

Afdeling	: OCSW	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Saskia Doek (0495-575487)	DJ-475230
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Zaaknummer:
		28444
		Publicatie:
		Openbaar

Onderwerp

Cliëntondersteuning 2018.

Voorstel

Subsidie te verlenen aan het Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg voor cliëntondersteuning voor 2018 van maximaal €42.630,-, conform bijgevoegde beschikking.

Inleiding

In de Wmo 2015 is opgenomen dat de gemeente cliëntondersteuning moet regelen voor het sociale domein. Deze cliëntondersteuning moet levensbreed zijn, onafhankelijk en in het belang van de cliënt en bovendien kosteloos toegankelijk (Wmo 2015 artikel 2.2.4 en 2.3.2). In 2017 heeft de gemeente Weert samen met de gemeenten Nederweert en Leudal de formele cliëntondersteuning ondergebracht bij het Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg (verder 'het AMW-ML'). Het AMW-ML heeft op 11 december 2017 een subsidieaanvraag voor cliëntondersteuning voor 2018 ingediend (zie bijlage 1).

Beoogd effect/doel

Het AMW-ML voert in Midden-Limburg West de formele cliëntondersteuning uit. Hiermee wordt bereikt dat inwoners vóór en tijdens een gesprek met de gemeente of met het CJG in het kader van de Wmo, de Jeugdwet of de Participatiewet worden ondersteund in het verwoorden van hun (hulp-)vraag en het verkennen van mogelijke oplossingsrichtingen. De ondersteuning door het AMW-ML is onafhankelijke ondersteuning en draagt bij 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.

Weert, 23 maart 2018	S		B	W	W	W	W
				FVE	PS	GG	MvdH
	De directeur,	akkoord					
						98	
Soort besluit: Besluit college		17 maart 2018					

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

Beslissing d.d.: 17.04.2018

Nummer: 2

De secretaris,



Argumenten

1. *Formele cliëntondersteuning is een algemene voorziening die de gemeente op grond van de Wmo 2015 moet regelen.*

De raad heeft bij de actualisatie van het Wmo-beleidsplan de 'Visienotitie Cliëntondersteuning Sociaal Domein 2017 en verder' vastgesteld (RAD-001349 d.d. 21-12-2016), zie bijlage 2. In de visienotitie is beschreven hoe de gemeente Weert invulling geeft aan het begrip cliëntondersteuning. Centrale begrippen van deze visie zijn: vraagverheldering, in het belang van de cliënt, gericht op herstel van zelfredzaamheid, onafhankelijk en vrij toegankelijk. Kern van de Wmo is dat inwoners zoveel mogelijk zelf of met behulp van hun netwerk regelen. Als dat (tijdelijk) niet lukt, kan een beroep worden gedaan op vrij toegankelijke, onafhankelijke cliëntondersteuning.

2. *De kennis en ervaring van het AMW-ML vormen een goede basis om de ontwikkeling van de formele cliëntondersteuning in afstemming met de gemeente verder te ontwikkelen.*

Maatschappelijk werk is bij uitstek de geschikte werksoort om kwetsbare inwoners te ondersteunen op weg naar (meer) zelfredzaamheid. Het AMW-ML is bekend met de doelgroep kwetsbare inwoners, heeft ervaring met het bieden van (kortdurende) hulp en werkt vanuit dezelfde visie op het sociaal domein als de gemeente: eigen kracht centraal, mensen (weer) perspectief bieden door samen met hen naar oplossingen te zoeken en zo de eigen regie te vergroten. Het AMW-ML is een betrouwbare partner in het sociaal domein en goed bekend met de ketenpartners in onze regio. Ook voor inwoners is het al jaren een laagdrempelige voorziening, waar goed gebruik van wordt gemaakt.

Formele cliëntondersteuning in het sociale domein is een relatief nieuwe functie, die nog verder ontwikkeld moet worden. In 2017 is het AMW-ML op ons verzoek met deze dienstverlening gestart. In overleg met de gemeenten in Midden-Limburg West wordt deze dienstverlening in 2018 verder ontwikkeld, zie verder bijgevoegde concept-beschikking (bijlage 3).

Kanttekeningen en risico's

1. *Cliëntondersteuning is nog bij veel inwoners niet bekend.*

Uit landelijk en lokaal onderzoek blijkt dat inwoners vaak niet weten dat ze (kosteloos) een beroep kunnen doen op een onafhankelijk cliëntondersteuner. In het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016 is geconstateerd dat de onafhankelijke cliëntondersteuner (net als in 2015) weinig bekendheid geniet. Onder zowel de Wmo-melders¹ als de Wmo-clianten weet ongeveer een kwart van de cliënten wie de onafhankelijke cliëntondersteuner is en waarmee diegene kan ondersteunen. Hoewel veel cliënten aangeven hier ook geen behoefte aan te hebben, is er wel een groep onder de cliënten die hier graag gebruik van had gemaakt als zij hiervan op de hoogte waren geweest. In 2015 en 2016 werd de cliëntondersteuning uitgevoerd door stichting MEE. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 zijn nog niet bekend. Het AMW-ML geeft in de aanvraag echter aan dat in 2017 slechts beperkt gebruik is gemaakt van de dienstverlening. Daarom is met het AMW-ML afgesproken dat zij meer aandacht zullen besteden aan het bekend maken van deze vorm van dienstverlening (zie bijgevoegde concept-beschikking). Gemeente en AMW-ML trekken daarbij samen op. Overigens wordt bij de uitnodiging voor het keukentafelgesprek de mogelijkheid voor kosteloze cliëntondersteuning expliciet vermeld.

¹ Het verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo heeft betrekking op Wmo-clianten: inwoners die een maatwerkvoorziening hebben aangevraagd én toegekend gekregen. In ons onderzoek zijn ook de Wmo-melders meegenomen: mensen die wel contact hebben gezocht met de gemeente maar die geen Wmo-voorziening hebben aangevraagd of waarbij de Wmo-aanvraag is afgewezen.

2. *Mogelijk is het voor 2018 geraamde bedrag voor cliëntondersteuning niet toereikend.*

Gelet op het feit dat de inzet voor formele cliëntondersteuning afhankelijk is van de vraag van inwoners en deze vraag mogelijk toeneemt als gevolg van een betere bekendheid van deze dienstverlening, kan het zijn dat er meer middelen voor cliëntondersteuning nodig zijn. In bijgevoegde concept-beschikking is als aanvullende subsidieverplichting opgenomen dat het AMW-ML dit vooraf tijdig schriftelijk kenbaar moet maken aan de gemeente en dat wij vervolgens in overleg gaan over hoe we hiermee zullen omgaan.

