



Gemeente Rotterdam
t.a.v. de wethouders S. de Langen, J. Bokhove, R. Moti en M. Grauss
Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Betreft: Cliëntondersteuning vanuit
het perspectief van de Rotterdammer
Kenmerk: BR010.21-019.u

Rotterdam, 28 september 2021

Geachte wethouders De Langen, Bokhove, Moti en Grauss,

Andermaal dringt de Brede Raad 010 er met deze brief bij u persoonlijk op aan er in 2022 voor te zorgen dat OCO bekend is bij alle Rotterdammers en beschikbaar is binnen alle terreinen van het sociaal domein.

Sinds 2019 is onafhankelijke cliëntondersteuning in Rotterdam beschikbaar. Deze werd door de gebruikers als zeer waardevol ervaren. Begin 2020 adviseerde de Brede Raad 010 de gemeente dan ook om OCO beschikbaar te stellen bij alle toegangsloketten van de gemeente (advies "In eigen beheer", Brede Raad 010, februari 2020). En in september 2020 gaven we bij wethouder De Langen aan wat er voor Rotterdammers nodig is om de beschikbaarheid van de OCO beter onder de aandacht te brengen. Ondanks al onze adviezen en gesprekken van de afgelopen vijf jaar blijven we signalen ontvangen dat Rotterdammers niet van de beschikbaarheid van de OCO op de hoogte zijn. In het in mei 2021 door de Brede Raad 010 uitgebrachte advies "Het Pgb: telt elk kind mee?" bleek dat cliënten, hulpverleners en wijkteams niets afweten van de OCO. We zijn in gesprek gegaan met de verschillende partijen betrokken bij de OCO (zie bijlage). En hebben hun gevraagd naar hun ervaringen en ideeën om zo te komen tot de verbeterpunten voor de Rotterdammer.

➤ **Bekend bij de toegang**

Rotterdammers moeten op het moment dat zij een beroep doen op het systeem van zorg en ondersteuning meteen een beroep kunnen doen op een onafhankelijke cliëntondersteuner. Tijdens onze gesprekken bleek dat Rotterdammers bij de toegangsloketten van de gemeente Rotterdam niet worden gewezen op de mogelijkheid

**Stichting Brede Raad
Rotterdam**
Schiekade 105
3033 BH Rotterdam

Tel. 06 – 27 27 93 60
info@brederaad-010.nl
www.brederaad-010.nl

KvK 636 486 44
NL 48 RABO 030 483 65 32

van OCO. Ook bij het aanvragen van een indicatie wordt niet vermeld dat zij recht hebben op OCO. Bovendien is het niet duidelijk hoe zij in contact kunnen komen met OCO.

“Zeker sinds de decentralisaties is het voor Rotterdammers moeilijker geworden om de juiste hulp en ondersteuning te vinden. Er zijn erg veel verschillende loketten, hulp wordt te gesegmenteerd aangeboden”, aldus een medewerker van een wijkteam.

➤ Bekend bij professionals

Ook blijken professionals er vaak niet van op de hoogte te zijn dat en waarvoor een onafhankelijk cliëntondersteuner ingeschakeld kan worden. Zo worden cliëntondersteuners soms geweigerd bij gesprekken met het wijkteam. En worden de mensen die baat zouden kunnen hebben bij ondersteuning hier vaak niet op gewezen.

“De processen binnen het Jongerenloket zijn ook lang niet altijd even helder. Als er ondersteuning is waardoor er bijvoorbeeld vanaf het begin af aan de goede stukken worden aangeleverd, kunnen er ook veel makkelijker besluiten worden genomen”, zegt een afdelingshoofd van het Jongerenloket.

➤ Kwaliteit reguliere cliëntondersteuning

De OCO zoals de gemeente Rotterdam deze samen met de Brede Raad 010 in 2017 heeft ingericht, is bedoeld als vangnet voor de Rotterdammers die belemmeringen ervaren bij het verkrijgen van toegang tot het bestaande/reguliere systeem van zorg en ondersteuning in Rotterdam. Of die vastlopen in het systeem. De verhouding tussen bestaande cliëntondersteuning en de vangnetfunctie van de onafhankelijke cliëntondersteuning ziet u uitgebeeld in schema Fig. 1.



