

# Verkenning

**Toekomst onafhankelijke cliëntondersteuning 2017**



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Aanleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Achtergrond</b>	<b>4</b>
2.1	Onafhankelijke cliëntondersteuning vóór en na 2015	
2.2	Definitie in de Wmo 2015	
2.3	Beschikbaarheid via een algemene voorziening	
<b>3</b>	<b>Analyse van de huidige situatie</b>	<b>6</b>
3.1	Lagen cliëntondersteuning	
3.2	Informeel versus formele vormen van cliëntondersteuning	
3.3	Toegang en onafhankelijkheid	
3.4	Bereik en bekendheid	
3.5	Monitoring en cliëntervaringsonderzoek	
<b>4</b>	<b>Aanbevelingen voor de doorontwikkeling</b>	<b>8</b>
4.1	Bevindingen informeel	
4.2	Bevindingen formeel	
4.3	Aanbevelingen voor doorontwikkeling	
<b>5</b>	<b>Visie onafhankelijke cliëntondersteuning</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>Onafhankelijke cliëntondersteuning vanaf 2017</b>	<b>16</b>
6.1	Regie	
6.2	Aanbieders	
6.3	Inkoop	
6.4	Schematische weergave	
<b>7</b>	<b>Advies en proces</b>	<b>19</b>
7.1	Advies	
7.2	Tweede helft 2016 en verder	
7.3	Proces	
	<b>Bijlagen</b>	<b>20</b>
1.	Overzicht vormen van cliëntondersteuning	
2.	Zelftest VNG	
3.	Aanwezigenlijst bijeenkomst 31 maart	
4.	Uitwerking bijeenkomst 31 maart	

# 1 Aanleiding

In juli 2014 is door de raad besloten om in 2015 de werkzaamheden op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning te onderzoeken. In het Wmo beleidsplan SWW 2015 - 2018 is tevens aangegeven dat we het jaar 2015 gebruiken om de behoeften van inwoners (met name de nieuwe Wmo doelgroep, Jeugd en de nieuwe Participatiewet doelgroepen) op dit gebied in beeld te brengen en inzicht te krijgen in de dienstverlening aan deze groepen.

Eind 2015 heeft de PvdA een initiatiefvoorstel ingediend waarmee de raad heeft ingestemd:

*Beslispunten:*

- 1. Het College te verzoeken om een voorstel onafhankelijke cliëntondersteuning aan de Raad voor te leggen voor de periode vanaf 1-1-2017, eventueel naar het voorbeeld van de Regio Alkmaar en samen met lokale en regionale aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning (vrijwillig en professioneel) voor de verschillende doelgroepen.*
- 2. Dit voorstel tijdig te agenderen, zodanig dat de Raad voor 1 juli 2016 een besluit kan nemen.*
- 3. In een beslissing/beschikking aan MEE voor 1 januari 2016 duidelijk kenbaar maken dat de subsidie aan MEE voorlopig slechts gewaarborgd kan worden voor 2016 omdat de gemeente zich in de eerste helft van 2016 gaat herbezinnen op de wijze waarop de onafhankelijke cliëntondersteuning vanaf 2017 vorm dient te krijgen.*
- 4. De uitkomsten van de door de wethouder in de commissievergadering van 1 december 2015 toegezegde "zelftest onafhankelijke cliëntondersteuning voor gemeenten" ter kennis aan te bieden aan de Raad*

In de Wmo 2015 is expliciet opgenomen dat gemeenten moeten zorgen voor de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze wetswijziging (;de daaruit voortkomende gemeentelijke taak) en bovengenoemde toezeggingen om onafhankelijke cliëntondersteuning te evalueren vormden aanleiding voor een onderzoek naar de bevindingen van onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de gemeente Stichtse Vecht. Uitkomsten bieden handvatten voor de doorontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning; het beter en of anders en meer integraal organiseren van deze dienstverlening. De antwoorden op de vragen van de zelftest zijn opgenomen in bijlage 2.

In deze notitie zetten wij de evaluatie en de daaruit voortkomende bevindingen uiteen. We presenteren een visie en vertalen die naar een aantal elementen. Met deze elementen schetsen wij de kaders voor de toekomstige inrichting van onafhankelijke cliëntondersteuning vanaf 2017.

## 2 Achtergrond

### 2.1 Onafhankelijke cliëntondersteuning vóór en na 2015

In de Wmo 2015 is expliciet opgenomen dat gemeenten moeten zorgen voor de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. De cliëntondersteuning voor Participatiewet doelgroepen en voor jeugd en gezin is ook in de Wmo 2015 geregeld en is niet in de Participatiewet en of in de Jeugdwet opgenomen.

Vóór 2015 boden gemeenten ook al verschillende vormen van (cliënt)ondersteuning aan hun inwoners aan. De MEE organisaties voerden in de praktijk de ondersteuning voor mensen met een beperking uit (en werden gefinancierd vanuit de AWBZ). Stichting MEE richtte zich toen voornamelijk op mensen met een verstandelijke, lichamelijke en zintuiglijke beperking (al dan niet veroorzaakt door een chronische ziekte of een beperking uit het autistisch spectrum), hun ouders, andere verwanten, verzorgers of vertegenwoordigers. Om de continuïteit van ondersteuning aan inwoners te garanderen (en de kennis en expertise van de MEE-organisaties te behouden) zijn er afspraken tussen de Staatssecretaris van VWS, de VNG en MEE Nederland gemaakt over de continuering van onafhankelijke cliëntondersteuning vanaf 2015. Op deze wijze kon de transitie zorgvuldig vorm worden gegeven.

### 2.2 Definitie in de Wmo 2015

*Cliëntondersteuning is in de wet omschreven als: “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.”*

Omdat bovenstaande definitie globaal is en weinig werkbaar is, zijn we op zoek gegaan naar een concrete uitwerking. In een verkenning van Movisie<sup>1</sup> wordt een praktische en bruikbare uitwerking van de definitie gegeven:

*“Een cliëntondersteuner denkt met iemand mee, helpt iemand zijn situatie op een rijtje te zetten en geeft daarbij zo nodig informatie en advies. Dit kan gaan om vragen op allerlei gebieden: wonen, inkomen, werk of dagbesteding, zorg, onderwijs, opvoeding, contacten. Een cliëntondersteuner kan iemand zo helpen bij het voorbereiden op en voeren van het keukentafelgesprek, bij een eventuele beroepsprocedure en bij het zoeken en vinden van de hulp en steun die bij hem of haar past. De cliëntondersteuner helpt dus de weg te vinden naar de oplossingen en als dat nodig is daarbij een gerichte aanspraak te doen op de gemeente (het sociaal domein: Wmo, Jeugdwet, Participatiewet), de zorgverzekeringswet of de Wlz. Deze omschrijving maakt meteen ook duidelijk wat een cliëntondersteuner niet doet: het begeleiden van mensen om hun problemen op te lossen. Daarnaast en in aanvulling daarop kan iemand te allen tijde een naastbetrokkene vragen aanwezig te zijn bij het keukentafelgesprek. Dit noemen we géén cliëntondersteuning”.*

<sup>1</sup> ‘Onafhankelijke cliëntondersteuning – Een inventarisatie van verschillende verschijningsvormen in 29 gemeenten’ [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/Onafhankelijke-cl%C3%ABntondersteuning%20\[MOV-9312513-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Onafhankelijke-cl%C3%ABntondersteuning%20[MOV-9312513-1.0].pdf)

### 2.3 Beschikbaarheid via een algemene voorziening

Vanwege de wettelijke verplichting hebben we in het Wmo beleidsplan SWW 2015 - 2018 aangegeven dat we zorgen voor de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuners via een algemene voorziening. De gemeente Stichtse Vecht heeft sindsdien die taak belegd bij stichting MEE. Naast stichting MEE richten het Algemeen maatschappelijk werk<sup>2</sup>, Welzijn Stichtse Vecht en het steunpunt GGZ zich ook op onafhankelijke cliëntondersteuning (zie bijlage 1). Als actiepunten in het Wmo beleidsplan<sup>3</sup> heeft onze gemeente aan cliëntondersteuners expliciet de opdracht gegeven inwoners te ondersteunen bij het versterken en aanspreken van hun sociale netwerk (complementair aan het bieden van ondersteuning vooraf, tijdens en na afloop van de aanvraag en of het gebruik van een voorziening).

---

<sup>2</sup> Het algemeen maatschappelijk werk is binnen de gemeente Stichtse Vecht in en om het wijkteam gepositioneerd waardoor deze partij een rol speelt in het voortraject van indicering en daarom niet geheel als onafhankelijk kan worden gezien. Echter is de gemeentelijke toegang niet gebonden aan het advies van de maatschappelijk werker waardoor de uiteindelijke indicatie zonder het advies tot stand kan worden gebracht.

<sup>3</sup> Paragraaf 3.3.2. Versterken van eigen kracht.

### 3 Analyse van de huidige situatie

In dit hoofdstuk bekijken we hoe we onafhankelijke cliëntondersteuning in onze gemeente hebben georganiseerd. Hiertoe hebben we een aantal kenmerken van deze ondersteuning onderzocht: lagen van cliëntondersteuning, informele versus formele vormen, toegankelijkheid en onafhankelijkheid, bereik en bekendheid en monitoring en cliëntervaringsonderzoek.