3. *Vanwege andere prioriteiten op de afdeling is de subsidieaanvraag van het AMW-ML voor cliëntondersteuning 2018 enige tijd blijven liggen.*

Dit is in goed overleg met het AMW-ML gebeurd.

Financiële, personele en juridische gevolgen

De kosten voor formele cliëntondersteuning worden voor 2018 geraamd op € 42.630,-. Dit past binnen de Wmo-exploitatieraming 2018, die onderdeel is van de vastgestelde begroting 2018.

De subsidie aan het AMW-ML wordt verleend als een eenmalige subsidie. In de loop van 2018 zal worden gezien hoe de cliëntondersteuning kan worden ondergebracht in het reguliere subsidie voor het AMW-ML.

Uitvoering/evaluatie

In overleg met de gemeenten in Midden-Limburg West wordt de formele cliëntondersteuning in 2018 verder ontwikkeld. De ervaringen met cliëntondersteuning zijn onderdeel van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo. Het AMW-ML zal zelf ook de ervaringen van cliënten onderzoeken als onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek dat het AMW-ML jaarlijks uitvoert. Onderdeel van de subsidieverstrekking is dat het AMW-ML zich na afloop van het subsidiejaar verantwoordt voor de uitgevoerde activiteiten.

Communicatie/participatie

Het AMW-ML wordt geïnformeerd door middel van bijgevoegde concept-beschikking. De raad wordt geïnformeerd via de TILS-lijst.

Overleg gevoerd met

Intern:

P. Vos (financieel beleidsadviseur), M. Rosbergen (juridisch beleidsadviseur) L. Vriens (beleidsadviseur Wmo).

Extern:

A. de Bont (hoofd AMW-ML), G. Odekerken (gemeente Nederweert), L. Linden (gemeente Leudal).

Bijlagen:

1. Aanvraag cliëntondersteuning 2018;
2. Visie-notitie Cliëntondersteuning Sociaal Domein 2017 en verder;
3. Concept-beschikking 2018.

Stichting Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-
Limburg
Het bestuur
Vogelsbleek 10
6001 BE WEERT

Weert, **20 APR. 2018**

Onderwerp : beschikking subsidieverlening cliëntondersteuning 2018
Ons kenmerk : DJ-28444

Geacht bestuur,

U heeft een subsidieaanvraag ingediend bij de Gemeente Weert. Hiermee vraagt u ons om een eenmalige subsidie voor het jaar 2018 voor de uitvoering van formele cliëntondersteuning. In deze beschikking leest u ons besluit.

Subsidie 2018 cliëntondersteuning

Wij verlenen u voor het jaar 2018 een subsidie van maximaal € 42.630,-. In de loop van 2018 zullen wij samen met u bezien hoe cliëntondersteuning onderdeel kan worden van uw jaarlijkse subsidie voor maatschappelijk werk. De visie op cliëntondersteuning en daaruit voortvloeiend de activiteiten waaraan deze subsidie een bijdrage levert, worden beschreven in bijgevoegd inrichtingsvoorstel en uw subsidieaanvraag 2018.

Voorschot/Verrekening

De subsidie wordt volledig als voorschot verstrekt door middel van kwartaalbetalingen. De voorschotbedragen zullen wij overmaken op uw bankrekeningnummer NL64RABO0144107244, onder vermelding van 'cliëntondersteuning Weert 2018'. De uit te betalen bedragen verrekenen wij met eventuele opeisbare schuld(en) van uw organisatie aan de gemeente. Als dit van toepassing is ontvangt u een brief van de afdeling Financiën van de gemeente.

Activiteiten

De subsidie wordt verleend voor de inrichting en uitvoering van formele cliëntondersteuning voor het sociale domein, conform bijgevoegd inrichtingsvoorstel en bedraagt maximaal € 42.630,-. Mocht in de loop van 2018 blijken dat de geraamde inzet aan cliëntondersteuning onvoldoende is, dan dient u ons hierover tijdig schriftelijk te informeren en treden wij met u in overleg.

Verplichtingen

Naast de voor u als subsidieontvanger geldende verplichtingen uit de Algemene wet bestuursrecht en de 'Subsidieregeling Professionele Instellingen Weert 2017', verbinden wij aan deze subsidie de volgende aanvullende verplichtingen:

1. dat u zich committeert aan het gezamenlijk ontwikkelen van de formele cliëntondersteuning in Midden-Limburg West. Dit betekent concreet dat u per kwartaal rapporteert aan de drie gemeenten via het beleidsteam Wmo West, over de voortgang van de inrichting en uitvoering van de cliëntondersteuning, dat u tijdig mogelijke knelpunten signaleert en indien nodig proactief reageert op oplopende vraag naar cliëntondersteuning, om wachttijden zo kort mogelijk te houden en passend binnen de gestelde wettelijke termijnen; en;
2. dat u, in overleg met ons, in het eerste kwartaal van 2018 een voorstel doet over hoe te handelen als een cliënt ontevreden is met zijn toegewezen cliëntadviseur,

gelet op hetgeen wettelijk is vastgelegd over de waarborgen ten aanzien van de keuzevrijheid van de cliënt. Het college zal deze handelswijze vervolgens vaststellen.

Verantwoording/Vaststelling

U levert uiterlijk vóór 1 mei 2019 de aanvraag voor de subsidievaststelling cliëntondersteuning 2018 in.

Bij de aanvraag tot subsidievaststelling levert u een inhoudelijk verslag over de inrichting en uitvoering van de cliëntondersteuning in, met een financiële verantwoording, waarbij het aandeel van de gemeente Weert afzonderlijk inzichtelijk wordt gemaakt. Uit deze documenten kunnen wij opmaken of de activiteiten zijn gerealiseerd/uitgevoerd en of u heeft voldaan aan de subsidie verbonden verplichtingen, voorwaarden en/of eisen. Ook rapporteert u over de ervaren klanttevredenheid.

Het college kan zo nodig bepalen dat ook andere, dan de hierboven bedoelde gegevens en/of die voor de vaststelling van belang zijn, moeten worden overlegd.

