

Nota cliëntondersteuning Regio Alkmaar 2016

1 INLEIDING

In het Portefeuillehoudersoverleg Wmo Regio Alkmaar van maart 2014 is gevraagd om een visie op cliëntondersteuning, met scenario's voor de inrichting van cliëntondersteuning vanaf 2016. Deze nota voorziet hierin.

Per 1 januari 2015 zijn gemeenten op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) verplicht om cliëntondersteuning als kosteloze algemene voorziening te organiseren voor alle inwoners. Gemeenten krijgen daarbij de beschikking over de middelen die tot en met 2014 via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (Awbz) aan de 22 MEE organisaties werden verstrekt voor de cliëntondersteuning van inwoners met een beperking.

Dit betekent dat met ingang van 2015:

- gemeenten verantwoordelijk zijn voor het aanbod van cliëntondersteuning in plaats van het Rijk;
- Cliëntondersteuning via de Wmo wordt gefinancierd met middelen die voorheen via de Awbz naar MEE gingen;
- de doelgroep voor cliëntondersteuning in de Wmo 2015 is uitgebreid van inwoners met een beperking naar alle inwoners;
- cliëntondersteuning binnen het brede sociaal domein beschikbaar dient te zijn.

Doel van deze nota

De continuïteit van cliëntondersteuning voor inwoners met een beperking is per 1 januari 2015 voor een jaar gewaarborgd via subsidie aan MEE. Met deze nota wordt een visie op cliëntondersteuning voor de regio Alkmaar gepresenteerd voor de periode vanaf 2016. Er worden verschillende scenario's voor de inrichting van cliëntondersteuning geschetst.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staat wat met ingang van 1 januari 2015 de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor het bieden van cliëntondersteuning is. Hoofdstuk 3 beschrijft onze visie op cliëntondersteuning vanaf 2016. De visie is tot stand gekomen aan de hand van onderstaande vragen:

- Wat is de positionering van cliëntondersteuning ten opzichte van de gemeentelijke toegang tot het sociaal domein en ten opzichte van aanbieders van zorg en welzijn? (3.1 t/m 3.3)
- Innovatie (3.4)
- Welk resultaat verwachten wij van cliëntondersteuning? (3.5)
- Is cliëntondersteuning individueel, groepsgericht of beiden?(3.6)
- Wat kan regionaal en wat organiseren we lokaal? (3.7)
- Kiezen we voor één aanbieder of meerdere aanbieders? (3.8)
- Gaan we inkopen of subsidiëren? (4)

Naast de overwegingen bij deze laatste vraag staan in hoofdstuk 4 een viertal scenario's voor de inrichting van cliëntondersteuning vanaf 2016. In hoofdstuk 5 besteden we aandacht aan de communicatie over cliëntondersteuning. Tot slot vind u in hoofdstuk 6 het advies voor de inrichting van cliëntondersteuning.

Participatie

Deze visie is tot stand gekomen in overleg met cliëntvertegenwoordigers, aanbieders van zorg en welzijn, portefeuillehouders en beleidsmedewerkers van de gemeenten in de regio Alkmaar. (Samenvattend resultaat van de participatie staat in bijlage 1).

2 WAT IS CLIËNTONDERSTEUNING?

De Wmo 2015 definieert cliëntondersteuning als volgt:

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, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

Naast bovenstaande definitie geeft de wet een aantal randvoorwaarden mee:

- 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 is.

Achtergrond

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en MEE Nederland hebben bestuurlijke afspraken gemaakt om de transitie van cliëntondersteuning voor 2015 zorgvuldig te laten verlopen. Doel was het waarborgen van de continuïteit van cliëntondersteuning (van inwoners met een beperking) en het vermijden van frictiekosten bij de MEE organisaties. MEE Noord West Holland heeft op 26 juni 2014 een voorstel gedaan aan de regio Alkmaar voor continuering van de ondersteuning voor het jaar 2015. In dit voorstel staat een activiteiten aanbod en de financiële consequenties. De gemeenten in de regio Alkmaar hebben besloten om de cliëntondersteuning te waarborgen door de financiering van MEE voort te zetten in 2015. Voor de 24/7 bereikbare anonieme hulp op afstand maken de gemeenten met ingang van 2015, via een landelijke inkoop, gebruik van het aanbod van de Stichting Sensor.

