

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Staatssecretaris
Mevrouw drs. T. van Ark
Postbus 90801
2509 LV Den Haag

Den Haag, 9 november 2017

Betreft: Onafhankelijke Cliëntondersteuning
Referentie: LCR/17-0078/GvdM/BH

Geachte mevrouw Van Ark,

Om te beginnen feliciteren wij u van harte met uw benoeming als staatssecretaris van het ministerie van SZW, een mooie nieuwe uitdaging. De Landelijke Cliëntenraad, uw cliëntenraad, vraagt uw specifieke aandacht voor de onafhankelijke cliëntondersteuning. Wij kunnen ons voorstellen dat u in eerste aanleg denkt dat wij ons tot het verkeerde ministerie richten, omdat deze ondersteuning in een artikel van de Wmo is geregeld. Uit deze brief, die wij ook sturen aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en uw collega's van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, en Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, wordt duidelijk dat u een belangrijke bijdrage kunt leveren aan de realisatie en invulling van onafhankelijke cliëntondersteuning. In het bijzonder vragen over werk, uitkeringen en schulden.

We sluiten aan bij wat in het regeerakkoord over onafhankelijke cliëntondersteuning is geschreven. "We investeren extra in onafhankelijke cliëntondersteuning die de cliënt op weg helpt op verschillende levensgebieden (waaronder maatschappelijke ondersteuning, zorg, inkomen en werk). Dit gebeurt in samenspraak met gemeenten en zorgkantoren, die deze functies moeten organiseren. In deze kabinetsperiode is hiervoor 55 miljoen beschikbaar, daarna 10 miljoen per jaar".

Het verheugt ons zeer dat het kabinet Rutte III het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning onderstreept met het uitspreken van ambities en door het vrijmaken van extra middelen. Dit laat zien dat het kabinet onderkent hoe belangrijk deze ondersteuning is. Wij verzoeken u om verbeteringen in nauw overleg met ons en andere vertegenwoordigers van cliënten vorm te geven. Wij zijn immers de stem van een aanzienlijke groep mensen die (potentieel) vragen wil stellen aan de onafhankelijke cliëntondersteuner. Wij kennen hun vragen, wensen en signalen en delen die graag met u om tot adequate en zinvolle verbeteringen te komen.

Bovendien zijn wij in staat om onze achterbannen in het land te mobiliseren om hun inbreng te leveren in dialogen over de cliëntondersteuning in hun gemeente.

Mensen met vragen over dienstverlening in het publieke domein moeten bij iemand terecht kunnen die hen vanuit hun perspectief en realiteit gratis informeert, adviseert en ondersteunt tijdens de diverse fasen die zij doorlopen bij een aanvraag.

Hier mogen mensen volgens de WMO op kunnen rekenen, dit is echter nog lang niet overal praktijk. Wij volgen de ontwikkelingen in het land en constateren met zorg dat veel te veel mensen nauwelijks weet hebben van onafhankelijke cliëntondersteuning. Wij lezen dit bijvoorbeeld in het monitoringsonderzoek Participatiewet, maar horen dit ook van mensen zelf. Mensen worden er ook nog nauwelijks op gewezen en als dat wel zo is dan beperkt de ondersteuning zich tot zorg en het terrein van de WMO. Dit strookt wat ons betreft niet met de doelstelling van de onafhankelijke cliëntondersteuning die uitgaat van een levensbrede en integrale benadering. Wij zijn dan ook blij met het regeerakkoord op dit punt.

De Tweede Kamer vraagt u (motie 34477-24 Bruins Slot en van Engelshoven) om in overleg met de VNG een stappenplan te ontwikkelen, zodat per 1 januari 2018 aan de wettelijke verplichting wordt voldaan om vindbare, onafhankelijke en deskundige cliëntondersteuning ter beschikking te stellen aan burgers. Deze motie is gericht op één aspect: ondersteuning ten behoeve van het 'keukentafelgesprek'. We delen het ongeduld dat uit de motie spreekt. De implementatie van onafhankelijke ondersteuning verloopt uiterst traag, wij vinden dat versnelling is geboden.

De LCR, haar leden en partners, kunnen u op meerdere manieren behulpzaam zijn om in de versnelling te komen bij het realiseren van de gewenste onafhankelijke en deskundige cliëntondersteuning. Wij kennen de leef- en belevingswereld van de mensen die een beroep doen op de cliëntondersteuning, hierdoor weten we welke verbeteringen noodzakelijk zijn. In de bijlage treft u onze eerste voorstellen aan.

Wij bespreken graag met u onze voorstellen voor een versnelde implementatie van de onafhankelijke cliëntondersteuning. We zullen dit onderwerp agenderen op het eerste Bestuurlijk Overleg.