Niet eens met het besluit?

Als u het niet eens bent met dit besluit, kunt u met een brief een bezwaarschrift sturen aan het college van burgemeester en wethouders. Het adres is:

Postbus 950
6000 AZ WEERT

Zorgt u ervoor dat u het bezwaarschrift indient binnen zes weken na de datum van deze brief. Daarmee voorkomt u dat wij uw bezwaarschrift niet meer kunnen behandelen.

Schrijf in uw bezwaarschrift in elk geval:

- uw naam, adres, datum en handtekening;
- een omschrijving van het besluit waar het bezwaarschrift tegen gericht is (stuur een kopie van deze brief mee met uw bezwaarschrift);
- de reden waarom u bezwaar maakt.

Let op: een bezwaarschrift indienen kan alleen met een brief, dus niet digitaal.

Tot slot

Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met Saskia Doek-De Rooij. Zij is bereikbaar op telefoonnummer (0495) 575 487 en per e-mail op S.Doek@weert.nl.

Wij wensen u veel succes met het uitvoeren van de cliëntondersteuning in 2018.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



G. Brinkman
secretaris



A.A.M.M. Heijmans
burgemeester

Bijlage(n) : 1. Inrichtingsvoorstel formele cliëntondersteuning gemeenten Leudal, Nederweert en Weert (Midden-Limburg West);
2. Subsidieaanvraag 2018.

Voorstel inrichting formele cliëntondersteuning gemeenten Leudal, Nederweert en Weert

AMW-ML

Juli 2016

1. Inleiding

De gemeenten Leudal, Nederweert en Weert hebben samen verzocht aan Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg (AMW-ML) tot een aanbod te komen voor formele cliëntondersteuning en de visie te beschrijven met betrekking tot de korte hulp. De visie op cliëntondersteuning van de gemeenten is weergegeven in het ontwikkeldocument visienotitie Cliëntondersteuning Sociaal Domein 2017 en verder, Midden Limburg West. Hierin is aangegeven hoe cliëntondersteuning is gepositioneerd en wordt het onderscheid aangegeven tussen formele en informele cliëntondersteuning. Deze voorzet voor inrichting beschrijft hoe het AMW-ML vanuit dit visiedocument en de kernwaarden van de organisatie de taak tot formele cliëntondersteuning en korte hulp positioneert in de organisatie en hoe zij deze vorm zou kunnen geven.

2. Uitgangspunten

Bij de vormgeving van deze ontwikkelopdracht zijn we uitgegaan van de volgende uitgangspunten en kernkeuzes:

Dienstverlening

1. Het AMW ML is als brede basisvoorziening toegankelijk en voor iedere burger in de gemeenten.
2. We leveren maatwerk, passend bij de cliënt en de situatie waarin hij/zij verkeert.
3. We gaan hierbij uit van eigen kracht en kracht van het netwerk; we nemen geen zaken over die de cliënt en /of het netwerk zelf kan.
4. Formele cliëntondersteuning staat naast de cliënt.
5. Formele cliëntondersteuning is voor iedereen toegankelijk, en is beschikbaar op verzoek.
6. Formele cliëntondersteuning moet de persoon waar nodig versterken in zijn aanvraagproces.
7. Wij werken samen met de lokale partners in de informele cliëntondersteuning zoals burgerinitiatieven, ouderenbonden en welzijnsorganisaties.
Informele ondersteuning is hierin primair. Dienstverlening is ook gericht op het ondersteunen en versterken van de informele ondersteuning (indien nodig) door middel van informatie en advies en het fungeren als vraagbaak en partner.
8. Kortdurende ondersteuning is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie op meerdere levensdomeinen.
9. Kortdurende ondersteuning is gericht op het bevorderen van het vermogen om (weer zo veel mogelijk) eigen regie te voeren.

Organisatie

10. De kwaliteit van de dienstverlening is leidend bij de inrichting van de organisatie en de uitvoering van haar taken.
11. Professionele autonomie is uitgangspunt bij het vormgeven van formele cliëntondersteuning en kortdurende ondersteuning.
12. We werken aan een inzet van flexibele dienstverlening.

13. De organisatie zal, in het kader van kwaliteit van de dienstverlening blijven zorg dragen voor deskundigheidsbevordering en versterking van expertise om de opdracht goed uit te kunnen voeren.

Relatie opdrachtgevers en netwerkpartners

14. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid, we voeren de opdracht uit in samenwerking en verbinding met gemeenten en netwerkpartners.

Bedrijfsvoering

15. Risico's dienen goed te worden afgedekt, voor alle betrokkenen (cliënten, gemeenten en uitvoeringsorganisaties)
16. We gaan verantwoord en verstandig om met publieke middelen en zijn transparant in onze verantwoording.

3. Visie AMW-ML op cliëntondersteuning en kortdurende ondersteuning

De vrij toegankelijke (eerstelijns) ondersteuning door het AMW-ML is voor iedere burger beschikbaar in Midden-Limburg en biedt informatie en advies, psychosociale en praktische hulp. Het biedt ondersteuning bij vragen over alle levensdomeinen en is gericht op het versterken van de persoon en zijn zelfstandig functioneren in samenhang met zijn netwerk en omgeving. Daarnaast biedt het AMW-ML ook informatie en advies en ondersteuning vanuit de functie van sociaal raadslieden. In de nieuwe Wmo wet heeft met name formele cliëntondersteuning als recht een nieuwe positie en betekenis gekregen. Hierdoor heeft deze ondersteuning, die in z'n algemeenheid reeds lang bestaat, een betekenis gekregen die in meer of mindere mate discussie oproept over de positionering oproept. Deze discussie is op landelijk niveau nog niet uitgekristalliseerd. De kennis en vaardigheden en het netwerk van het AMW-ML is hierbij een goede basis om de ontwikkeling van de dienst formele cliëntondersteuning in afstemming met de gemeente vorm te geven en te positioneren. De formele cliëntondersteuning richt zich op het brede terrein van jeugd, onderwijs, Wmo en participatie. Het AMW-ML heeft verbinding met dit brede terrein.