Onafhankelijke cliëntondersteuning



Gemeente Rotterdam

Fig. 1 - Model cliëntondersteuning in Rotterdam (Advies opdrachtformulering onafhankelijke cliëntondersteuning, Brede Raad 010, november 2017)

De rol van de gemeente is erop toe zien dat de kwaliteit van deze ondersteuning getoetst wordt. De ondersteuning wordt zowel door professionele organisaties als door vrijwilligersorganisaties geboden. De signalen en knelpunten die worden aangegeven door de OCO zouden een belangrijke rol moeten spelen bij de aanbesteding en bij het toetsen van de ondersteuning.

➤ Contact tussen verschillende partijen

In het beleidsplan ‘Heel de stad’ van januari 2021 zegt u:

“Samen reflecteren, leren en verbeteren is de norm om de beste hulp en ondersteuning voor Rotterdammers te bieden: dit betekent dat onze gesprekken zich richten op leren van het verleden en van anderen”.

Ervaringen met de bekendheid en beschikbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning in Rotterdam. - Brede Raad 010 - september 2021

Uit de gesprekken die wij hebben gevoerd, bleek dat formele en informele cliëntondersteuners weinig contact met elkaar hebben en dat zij moeilijk in contact komen met de professionals. Terwijl dit voor kennismaking, afstemming, samenwerking en uitwisselen van ervaringen, kortom het verbeteren van de kwaliteit, essentieel is.

➤ OCO op verschillende niveaus

In 2017 is afgesproken te starten met OCO binnen de Wmo. Deze zou later worden uitgebreid naar OCO voor de Jeugdwet, de Participatiewet, (O)GGZ, armoedebeleid en schulddienstverlening. De huidige OCO heeft het aanbod inmiddels uitgebreid met het bieden van ondersteuning bij jeugd. Maar zeker binnen de andere terreinen is OCO niet of onvoldoende bekend.

Kortom

Gezien de slechte bekendheid van de OCO vraagt de Brede Raad 010 u om in uw reactie op deze brief aan te geven wat u gaat doen om in 2022 de volgende punten te bereiken:

1. Rotterdammers te informeren over de mogelijkheid van OCO, binnen het gehele sociale domein; over welke rol de OCO kan vervullen; en hoe zij in contact kunnen komen met de OCO. Betrek hierbij de professionele OCO.
2. Professionals in het sociale domein en het zorgdomein te informeren over de OCO; Over welke rol de OCO kan vervullen; en hoe deze professionals in contact kunnen komen met de OCO. Betrek hierbij de professionele OCO.
3. De verschillende partijen binnen de cliëntondersteuning met elkaar in contact te brengen met als doel de burger beter van dienst te zijn, onderlinge kennismaking, duidelijkheid creëren wanneer de professionele OCO en wanneer de vrijwillige OCO ingezet wordt, en gezamenlijk te reflecteren en verbeteringen aan te brengen in het gehele ondersteuningssysteem.
4. Goed functionerende cliëntondersteuning onderdeel te maken van de kwaliteitstoetsing van organisaties in het sociale domein.
5. De verbeterpunten aangedragen door de OCO te gebruiken bij de kwaliteitstoetsing en het verbeteren van het gehele ondersteuningssysteem.
6. Voorwaarden te stellen aan de kwaliteit van de informele cliëntondersteuning.
7. De OCO structureel uit te breiden naar de Jeugdwet, Participatiewet, (O)GGZ, armoedebeleid en schulddienstverlening.

Wij kijken uit naar uw schriftelijke reactie.