Met vriendelijke groet,



Gerrit van der Meer
Voorzitter

Bijlage: Verbeterpunten

Samenstelling Landelijke Cliëntenraad

- **Landelijke cliëntenorganisaties:** Vakcentrale voor Professionals/ Christelijk Nationaal Vakverbond (VCP/CNV), Ieder(in) (2 zetels voor het netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte), Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO), Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV, publieke sector), Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV, private sector), Vertegenwoordiger organisaties van Minderheden (SMN, IOT), MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid.
- **Vertegenwoordigers van cliëntenraden:** cliëntenraden SVB en UWV.
- **Vertegenwoordigers van de gemeentelijke cliëntenparticipatie:** Mobility, cliëntenraden G4, vertegenwoordiger dak- en thuislozen.

Bijlage Verbeterpunten

Betere vindbaarheid

Zowel in actieve zin (mensen er op wijzen) als passieve zin (via communicatiemiddelen) mensen goed informeren over wat onafhankelijke cliëntondersteuning is en te bieden heeft en waar deze te vinden is. Door:

- Branding van onafhankelijke cliëntondersteuning door een landelijk te kiezen naam, ministerie van VWS financiert landelijke publiciteitscampagne.
- Een landelijke website onder dezelfde naam. Hier is te lezen wat onafhankelijke cliëntondersteuning is en te bieden heeft, voor wie de ondersteuning is en waar die is te vinden. Gemeenten maken dat laatste via deze website bekend. Verandert de uitvoerder van onafhankelijke cliëntondersteuning, dan kan die niet meer onder die landelijk verkozen naam werken. Zo wordt het voor burgers makkelijker om de cliëntondersteuning te vinden in iedere gemeente.
- Nagaan of die website tevens algemene informatie biedt in het kader van de informatiefunctie van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Verbreiding naar levensbreed

Om te zorgen dat mensen ook weten dat zij vragen kunnen stellen op meerdere levensterreinen, stellen we voor:

- Alle organisaties in het publieke domein 'opdracht' te geven dan wel dringend te verzoeken om hun cliënten actief en passief te informeren over onafhankelijke cliëntondersteuning (SVB, UWV, onderwijssector, woningcorporaties, uiteraard gemeentelijke diensten). Daar hebben ook zij belang bij. Overwogen moet worden of ook instellingen die voor gemeenten werken hier een functie hebben.
- Via de medezeggenschap van die organisaties wordt bepaald hoe het informeren over onafhankelijke cliëntondersteuning het meest effectief op de cliënt gericht kan worden.

Integrale ondersteuning

De indeling van de zorg in de WMO, WLZ en de ZVW is voor veel mensen onbegrijpelijk. Onafhankelijke cliëntondersteuning heeft een belangrijke taak bij het informeren over integrale ondersteuning en de doorgaande lijn tussen ondersteuning bij WMO, Jeugdwet, ZVW en WLZ. Specifiek ook bij ZVW-zorg met verblijf bij opname-ontslag. Ouderen en mensen met een psychische beperking kunnen hier veel baat bij hebben.

Voor mensen die te maken hebben met toe- of afnemend arbeidsvermogen is een andere vorm van integrale ondersteuning nodig. Welke arrangementen passen bij hun situatie van dat moment? Past werken met aanpassingen op de arbeidsmarkt of is beschermt werk beter? En als werken tijdelijk of langdurend niet mogelijk is? Bij welke organisaties moet je voor welke vraag terecht, UWV of de gemeente?

Vraag matchen met aanbod via lokale dialoog

Het versterken van de lokale dialoog over vormgeving onafhankelijke cliëntondersteuning door middel van bijeenkomsten waar gemeenten, cliënten en vertegenwoordigers van cliënten bespreken hoe die levensbrede ondersteuning het beste aansluit bij hun vragen. Naast bijeenkomsten denken we ook aan monitoring. Het ontwikkelen van een 'thermometer' en een handleiding voor cliëntvertegenwoordigers om effectief in kaart te brengen hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning er in hun gemeente voor staat en hen helpt dit onder de aandacht te brengen.

Kwaliteit

- Het ophalen en delen van ervaringskennis als basis voor de verbeteragenda op lokaal niveau;
- Het inzetten en beter benutten van ervaringsdeskundigheid;
- Het organiseren van leerkringen/casusoverleg voor de verbetering van de kwaliteit van de uitvoering;
- Erkenning en registratie beroep cliëntondersteuner en deze opnemen in kwaliteitsparagraaf WMO;
- Leren van de huidige 'Koplopers'.
- Extra aandacht voor moeilijk te bereiken kwetsbare burgers:
 - Het opzetten van een pilot aanpak voor groepen die nu niet altijd tijdig de passende zorg en ondersteuning krijgen (mensen met een verstandelijke beperking, mensen met Zeer Ernstig Verstandelijke en Meervoudige Beperkingen);
 - Het versterken van laagdrempelige, outreachende werkvormen van cliëntondersteuning voor groepen die moeilijk bereikt worden (zorgmijders, daklozen, anderstaligen).