#### 3.1 *Lagen cliëntondersteuning*<sup>4</sup>

De commissie Gezondheid en Welzijn van de VNG heeft in het 'inspiratiedocument cliëntondersteuning' drie lagen van cliëntondersteuning onderscheiden:

1. Cliëntondersteuning bij reflectie op het eigen leven. Het gaat hierbij om ambities, wensen en levensvragen van mensen die geconfronteerd worden met beperkingen (of die van hun kind) en die een plek moeten leren geven in hun leven.
2. Cliëntondersteuning bij de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein. Het gaat hierbij om ondersteuning bij het maken van keuzes en het formuleren van vragen. Dat betekent dat een onafhankelijke cliëntondersteuner altijd aanwezig moet kunnen zijn bij het gesprek in die 'toegang'.
3. Cliëntondersteuning voor mensen die al van bepaalde voorzieningen gebruik maken. Het gaat hierbij om ondersteuning bij heronderzoeken, veranderingen in de situatie of bij het opstellen van een zorg- of ondersteuningsplan met een aanbieder.

De ondersteuning die binnen onze gemeente wordt geboden richt zich op alle lagen van cliëntondersteuning zoals hierboven beschreven en is sociaal domein breed. Globaal richten de informele vormen zich meer op de eerste twee lagen en de formele ondersteuning op de tweede en de derde laag.

#### 3.2 *Informele versus formele vormen van cliëntondersteuning*

Momenteel zijn er twee informele vormen en twee formele vormen van cliëntondersteuning beschikbaar. De eerste vorm van informele ondersteuning dekt de puur informele laag die bestaat uit vrijwilligers uit de verbanden in de eigen leefwereld. De tweede vorm van informele ondersteuning bestaat uit vrijwilligers die door professionals worden gecoacht. De onafhankelijke formele vorm wordt gegeven door onze professionals van bijvoorbeeld het Algemeen maatschappelijk werk, stichting MEE, de ouderenadviseurs en bijvoorbeeld de praktijkondersteuners van de huisartsen (zie verder bijlage 1). Ondersteuning die we als gemeente zelf organiseren (en daarmee niet als onafhankelijk kan worden betiteld) wordt verzorgd door het sociaal wijkteam, de Wmo-, jeugd-, werk en inkomen consulenten en de frontoffice medewerkers.

Alleen de formele onafhankelijke vorm van cliëntondersteuning wordt officieel gepositioneerd als cliëntondersteuning. De informele vormen worden veelal onder de noemer van vrijwilligerswerk genoemd en staan binnen onze gemeente nog niet bekend als een vorm van cliëntondersteuning.

---

<sup>4</sup> VNG (2015) - Inspiratiedocument cliëntondersteuning, <https://vng.nl/onderwerpenindex/sociaaldomein/publicaties/inspiratiedocument-clientondersteuning>

### *3.3 Toegankelijkheid en onafhankelijkheid*

Als we onze toegang en onafhankelijkheid bekijken dan zien we dat we voldoen aan de criteria van de wet. Een cliëntondersteuner zoals bedoeld in de wet dient alleen te werken vanuit het belang van de cliënt. Er zijn in de wet twee harde criteria genoemd: 1. De cliënt heeft het gevoel dat zijn belang wordt gediend en de ondersteuner in de positie is om dat te doen. 2. De cliëntondersteuner is niet betrokken bij toegangsbeslissingen.

Onafhankelijkheid wordt in onze gemeente geboden in de eerste drie lagen van cliëntondersteuning. Deze vormen staan los van de indicatiestelling en zijn onafhankelijk gepositioneerd. Er is samenwerking tussen de informele ondersteuners en professionele ondersteuners. Onderling zoeken professionals elkaar ook op.

### *3.4 Bereik en bekendheid*

De sociaalwijkteams, de Wmo-, jeugd en participatieconsulenten verwijzen door naar het Algemeen maatschappelijk werk, de ouderenadviseurs, stichting MEE en alle overige vormen van cliëntondersteuning. De gemeente communiceert via de website maar daarnaast niet actief via andere kanalen over de mogelijkheid voor het inschakelen van een cliëntondersteuner.

### *3.5 Monitoring en cliëntervaringsonderzoek*

De ervaringen, resultaten en het bereik van de informele vorm onder professionele coaching en de formele vormen van cliëntondersteuning worden per kwartaal geëvalueerd.

In het cliënt- ervaringsonderzoek van de Wmo monitor<sup>5</sup> worden ervaringen van cliënten die gebruik hebben gemaakt van bijvoorbeeld de diensten van stichting MEE, Welzijn Stichtse Vecht en het steunpunt GGZ meegenomen.

---

<sup>5</sup> In de tweede helft van 2016 verwachten we de eerste bevindingen.

## 4 Aanbevelingen voor de doorontwikkeling

In de afgelopen maanden is de balans opgemaakt. We hebben onderzocht welke mogelijkheden voor doorontwikkeling beschikbaar zijn en wat de ondersteuningsbehoeften zijn van onze inwoners. Zo hebben wij op 31 maart 2016 een bijeenkomst georganiseerd met de betrokkenen bij cliëntondersteuning (zie bijlage 1 voor een overzicht van alle actieve partijen binnen onze gemeente en bijlage 3 voor de aanwezigen op de bijeenkomst). Ook de adviesraden, belangenbehartigers, raads- en commissieleden waren aanwezig. Op deze middag zijn we met elkaar in gesprek gegaan over onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de gemeente Stichtse Vecht. Parallel lopen gesprekken met Stichting MEE, Welzijn Stichtse Vecht en het Algemeen maatschappelijk werk over de voortgang van de huidige dienstverlening van onafhankelijke cliëntondersteuning.

### 4.1 Bevindingen informeel

Het bereik van onze informele vormen en de informele projecten onder professionele coaching is goed. Hieronder lichten wij de inhoud van een aantal succesvolle projecten toe.

#### *Handjehelpen*

Handjehelpen biedt adequaat toegeruste en professioneel gecoachte vrijwilligersmaatjes voor jeugdigen met een beperking en hun ouders/mantelzorgers, voor mensen met beginnende dementie (en hun partners) en voor inwoners/huishoudens waar de regie over het dagelijks leven (structureel) achterblijft (o.a. mensen met psychische problematiek).

#### *Buurtgenoten*

Naast deze al bestaande ondersteuning is bijvoorbeeld de pilot 'Buurtgenoten' gestart, een samenwerking van Kwintes, Abrona en Welzijn Stichtse Vecht. Opgeleide vrijwilligers van beide eerstgenoemde organisaties worden hierin aan cliënten (met een verstandelijke beperking) gekoppeld.

#### *Schuldhulpmaatjes*

Een ander voorbeeld van een informeel project onder professionele coaching vormen de 'Budgetmaatjes' van LEEFmd. Dit zijn goed toegeruste vrijwilligersmaatjes in de preventieve schuldhelpverlening. Dit project is – onder regie van Sociale Zaken - de opvolger van 'Zicht op Geldzaken'.

#### *Steunpunt Mantelzorg (zowel informeel als formeel)*

Daarnaast biedt het Steunpunt Mantelzorg zowel professioneel als met hulp van professioneel gecoachte vrijwilligers ondersteuning aan mantelzorgers in onze gemeente (praktische informatie en advies; toeleiding naar formele ondersteuning; toeleiding naar sociaal-emotionele ondersteuning).

#### *Seniorenvoorlichters Welzijn Stichtse Vecht (zowel informeel als formeel)*

De seniorenvoorlichters bieden dezelfde dienstverlening als hierboven onder het steunpunt Mantelzorg. Deze voorlichting wordt geboden door ouderenadviseurs en de professioneel gecoachte vrijwillige seniorenvoorlichters van Welzijn Stichtse Vecht.



#### 4.2 *Bevindingen formeel*

Hieronder geven we kort weer wat onze formele ondersteuners op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden en wat het bereik en resultaat van de dienstverlening is.

##### *Stichting MEE*

Stichting MEE geeft informatie en advies: algemeen, individueel en collectief door middel van voorlichtingsbijeenkomsten of themabijeenkomsten. Het gaat om lichte ondersteuning aan cliënten die geen begeleiding ontvangen vanuit het sociaal wijkteam, dan wel lichte begeleiding in samenwerking met het sociaal wijkteam. MEE geeft cliëntondersteuning gericht op de kwetsbare inwoners met als doel hen mee te laten doen in de samenleving. Het betreft inwoners met een beperking die een vraag kunnen hebben op alle levensgebieden.