Met vriendelijke groet,
Namens het adviesteam Bekendheid en Beschikbaarheid OCO,



Koen van Dijk,
Directeur-Voorzitter Brede Raad 010

Bijlage: Ervaringen met betrekking tot de bekendheid en de beschikbaarheid van de OCO in Rotterdam



Ervaringen met betrekking tot de bekendheid en beschikbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning in Rotterdam

Bijlage bij adviesbrief 'Cliëntondersteuning vanuit het perspectief van de Rotterdammer'

Door:

Cock van Bavel
Djanny Bracke
Bert Feikens
Arja den Ouden
Karin Treffers
Gerda Huijssen

September 2021

Ervaringen met betrekking tot de Bekendheid en Beschikbaarheid van de OCO in Rotterdam – BIJLAGE bij adviesbrief Cliëntondersteuning vanuit het perspectief van de Rotterdam, d.d. 27 september 2021

Het adviesteam is in gesprek gegaan met de verschillende partijen en Rotterdammers die betrokken zijn bij de Onafhankelijke Cliëntondersteuning.

Er is gesproken met:

- Drie Rotterdammers die OCO hebben ontvangen
- De heer Van der Hout en de heer Slooff - verantwoordelijk ambtenaren gemeente Rotterdam
- Medewerker wijkteam
- Mevrouw Schreur, mevrouw Huttenga, de heer Barvoets - Jongerenloket
- De heer Zonne, mevrouw Den Ouden - Onafhankelijk Cliëntondersteuners
- Mevrouw Groen - Informele Onafhankelijk Cliëntondersteuner
- Vrijwilligersorganisaties: MARA, SPIOR, SKIN, NOOM, UVV, Samen 010 en KBO

We hebben hen gevraagd naar ervaringen, knelpunten en oplossingen.

Hierbij een samenvatting van deze gesprekken en verderop de ervaringen van twee Rotterdammers, mevrouw Gonzalves en Karlijn (fictieve namen).

Over het algemeen kunnen we stellen dat Rotterdammers en professionals er niet van op de hoogte te zijn dat zij een onafhankelijk cliëntondersteuner kunnen inschakelen. Ook weten zij vaak niet dat OCO ingeschakeld kan worden voor ondersteuning bij het aanvragen van hulp én als zij vastlopen tijdens het traject.

“Zeker sinds de decentralisaties is het voor Rotterdammers moeilijker geworden om de juiste hulp en ondersteuning te vinden. Er zijn erg veel verschillende loketten, hulp wordt te gesegmenteerd aangeboden.”, aldus een medewerker van een wijkteam.

Rotterdammers en OCO

Mevrouw Gonzalves is op een heel bijzondere manier bij de OCO terechtgekomen. Er had veel voorkomen kunnen worden als mevrouw Gonzalves eerder ondersteuning had ontvangen van een OCO'er. De OCO'er in haar geval was een professional. Deze heeft haar geholpen toen de situatie al volledig uit de hand was gelopen. In Karlijn haar geval stond er in de afspraak bevestiging vermeld dat er iemand bij het gesprek aanwezig mocht zijn. Maar deze zin zou Karlijn niet op het idee hebben gebracht om de thuiszorgmedewerker te vragen of om de professionele OCO te bellen. Karlijn is op dit idee gekomen omdat zij een bekende is van de Brede Raad 010 en daardoor met de OCO bekend is.

Formele en informele OCO

Hulp vragen is moeilijk. De weg binnen het systeem vinden is ingewikkeld, zeker als je niet met het systeem bekend bent en al helemaal niet als je de taal niet goed machtig bent. Mensen vragen vaak veel te laat om hulp. Vaak zijn de problemen dan al zo complex dat het wijkteam geen hulp meer kan bieden. De vrijwilligersorganisaties geven aan dat de gemeente meer zou moeten vertrouwen op de maatschappelijke/vrijwilligers/zelf-organisaties, de partijen die niet afhankelijk zijn van aanbestedingen en daarmee hun wortels in de stad hebben.

