De Werkwissel
Kuipers, Hanneke	Humanitas Thuisadministratie
Olijerhoek, Erik	Platform Gehandicapten Leiden
Otten, Martijn	Gemeenteraadslid PvdA
Raadsveld, Marten Tjaard	VluchtelingenWerk
Roodenburg, Roel	Centrale Cliëntenraad De Binnenvest
Rowaan, Rembrandt	Gemeenteraadslid GroenLinks
Sandoval Garcia, Tobias	Gemeenteraadslid CDA
Schuurman, Hans	Stichting 55+
Waalboer, Peter	Platform Gehandicapten Leiden en Oogvereniging
Wouters, Rik	Oogvereniging
Wezel, Lars van	Stichting Lumen
Zwierstra, Nynke	Gemeente Leiden, contactambtenaar Adviesraad
Zwieten, Dennis van	Leidse Rechtswinkel