Uit de rapportages over 2015 komt naar voren dat het bereik van stichting MEE niet heel groot is, totaal zijn er 95 cliënten ondersteund. Dit is volgens de stichting deels te verklaren door het opstarten en het opnieuw vinden van de weg in de hervormde sociale infrastructuur. Inmiddels zijn de lijnen naar het sociaal wijkteam en de consultants korter waardoor het bereik toe is genomen. Uit de eerste kwartaalrapportage van 2016 blijkt dat er 59 cliënten zijn bereikt. Kanttekening hierbij is dat we in de huidige uitvoeringsovereenkomst hebben opgenomen dat er naast onafhankelijke cliëntondersteuning (zoals bedoeld in de Wmo) ook zogenaamde ondersteuning ter overbrugging naar begeleiding wordt geboden. Hierbij gaat het om directe ondersteuning op verzoek van de gemeente om achteruitgang in de persoonlijke woonsituatie te voorkomen en om structuur aan te brengen in de activiteiten vooruitlopend op de begeleiding die wordt ingezet. Onderscheid in aantallen is in de huidige rapportage niet zichtbaar gemaakt, verzocht is dit voortaan te registreren. Daarnaast wordt onderzocht hoe deze werkzaamheden zich verhouden tot de opdracht van het sociaal wijkteam.

Als we kijken naar de bevindingen van cliënten hebben we momenteel alleen het cliëntervaringsonderzoek 2015 van de stichting zelf beschikbaar. Hieruit komt naar voren dat cliënten tevreden zijn en zichzelf als zelfredzamer zien.

Om het effect te meten scoren de consultants van MEE de vorderingen van hun cliënten via een zelfredzaamheidsmatrix (gebaseerd op een model van de GGD<sup>6</sup>). Hieruit blijkt dat elke cliënt stappen richting een grotere zelfredzaamheid heeft gezet. Per cliënt verschilt de hoeveelheid stappen.

##### *Welzijn SV*

De consultant 'Voorlichting, informatie en advies' helpt burgers bij het maken van een keuze in het oplossen van een (hulp)vraag en/of probleem. In 2015 was er sprake van 203 van dergelijke hulpvragen.

Daarnaast zijn er door de (vrijwilligers) seniorenvoorlichting 188 informatieve huisbezoeken afgelegd bij mensen van 75 jaar en ouder. Het gaat om het geven van informatie, om het helpen bij het oplossen van vragen en om signalering van zwaardere hulpvragen. Collectief zijn er 10

---

<sup>6</sup> [www.ggd.amsterdam.nl/publish/pages/.../de\\_zelfredzaamheid\\_matrix.pdf](http://www.ggd.amsterdam.nl/publish/pages/.../de_zelfredzaamheid_matrix.pdf)

informatiebijeenkomsten georganiseerd, verspreid over de kernen van onze gemeente, en bezocht door 132 mensen. Thema's: de transities, ouder worden, slecht horen, inbraakpreventie.

De adviseurs welzijn (voorheen: ouderenadviseurs) ondersteunen inwoners bij vraagverheldering en het zoeken van oplossingen, en ondersteunen bij het vragen van hulp. In 2015 ging het om 570 hulpvragen.

Het Steunpunt Mantelzorg ondersteunt met informatie & advies, bij het zoeken van (respijt)zorg en bij sociaal-emotionele problematiek. Op een totaal van 1500 contactmomenten met mantelzorgers is er sprake van in totaal 700 persoonlijke contacten voor verschillende vormen van ondersteuning. Naast bovengenoemde vormen van cliëntondersteuning is Welzijn Stichtse Vecht actief in de begeleiding van statushouders (in de periode 1 juli 2015 tot 1 juli 2016 een opdracht voor 82 trajecten). Tenslotte biedt de Vrijwilligerscentrale ondersteuning bij het vinden van vrijwilligerswerk, maar ook in het kader van re-integratietrajecten.

#### *Algemeen maatschappelijk werk*

Het maatschappelijk werk positioneert zich, als lokale basisvoorziening die professionele laagdrempelige hulp biedt aan mensen in hun directe leef- en woonomgeving. Dit betekent dat inwoners rechtstreeks terecht kunnen met hun vragen en we uitgaan van kortdurende ondersteuning waarbij het versterken van de eigen regie en inzet van het netwerk centraal staan. Het maatschappelijk werk is voor iedere burger toegankelijk en door de generalistische kennis van de professionals komen vragen op alle leefgebieden voor. Het maatschappelijk werk analyseert aan de hand van een vraagverhelderingsgesprek of de burger door middel van kortdurende ondersteuning weer zelf verder kan of dat inzet van specialistische zorg nodig is. Naast de directe hulpverlening heeft het maatschappelijk werk een belangrijke functie in het kader van verwijzing, signalering, preventie en de dienstverlening aan derden. De hulpverlening wordt in nauwe samenwerking met de ketenpartners vorm gegeven.

Het Algemeen maatschappelijk werk richt zich in opdracht van de gemeente op de aanpak van onderstaande (zwaardere) problematieken. Hierbij zijn de trajecten die onder de noemer 'onafhankelijke cliëntondersteuning' vallen niet apart geregistreerd in 2015.

In totaal zijn er in 2015: 875 (hulpverlenings)trajecten uitgevoerd:

- Kwetsbare inwoners/gezinnen (met meervoudige problematieken): 615
- Psychische en psychiatrische problematieken: 69
- Verslavings- en gezondheidsproblemen: 87
- Huiselijk geweld: 104
- Project 'Zicht op Geldzaken': 38

#### *Steunpunt GGZ*

Steunpunt GGZ Utrecht werkt voor mensen met psychiatrische problematiek en hun direct betrokkenen in de regio Midden Westelijk Utrecht.

Doel is dat die zich beter kunnen redden in zorg en samenleving en daarin een volwaardige plek kunnen innemen. Het steunpunt is onafhankelijk en laagdrempelig en werkt met professionals die zelf ook ervaringsdeskundige zijn.

Momenteel verwijzen we nauwelijks door naar het steunpunt GGZ. Meer bekendheid over deze mogelijkheid is een aanbeveling die hieronder verder aan bod komt.

#### *4.3 Aanbevelingen voor doorontwikkeling*

Uit evaluaties met onze partners en de opbrengst van de bijeenkomst op 31 maart komen een aantal aanbevelingen dat we willen gebruiken voor de doorontwikkeling. We hebben deze samengevat onder de volgende punten:

1. Communiceren over de mogelijkheid voor het inschakelen van cliëntondersteuning
2. Versterken van de verbinding formeel en informeel
3. Vergroten bereik kwetsbare groepen
4. Bevorderen inzet ervaringsdeskundigen
5. Zichtbaar(der) worden in de wijk
6. Beschikbaarheid breed palet
7. Meer richten op het inzetten van het eigen netwerk
8. Investeren in de officiële positionering van informele cliëntondersteuning
9. Inzetten op outreachend werken

##### *1. Communiceren over de mogelijkheid voor het inschakelen van cliëntondersteuning*

Inwoners weten niet altijd dat de cliëntondersteuners beschikbaar zijn (lees: voor vragen op alle levensdomeinen).

##### *Hoe?*

Gemeente en partners zetten in op adequate en laagdrempelige communicatie over het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning. Cliëntondersteuning moet standaard onderdeel zijn van het eerste contact met de gemeente. Er moet worden gevraagd of een inwoner behoefte heeft aan cliëntondersteuning om dit vervolgens toe te lichten.

##### *2. Versterken van de verbinding formeel en informeel*

Om ondersteuningsvragen integraal te kunnen benaderen moet men weten waar welke expertise beschikbaar is. Hiervoor is investeren in verbinding, op het niveau van formeel- formeel, informeel - formeel noodzakelijk. Daarnaast moeten rollen en verwachtingen in het samenspel van formele en informele cliëntondersteuning duidelijk afgebakend zijn; wie doet wat en wanneer. Bij afwezigheid hiervan wordt ondersteuning inefficiënt.

##### *Hoe?*

Gemeente, partners en partners onderling zoeken elkaar regelmatig op en nemen telefonisch contact op om casussen door te spreken. Een sociale kaart is mogelijk faciliterend (wordt momenteel onderzocht). Partners zijn vrij om met elkaar structurele casusoverleggen te organiseren. Er worden tussen formele partners onderling en tussen formele en informele partners afspraken gemaakt. De gemeente faciliteert en ondersteunt in dit proces door netwerkbijeenkomsten te organiseren (zoals de Meet en Greet begin februari 2016 in Maarssen) .

### 3. Vergroten bereik kwetsbare groepen

Tijdens de bijeenkomst op 31 maart hebben we een aantal kwetsbare groepen benoemd (mensen met een zintuiglijke beperking; een verstandelijke beperking en met gedragsproblematiek; autisme; niet aangeboren hersenletsel (NAH); een ernstige psychiatrische stoornis; een schuldenproblematiek; zorgmijders in het algemeen en statushouders). In lijn met de landelijke signalen hebben we benoemd dat het bereik voor deze groepen moet worden vergroot. Eerder is door een landelijke werkgroep geconstateerd dat een aantal mensen uit de (o)ggz-groep erg geïsoleerd leeft en uit zichzelf geen hulp of steun zoekt. Laagdrempeligheid, toegang en toeleiding tot zorg en ondersteuning zijn voor deze groep extra belangrijk.

#### *Hoe?*

Gemeente en partners zoeken meer verbinding met de vindplaatsen, zoals scholen, praktijkondersteuners van huisartsen, woningcorporaties, sportverenigingen, vrijwilligersorganisaties etc. Tijdens de bijeenkomst werden veelal praktijkondersteuners genoemd als belangrijke schakel. We maken afspraken met elkaar over doorverwijzing en informatiemomenten. Overgangen waarbij het ook belangrijk is dat cliëntondersteuning expliciet wordt aangeboden is bij verwijzing naar de GGZ door de huisarts, bij terugkeer in de samenleving na een opname en bijvoorbeeld bij de overgang 18-/18+.

