

Inzet van cliënt ondersteuners in de gemeente Drechterland

Werkgroepje adviesraad sociaal domein: Marga Beerepoot en Marga Homan

Aanpak: oproep aan burgers om ervaring te delen met de adviesraad d.m.v. een advertentie in de plaatselijke dorpsblaadjes

Resultaat:

1. Er zijn maar weinig burgers die op de oproep hebben gereageerd en die mensen die dat wel hebben gedaan snappen nog niet goed wat de adviesraad inhoud en zijn gereserveerd met het geven van input.
2. Naast de enkele burgers hebben we ook een professional gesproken (wijkverpleegkundige) die waardevolle input heeft gegeven.
3. Naast de aanpak van het werkgroepje ontvingen we een rapport van Rinske Groot, zij heeft in 2017 onderzoek gedaan naar de inzet van cliënt ondersteuning aan de burgers. Dit uitgebreide rapport heeft gediend tot zo goed als volledige input aan de werkgroep.

Belangrijke conclusies:

- De samenwerking tussen professionals en de WMO-consulenten van de gemeente wordt beter maar is zeker nog niet optimaal.
- Er wordt volgens de wijkverpleging door de WMO-consulenten veel gelet op de zorgkosten terwijl de inschatting soms beter kan zijn om te starten met zorg en na stabilisatie over te dragen aan vrijwilligers, dat kan soms problemen voorkomen en dus uiteindelijk kosten besparen. Geef de consulenten professionele verantwoordelijkheid, mogelijk gaan zij dan de zorg verlenen die noodzakelijk is en binnen de criteria past.
- "Onbekend maakt onbemind". Burgers hebben onvoldoende kennis van cliënt-ondersteuning en nemen dat van WMO-consulenten niet snel aan. Alleen melden is niet genoeg.

Advies uit eigen onderzoekje en die van Rinske Groot:

- Investeer in een goede samenwerking tussen WMO-consulenten en de professionals, een goede samenwerking levert 1+1=3.
- Vertrouw op de kennis van de professionals, geef ze een kostenverantwoordelijkheid, dan zal onnodige inzet van zorg worden voorkomen en wordt er altijd zorg geboden waar dit echt nodig blijkt.
- Meer bekendheid geven aan cliënt-ondersteuners en deze vooral door de professionals laten aanbieden, met hen is een vertrouwensband en zal men er sneller voor open staan.
- Client-ondersteuners waar de gemeente zaken mee doen laten inzetten op het gehele proces, van hulpvraag helder krijgen tot nazorg, ook als de WMO voorziening wordt afgewezen.
- Laat consulenten kennismaken met de cliënt-ondersteuners waar de gemeente zaken mee doen, dat verlaagd de drempel om de ondersteuning aan te bieden.
- Het klantcontactcentrum, het eerste contact met de gemeente, op de hoogte stellen van de cliënt-ondersteuning en welke rol die kunnen spelen. Zij zouden in vroeg stadium snel hulp kunnen bieden en soms zelfs zorg kunnen voorkomen.

Hem, 12 juni 2018