Ondersteuning van mensen bij een vraag tot hulp en of een vraag voor voorzieningen mag in eerste instantie vooral verwacht worden van een (belangrijke) naaste. Daarnaast zijn er georganiseerde vormen van informele cliëntondersteuning zoals cliëntbelangenbureaus, ouderenbonden en dergelijke. Formele cliëntondersteuning moet hieraan aanvullend zijn, als dat nodig is vanwege complexiteit en/of benodigde expertise, c.q. als de burger daar om verzoekt. Formele cliëntondersteuning wordt uitgevoerd door een professional vanuit de visie dat de ondersteuning gericht is op het versterken van de cliënt waarbij deze zoveel mogelijk in staat gesteld wordt om zelf "het gesprek" te voeren. De formele cliëntondersteuner staat 'naast de cliënt'. Cliëntondersteuning versterkt de positie van de cliënt door middel van het geven van de juiste informatie, door te helpen met het formuleren van de hulpvraag en te ondersteunen bij het maken van keuzes en het oplossen van knelpunten. Formele cliëntondersteuning neemt geen zaken over die de cliënt zelf kan. De dienstverlening van formele cliëntondersteuning zal via communicatiemiddelen, zoals website, folders en publieksinformatie vindbaar zijn als dienst die beschikbaar is vanuit het AMW-ML. Het wordt daartoe gepositioneerd als aanbod van het onderdeel van informatie en advies /sociaal raadslieden van de organisatie.

Kortdurende ondersteuning is ondersteuning door een professional, gericht op het versterken van het zelfstandig functioneren en de participatiemogelijkheden, het voeren van eigen regie en het versterken en activeren van het netwerk. Kortdurende ondersteuning wordt, vanuit de visie van het versterken van eigen kracht, in verbinding met en door het inzetten van het eigen netwerk uitgevoerd. De uitkomst van kortdurende ondersteuning kan zijn dat de cliënt zonder hulp verder kan, minder langdurige hulp of zorg nodig heeft en/of gebruik hoeft te maken van andere voorzieningen. Kortdurende ondersteuning is drempelloos en kosteloos toegankelijk en wordt uitgevoerd door professionals.

Het AMW biedt dit als brede basisvoorziening, voor alle burgers in Midden-Limburg dus ook voor burgers met een beperking. Deze groep is bij het AMW-ML bekend met dagelijkse leefvraagstukken, zoals o.a. financiële vragen, relationele vragen, huiselijk geweld en participatie. Aangezien in de huidige situatie deze groep ook bij MEE terecht kan komt deze groep nu nog niet in de volledige breedte bij het AMW-ML binnen. In de uitvoering van de ondersteuning aan deze groep is de vraag van de cliënt hierin leidend en niet de doelgroep.

Het AMW-ML draagt zorg dat ze kennis en vaardigheden heeft om de verschillende vragen en groepen in de samenleving, passende hulp te kunnen bieden. Het AMW-ML is in haar scholingsaanbod gericht op het vergroten van kennis en deskundigheid op het gebied van dit brede spectrum van vragen die gesteld kunnen worden aan het maatschappelijk werk. De vraag van de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert aan het AMW-ML om ook cliënten met een beperking te ondersteunen sluit aan bij de visie van het AMW-ML op het zijn van een brede basisvoorziening voor alle burgers. Deze opdracht voor de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert vraagt een verdere verdieping van kennis in de organisatie en van bekendheid van beschikbaarheid in deze gemeenten zodat dit aanbod goed vindbaar is en kwalitatief op een goed niveau kan worden geboden.

Het primaire proces en bedrijfsvoering is al helemaal ingericht op de ondersteuning en vraagt dus geen aanpassingen.

3.1. Kader van opdracht

3.1.1. Wetgeving

Op 1 januari 2015 is de Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) in werking getreden. Op grond van de Wmo 2015 moeten gemeenten ervoor zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht- of met behulp van hun sociale netwerk zelfredzaam zijn. De Wmo 2015 is er ook voor mensen die hulp nodig hebben om mee te doen aan de samenleving. In de wet is opgenomen dat vanuit de Wmo de cliëntondersteuning moet worden georganiseerd voor het gehele sociale domein (verplichte algemene voorziening). Dit betreft alle sectoren die te maken hebben met het sociale domein van het gemeentelijk beleid: Wmo welzijn, onderwijs, publieke gezondheid, jeugdhulp, participatiewet en sociale activering. In de wettekst van de Wmo 2015 wordt cliëntondersteuning beschreven 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'*.

In de memorie van toelichting zien we de volgende kenmerken van cliëntondersteuning benoemd:

- het belang van de betrokken cliënt is uitgangspunt;
- de cliëntondersteuning is onafhankelijk;
- de cliëntondersteuner werkt vanuit professionele autonomie, vergelijkbaar met functionarissen in de positie van sociaal raadslieden en maatschappelijk-werkers;
- indien de cliënt twijfelt aan de objectiviteit van de cliëntondersteuner, mag hij de gemeente daarop wijzen en vragen om een andere ondersteuner. De gemeente moet aan dat verzoek gehoor geven;
- de cliëntondersteuning is kosteloos voor de cliënt die daar een beroep op doet;
- de cliëntondersteuner beziet de vraag aan ondersteuning vanuit de diverse wetten in samenhang met (benodigde) zorg- en dienstverlening aan de cliënt op andere gebieden. Deze vragen kunnen levensbreed zijn.

3.1.2. Gemeentelijk beleid

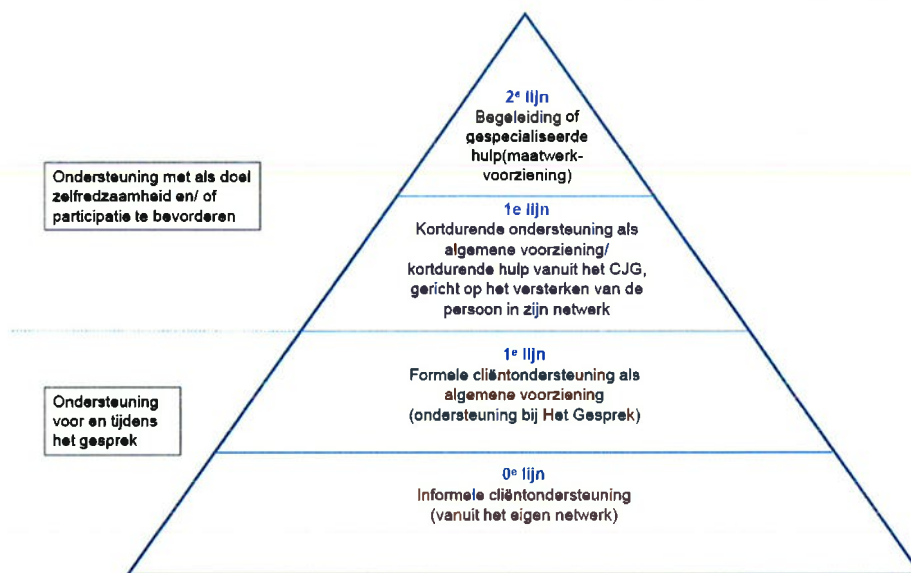
Zoals cliëntondersteuning beschreven is in de Wmo 2015 en bijhorende Memorie van Toelichting kan dit begrip op verschillende manieren tot uitvoering komen. In de ontwikkelnotitie Visie op cliëntondersteuning Sociaal Domein 2017 e.v. wordt ingegaan op hoe de cliëntondersteuning vanuit de visie van de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert vorm gegeven kan worden.