De gemeente zet nu erg in op de wijken en de wijkteams. Er is weinig verbinding tussen stedelijk en wijk; er zit spanning tussen. De meeste zelforganisaties en netwerken voor doelgroepen zoals dak- en thuislozen, ongedocumenteerden, (O)GGZ, dakloze jongeren en tienermoeders werken op stedelijk niveau. Het werkt dan niet als ze naar de Vraagwijzer in de wijk moeten. De stedelijke organisaties overzien het geheel, de stedelijke laag moet blijven.

De formele en informele OCO geven regelmatig bij de gemeente aan welke hiaten er zijn in de toegang tot zorg en ondersteuning en in het ondersteuningssysteem. Zij hebben niet het idee dat het aangeven hiervan leidt tot structurele verbeteringen. De gemeente zelf geeft aan dat het indienen van klachten de enige manier is om te verbeteren. Echter, de drempel om een klacht in te dienen is voor de burger vaak te hoog.

“In theorie klopt de structuur van de OCO, informeel/formeel. Het netwerk is goed georganiseerd, er zijn veel voorzieningen en mogelijkheden mensen kunnen overal gebruik van maken. Maar de verschillende schakels komen niet voldoende met elkaar in contact en de formele OCO is niet te vinden voor mensen die het echt nodig zouden hebben”, zegt een directeur van een vrijwilligersorganisatie.

De vrijwilligersorganisaties geven aan dat er geen structureel contact is tussen hen en de formele OCO'ers. Terwijl dit voor afstemming, samenwerking en uitwisselen van ervaringen heel goed is. Zowel voor de kwaliteit van de OCO, als voor het gezamenlijk signaleren van knelpunten en het aandragen van mogelijke oplossingen bij de gemeente. Gemeente legt de verantwoordelijkheid voor bekendheid van OCO bij de OCO zelf, terwijl hier geen uren voor beschikbaar zijn.

Gemeentelijke loketten en OCO

OCO is ook niet voldoende bekend bij de gemeentelijke toegangsloketten. Bij het Jongerenloket bijvoorbeeld is men niet bekend met OCO. Het nut van de OCO wordt hier wel heel duidelijk gezien en onderschreven. De processen binnen het Jongerenloket zijn lang niet altijd even helder en als er ondersteuning is waardoor er vanaf het begin af aan de goede stukken worden aangeleverd, kunnen er ook veel makkelijker besluiten worden genomen. OCO kan een belangrijke rol spelen als het gaat om de vraagverheldering, of terecht komen bij de juiste hulpverlening. Zeker bij jongeren is er veel wantrouwen jegens de overheid en hulpverlening. Zij hebben vaak geen ondersteuning in hun netwerk. En als er op één terrein iets mis loopt, dan gaat het vaak op meer gebieden tegelijk mis.

Concrete aanbevelingen ter verbetering van de bekendheid en beschikbaarheid

- Informatie in De Havenloods (wordt goed gelezen).
- Informatie in de gebiedsgidsen.
- Informatie in het flyerpakket bij 75+ huisbezoeken.
- Informatie bij bewonersorganisaties.
- Informatie bij gezondheidscentra.
- Informatie in de wijkguides.
- Informatie bij de bibliotheek. Hier komen veel kwetsbare burgers o.a. bij de taalprojecten en de computercursussen.
- Medewerkers van 14010 moeten wijzen op de OCO.
- Flyers actief verspreiden in de wijken, in de huizen van de wijk, in het folderpakket.
- Meer bekendheid bij de Vraagwijzers. Zij moeten wijzen op de OCO. Dit kan ook door een folder (in verschillende talen) aan te bieden.
- Het hele aanbod moet duidelijk zijn met informatie over de OCO in het algemeen en voor de jeugd, GGZ, PW en schulddienstverlening. Zodat mensen zelf kunnen kiezen wie hen ondersteunt.
- Herhaal de informatie en kennismaking regelmatig. Er zou een vervolgcursus moeten zijn voor de vrijwilligers, waarin de link wordt gelegd met de wijkteams, en de welzijnsinstellingen.
- Verbeter de houding binnen de Vraagwijzers en wijkteams richting de vrijwilligers. Faciliteer kennismaking en samenwerking. Laat de vrijwilligersorganisaties b.v. aansluiten bij de werkoverleggen van de wijkteams.
- Infomeer de verschillende professionele organisaties over het aanbod van de vrijwilligersorganisaties. Focus hierbij op het creëren van onderling contact en samenwerking.
- Vrijwilligersorganisaties worden vaak gezien als een bedreiging voor de professionele organisaties. Houdt hier rekening mee met aanbesteden of in de opdrachten aan professionele organisaties. Neem hierin bijvoorbeeld op dat ze de samenwerking met vrijwilligersorganisaties moeten zoeken.
- Vrijwilligersorganisaties zouden de krachten kunnen bundelen. Hierbij niet alleen de organisaties die zich richten op ouderen. Maar ook de bewonersverenigingen, enz.