Beleidsvrijheid

Binnen het wettelijk kader kunnen gemeenten zelf bepalen hoe zij cliëntondersteuning willen vormgeven, door wie zij dit laten uitvoeren en hoeveel geld zij daaraan willen besteden. Het is dus niet vanzelfsprekend dat cliëntondersteuning ook vanaf 2016 wordt uitgevoerd door MEE. Onder meer omdat cliëntondersteuning voor alle cliënten binnen het brede sociaal domein beschikbaar moet zijn, terwijl de doelgroep van MEE zich beperkt tot inwoners met een beperking.

Voorbeelden van cliëntondersteuning

De brede definitie leidt tot discussies over wat wel en wat niet cliëntondersteuning is. Wij streven niet naar een sluitende en definitieve opsomming, maar naar het al doende leren en bijsturen van de opdracht aan ondersteuners. Op dit moment onderscheiden we vooral de volgende vormen van ondersteuning:

- Informatie, advies en vraagverheldering (gericht op verbetering van de maatschappelijke positie)
- Kortdurende ondersteuning gericht op activering van de cliënt en zijn netwerk
- Bemiddeling en verwijzing
- Hulp bij evaluatie van dienstverlening en zorg
- Hulp bij klachten en (het voorkomen van) bezwaar en beroep

De cliëntondersteuning is beschikbaar voor iedereen die maatschappelijke ondersteuning nodig heeft of problemen heeft binnen het sociaal domein. Het is belangrijk dat de cliëntondersteuner daadwerkelijk het belang van de cliënt dient en dat de cliënt het gevoel heeft dat deze persoon naast hem staat en in de positie is om zijn/haar belang te dienen. Uiteraard kan de cliënt ook zelf zijn ondersteuning regelen (naasten, vertegenwoordigers).

3 VISIE OP CLIËNTONDERSTEUNING

De visie van de gemeenten in de regio Alkmaar luidt samengevat:

De meeste inwoners zijn zelfredzaam en participeren in de maatschappij. Inwoners die ondersteuning nodig hebben, weten veelal zelf of met behulp van hun sociale netwerk een oplossing te vinden. Inwoners die niet zelfstandig hun weg vinden, kunnen een beroep doen op een algemene voorziening voor cliëntondersteuning. Uitgaande van een eenvoudige invulling volstaat vraaggestuurde, kortdurende, individuele cliëntondersteuning. Deze cliëntondersteuning is bij voorkeur dichtbij huis beschikbaar. Het resultaat van de cliëntondersteuning is dat de cliënt weet wat hij/zij kan doen om zichzelf beter te redden en om (meer) te participeren. Voor de kwaliteit van de cliëntondersteuning is het van belang dat er algemene cliëntondersteuning en cliëntondersteuning voor specifieke doelgroepen beschikbaar is. Cliëntondersteuning is een lichte vorm van ondersteuning en vooral gericht op de fase van het keukentafelgesprek en het helpen de weg te vinden in de lokale sociale infrastructuur van algemene voorzieningen. Cliëntondersteuning is onafhankelijk van zorgaanbod en indicatiestelling geïmplementeerd.