3.1.2.1. Onafhankelijkheid

In de visienotitie wordt nadrukkelijk ingegaan op de onafhankelijkheid van cliëntondersteuning omdat deze voor meerdere interpretaties vatbaar is. Uitgangspunt hierbij is dat cliëntondersteuning zo wordt vormgegeven dat het belang van de betrokken cliënt in deze ondersteuning uitgangspunt is. Onafhankelijkheid wordt hierin gepositioneerd langs de weg van de professionaliteit waarin de professionele onafhankelijkheid is gewaarborgd. Om de professionele autonomie verder te borgen kiezen de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert er voor de formele cliëntondersteuning uit te besteden en niet in eigen beheer te organiseren. De gemeente biedt kaders en is opdrachtgever en richt zich niet op het uitvoerend beleid hiervan. Zij biedt hiermee ruimte aan de professionele organisatie om de professionele autonomie van de uitvoering te borgen .

3.1.2.2. Afbakening en positionering

Cliëntondersteuning is voor het gehele sociale domein voor zover dit valt onder verantwoordelijkheid van de gemeenten. Zaken die buiten het gemeentelijk domein zijn geregeld (Zorgverzekeringswet, Wet langdurige zorg) vallen hier niet onder. Wel kan de cliëntondersteuner naar deze andere vormen van zorg of hulp verwijzen, of de cliënt helpen de gemeentelijke ondersteuning op deze aspecten af te stemmen. De positionering van deze ondersteuning in het gemeentelijk beleid is beeldend vorm gegeven in onderstaande piramide.



Figuur 1 cliëntondersteuning uit document Visie op cliëntondersteuning Sociaal Domein ML 207 e.

Informele cliëntondersteuning

Informele cliëntondersteuning omvat alle vormen van versterken van en ondersteuning van cliënten in het dagelijks leven. Dit kan zowel uit het eigen netwerk komen als vanuit (vrijwilligers)organisaties. Informele cliëntondersteuning wordt waar mogelijk eerst ingezet.

Formele cliëntondersteuning

Is beroepsmatige cliëntondersteuning uitgevoerd door een professional. Formele cliëntondersteuning is altijd gekoppeld aan een (voornemen tot) proces van aanvraag op het gebied van preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Doel van de ondersteuning is om de burger te helpen zijn hulpvraag te verwoorden, inzicht en overzicht te krijgen in de ondersteuningsvragen en mogelijke oplossingen en keuzes maken. Formele cliëntondersteuning wordt geboden op verzoek van de burger. Deze vorm van ondersteuning eindigt op het moment dat er een besluit over de in te zetten ondersteuning is genomen. Het is ook beschikbaar in geval van klachten en bezwaar en beroep.

Kortdurende ondersteuning

Beroepsmatige basisondersteuning van cliënten bij vragen (met betrekking) tot zelfstandig functioneren. Kortdurende ondersteuning is gericht op het versterken van de zelfredzaamheid en of participatie.

4. Dienstverlening formele cliëntondersteuning

4.1. Algemeen

Formele cliëntondersteuning wordt als een herkenbare dienst uitgevoerd en vormgegeven vanuit team sociaal raadslieden/informatie en advies. Dit betekent dat op de website en in de folders deze dienst specifiek genoemd wordt.

Specifiek getrainde medewerkers van AMW-ML zullen de taak van formele cliëntondersteuning op zich nemen.

4.2. Organisatie-inrichting en fasering formele cliëntondersteuning

Per 1-1-2017 moet het team operationeel zijn. Dit betekent dat per die datum alle randvoorwaardelijke zaken zoals, website en foldermateriaal en dergelijke geregeld zijn, het team samengesteld, het primair proces beschreven en de medewerkers voorbereid zijn op de dienstverleningsopdracht.

4.2.1. Het team formele cliëntondersteuning

De formele cliëntondersteuners zullen een onderdeel zijn van het team sociaal raadslieden/informatie en advies. Van medewerkers worden specifieke competenties gevraagd op het gebied van kennis van wet- en regelgeving van het sociale domein, communicatieve vaardigheden, en cliëntversterkende (eigen kracht) methodieken. Deze behoren tot het competentieprofiel van de sociaal raadslieden.

4.2.2. Formatie

Formele cliëntondersteuning bestaat in zijn huidige betekenis nog niet lang en is nog niet algemeen bekend. Hierdoor zijn er weinig gegevens waarop een inschatting van de benodigde formatie gemaakt kan worden.

Om een goede basis van formele cliëntondersteuning te kunnen ontwikkelen is het van belang dat er een team gevormd wordt dat uit meerdere personen bestaat. Dit is nodig om te borgen dat er een voortdurende beschikbaarheid is en de dienst niet te kwetsbaar wordt bij onvoorziene omstandigheden. Tevens is cliëntondersteuning afhankelijk van de veelal wettelijke termijnen 'proces-tijden' van de aanvraag. Bij vragen om cliëntondersteuning zal de ondersteuning geboden moeten kunnen worden binnen de termijnen die gelden bij het proces. Tevens moet het mogelijk zijn voor de cliënt om een andere cliëntondersteuner te krijgen als er geen 'goede match' is tussen de personen.