### 4. Bevorderen inzet ervaringsdeskundigen

Een groot deel van de groep die in 2015 naar gemeenten is overgekomen vanuit de AWBZ heeft psychische problematiek. Ook bij de Wmo-gebruikers van voor 2015 zijn al veel mensen met psychische klachten. Hun kenmerken vragen soms een specifieke invulling en expertise van cliëntondersteuning. De inzet van ervaringskennis is van grote meerwaarde bij de ondersteuning van mensen met psychische problematiek in hun herstel. Juist dit wordt ervaren als 'echt in mijn belang'. Daarnaast kunnen andere groepen ook veel baat hebben bij de inzet van ervaringsdeskundigen (via stichting MEE hebben we in 2015 bijvoorbeeld gebruik gemaakt van ervaringsdeskundigen op het gebied van autisme). Een ervaringsdeskundige is iemand met dezelfde aandoening die niet alleen naar zichzelf, maar naar de hele groep kan kijken.

#### *Hoe?*

Het steunpunt GGZ heeft specifiek ervaringsdeskundigen voor de (o)ggz beschikbaar. Vanaf 2017 willen we de beschikbaarheid van alle ervaringsdeskundigen bundelen in bijvoorbeeld een sociale kaart en onder de aandacht brengen van alle informele en formele cliëntondersteuners. Daarnaast is verbindingen tussen partners onderling en het ophalen van ondersteuningsvragen op de vindplaatsen van belang.

### 5. Zichtbaar(der) worden in de wijk

Eenvoudige vragen moeten kunnen worden beantwoord op plekken in de buurt. Zo kunnen enkelvoudige vragen preventief worden opgepakt.

#### *Hoe?*

Of dit in de vorm van een (inloop)spreekuur is of dat het alleen gaat om het vergroten van de bekendheid moet verder worden onderzocht. Er bestaan al spreekuren van het maatschappelijk werk en van de ouderenadviseurs.

#### 6. Beschikbaarheid breed palet

Voor onafhankelijke cliëntondersteuning (sociaal domein breed) op alle levensgebieden zijn verschillende disciplines nodig. Uit de praktijk blijkt dat onze cliëntondersteuners niet alle vragen op de verschillende levensgebieden voldoende kunnen beantwoorden. Het gaat dan vooral om vragen op het gebied van de re-integratie, statushouders problematiek, schulden, werk & inkomen, pleegzorg, ondersteuning bij onderwijs, jeugdbescherming en intensieve kindzorg.

*Hoe?*

Vanaf 2017 willen we een breed palet aan ondersteuning aanbieden waardoor mensen meer en of sneller adequaat worden ondersteund.

#### 7. Meer richten op het inzetten van het eigen netwerk

Als het gaat om ambities, wensen en levensvragen van mensen die geconfronteerd worden met beperkingen (of die van hun kind) kan nog meer worden ingezet op het eigen netwerk. Ondersteuning vanuit het netwerk kan de behoefte aan professionele cliëntondersteuning verminderen. De inwoner kan daardoor beter de regie voeren over zijn eigen leven, waardoor de vraag naar (zwaardere) zorg ook vermindert.

*Hoe?*

Professionals blijven investeren in het versterken van het eigen netwerk. Ervaringsdeskundigen worden ingezet na bemiddeling van professionals.

#### 8. Investeren in de officiële positionering van informele cliëntondersteuning

Momenteel zien we in onze gemeente dat we informele ondersteuning beschikbaar hebben (ook deels financieren) en deze een officiële positie hebben gegeven. Echter wordt dit nog niet gedaan onder de noemer 'cliëntondersteuning'. Dergelijke projecten worden eerder gezien als vrijwilligerswerk. Omdat we merken dat door informele ondersteuning (met name de vorm met professionele coaching) wordt voorkomen dat er een beroep op professionele ondersteuning wordt gedaan en daardoor de samenleving zelfredzamer wordt (en de sociale samenhang wordt versterkt doordat er sprake is van 'samenredzaamheid'), is het zinvol om ook een deel van de informele ondersteuning te betitelen als 'onafhankelijke cliëntondersteuning'. *"De gemeente accepteert de informele cliëntondersteuner daarmee als volwaardig, naast en in aanvulling op de formele cliëntondersteuning"*.

Voordeel hiervan is ook dat de informele vormen beter gefaciliteerd kunnen worden in hun specifieke taak als cliëntondersteuners en hun bereik wordt vergoot. Een officiële positie biedt aanleiding voor scholing en er kunnen eventueel convenanten worden opgesteld.

---

<sup>7</sup> Toelichting op de profielen, blz 18 uit 'Onafhankelijke cliëntondersteuning – Een inventarisatie van verschillende verschijningsvormen in 29 gemeenten' [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/Onafhankelijke-cl%C3%ABntondersteuning%20\[Mov-9312513-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Onafhankelijke-cl%C3%ABntondersteuning%20[Mov-9312513-1.0].pdf)

*Hoe?*

Betiteln van de informele ondersteuning als onafhankelijke cliëntondersteuning zodat de slagkracht van de informele ondersteuning optimaal kan worden benut. De positionering van informele cliëntondersteuning wordt verschoven van onofficieel naar officieel. Intern en extern wordt er meer over de informele vormen gecommuniceerd zodat het bereik verder toeneemt.

#### 9. Inzetten op outreachend werken

Cliëntondersteuners moeten er op af gaan. Op deze wijze kunnen ouderen en zorgmijders beter worden bereikt. Ouderen wonen langer zelfstandig en zijn niet altijd goed in staat om de deur uit te gaan. Isolement/eenzaamheid speelt een grote rol bij deze doelgroep. Ook kunnen cliëntondersteuners de drempel die zorgmijders ervaren verlagen. Hiervoor moeten we direct contact proberen te krijgen.

*Hoe?*

Preventieve en signaalgestuurde huisbezoeken organiseren. Zorgen voor aanwezigheid van cliëntondersteuners op de vindplaatsen.

Naast de definitie (zie blz 4) noemt de wet een aantal randvoorwaarden dat we mee nemen in de doorontwikkeling:

- Het belang van de cliënt is uitgangspunt!
- Cliëntondersteuning is een algemene voorziening (geen indicatie nodig)
- Het gebruik van cliëntondersteuning is gratis
- De cliëntondersteuning is onafhankelijk
- De gemeente biedt cliëntondersteuning actief aan
- Tijdens het onderzoek door de gemeente kan de cliënt gebruik maken van cliëntondersteuning
- Cliënten kunnen ook eigen informele ondersteuning regelen
- Mantelzorgers kunnen gebruik maken van cliëntondersteuning
- Cliëntondersteuning is sociaal domein breed
- Cliëntondersteuning is toegankelijk voor iedere inwoner (die maatschappelijke ondersteuning nodig heeft of problemen heeft binnen het sociaal domein)
- Er is op ieder moment van de dag telefonisch en elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> De VNG heeft de diensten van Sensor voor (bijna) alle gemeenten waaronder Stichtse Vecht ingekocht tot eind van dit jaar. Voor het jaar 2017 zijn we voornemens deze overeenkomst te verlengen.

## 5 Visie onafhankelijke cliëntondersteuning

Op basis van de definitie van Movisie (blz 5), de randvoorwaarden van de wet en de aanbevelingen komen wij tot de volgende visie:

Onafhankelijke cliëntondersteuning begint nadrukkelijk in het voorveld, is laagdrempelig en staat dichtbij al onze inwoners. Hierdoor zijn cliëntondersteuners makkelijk vindbaar.

Onafhankelijke cliëntondersteuning biedt een passende vorm van ondersteuning en heeft een preventieve, informatieve en ondersteunende functie. De ondersteuning richt zich op alle lagen van cliëntondersteuning:

1. Cliëntondersteuning bij reflectie op het eigen leven,
2. Cliëntondersteuning bij de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein en
3. Cliëntondersteuning voor mensen die al van bepaalde voorzieningen gebruik maken.

Cliëntondersteuning is onafhankelijk van het gemeentelijke aanbod en los van de indicatiestelling gepositioneerd.

Onafhankelijke cliëntondersteuning wordt georganiseerd naar de volgende pijlers:

1. Preventief → om potentiële cliënten zelfredzamer te maken (eigen kracht) en klachten te voorkomen (en als neveneffect de vraag naar maatwerk te minimaliseren);
2. Informatief → om de weg te wijzen naar (algemene) voorzieningen en regelingen;
3. Ondersteunend → in de fasen van een aanvraag:
  - a) Voorafgaand aan een aanvraag voor een voorziening van de gemeente;
  - b) Tijdens het onderzoek van de gemeente, na de aanvraag om een voorziening;
  - c) Tijdens of na het gebruik van een voorziening (ontevredenheid, nazorg, evaluaties).

## 6 Onafhankelijke cliëntondersteuning vanaf 2017

Om te komen tot een voorkeursscenario voor de organisatie en inrichting moeten we ook visie ontwikkelen over de volgende elementen:

1. Regie: In welke mate neemt de gemeente de regie?
2. Aanbieders: Kiezen we voor één of meerdere aanbieders?
3. Inkoop: Subsidiëren of aanbesteden?