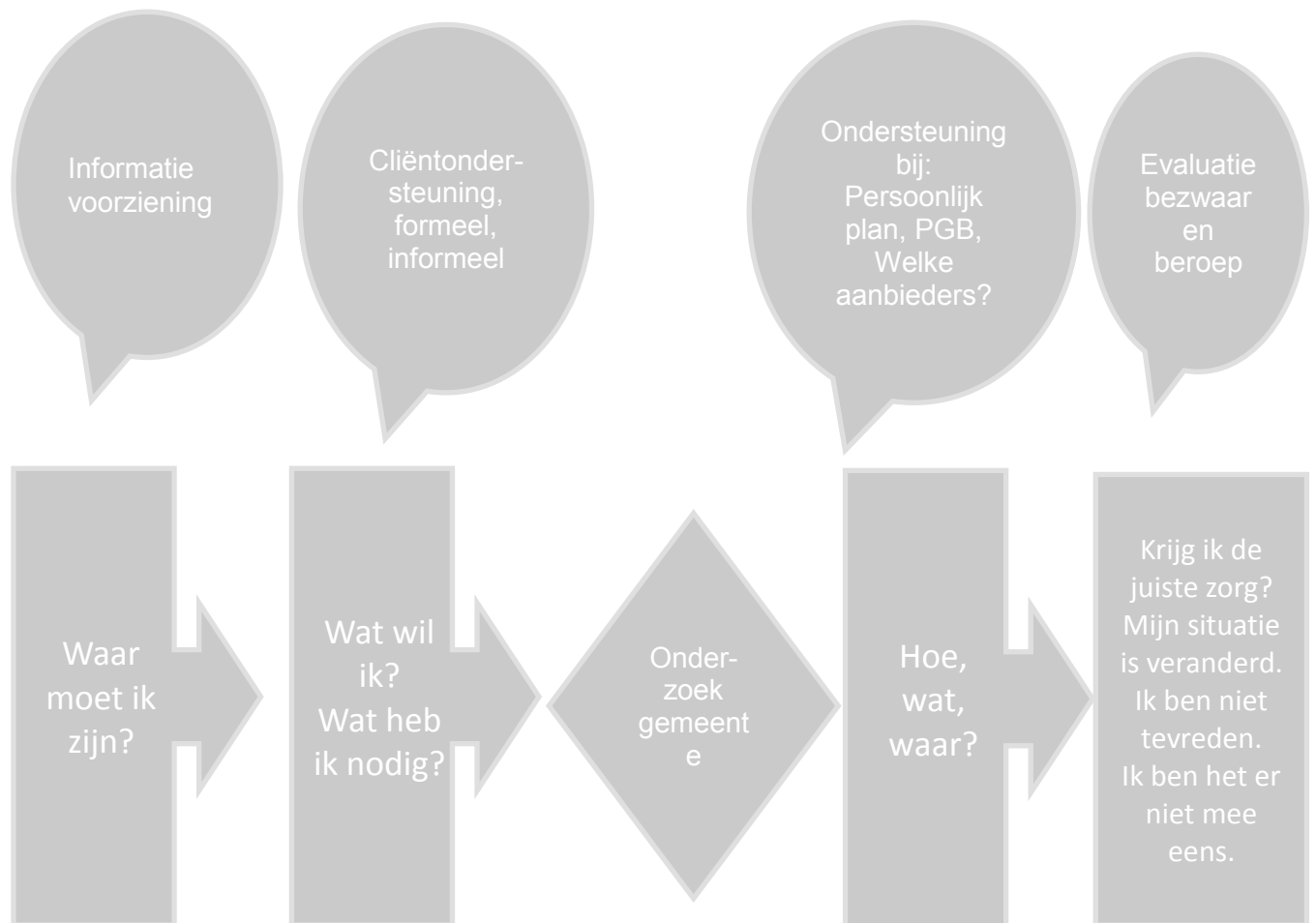
3.1 Wanneer een beroep op cliëntondersteuning?

We onderscheiden drie fases waarin een cliënt een beroep kan doen op cliëntondersteuning:

- Voorafgaand aan een mogelijk verzoek om 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).

Het is van belang om cliëntondersteuning ook los van een aanvraag bij de gemeente beschikbaar te hebben:

- Om preventief potentiële cliënten zelfredzamer te maken (eigen kracht);
- Om de weg te wijzen naar voorzieningen;
- Om het beroep op maatwerkvoorzieningen te beperken;
- Om het aantal bezwaar- en beroepsprocedures te beperken.



3.2 Onafhankelijkheid en positionering

Voor de inwoner is een onafhankelijke positionering van cliëntondersteuning belangrijk. De onafhankelijkheid is een wettelijke verplichting en kan het beste worden gewaarborgd door deze los van zorgaanbieders, toegang, indicatie en besluitvorming te organiseren.

Tijdens het gemeentelijk onderzoek naar de zorgbehoefte kan de cliënt, als hij dat wenst, gebruik maken van cliëntondersteuning. De cliëntondersteuner dient het belang van de cliënt, staat naast de cliënt en is in de positie om het belang van de cliënt te dienen.

Cliëntorganisaties onderkennen dat de gemeente de cliëntondersteuners subsidieert en dat dit een mate van afhankelijkheid met zich mee brengt. Als subsidiegever verwachten wij onafhankelijke ondersteuning in het belang van de cliënt, zonder last of druk van werkgever of subsidiegever (professionele autonomie). Door het maken van goede werkafspraken en het beschrijven van de processen kunnen we de onafhankelijkheid van cliëntondersteuning, ook in gebiedsteams, waarborgen.

Basis voor deze onafhankelijkheid is het scheiden van de cliëntondersteuning van diegenen die indiceren en beschikken bij voorzieningen. De opdracht tot het verlenen van cliëntondersteuning wordt daarom zo veel mogelijk belegd bij organisaties die niet rechtstreeks invloed hebben op besluitvorming over het verkrijgen van voorzieningen.