De benodigde formatie wordt vooral bepaald door het aantal vragen tot formele cliëntondersteuning en de tijdsduur van de verschillende activiteiten. Het is moeilijk hiervan een voorspelling te maken omdat de veranderingen in het sociale domein nog recent zijn waardoor er nog nauwelijks historische informatie is. Enerzijds is te verwachten dat dit aantal zal toenemen als de bekendheid van deze dienstverlening vergroot wordt. Anderzijds mag verwacht worden dat als het lukt in "het gesprek" goed in contact te komen met de ondersteuning vragende burger en een integraal ondersteuningsaanbod te bieden, de wens

tot formele cliëntondersteuning afneemt. Tevens zal bij een versterking van het informele cliëntondersteuning hier meer opgevangen kunnen worden.

Gezien de beperkte informatie en moeilijk in te schatten ontwikkeling is, in afstemming met de gemeenten gekozen om voor het eerste jaar een raming te maken over het benodigde aantal beschikbare fte. Hierbij is gebruik gemaakt van de beperkte gegevens 2015 en van enigszins vergelijkbare dienst in Wet Langdurige Zorg (Wlz). Bij de raming is gekozen om uit te gaan van groei van deze dienst zodat beschikbaarheid hiervan geborgd is. Tevens is meegenomen dat deze dienst het hele jaar door beschikbaar moet zijn en de diensten binnen **de termijnen van "het gesprek" moet kunnen bieden** en dat er geïnvesteerd moet worden in de verbinding met de lokale informele cliëntondersteuning.

MEE Noord- en Midden Limburg heeft aangeven dat zij in de 2^e helft van 2015 voor heel Midden-Limburg 70 vragen formele cliëntondersteuning heeft ontvangen. Hierbij is gemeld dat met name in de laatste maanden er een stijging van het aantal vragen te zien was. Op basis hiervan en de verwachting dat deze groei voortzet is in afstemming met de gemeenten gekozen om in de raming uit te gaan van het aantal van 125 vragen formele cliëntondersteuning in Leudal, Nederweert en Weert in 2017. Voor het gemiddeld aantal uren van de trajecten is de norm (6-8 uur per traject) genomen die gehanteerd wordt voor cliëntondersteuning in de Wlz. Hierbij komen we uit op 875 uur. De tijdsinvestering voor informatie en adviesvragen en ontwikkeling verbinding met informele ketens, is geraamd op 325 uur. Op basis van deze raming komen we uit op de inzet van 1 fte.

Er zal sprake zijn van een geleidelijke opbouw naar deze 1 fte. Op basis van deze raming komen we op de volgende kosten:

Omschrijving	Formatie	Kosten (€)
Formele cliëntondersteuning	1 fte	87.000,-

De voorbereidings- en inrichtingskosten zullen binnen dit financiële kader opgevangen. Op basis van het werkelijk aantal vragen zal de raming en de daarmee samenhangende opbouw van fte in overleg bijgesteld wordt. Er is in overleg met de gemeenten gekozen voor een ruime raming om de inzet vanaf het begin te garanderen. Hierdoor is de verwachting dat deze raming en bijhorende kosten tijdens het uitvoeringsjaar mogelijk naar beneden bijgesteld kunnen worden. De ontwikkeling van instroom en tijdsinvestering zal onderdeel zijn van regelmatig overleg met de gemeenten.

Na het eerste jaar van uitvoering kan er op basis van de opgebouwde ervaring met betrekking tot aantallen en gemiddeld aantal uren uitvoering gerichte afspraken gemaakt worden over de in te zetten formatie.

4.2.3. Inrichting primair proces formele cliëntondersteuning

De formele cliëntondersteuner heeft de volgende taken:

- informatie en advies;
- algemene ondersteuning van de cliënt voorafgaand en tijdens "het gesprek";
- algemene ondersteuning bij klachten en gedurende bezwaar en beroep;
- vraagbaak voor de informele cliëntondersteuning.

In het primair proces van cliëntondersteuning zijn schematisch enkele fasen te onderscheiden. Deze hoeven in de uitvoeringspraktijk overigens niet noodzakelijkerwijs allemaal doorlopen te worden. Daarnaast is het van belang om tijdens het gehele proces naast de cliënt te blijven staan en dat er helderheid is over wat de cliënt van formele cliëntondersteuning mag verwachten.

Kennismaking:

In een eerste contact tussen vrager en cliëntondersteuner zal door middel van een korte screening bekeken worden of de vraag past binnen de dienstverlening van formele cliëntondersteuning. Tevens wordt nagegaan of door middel van het verstrekken van informatie de vraag al voldoende beantwoord is en de vrager zelfstandig verder kan. Is er verdere ondersteuning nodig c.q. gewenst dan wordt een intakegesprek gepland.

Onderzoeksfase:

Doel van de onderzoeksfase is om de ondersteuningsvraag nader in kaart te brengen en te onderzoeken, of en wat cliëntondersteuning bij kan dragen aan mogelijke oplossingen.

Er wordt een plan van aanpak opgesteld met betrekking tot de meest essentiële vragen:

- Welke acties dienen er uit gezet te worden.
- Wie voert deze uit (vrager en/of cliëntondersteuner).
- Welke resultaten moeten (kunnen) deze acties opleveren.
- Binnen welke termijn dient e.e.a. te worden afgehandeld (van belang i.v.m. wettelijke termijnen).

Deze fase levert aan het eind in ieder geval antwoord op de vraag of er daadwerkelijk overgegaan wordt tot verdere inzet van de cliëntondersteuning of dat er toch voor een andere oplossing gekozen wordt.

Uitvoeringsfase:

In deze fase wordt de benodigde informatie verzameld en noodzakelijke, onderliggende stukken gecompliceerd en de te ondernemen stappen geformuleerd. Hierbij is steeds het uitgangspunt het empoweren van de vrager en zijn netwerk zodat deze zo veel als mogelijk in staat gesteld/voorbereid wordt zijn eigen zaken te behartigen.

Ook de vraag wat de daadwerkelijke inzet van de cliëntondersteuner dient te zijn bij het vervolgesprek, zoals bijv. afspraak gemeente/ "het gesprek", UWV, e.d., wordt hierin beantwoord. Is deelname/aanwezigheid van belang en/of noodzakelijk of kan worden volstaan met gezamenlijke voorbereiding en beschikbaarheid?