### 6.1 Regie

Gemeenten hebben de wettelijke verantwoordelijkheid te voorzien in onafhankelijke cliëntondersteuning. 'Te voorzien in' betekent: zorgen voor beschikbaarheid en kwaliteit. De manier waarop gemeenten deze opdracht invullen, is verschillend. Zo kan een gemeente er voor kiezen om:

1. Gemeente aan het roer; meer betrokkenheid en voorwaarden meegeven.
2. Gemeente en partijen samen; er voor kiezen om in gezamenlijkheid vorm te geven aan de visie en operationalisatie van de opdracht.
3. Gemeente op afstand; de inhoudelijke uitwerking en de operationalisatie over te laten aan de aanbiedende organisaties.

#### Advies: Gemeente op afstand

We adviseren om te regisseren vanaf een afstand. Vanuit betrokkenheid bij haar dienstverlening onderhoudt de gemeente periodieke contacten met haar cliëntondersteuners. Per kwartaal leggen opdrachtnemers verantwoording af over het bereik en de resultaten. Er bestaat veel vertrouwen waardoor ruimte voor de professionals ontstaat om zelf invulling aan de ondersteuning te geven.

### 6.2 Aanbieders

We hebben eerder geconstateerd dat er volop informele cliëntondersteuning beschikbaar is. Echter dienen we als gemeente zorg te dragen voor formele onafhankelijke cliëntondersteuning. Voor het bieden van deze *formele onafhankelijke ondersteuning* is een aantal voorwaarden van belang:

- a. Waarborgen van de onafhankelijkheid.
- b. Het bieden van brede ondersteuning op alle levensdomeinen en het kunnen putten uit verschillende kennis en expertise.
- c. Bepaalde kwetsbare groepen zijn gebaat bij de inzet van ervaringsdeskundigheid.
- d. Het bieden van preventieve en informatieve ondersteuning.
- e. Het versterken van de zelfredzaamheid van onze inwoners.

Op dit moment bieden MEE, Welzijn Stichtse Vecht (en het Algemeen maatschappelijk werk in mindere mate) onafhankelijkheid. Zoals eerder is aangegeven is vooral voor bepaalde groepen (bijvoorbeeld voor de participatiewet groep, jeugd en de (o)ggz doelgroep) meer specialisme en ervaringsdeskundigheid nodig. Momenteel is deze kennis en expertise niet gebundeld in één organisatie en komen vragen op verschillende plekken binnen. Om deze vragen adequaat te beantwoorden maken we nu gebruik van meerdere partijen. Ook maakt stichting MEE bijvoorbeeld gebruik van haar eigen poule experts<sup>9</sup> en gedragsdeskundigen.

---

<sup>9</sup> Deze poule is verenigd onder de zogenaamde strippenkaart. MEE consultants kunnen hier in 2016 tot een bedrag van € 10.000 gebruik van maken. Advies op de verschillende leefdomeinen is beschikbaar, met uitzondering van advies op het gebied van re-integratie, statushouders problematiek, schulden en werk & inkomen.



We kunnen ondersteuning vanaf 2017 in diverse constructies aanbieden:

*1. Eén aanbieder*

Eén aanbieder die alle kennis en expertise in huis heeft. Dit betekent dat vragen op alle levensdomeinen vanuit één organisatie beantwoord moeten kunnen worden. Momenteel is er geen organisatie beschikbaar die dit kan aanbieden.

*2. Eén hoofdaanbieder*

Een andere optie is één hoofdaanbieder die de benodigde expertise zelfstandig kan invliegen. Stichting MEE is momenteel hoofdaanbieder, bezit kennis van onderdelen van het sociaal domein (met van oudsher de nadruk op kennis van een verstandelijke, lichamelijke en/of zintuiglijke beperking) en maakt daarbij gebruik van specialistische kennis indien nodig. Ook kunnen inwoners voor vragen op het sociaal domein terecht bij het Algemeen maatschappelijk werk, de adviseurs van Welzijn Stichtse Vecht of bij het steunpunt GGZ .

*3. Meerdere aanbieders*

Als voorbeeld van meerdere aanbieders kan gedacht worden aan het vouchersysteem van de gemeente Woerden. In deze gemeente is een poule van professionals samengesteld waaruit inwoners/cliënten kunnen kiezen, Stichting MEE kan één van die aanbieders zijn. Op urenbasis worden zzp'ers en/of organisaties gefinancierd. Hierin wordt tegemoet gekomen aan de keuzevrijheid van de cliënt. Een vindbaar overzicht van de aanbieders is hiervoor voorwaarde.

Advies: Ondersteuning via meerdere aanbieders aanbieden

Eerder hebben we geconstateerd dat op het gebied van re-integratie, statushouders problematiek, schulden, werk & inkomen, pleegzorg, ondersteuning bij onderwijs, jeugdbescherming en intensieve kindzorg de nodige expertise ontbreekt. Voor deze vragen kunnen inwoners nog onvoldoende terecht bij onze cliëntondersteuners.

We adviseren de dienst onafhankelijke cliëntondersteuning vanaf 2017 af te nemen bij verschillende partijen op basis van beschikbare expertise, stichting MEE kan één van die partijen zijn. Gemeente Stichtse Vecht biedt al veel verschillende vormen van cliëntondersteuning aan (zowel informeel als formeel). Als er op een bepaald domein specifiek moet worden ingezet dan is er expertise in hoge mate nodig. Dit is niet iets wat alleen stichting MEE kan bieden. Door meerdere professionals en of organisaties een kans te geven zich te profileren, voorkomen we een monopoliepositie van stichting MEE. Door grotere verscheidenheid van professionals in het aanbod kunnen we een grotere groep inwoners/cliënten beter bedienen.

### 6.3 Inkoop

Voor het inkopen heeft de gemeente Stichtse Vecht twee opties:

1. Subsidiëren van organisaties voor het verrichten van bepaalde activiteiten (publiekrechtelijk). Deze variant kan worden overwogen als het gaat om de beschikbaarheidsfunctie van de cliëntondersteuning. Met een subsidie worden de activiteiten afdwingbaar, ongeacht de daarmee gerealiseerde prestaties.
2. Overheidsopdracht aan organisaties voor het realiseren van bepaalde resultaten (privaatrechtelijk). Deze variant is aan de orde als er (individuele) diensten worden geleverd die een bepaald resultaat beogen. Met een overheidsopdracht worden de resultaten afdwingbaar, waarbij de aanbieder zelf ruimte krijgt om te bepalen op welke wijze die worden gerealiseerd. Middels een aanbesteding kan de gemeente Stichtse Vecht harde gunningscriteria formuleren.

#### Advies: Ondersteuning via een aanbesteding inkopen

We adviseren onafhankelijke cliëntondersteuning vanaf 2017 in te kopen middels een aanbesteding. In een aanbesteding formuleert de gemeente in haar programma van eisen prestatie-indicatoren en welk resultaat met cliëntondersteuning behaald moet worden. Daarna zijn de partijen aan zet en formuleren een innovatief aanbod. Via een aanbesteding kunnen meerdere partijen mee doen, kunnen we een breder palet realiseren via de constructie van urenfacturering en kunnen we sturen op innovatie.

### 6.4 Schematische weergave

Schematisch ziet het er als volgt uit:

Elementen			
<b>Regie</b>	Gemeente aan het roer	Gemeente en partijen samen	Gemeente op afstand
	-	+ -	+
<b>Aanbieders</b>	Eén aanbieder	Eén hoofdaanbieder (en de mogelijkheid voor inzet expertise op basis van afroep)	Meerdere aanbieders
	-	+ -	+
<b>Inkoop</b>	Subsidiëren	Inkopen	
	-	+	

## **7 Advies en proces**

### *7.1 Advies*

Op grond van de hierboven genoemde elementen, de geformuleerde visie en uitgangspunten voor cliëntondersteuning is het advies om te kiezen voor: 1. Gemeente op afstand, 2. Ondersteuning via meerdere aanbieders en 3. Ondersteuning vanaf 2017 inkopen via een aanbesteding.

### *7.2 Tweede helft 2016 en verder*

In hoofdstuk 4 heeft u de aanbevelingen voor de doorontwikkeling gelezen. Deze worden nu al zoveel als mogelijk in de uitvoering meegenomen. De overige aanbevelingen vertalen we door naar de inhoud van het aanbod vanaf 2017 (;we maken een vertaling naar het programma van eisen bij het inkooptraject). Concrete acties en afspraken met de gegunde partijen worden vastgelegd in een uitvoeringsprogramma.

Met Stichting MEE zijn we vanaf de tweede helft 2016 een flexibele financiering overeen gekomen. Dit houdt in dat we op basis van de kwartaalcijfers bekijken of we MEE vanaf dan met een zelfde bedrag subsidiëren als de eerste twee kwartalen van 2016.

### *7.3 Proces*

Het advies van de Wmo adviesraad is meegenomen in deze notitie. De uitwerking is opgenomen als bijlage van het raadsvoorstel.