Cliëntondersteuning wordt op allerlei plekken en in meerdere vormen aangeboden, zowel informeel(vrijwillig) als professioneel. Informele cliëntondersteuning wordt aangeboden door bijvoorbeeld het eigen netwerk of vrijwilligers- en belangenorganisaties (denk aan patiëntenverenigingen). Voorbeelden van professionele cliëntondersteuning zijn ouderen(welzijns)adviseurs, maatschappelijk werkers en medewerkers van MEE. Ook zijn er mengvormen: organisaties die zowel met professionals als met ervaringsdeskundigen en/of vrijwilligers werken. Deze aanbieders van cliëntondersteuning zijn vaak gespecialiseerd in één of meer specifieke doelgroepen.

3.3 Vraagsturing en cliëntondersteuning

In het sociaal domein wordt gewerkt met een nieuwe aanpak van ondersteuning die onze inwoners beter in staat moet stellen volwaardig mee te doen aan de samenleving. De gemeenten gaan meer uit van de 'eigen kracht' van onze inwoners en de omgeving waarin zij wonen. Deze aanpak geldt ook voor cliëntondersteuning.

| | | | | |
|--------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------------|
| Eigen Kracht | Sociaal netwerk | Vrijwilligers | Algemene voorziening | Maatwerkvoorziening |
|--------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------------|

3.3.1 Eigen kracht

Cliëntondersteuning is beschikbaar voor al onze inwoners. Maar het merendeel van onze inwoners heeft zelf de mogelijkheden om informatie en advies in te winnen. Zij zoeken zelf naar bronnen op internet of bellen verschillende organisaties op. Voor deze groep inwoners zal het voldoende zijn om ze via de gemeentelijke websites of digitale sociale kaart te informeren.

3.3.2 Sociale netwerk

Vaak voelen inwoners zich prettig als zij ondersteund worden door iemand die dichtbij ze staat, zoals een buurman of een familielid. Soms kan binnen het sociale netwerk van onze inwoner de ondersteuning geboden worden die voor deze inwoner ook genoeg is.

3.3.3 Vrijwilligers

Als het eigen netwerk niet in staat is te ondersteunen kan ook worden gekeken naar het netwerk van vrijwilligers, bijvoorbeeld vanuit het lokale welzijnswerk, het Rode Kruis, Stichting Present, schuldhulpmaatjes, de voedselbank, religieuze organisaties of via organisaties die ervaringsdeskundigen als ondersteuners kunnen bieden.

3.3.4 De algemene voorziening

Naast alle voorgenoemde vormen van cliëntondersteuning moet cliëntondersteuning ook als algemene voorziening worden geboden. In de Wmo 2015 is cliëntondersteuning als taak naar de gemeente gekomen, maar in de praktijk gaf de gemeente al veel organisaties opdracht tot soortgelijke ondersteuning. Voorbeelden hiervan zijn de subsidiering van de welzijnsorganisaties, het maatschappelijk werk, de ondersteuning van inwoners met een beperking en de hulp aan psychiatrische patiënten. Er is een breed spectrum aan professionele ondersteuners, al dan niet gespecialiseerd in bepaalde doelgroepen, vooral lokaal actief. Deze organisaties bieden algemene voorzieningen (bijvoorbeeld; leren budgetteren, dagbesteding, vrijwilligerswerk, mantelzorgondersteuning, klussen aan huis, lotgenotencontacten, samen eten etc.).

Een belangrijke taak van de cliëntondersteuners is dan ook mensen de weg te wijzen naar, en te stimuleren gebruik te maken van ondersteuning vanuit het eigen netwerk of van algemene voorzieningen en zo nodig naar maatwerkvoorzieningen. Dit sluit aan op de uitgangspunten bij de transitie en transformatie van het sociaal domein. Cliëntondersteuning op zichzelf kan al een bijdrage leveren aan de zelfredzaamheid en participatie van inwoners. Het kan zijn dat de inzet van een cliëntondersteuner al toereikend genoeg is om iemand regie te geven over zijn eigen situatie, waarmee een beroep op maatwerkvoorzieningen niet meer nodig is.

3.3.5 Maatwerkvoorziening

De maatwerkvoorziening individuele begeleiding valt *niet* onder de definitie van de kosteloze cliëntondersteuning.

3.4 Innovatie

Cliëntondersteuning in het sociaal domein is voor gemeenten een nieuwe taak en is nog niet uitgevoerd op het niveau van het brede sociaal domein. Innovatie is het uitgangspunt, waarbij oog is voor dat wat goed is. Voor de gemeenten in de regio Alkmaar is 2016 ook voor cliëntondersteuning het jaar van de transformatie.