De ervaring van Mevrouw Gonzalves

Ik woon op Katendrecht. Ik ben zeer slechtziend. Communiceren via het internet is door mijn visuele beperking lastig. Om zelfstandig te kunnen blijven wonen krijg ik hulp met het huishouden, hulp bij de administratie en vervoer via Trevvel. De laatste gebruik ik onder andere om naar winkelcentrum Keizerswaard in IJsselmonde te gaan. Hier winkelen heeft veel voordelen voor mij; het centrum is overdekt, ik ken hier goed de weg, het is toegankelijk zonder roltrappen en drempels, ik weet welke winkels er zijn en waar ze zitten. De winkeliers kennen mij en zijn altijd behulpzaam. Ik doe hier zelfstandig mijn boodschappen en ga er naar de kapper. Daarnaast spreek ik mensen die ik ken en ben ik 'er even uit'.

Op een gegeven moment dreigde mijn ritten op te raken dus vroeg ik extra aan. Ik werd gebeld door de WMO consulent. Ze vertelde dat mijn aanvraag werd afgewezen. Volgens haar moest ik de wijkbus gebruiken om naar het winkelcentrum te reizen en niet Trevvel. Volgens haar is de wijkbus de voorliggende voorziening ik vond dit raar omdat de wijkbus niet naar IJsselmonde rijdt. De afwijzing betekent dat ik niet meer naar winkelcentrum Keizerswaard zou kunnen, omdat ik anders geen ritten meer onderhoud voor andere reizen. Hierdoor moet ik op Katendrecht boodschappen doen en daarbij word ik afhankelijk van anderen om mij hierbij te helpen.*

Ik heb geprobeerd op verschillende plekken aan te geven dat ik toch de ritten nodig had en dat ik door de afwijzing veel afhankelijker wordt. Niemand luisterde en ik werd steeds weer teruggestuurd naar dezelfde WMO medewerker. Het contact met haar verslechtert en ik kreeg het gevoel dat ik als lastpost word gezien. De toon van de medewerker is onvriendelijk en kortaf. Hierdoor voelde ik me onder druk gezet om akkoord te gaan met het besluit en verder geen actie meer te ondernemen. Maar dit zou voor mij een grote achteruitgang in mijn zelfstandigheid betekenen.

Toen kwam het moment dat mijn huidige WMO indicatie opnieuw beoordeeld moest worden. De betreffende WMO consulent zou hiervoor bij mij langskomen. De consulent vond mij inmiddels al zo vervelend dat zij gedreigd had met het verlagen van de indicatie. Ik begon in paniek te raken: als ik minder hulp zou krijgen met mijn administratie of in de huishouding zou ik niet meer zelfstandig kunnen wonen. Ik wist niet wat ik moest doen en uit nood heb ik wethouder De Langen gebeld. Ik heb alles uitgelegd aan de medewerker die ik aan de lijn kreeg. Ik heb haar verteld dat het indicatie gesprek over twee dagen zou plaatsvinden en dat ik het niet aandurf om het gesprek in mijn eentje te voeren. De ochtend van het gesprek wordt er bij me aangebeld en tot mijn opluchting staat er een onafhankelijk clientondersteuner voor de deur. De ondersteuner heeft mij enorm geholpen bij het gesprek, vooral om aan te geven wat ik nodig heb. De WMO-consulent wilde wel naar haar luisteren. Sindsdien helpt de ondersteuner mij bij dit soort gesprekken. Ik voel me veel rustiger en veiliger.