De gemeenteraad spreekt op 5 juli 2016 haar voorkeur uit voor een scenario waarmee cliëntondersteuning vanaf 2017 vorm wordt gegeven. Alle betrokken partijen zullen tijdig worden geïnformeerd. De operationele uitwerking van de dienstverlening volgt na vaststelling, via een raadsinformatiebrief informeren wij over het proces.

## Bijlage 1

### Overzicht vormen van cliëntondersteuning

#### 1) *Informeel*<sup>10</sup>

- a. Vrijwilligers uit verbanden in leefwereld waarvan zorgvrager deel uitmaakt, zoals de kerken met hun diakonale werk (o.a. vrijwilligersmaatjes PKN Maarssen-Dorp)
- b. Vrijwilligers uit lokale inwonersinitiatieven, zoals Omzien in Nigtevecht of rondom Dorpshuis Ons Genoegen in Nieuwer ter Aa.
- c. Vrijwilligers uit lokale organisaties zoals afdelingen De Zonnebloem, het Rode Kruis, Hulp in Praktijk e.d.
- d. Vrijwilligers uit de lokale afdelingen van ouderenorganisaties (v/h ANBO, PCOB, KOB enzovoort).
- e. (Lokale) vrijwilligers uit landelijke patiëntenorganisaties
- f. Vrijwilligers Voedselbank, Solidariteitsplatform, Kledingbank
- g. Vrijwilligers Platform Gehandicapten Stichtse Vecht
- h. Ervaringsdeskundigen steunpunt GGZ

#### 2) *Informeel maar onder professionele coaching*

- a. Seniorenvoorlichters Welzijn Stichtse Vecht
- b. Vrijwilligers Advies en cliëntondersteuning Welzijn Stichtse Vecht
- c. Vrijwilligers Steunpunt mantelzorg Welzijn Stichtse Vecht
- d. Vrijwilligersmaatjes Welzijn Stichtse Vecht (o.a. in project Buurtgenoten)
- e. Vrijwilligers Maatschappelijke begeleiding statushouders (Welzijn SV)
- f. Vrijwilligersmaatjes Handjehelpen (gericht op jeugdigen, mensen met beginnende dementie, en mensen met zwakke regie over eigen leven)
- g. Net gestart (pilot): vrijwilligersmaatjes Handjehelpen ter ondersteuning bij ontwikkelen eigen netwerk
- h. Vrijwilligersmaatjes Schuldhulpverlening (project 'Zicht op Geldzaken' / Leef md / per 1-3-2016 nieuw project SoZa)
- i. Schuldhulpmaatjes
- j. Stichting Vluchtelingenwerk

#### 3) *Formeel/professioneel en onafhankelijk*

- a. Stichting MEE
- b. Voorlichting, informatie & advies Welzijn Stichtse Vecht, waaronder welzijns- of ouderenadviseurs
- c. Steunpunt Mantelzorg (onderdeel Welzijn SV)
- d. Steunpunt GGZ
- e. Regiocoördinatoren Handjehelpen
- f. Wijkverpleegkundigen (deels verbonden aan Sociaal Wijkteam)

---

<sup>10</sup> Het eigen netwerk: familieleden, vrienden, burens, mantelzorgers etc. vallen niet onder de term 'onafhankelijke cliëntondersteuning'.

- g. Dementieconsulenten
- h. Algemeen Maatschappelijk Werk (Kwadraad); werkzaam in & om het Sociaal Wijkteam
- i. Zorgbemiddelaars zorggroepen (Careyn, Maria Dommer, Merenhoef, De Vechtstreek) NB: vraag onafhankelijkheid
- j. Huisartsen en (vooral) de praktijkondersteuners
- k. Jeugdgezondheidszorg GGD (consultatiebureau & schoolarts)
- l. Klasse- of groepsmentoren en zorg coördinatoren basis- en VO-scholen
- m. Leger des Heils (woonbegeleiding en dagbesteding)
- n. Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (landelijke organisatie)

4) **Formeel/professioneel en afhankelijk**

- a. Sociaal Wijkteam
- b. Wmo- en jeugd- en participatiewet consulenten (backoffice)
- c. Frontoffice gemeente: informatievoorziening KlantContactCentrum

*Formele professionele ambulante begeleiding:*

- d. Kwintes
- e. Abrona
- f. Reinaerde

## Bijlage 2

### Zelftest VNG

#### 1. Beleidsplan

a. Heeft de gemeente in het beleidsplan beschreven hoe zij de cliëntondersteuning inrichten?

Uit het Wmo beleidsplan SWW 2015 - 2018:

- Cliëntondersteuning wordt verplicht aangeboden via een algemene voorziening (inleiding 6.1, blz 24)

- Algemene voorzieningen – cliëntondersteuning (paragraaf 6.3.5, blz 26- 27)

*Vanaf 2015 kan iedere inwoner bij een keukentafelgesprek een beroep doen op een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit moet kenbaar worden gemaakt als een inwoner een keukentafelgesprek aanvraagt. Het doel van cliëntondersteuning is de inwoner (cliënt) te ondersteunen bij het versterken van de zelfredzaamheid en participatie, en bij het verkrijgen van een zo integraal mogelijke*

*dienstverlening. We zorgen voor de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuners. In 2015 wordt cliëntondersteuning uitgevoerd door stichting MEE. Daarnaast is er nog een aantal organisaties dat zich richt op cliëntondersteuning voor specifieke doelgroepen, zoals het GGZ-infopunt. In paragraaf 3.3.2 is als actie belegd dat we cliëntondersteuners de opdracht geven inwoners te ondersteunen bij het versterken en aanspreken van hun sociale netwerk. We maken ook prestatieafspraken over de beschikbaarheid van cliëntondersteuning en de te leveren ondersteuning in afstemming met het sociale wijkteam en monitoren deze gedurende het hele jaar. Het jaar 2015 gebruiken we om de behoeften van inwoners (met name de nieuwe Wmo-doelgroep) op dit gebied in beeld te brengen en inzicht te krijgen in hun dienstverlening. De ervaringen in 2015 worden gebruikt om plannen te maken voor vernieuwing van cliëntondersteuning.*

- Versterken van eigen kracht middels cliëntondersteuning (paragraaf 3.3.2, blz 15)

*Naast een goed overzicht van de aanwezige voorzieningen moeten inwoners ook in staat zijn om gebruik te maken van hun eigen sociale netwerk. Dat is niet voor iedereen vanzelfsprekend of makkelijk. Soms heeft een inwoner een klein netwerk, of kan een inwoner niet goed om hulp vragen. Cliëntondersteuners (bijvoorbeeld van stichting MEE) hebben de taak inwoners te ondersteunen bij het aanvragen van zorg, maar ook in het preventieve voorveld.*

*‘We geven cliëntondersteuners daarom de opdracht inwoners te ondersteunen bij het versterken en aanspreken van hun sociale netwerk’.*

b. Wordt in het beleidsplan ingegaan op de hierna genoemde wettelijke vereisten met betrekking tot onafhankelijkheid, levensbreedheid etc.?

Onafhankelijkheid wordt geboden middels de organisaties die cliëntondersteuning aanbieden. GGZ steunpunt, stichting MEE, het maatschappelijk werk (in mindere mate) en de adviseurs van Welzijn Stichtse Vecht staan los van de indicatiestelling gepositioneerd.

Cliëntondersteuning kan ingezet naar aanleiding van vragen op alle levensdomeinen en is dus sociaal domein breed beschikbaar. Gemeente Stichtse Vecht levert ondersteuning op maat, deze ondersteuning is voor iedere inwoner gratis toegankelijk.

## **2. Onafhankelijkheid**

a. Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid, organisatie of werkprocessen- dat mensen die cliëntondersteuning bieden in staat worden gesteld hun positie als cliëntondersteuner onafhankelijk en in het belang van de cliënt in te vullen en uit te oefenen en dat zij kunnen werken op basis van professionele autonomie?

In samenwerkingsovereenkomsten in het kader van subsidiëring zijn afspraken vastgesteld over de vorm van dienstverlening. De cliëntondersteuners begeleiden inwoners/cliënten zelfstandig en zijn geen onderdeel van de gemeentelijke teams, er wordt wel samengewerkt en er wordt overleg gevoerd indien nodig. Periodiek leggen zij verantwoording af middels rapportages en voortgangsgesprekken.

b. Is er een organisatorische scheiding tussen professionele cliëntondersteuners en de professionals die beslissen over de toewijzing van maatwerkvoorzieningen en zo niet, is dan vastgelegd - bijvoorbeeld in beleid of werkprocessen- dat mensen die cliëntondersteuning bieden niet ook mogen beslissen over de toewijzing van maatwerkvoorzieningen?

Zie het antwoord onder vraag 2a.

c. Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid en werkprocessen- dat cliënten een beroep kunnen doen op een andere cliëntondersteuner als hij/zij twijfelt aan de objectiviteit van de cliëntondersteuner?

Nee, dit is niet vastgelegd maar cliënten/inwoners kunnen zich altijd tot de gemeente richten als zij zich onvoldoende ondersteund voelen. Er wordt dan samen naar een oplossing gezocht. Bezwaar en beroep is tevens mogelijk.