Waarop innoveren en hoe?

- Het aanbod: de huidige algemene voorziening voor cliëntondersteuning van MEE is gericht op inwoners met een beperking. In 2016 moet er ook aanbod zijn voor specifieke en andere doelgroepen.
- De aanbieder: is het dan vanzelfsprekend om de huidige taken van MEE uit te breiden naar het brede sociaal domein? Of zijn andere of meer partners ook mogelijk?
- De prijs: kan de regio Alkmaar aan haar wettelijke verplichting voldoen voor een bedrag lager dan de beschikbare 2,6 miljoen euro?

Innovatie krijgt over het algemeen meer kans door meerdere partijen uit te nodigen een plan in te dienen. Zij krijgen van de gemeente de opdracht mee 'welk resultaat er met cliëntondersteuning behaald moet worden en dat dit vraaggericht moet gebeuren'. Het is vervolgens aan de partijen met hun kennis en expertise om daar een innovatief aanbod op te formuleren. Daarbij is het nodig dat voor alle partijen duidelijk is waar de knip ligt tussen algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen voor cliëntondersteuning.

3.5 Resultaat cliëntondersteuning

Vanuit het perspectief van gemeenten is het van belang dat cliëntondersteuning voldoet aan de wettelijke eisen en bijdraagt aan de zelfredzaamheid en participatie van de inwoners.

Indicatoren voor de kwaliteit van de cliëntondersteuning zijn:

- Cliënten weten wat ze kunnen doen om zich beter zelf te redden en om (meer) te participeren (eigen kracht);

- Inwoners weten waar zij terecht kunnen voor cliëntondersteuning (toegankelijk, laagdrempelig);
- Cliënten weten hoe ze integrale dienstverlening kunnen krijgen;
- Gebruikers van de huidige aangeboden cliëntondersteuning zijn hierover heel tevreden. Ten minste 95% van de gebruikers waardeert deze met minimaal een zeven. De tevredenheid onder gebruikers mag niet achteruitgaan.

Het voorkomen van aanvragen voor een maatwerkvoorziening van de gemeente en van bezwaarprocedures kan een effect van cliëntondersteuning zijn. Voor een goed resultaat is het essentieel dat de vraag naar ondersteuning integraal en domein overstijgend wordt bekeken. Gemeenten zijn wettelijk verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te houden. De bijdrage van de algemene voorziening voor cliëntondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie valt onder de reikwijdte van dit cliëntervaringsonderzoek. Daarnaast houden aanbieders van cliëntondersteuning klanttevredenheidsonderzoeken.

3.6 Individueel of groepsgericht

De wettelijke taak van gemeenten omvat minimaal individuele cliëntondersteuning, omdat het tijdens het onderzoek (keukentafelgesprek) van de gemeente beschikbaar moet zijn en dat onderzoek is individueel gericht. Uitgangspunt is daarom dat we zorgen voor goede individuele cliëntondersteuning. Collectieve vormen van ondersteuning, bijvoorbeeld een cursus, kunnen aanvullend zijn op de wettelijk vereiste kosteloze cliëntondersteuning. Maar dit is afzonderlijk aanbod van een hierin gespecialiseerde organisatie. Het kan wenselijk zijn om voor individueel veel voorkomende, soortgelijke, vragen naar cliëntondersteuning een groepsgericht aanbod te bieden. Dit groepsgerichte aanbod richt zich net als de individuele cliëntondersteuning op de in paragraaf 3.1 genoemde fasen en kan duurdere, individuele cliëntondersteuning voorkomen.

3.7 Regionaal of lokaal

Argumenten voor een regionaal aanbod van cliëntondersteuning zijn:

- meer garantie op het behoud van de huidige deskundigheid;
- minder versnippering van aansturing;
- en daardoor minder uitvoeringskosten.

De aanbieder zal, in dit geval, met de afzonderlijke gemeenten afspraken moeten maken over de lokale positionering.

De belangrijkste redenen om cliëntondersteuning lokaal te organiseren:

- de gemeentelijke toegang tot het sociaal domein is lokaal ingekleurd. Zo beslist in de ene gemeente het gebiedsteam over de indicatiestelling en in andere gemeenten de gemeente zelf;
- de cliëntondersteuning van MEE zit in de ene gemeente IN het gebiedsteam, en in de andere niet;
- algemene voorzieningen zijn onderdeel van de lokale sociale infrastructuur;
- iedere gemeente kent eigen aanbieders van cliëntondersteuning: professionele en vrijwilligersorganisaties. Deze hebben hun eigen specialisatie voor bepaalde doelgroepen;
- het is belangrijk het lokale aanbod beter te benutten en overlap in aanbod te voorkomen zodat je efficiënter kunt inzetten en kosten kunt besparen.