Afsluitingsfase:

Tot slot wordt samen met de vrager nagegaan of de inzet voldoende tot resultaat heeft geleid of dat er nog verdere stappen gezet dienen te worden. Met het definitief afsluiten van het (aanvraag)proces, afgeven van een beschikking wordt de cliëntondersteuning afgerond.

Hoe wordt het proces vorm gegeven:

- Bereikbaarheid : centraal telefoonnummer AMW-ML
- Bereikbaarheid via website en email
- Gesprekken kunnen in alle gemeenten in de gezamenlijke huisvesting van kantoren AMW plaatsvinden.
- Gesprekken kunnen bij de vrager thuis plaatsvinden.

- Gesprekken kunnen plaatsvinden op de locatie waar een aanvraag gesprek plaatsvindt.

4.2.4. Inrichten ondersteunend proces/diensten

- Facilitaire ondersteuning op het gebied van ICT, administratieve processen
- Functionele aansturing op inhoud door begeleider primair proces. Dit is een reeds bestaande functie binnen het AMW.

4.3. Kwaliteit

AMW-ML is HKZ gecertificeerd. De kortdurende ondersteuning en de formele cliëntondersteuning worden uitgevoerd door HBO-geschoolde medewerkers. De huidige kwaliteitseisen die de organisatie op dit moment in de procesvoering hanteert zal voor zover deze relevant zijn voor deze ondersteuningsdiensten ook gelden.

4.4. Positionering

Formele cliëntondersteuning wordt vormgegeven vanuit partnerschap met, de gemeenten en de netwerkpartners. Het is van belang dat de inwoners van Leudal, Nederweert en Weert goed op de hoogte zijn van de beschikbaarheid van deze vormen van ondersteuning. Dit geldt tevens voor alle netwerkpartners die actief zijn in deze gemeenten.

Met de lokale partners en verschillende vormen van informele cliëntondersteuning zoals burgerinitiatieven, cliëntbelangenorganisaties zal actief contact gezocht en onderhouden worden. Hierbij is de focus gericht op versterken van de mogelijkheden van informele cliëntondersteuning en afstemming van beleid en uitvoering.

4.5. Communicatie

Om de bekendheid van de beschikbaarheid van deze ondersteunende diensten te versterken zal er een communicatieplan gemaakt worden. Dit plan zal samen met de gemeenten gemaakt worden.

5. Bedrijfsvoering

5.1. Subsidieafspraken

5.1.1. Formele cliëntondersteuning

De subsidieaanvraag wordt gebaseerd op de ingeschatte benodigde formatie. Indien op basis van de ontwikkeling van het aantal vragen een lagere (of hogere) formatie nodig is zal door het jaar heen in de afstemming met de gemeenten afspraken gemaakt worden over het in te zetten formatie en wordt er indien nodig aanvullende subsidie verstrekt.

In het overleg met de vertegenwoordigende beleidsambtenaren is afgesproken dat de verdeling van de kosten voor de formele cliëntondersteuning voor het eerste jaar gebaseerd zal worden op het percentage inwoners per gemeente. Percentage is 36% gemeente Leudal, 16% Nederweert en 48% Weert. Voor vervolgjaren kan onderzocht worden of het mogelijk is om deze verdeling verder te differentiëren is naar verdeling van kosten naar percentage gebruik per gemeente.

5.1.2. Kortdurende Ondersteuning

Het AMW-ML heeft altijd te maken met fluctuatie van het aantal hulpvragen. Deze fluctuaties zijn te zien door het jaar heen en tussen de jaren. Het valt moeilijk in te schatten wat de verbreding van de taak voor kortdurende ondersteuning in toename van het aantal hulpvragen met zich mee brengt. De cijfers van MEE 2015 voor de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert geven hiervoor maar een beperkte indicatie voor. Afspraak met de gemeenten is dat de reguliere subsidie de basis is en dat in geheel 2017 gemonitord wordt of er een toename is van vragen voor het AMW. Indien blijkt dat er werkelijk sprake is van een verhoogde instroom die niet op te vangen is binnen de huidige formatie zullen op basis hiervan aanvullende afspraken gemaakt worden.

5.2. ICT

Er moet nog in kaart gebracht worden wat er voor de formele cliëntondersteuning aan dossiervoering noodzakelijk is. Uitgangspunt is dat deze ondersteunend is aan het proces en voldoet aan de wettelijke eisen. Tevens is het uitgangspunt dat deze zo minimaal mogelijk is zodat zoveel mogelijk tijd aan het contact met de cliënt kan worden besteed. Het dossier en managementrapportage zal zoveel mogelijk gebaseerd worden op de bestaande ICT en cliëntvolgsysteem (Central Station) van de organisatie. Afspraken over welke verantwoordingsgegevens nodig zijn, dienen tijdig vastgesteld te worden zodat het bestaande systeem Central Station voor 1 januari 2017 aangepast kan worden. Over de datum hiervan zullen nadere afspraken gemaakt worden

5.3. Huisvesting en facilitaire zaken

De dienst formele cliëntondersteuning zal uitgevoerd worden vanuit de bestaande locaties van het AMW-ML die in elke gemeente aanwezig zijn. Hiervoor hoeft geen extra aanpassing of uitbreiding gemaakt te worden

5.4. Beleidsinformatie

De inhoud van de verantwoording van de dienst formele cliëntondersteuning zal in afstemming met de gemeenten ontwikkeld worden. In ieder geval kan hierbij uitgegaan worden van:

- aantallen vragen om formele ondersteuning;
- aantal trajecten formele cliëntondersteuning;
- aantal informatie en advies vragen: ingedeeld in categorieën;
- aantal vragen ondersteuning bij beroep en bezwaar;
- op welk domein van de 3 D de vraag voor cliënt ondersteuning betrekking heeft

- signalering
- cliënttevredenheid

Kortdurende ondersteuning is onderdeel van de bestaande AMW ondersteuning en daarmee onderdeel van de reeds bestaande verantwoordingsrapportage van het AMW.

6. Conclusie

6.1. Conclusie & Samenvatting

Het AMW-ML ziet mogelijkheden om de opdracht formele cliëntondersteuning en verbreding kortdurende ondersteuning voor de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert aan te nemen. Het document visie op cliëntondersteuning sociale domein past bij de visie van het AMW-ML. Formele cliëntondersteuning vraagt voor de herkenbaarheid en positionering een eigen herkenbare dienstverlening. Op uitvoeringsniveau kan deze dienst op facilitair en aansturing gebruik maken van de kennis en structuren van de bestaande organisatie.