## **3. Levensbreed**

a. Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid of werkprocessen- dat de cliëntondersteuning levensbreed is? Dat wil zeggen, is cliëntondersteuning beschikbaar voor vragen op de volgende levensgebieden?

- maatschappelijke ondersteuning
- preventieve zorg
- zorg
- jeugdhulp
- onderwijs
- welzijn
- wonen
- werk en inkomen

We hebben geconstateerd dat op het gebied van re-integratie, statushouder problematiek, schulden, werk & inkomen, pleegzorg, ondersteuning bij onderwijs, jeugdbescherming en intensieve kindzorg de nodige expertise ontbreekt. Voor deze vragen kunnen inwoners nog onvoldoende terecht bij onze cliëntondersteuners. In het advies hebben we daarom opgenomen om vanaf 2017 met meerdere aanbieders te gaan werken.

b. Heeft de gemeente in beleid geformuleerd hoe de samenhang gerealiseerd wordt tussen alle in de gemeente beschikbare vormen van cliëntondersteuning?

Nee, in het Wmo beleidsplan is alleen aangegeven dat we cliëntondersteuning sociaal domein aanbieden. Uit de aanbevelingen komt bijvoorbeeld dat we de communicatie moeten verbeteren. Hierop gaan we inzetten. Als bijvoorbeeld op de website duidelijker wordt aangegeven waar inwoners welke vragen kunnen stellen zullen zij sneller de weg vinden.

#### **4. Toegankelijkheid van cliëntondersteuning**

a. Wordt cliëntondersteuning in de gemeente aangeboden als algemene, vrij toegankelijke voorziening voor alle inwoners?

Ja, zie eerder onder 1.

b. Is die cliëntondersteuning in de gemeente gratis?

Ja, zie eerder onder 1.

#### **5. Informatieplicht**

a. Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid en werkprocessen- op welke manier mensen geïnformeerd worden over de beschikbaarheid van cliëntondersteuning? In het bijzonder voorafgaand aan het onderzoek?

Ja, tijdens de aanvraag van een voorziening wordt gewezen op de mogelijkheid voor het inzetten van cliëntondersteuning. Op basis van de aanbevelingen zullen we dit verder uitwerken in onze processen. Beschikbaarheid op informatief en preventief niveau is minder bekend. Uit de aanbevelingen van de verkenning komt dit tevens naar voren. Aansluitend hebben we een actiepoint geformuleerd waarin we aangeven de communicatie hierover te starten. De mogelijkheid voor het inzetten van cliëntondersteuning moet meteen bij het eerste contact (KCC) genoemd en uitgelegd worden.

b. Wijst de gemeente de cliënt erop dat deze cliëntondersteuning onafhankelijk is en uitgaat van het belang van de cliënt? En dat deze gratis is?

Ja, alle leden van de gemeentelijke teams en de medewerkers van de organisatie die cliëntondersteuning aanbieden wijzen op de onafhankelijkheid en de gratis toegang.

c. Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid en werkprocessen- op welke manier mensen geïnformeerd worden over de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning wanneer hij zich meldt met een ondersteuningsbehoefte op een ander levensgebied dan maatschappelijke ondersteuning?

Uit de aanbevelingen blijkt dat er eerder over de mogelijkheid van het inschakelen van cliëntondersteuning moet worden gecommuniceerd. Hierop gaan we inzetten.



## **6. Kwaliteit en evaluatie**

a. Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid of de verordening- welke eisen gesteld worden aan de kwaliteit van de voorzieningen? Inclusief de deskundigheid van de beroepskrachten?

De uitvoeringsovereenkomst met stichting MEE en in de overeenkomsten met de overige partijen zijn afspraken gemaakt over prestaties en werkzaamheden. Via de Wmo monitor wordt kwaliteit gemeten. Stichting MEE voert aanvullend ook een cliënttevredenheidsonderzoek onder de cliënten uit.

## **7. Inspraak**

a. Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid of in de verordening- hoe cliënten en vertegenwoordigers worden betrokken bij de uitvoering van de Wmo?

De gemeenteraad heeft in 2013 een visie op burgerparticipatie vastgesteld.

We werken samen met een Wmo adviesraad op basis van artikel 23 in de Wmo verordening 2015 en voor de uitwerking van lid 2 hebben we het instellingsbesluit Wmo-raad Sociaal Domein SV.

Ook is er een (algemene) inspraakverordening.

Begin 2016 is een eerste bijeenkomst georganiseerd om adviesraden, cliëntvertegenwoordigers, belangenverenigingen etc. mee te laten denken over de doorontwikkeling vanaf tweede helft 2016 en verder.

b. Heeft de inspraak van cliënten en hun vertegenwoordigers ook betrekking op het onderdeel cliëntondersteuning?

Ja, zie hierboven.

## Bijlage 3

### Aanwezigheidslijst bijeenkomst 31 maart

1. Quinta de Lambooy Stichting MEE
2. Hugo van de Kamp van Stichting MEE
3. Wieke van Draanen - Casemanager OGGZ/Triagist Meldpunt Zorg en Overlast
4. Ilona Verhoef – Sociaal wijkteam
5. Conny Hof – Sociaal wijkteam
6. Carolien van der Heijde - Adviseur Welzijn Stichtse Vecht
7. Marielle de Jong- Handjehelpen
8. Yvonne Sieben Regiocoördinator – Handjehelpen
9. Ellis van Tilburg, Teamleider Jongerenopbouwwerk- Stichting JeugdPunt,
10. Peter Verdonk - Kwintes regio West
11. Zineb Arab, Cliëntondersteuner - Steunpunt GGZ Utrecht
12. Saida el Arbaji -Steunpunt GGZ Utrecht
13. Huub Beijers - Steunpunt GGZ Utrecht
14. Eleonoor Koning – PCOB christelijke ouderorganisatie
15. Truus Brouwer- Dorpszaken en van Omzien naar elkaar in Nigtevecht
16. Jacqueline Koeman - Dorpszaken en van Omzien naar elkaar in Nigtevecht
17. Anouk Wijninga, Maatschappelijke ondersteuning- Abrona
18. Corien Besamusca, Maatschappelijke ondersteuning – Abrona
19. Diana Smits, Maatschappelijke ondersteuning - Abrona
20. Marieke Lammersen , Wijkverpleegkundige Maarssenbroek- Careyn
21. Maria Hoenderboom, Sociaal verpleegkundige – Altrecht Ouderenpsychiatrie
22. Joost Hartog, Projectleider - Kwadraad Maatschappelijk Werk
23. Niek van Smoorenburg - Kwadraad Maatschappelijk Werk
24. Vera van Ewijk , Ambulante/-gezinscoaching - Amerpoort Divisie BinG
25. Jacqueline Gomes, UW Ouderplatform
26. Louis Smeets – Wmo adviesraad
27. Jac Schmits – Wmo adviesraad
28. Ans Hegeman – Wmo adviesraad
29. Kitty Cozijn-Keder – Wmo adviesraad
30. Joke van Schoot - Seniorenraad
31. Bob Dobbenburgh - Seniorenraad
32. Marianne van Raam, Ambulant Woonbegeleider- Koninklijke Visio Amsterdam
33. Els Swerts, raadslid PvdA
34. Jeroen-Willem Klomps, raadslid VVD
35. Wilke Sloesarwij, commissielid ChristenUnie-SGP
36. Ina van de Pavert - Beleidsadviseur Maatschappelijke Ontwikkeling
37. Hans Slaats - Beleidsadviseur Maatschappelijke Ontwikkeling
38. Hanneke Wit - Beleidsregisseur Maatschappelijke Ontwikkeling
39. Sven Turnhout, Expert Innovatie & Onderzoek - Vilans
40. Jacqueline Koops, Wethouder Wmo
41. Dirkje Postma, Beleidsadviseur Maatschappelijke Ontwikkeling

## Bijlage 4

### Uitwerking bijeenkomst 31 maart

#### ***‘Toekomst onafhankelijke cliëntondersteuning’***

***In de bijeenkomst hebben we aan overlegtafels antwoorden gegeven op de gestelde vragen. Tevens was er ruimte voor het geven van ideeën, voorstellen, verbeterpunten, oplossingen etc. Hieronder treft u de uitkomsten en de aanbevelingen aan.***

#### **Gesprekthema's:**

- *Wat verstaan we onder onafhankelijke cliëntondersteuning?*
- *Hoe (waar)borgen we onafhankelijkheid?*
- *Wat zijn good practices/wat gaat er goed?*
- *Wat gaat minder goed/leemten/waar is behoefte aan?*
- *Hoe breed/compleet is ons aanbod? Wat is belangrijk voor het aanbod?*
- *Hoe ziet het samenspel formeel/informeel er uit?*
- *Welke kwetsbare groepen zien we in onze gemeente?*
- *Wat is belangrijk voor kwetsbare groepen?*
- *Hoe vinden inwoners hun weg naar ondersteuning (hoe is het bereik)?*

#### **1. Wat verstaan we onder onafhankelijke cliëntondersteuning?**

Onafhankelijk betekent los van indicatie en is onafhankelijk gepositioneerd.

Het hoeft niet per definitie om een lichte vorm van ondersteuning te gaan maar het gaat vooral om een passende vorm van ondersteuning. Het gaat om de vraag achter de vraag.