Gezien het bovenstaande en gelet op het uitgangspunt 'lokaal waar het kan, regionaal waar het moet', heeft een lokale insteek de voorkeur.

3.8 Keuze van aanbieder

De keuze van onze inwoner staat centraal. Er zijn veel verschillende organisaties die cliëntondersteuning bieden. Cliëntondersteuning kan via de bestaande subsidierelaties vorm krijgen. De functie cliëntondersteuning moet in de opdrachtomschrijving van deze organisatie duidelijk worden

beschreven. Onderzocht moet worden of en hoe de gemeenten versnippering van welzijnsfuncties over meerdere organisaties kunnen beperken. Door het clusteren van welzijnsfuncties kan bovendien het ambtelijk accountmanagement (aantal subsidieaanvragen en –beschikkingen) worden beperkt. Bestaande organisaties staan dichtbij de minder zelfredzame burger en weten hen beter te vinden. Ook hebben zij vaak al een groot netwerk van professionele en vrijwilligersorganisaties en participeren ze in gebiedsteams. Deze bestaande lokale infrastructuur kan worden versterkt met een duidelijke opdracht en financiering ten behoeve van cliëntondersteuning.

De gemeenten kunnen kiezen voor:

- het faciliteren van meerdere aanbieders van professionele cliëntondersteuning, al dan niet gecombineerd met cliëntondersteuning door vrijwilligers. De gemeenten bieden de burger keuzemogelijkheden door meerdere aanbieders te faciliteren. De specifieke deskundigheid van de verschillende organisaties kan behouden blijven. Nadeel is dat iedere gemeente met meerdere organisaties afspraken moet maken over prestaties en verantwoording en dat het risico bestaat van overlap in het aanbod.
- De gemeentelijke opdracht kan ook ingevuld worden door één aanbieder verantwoordelijk te maken voor het aanbod cliëntondersteuning aan de brede doelgroep. Het is dan aan die organisatie om specifieke deskundigheid in te huren bij collega organisaties binnen het sociaal domein.

3.8.1 MEE

De continuering van cliëntondersteuning en het beperken van frictiekosten bij MEE is van toepassing op het jaar 2015. Wat is de rol en positie van MEE daarna?

MEE heeft ervaring en deskundigheid als het gaat over de problematiek die hoort bij het leven met een beperking voor zowel cliënt als de familie, de beschikbare financiële en praktische voorzieningen voor deze doelgroep en met gespreksvoering met deze doelgroep. Daar komt bij dat MEE over het algemeen goed bekend staat en participeert in allerlei overlegstructuren. Ook heeft MEE een positieve klantwaardering. Natuurlijk kan iedere organisatie die expertise opbouwen, maar op dit moment is dat niet het geval. Daarentegen heeft MEE geen noemenswaardige expertise op het terrein van doelgroepen zoals psychiatrische patiënten, inwoners met dementie en hun mantelzorgers, ex-gedetineerden of oudere werkzoekenden. Met het oog op kostenbeheersing en de wettelijke verbreding van de opdracht tot het gehele sociaal domein is het daarom niet vanzelfsprekend om uitsluitend voor MEE te kiezen.

3.8.2 Behoud expertise MEE

Er zijn twee manieren om de expertise te behouden. In de eerste plaats door de relatie met MEE na 2015 te verlengen. Dat betekent dat er alleen nog nieuwe afspraken gemaakt moeten worden over het specifieke aanbod, de kwaliteit en de prijs, binnen de gemeentelijke visie en wettelijke taak.

Voordelen: behoud en concentratie van expertise rondom inwoners met een beperking en behoud van het imago van onafhankelijkheid van MEE. Nadelen: minder kans op innovatie en kostenbeheersing.

Het is ook mogelijk om cliëntondersteuning over te laten aan andere partijen, bijvoorbeeld een welzijnsorganisatie, en deze (tijdelijk) te verplichten om, voor wat betreft het aanbod cliëntondersteuning, een relatie met MEE aan te gaan. De welzijnsorganisatie is dan ‘hoofdaannemer’ en MEE de ‘onderaannemer’.