Toevoeging Brede Raad 010: Inmiddels loopt er een rechtszaak tussen mevrouw en de WMO-consulent. Ze heeft een andere consulent gevraagd maar deze kreeg ze niet, dus deze WMO-consulent beoordeelt nog steeds haar aanvragen....

** voorliggende voorziening: Hiermee worden voorzieningen of producten en diensten bedoeld die voor iedereen gebruikelijk (normaal) zijn om zelf (in) te kopen.*

De ervaring van Karlijn

Ik ontvang in verband met GGZ problematiek ambulante ondersteuning. Door deze ondersteuning lukt het me om mijn hoofd boven water te houden en zelfstandig te blijven wonen. Toen ik ontdekte dat mijn indicatie in mei dat jaar zou aflopen heb ik gelijk gebeld met de gemeente om een herindicatie aan te vragen.

Een week geleden was mijn keukentafel gesprek, door Corona via de telefoon. Ondanks dat mijn thuiszorgmedewerker bij het gesprek aanwezig was vond ik het een heel pittig gesprek en een vervelende ervaring. Toen het gesprek begon vroeg de WMO consulent mij of ik de hulp die ik nu ontvang nog wel nodig heb. Ik heb verteld dat ik zelfs meer hulp nodig heb. Mijn psychoses zijn toegenomen, waardoor het mij niet goed lukt mijn huis op orde te houden.

De medewerker zei vervolgens dat ik dit toch zelf wel kon: "U heeft alleen maar psychische problemen." Ook vroeg zij zich af waarom ik mijn netwerk niet inschakel. Ik heb ervoor gekozen mijn omgeving en kinderen niet te vertellen dat het slechter met me gaat, ik wil hen ontzien. Zeker nu, door Corona. Vooral mijn kinderen, ze hebben allemaal een drukke baan en mijn problemen zijn al zo'n zware last voor hen.

De WMO consulent begreep ook niet dat het UWV niet achter me aanzit, volgens haar kan ik gewoon gaan werken. De medewerker leek alleen maar te willen horen dat ik mijn problemen achter me zou laten en weer aan het werk zou gaan. Maar zo werkt dat niet met psychoses.

Ik kreeg het gevoel dat de medewerker wilde dat ik zou aangeven dat ik geen zorg nodig had. Dit maakte het extra lastig voor mij om aan te geven dat het me allemaal niet meer lukt. Ik voelde me door de vragen van de WMO medewerker onder druk gezet en gekleineerd. Ik voelde me als een kleuter die overgeleverd was aan een instantie die mij niets wilde leveren. Het was fijn dat de thuiszorg medewerker erbij was. Zij kon de telefoon van mij overnemen als het me even teveel werd.

Het gesprek heeft er echt ingehakt, ik heb de nacht erop niet geslapen. Ik hoop wel dat is overgekomen dat ik de zorg echt nodig heb.

Ik weet niet wat er was gebeurd als de thuiszorgmedewerker er niet bij was geweest. Ik kan me goed voorstellen dat er Rotterdammers zijn die overvallen worden door de houding van zo'n WMO adviseur. Het lijkt een gesprek waarbij je moet verdedigen dat je hulp nodig hebt, terwijl het al zo lastig is om hulp te vragen. Je stelt je dan erg kwetsbaar op, dat maakt het extra lastig om voor jezelf op te komen.

In de schriftelijke afspraak bevestiging stond vermeld dat er iemand bij het gesprek mocht zijn, maar niet waar ik iemand had kunnen vragen als de thuiszorg medewerker niet aanwezig had kunnen zijn.