Niemand is onafhankelijk, iedereen kijkt met een bepaalde bril.

Gevoel van vertrouwen is erg belangrijk, echt voelen dat iemand mee kijkt en naar je luistert.

Goede cliëntondersteuners accepteren dat er ook cliënten zijn die geen ondersteuning willen of dat er cliënten zijn die wel ondersteuning willen maar dit niet meteen omarmen.

Eén vast contactpersoon wordt als prettig ervaren door cliënten.

Lichte vorm = maatwerk

Er hoeft niet altijd persoonlijk contact met de cliënt te zijn

Onafhankelijk = zonder enige verplichting uitvoeren van.

#### **2. Hoe (waar)borgen we onafhankelijkheid?**

Onafhankelijkheid staat hoog in het vaandel. Deels gebeurt dit al doordat professionals de meest adequate hulpverlening willen voor hun cliënten. Zij zullen een ondersteuningsplan maken wat aansluit op de behoeften van de cliënt. Daarnaast zullen zij ondersteuning vanuit de eigen organisatie bieden als dat nodig is en niet doorverwijzen naar een concurrentie organisatie met hetzelfde aanbod. Dit lijkt de onafhankelijkheid niet te bijten. Van belang is vooral dat de cliënt het gevoel krijgt dat het gaat om onafhankelijke ondersteuning en dat er geen addertjes onder het gras zitten.

Onafhankelijkheid moet dezelfde lading krijgen → Wlz versus de Wmo. Cliënt heeft recht op onafhankelijke ondersteuning.

Aandachtspunt is het onderscheid tussen het bieden van ondersteuning vooraf en tijdens. Echt meelopen met iemand, een verlengstuk zijn van de persoon zelf versus van afstand advies geven (zijn twee verschillende dingen).

Afbakening taken → Cliëntondersteuners versus sociaal team.

Waar haal je wat? Durven loslaten (= onafhankelijkheid).

Onafhankelijkheid krijgt een andere lading binnen de 3 verschillende lagen, maak een aparte vertaling op niveaus:

1. Cliëntondersteuning bij reflectie op het eigen leven.
2. Cliëntondersteuning bij de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein.
3. Cliëntondersteuning voor mensen die al van bepaalde voorzieningen gebruik maken.

#### Vertaling naar→

Drie vormen van onafhankelijke cliëntondersteuning

- **Preventief** → om potentiële cliënten zelfredzamer te maken (eigen kracht) en klachten te voorkomen (en als neveneffect de vraag naar maatwerk te minimaliseren);
- **Informatief** → om de **weg te wijzen** naar (algemene) voorzieningen en regelingen;
- **Ondersteunend** → in de fasen van een aanvraag:
  - ✓ **Voorafgaand** aan een aanvraag voor een voorziening van de gemeente;
  - ✓ **Tijdens het onderzoek** van de gemeente, na de aanvraag om een voorziening;
  - ✓ **Tijdens of na het gebruik** van een voorziening (ontevredenheid, nazorg, evaluaties).

#### **3. Wat zijn good practices/wat gaat er goed?**

Het gaat in veel gevallen goed, we beschikken over een groot formeel en informeel aanbod

Maatschappelijk werk blijft een belangrijke vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Ouderen worden veelal voldoende bediend middels deze vorm van ondersteuning.

Betrokken instellingen en partners blijven investeren in verbinding waardoor zij met elkaar een integraal aanbod kunnen formuleren en weten wanneer zij een cliëntondersteuner in kunnen zetten.

#### **4. Wat gaat minder goed/leemten/waar is behoefte aan?**

In sommige gevallen moet je afstand creëren en iemand doorverwijzen waardoor een andere professional meer adequate ondersteuning kan geven.

Kwetsbare doelgroepen zoals mensen met psychiatrische problematiek hebben veel baat bij de inzet van ervaringsdeskundigen.

Er wordt een fysieke plek gemist. In Weesp waar Stichting MEE ook aanwezig is, is een inloopsprekkuur wat druk bezocht wordt. Idee wordt geopperd om dit in het dorps huis te laten plaats vinden. → Eenvoudige vragen moeten kunnen worden beantwoord op plekken in de buurt, kleinschaligheid is gewenst, dit bevordert tevens de cohesie.

Niet iedereen weet elkaar goed te vinden. Er ontbreekt echte verbinding. Deels wordt dit aan het ontbreken van een up to date sociale kaart te wijten, deels aan het feit dat men nog bezig is elkaar echt te leren kennen.

Er zullen altijd leemten zijn. Van belang blijft goede communicatie over het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Voor onafhankelijke cliëntondersteuning (sociaal domein breed) zijn verschillende disciplines nodig. Ook MEE heeft niet alles in huis om alle doelgroepen voldoende te ondersteunen, zij maken dan gebruik van hun expertisenetwerk.

Ervaringsdeskundigheid inzetten voor vooral de 5 benoemde kwetsbare groepen. Mensen met een zintuiglijke beperking; een verstandelijke beperking en met gedragsproblematiek; autisme; niet aangeboren hersenletsel (NAH) en met een ernstige psychiatrische stoornis.

Structureel casusoverleg versus adhoc overlegmomenten. Voor- en nadelen.

Onafhankelijk spreekuur naast spreekuur maatschappelijke werk?

Meer richten op het inzetten van het eigen netwerk, meer investeren in informele cliëntondersteuning.

Behoeftte aan duidelijk punt waar informatie te halen is.

Communicatie/informereren over mogelijkheden!!

Meer aandacht voor semi professionele projecten als Buurgenoten. Nu nog te weinig effectief/bekend.

#### **5. Hoe breed/compleet is ons aanbod? Wat is belangrijk voor het aanbod?**

Samenwerking tussen partners is een vereiste voor efficiënte en effectieve ondersteuning. Elkaar weten te vinden en open staan voor casusbespreking.

Brede integrale benadering is van belang voor het werkelijk achterhalen van de behoefte achter de vraag.

In het samenspel van cliëntondersteuning moeten rollen en verwachtingen wel duidelijk zijn, wie doet wat en wanneer. Anders wordt de ondersteuning inefficiënt.

Korte lijnen zijn nodig binnen efficiënte cliëntondersteuning.

Een casemanager/regisseur is vaak een welkome aanvulling op het ondersteuningspalet.

Nu nog beperkt tijd voor netwerkversterking, eerst nog bezig met brandjes blussen.

Meer verbinding met praktijkondersteuners, hier komen met name veel vragen binnen vanuit de kwetsbare groepen/groepen die niet snel met hun vragen de boer op gaan.

#### **6. Hoe ziet het samenspel formeel/informeel er uit?**

In het samenspel van cliëntondersteuning moeten rollen en verwachtingen wel duidelijk zijn, wie doet wat en wanneer. Anders wordt de ondersteuning inefficiënt.

Sociale kaart nodig voor betere doorverwijzing!

Het wijkteam zou niet nodig hoeven zijn voor het doorverwijzen naar de juiste ondersteuning. Formele en informele partners moeten ook zonder het wijkteam de weg kunnen vinden.

Het is niet altijd makkelijk om voor de ondersteuning van bepaalde doelgroepen geschikte vrijwilligers te vinden.

### **7. Welke kwetsbare groepen zien we in onze gemeente?**

Mensen met een zintuiglijke beperking; een verstandelijke beperking en met gedragsproblematiek; autisme; niet aangeboren hersenletsel (NAH) en met een ernstige psychiatrische stoornis en zorgmijders in het algemeen.

### **8. Wat is belangrijk voor kwetsbare groepen?**

Kennis van de doelgroepen.

Poule van verschillende disciplines samenstellen? Niet als leidraad, maar op afroep → principe van strippenkaart MEE?

Beredeneren vanuit cliënt = baat bij ervaringsdeskundigen!

Welke vorm werkt het beste als het gaat om het bundelen van expertise? (en het gebruik maken van deskundigheid?)

Verstandelijk beperkten hebben grote achterstand in sociale (eigen kracht) vaardigheden. Soms accepteren dat formele ondersteuning nodig blijft.

### **9. Hoe vinden inwoners hun weg naar ondersteuning (hoe is het bereik)?**

De mogelijkheid voor de inwoner voor het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner is nog onvoldoende bekend.

Ondersteuning begint op de belangrijkste vindplaatsen: scholen, huisartsen, vrijwilligersorganisaties etc.

Belangrijk voor formele cliëntondersteuners is dat zij outreachend werken.

Cliëntondersteuning moet standaard onderdeel zijn van het eerste contact met de gemeente:  
Vraag als: Heeft het behoefte aan cliëntondersteuning, dit houdt in dat...

Waar komen vragen (met name van kwetsbare doelgroepen) binnen? Veelal bij de praktijkondersteuners en de huisartsen. Belangrijke vindplaats!!!

Cliëntondersteuners moeten er op af gaan, vanwege eenzaamheid/langer zelfstandig thuis wonen komen ouderen niet altijd naar buiten. Achter de voordeur proberen te komen.

Hoe maak je cliëntondersteuning toegankelijk voor ouderen?

Ouderen willen niet altijd ondersteund worden.

Maatschappelijk werk blijft een belangrijke vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning, vraag is of inwoners hier mee bekend zijn?