Voordelen: behoud en concentratie van expertise, meer kans op innovatie, slimmere samenhang met het welzijnsveld en de onderhandelingen met MEE hoeven we niet zelf te doen. Ook het welzijnsveld heeft t.o.v. de gemeente een imago van onafhankelijkheid.

4 INRICHTING CLIËNTONDERSTEUNING 2016

4.1 Inkopen of subsidiëren

De gemeenten gaan voor het realiseren van een algemene voorziening voor cliëntondersteuning een relatie aan met één of meerdere aanbieders. Dit kan in de vorm van het verlenen van een subsidie (publiekrechtelijk) of het geven van een opdracht (privaatrechtelijk). Als de gemeente de overeengekomen prestatie en innovatie wil afdwingen, dan ligt inkopen voor de hand. Omdat op dit moment niet te zeggen is welke vraag naar cliëntondersteuning (kwalitatief en kwantitatief) gedurende een jaar zal optreden, en omdat een lokale inrichting geadviseerd wordt, is op dit moment subsidiëren een logischere keuze. Ook bij subsidiëren is innovatie mogelijk. Subsidiëren is bovendien een gebruikelijke financieringswijze voor algemene voorzieningen. Op basis van de voorkeur voor een lokale invulling kan per gemeente besloten worden welke financieringsvorm het meest passend is.

4.2 Scenario's met variabelen

| | scenario | voordelen | nadelen |
|----------------------------------|---|---|---|
| 1. Eén lokale aanbieder | Per gemeente een lokale aanbieder contracteren of subsidiëren voor cliëntondersteuning | Aansluiting bij gemeentelijke toegang en lokale sociale infrastructuur. Lokale innovatiemogelijkheden. | Afhankelijk van lokaal aanwezige kwaliteit. Geen regionale kwaliteitsborging en geringe schaalvoordelen. |
| 2. Lokaal plus MEE | Per gemeente een lokale aanbieder contracteren of subsidiëren voor cliëntondersteuning met als voorwaarde dat voor een afgebakende termijn gebruik gemaakt wordt van (een deel van) de capaciteit van MEE | Aansluiting bij gemeentelijke toegang en lokale sociale infrastructuur. Overlap in aanbod vermijden. Behoud en ontwikkeling van deskundigheid en beperken van (frictie)kosten. Regionale eenheid van kwaliteit | Geen regionale kwaliteitsborging en geringe schaalvoordelen. |
| 3. Lokaal Meerdere aanbieders | Per gemeente meerdere aanbieders (o.a. MEE) contracteren of subsidiëren. | Aansluiting bij gemeentelijke toegang en lokale sociale infrastructuur. Combinatie van specialisten (doelgroep deskundigen) en generalist mogelijk | Geen regionale kwaliteitsborging en geringere schaalvoordelen |
| 4. Regionaal | Regionaal cliëntondersteuning contracteren, met als voorwaarde dat de aanbieder de cliëntondersteuning lokaal inbedt. | Door de grotere schaal kan goedkoper ingekocht worden. De aanbieder heeft meer mogelijkheden om deskundigheid op peil te houden | Afhankelijk van medewerking van lokale partijen voor de inbedding. |

5 COMMUNICATIE

Gemeenten zijn verplicht cliëntondersteuning actief aan te bieden. De communicatie moet helder zijn. Iedereen moet weten dat er gebruik kan worden gemaakt van cliëntondersteuning, dat de cliënt dat zelf informeel kan regelen of gebruik kan maken van een aanbod via de gemeente. De cliënt moet eenvoudig kunnen achterhalen waar de cliëntondersteuning te vinden is. Goede communicatie draagt bij aan de toegankelijk van de voorziening.

Basisinformatie over cliëntondersteuning wordt mondeling verstrekt door medewerkers van de toegang en door de diverse maatschappelijke organisaties, schriftelijk via folders en via de digitale sociale kaart. Voor speciale doelgroepen zal aanvullende communicatie worden ontwikkeld, bijvoorbeeld voor slechtzienden.

6 CONCLUSIE, ADVIES EN PROCES

Vanaf 2016

De belangrijkste uitgangspunten voor de lange termijn zijn:

- cliëntondersteuning moet het gehele sociaal domein omvatten
- cliëntondersteuning is laagdrempelig en dichtbij beschikbaar
- de cliëntondersteuning is primair individueel gericht (in verband met de relatie met de maatwerkvoorziening/indicatie)
- cliëntondersteuning versterkt de beweging naar lichtere vormen van hulp en ondersteuning
- de invulling van cliëntondersteuning is lokaal beleid
- cliëntondersteuning kan door meerdere organisaties worden geboden
- het is wenselijk om het aantal organisaties beperkt te houden
- de ondersteuningsorganisatie dient kennis/ervaring te hebben van/met specifieke doelgroepen en problematieken.

Op grond van de scenario's met voor- en nadelen, de geformuleerde visie en uitgangspunten voor cliëntondersteuning is het advies om te kiezen voor een lokale invulling van cliëntondersteuning volgens scenario 2 of 3 uit paragraaf 4.2.

Gemeenten kunnen de aanpak en ervaringen jaarlijks vroegtijdig uitwisselen en de mogelijkheid overwegen om gezamenlijk te contracteren/subsidiëren, dit is geen doel op zichzelf.

Beide scenario's hebben consequenties voor de organisatie MEE. Volgens scenario 2 maakt de gemeente afspraken over het bieden van cliëntondersteuning met een lokale welzijnsorganisatie, die de benodigde deskundigheid van MEE betreft. Gemeenten die kiezen voor scenario 2 beëindigen de directe financiële relatie met MEE voor cliëntondersteuning. Volgens scenario 3 maakt de gemeente met meerdere partijen afspraken over het bieden van cliëntondersteuning, waaronder naar verwachting MEE.

2015

Na advies van de Wmoraden (mei) zal de conceptvisie ter besluitvorming aan de colleges worden voorgelegd (juni). Vervolgens kan, uiterlijk voor 1 juli, op basis van een regionaal voorstel, de organisatie MEE geïnformeerd worden. De verdere uitwerking ten behoeve van de vormgeving van cliëntondersteuning vanaf 2016, zal per gemeente of cluster van gemeenten opgepakt worden. Deze notitie vormt hiervoor een basis.

BIJLAGE:

Opbrengst Participatie

De wensen van **vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties** zijn samengevat:

- Houdt rekening met diverse persoonlijkheden en doelgroepen.
- De kwaliteit van de ondersteuner is belangrijk. Zowel een vrijwilliger als een professional kan deze kwaliteit bieden.
- Naast onafhankelijkheid worden als kwaliteiten genoemd veiligheid, laagdrempeligheid, structuur bieden en hulp bij vraagverheldering.
- Onafhankelijkheid wordt vooral bepaald door de kwaliteit van de medewerker en in mindere mate door de organisatie, informeel of formeel, maar voorkom de schijn van belangenverstrengeling.
- Ervaringen met vrijwilligers en met MEE zijn positief en ook onderlinge steun is belangrijk.
- Biedt vrijwilligers scholingsmogelijkheden.
- Organiseer de toegang tot cliëntondersteuning zowel fysiek als digitaal en benader ook mensen die niet uit zichzelf om hulp vragen maar dit wel nodig hebben.
- Communiceer periodiek en breed over cliëntondersteuning.

Aanbieders van zorg en welzijn vinden de volgende punten belangrijk.

Een combinatie van generalistisch en specialistisch werken.

Vraagverheldering onafhankelijk van toekenning van hulp of ondersteuning. De onafhankelijkheid toetsen middels cliëntervaringen.

Behoud:

- keuzevrijheid en keuzemogelijkheden voor de cliënt/inwoner
- geen drempels voor toegankelijkheid
- kosteloos
- kennis van doelgroepen en levensbreed kijken
- bestaande lokale netwerken bieden voldoende mogelijkheden voor samenhang.

Vernieuwingsmogelijkheden:

- Ervaringsdeskundigen gebruiken en scholen
- Duidelijke definitie en doel van cliëntondersteuning geven
- Combineren van informele en formele cliëntondersteuning
- Bereiken van kwetsbaren en extra aandacht gebruik door doelgroepen laaggeletterden, allochtonen, asielzoekers, daklozen, mantelzorgers, mensen met justitiële maatregel
- Biedt cliëntondersteuning aan degene die de regie heeft, de cliënt of de mantelzorger
- Laagdrempelige informatie, zoektermen in spreektaal
- Websites met mogelijkheid tot spraakherkenning of vergroten van lettertype
- Startfolder met verschillende partijen
- 1-loketgedachte
- Eenduidigheid voor de regio
- Collectieve cliëntondersteuning
- Hulp bij opstellen persoonlijk plan, communicatie over persoonlijk plan
- Actief aanbieden via website, sociale media, vindplekken, flyer, toeleiding bij loket.