De benodigde formatie is in overleg met de gemeente gebaseerd op de beperkte huidige gegevens en de gekozen aannames. Deze zullen op basis van voortschrijdende informatie en inzichten indien nodig en in overleg bijgesteld worden

Dit zal zowel gevoed worden door de ervaring van uitvoering als de ontwikkelingen in de samenleving en Wmo. Het jaar 2017 is als het ware ook een gezamenlijk onderzoeks-/ervaringsjaar. Het is wenselijk om in een regelmatig overleg deze ontwikkelingen te volgen en de uitvoering van deze dienst hierop bij te stellen.

De opdracht voor kortdurende ondersteuning is voor het AMW-ML een verbreding van de taak die past bij de huidige brede ondersteuning aan de burgers in de gemeente Leudal, Nederweert en Weert. Het kan in het huidige ondersteuningsproces ingevoegd worden.

Bijlage 2 bij Actiematrix Beleidsplan Wmo 2017-2019 “Aan de slag met de transformatie”

Visienotitie Cliëntondersteuning Sociaal Domein 2017 en verder



Midden-Limburg West
Gemeente Leudal
Gemeente Nederweert
Gemeente Weert

Versie juli 2016

Samenvatting

Onderdeel van de nieuwe Wmo is het organiseren van formele cliëntondersteuning. Voor 2015 zijn hierover bestuurlijke afspraken met MEE gemaakt. Deze zijn vanuit het oogpunt van continuïteit in 2016 grotendeels ongewijzigd verlengd, in afwachting van de visie op cliëntondersteuning. Onderdeel van de bestuurlijke afspraken met MEE in 2015 is dat zij door middel van een 'ontwikkelopdracht' betrokken zouden worden bij het vormgeven van de formele cliëntondersteuning in Midden-Limburg. Deze ontwikkelopdracht is op verzoek van de ambtelijke werkgroep parallel aan het vormen van de visie uitgevoerd door AMW en MEE. In deze notitie is de visie op formele cliëntondersteuning uitgewerkt. In eerste aanleg is de visie Midden-Limburg breed afgestemd. Over de wijze van uitvoering liepen de visies echter uiteen. Daarom richten de gemeenten in Midden-Limburg West samen de uitvoering van de cliëntondersteuning in.

Voorgesteld wordt om de volgende visie op formele cliëntondersteuning vast te stellen:

1. Definitie formele cliëntondersteuning:
 - Gericht op verhelderen van de vraag, verkennen van oplossingen (eigen kracht);
 - Informatie en advies;
 - Ondersteuning vóór en tijdens "Het Gesprek";
 - Ondersteuning bij klachten en gedurende bezwaar en beroep;
 - Door een professional.
2. Informele cliëntondersteuning is voorliggend op formele cliëntondersteuning (eigen kracht/netwerk centraal).
3. De uitvoering van de formele cliëntondersteuning wordt belegd bij één organisatie (en niet door de gemeente zelf georganiseerd).
4. Deze organisatie zorgt tevens voor de verbinding met informele ondersteuning.

Het inrichtingsvoorstel wordt als aparte notitie bijgevoegd.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Bestuurlijke afspraken MEE Nederland, Ministerie VWS en VNG inzake cliëntondersteuning	4
3. Visienotitie	4
4. Het belang van cliëntondersteuning	5
5. Visie op cliëntondersteuning	6
6. Visie op de uitvoering van cliëntondersteuning	8
7. Ontwikkelopdracht en inrichtingsvoorstel	9
8. Tot slot: de beslispunten (visie) op een rij	9

1. Inleiding

Op 1 januari 2015 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (hierna Wmo 2015) in werking getreden. Op grond van de Wmo 2015 moeten gemeenten ervoor zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht– of met behulp van hun sociale netwerk– zelfredzaam zijn en onvoldoende kunnen deelnemen aan de samenleving. In de Wmo 2015 is opgenomen dat gemeenten cliëntondersteuning moeten organiseren voor het gehele sociale domein¹ (verplichte algemene voorziening). Zoals cliëntondersteuning beschreven is in de Wmo 2015 en bijbehorende Memorie van Toelichting kan dit begrip op verschillende manieren tot uitvoering komen. Bijvoorbeeld het geven van informatie en advies, vraagverheldering, kortdurende ondersteuning, activering van de cliënt en diens netwerk, bemiddeling en verwijzing, ondersteuning bij crisis in het geval van een interventie, hulp bij monitoring en evaluatie van dienstverlening en zorg, hulp bij klachten en (voorkomen van) bezwaar en beroep. Dit kan zowel via informele als via formele kanalen. Deze visienotitie is een weergave van de invulling die de Midden-Limburgse gemeenten aan het begrip cliëntondersteuning geven. Op basis van deze visie kan elke gemeente een keuze maken hoe zij de cliëntondersteuning vorm wil geven.

2. Bestuurlijke afspraken MEE Nederland, Ministerie VWS en VNG inzake cliëntondersteuning

Gemeenten hebben sinds 1 januari 2015 de beschikking over de zogenaamde MEE-middelen. Deze middelen werden voorheen via een landelijke AWBZ subsidieregeling aan de 22 MEE organisaties in Nederland verstrekt ten behoeve van cliëntondersteuning van mensen met een beperking. VWS, VNG en MEE Nederland hebben op 24 februari 2014 bestuurlijke afspraken gemaakt waarin is afgesproken dat gemeenten en MEE organisaties voor 1 mei 2014 afspraken dienden te maken over de cliëntondersteuning vanaf 2015. Doel van de afspraken moest zijn de continuïteit van de cliëntondersteuning voor mensen met een beperking te waarborgen en eventuele frictiekosten bij MEE-organisaties te vermijden.

De samenwerkende gemeenten in Midden-Limburg hebben vorig jaar bestuurlijke afspraken gemaakt met MEE Noord- en Midden Limburg. Deze afspraken gelden alléén voor het jaar 2015. Op grond van deze afspraken heeft elke gemeente individueel subsidie verleend aan MEE voor 2015 voor diverse taken, waaronder formele cliëntondersteuning. Onderdeel van de afspraken was dat de Midden-Limburgse gemeenten een ontwikkelopdracht zouden formuleren over de invulling van cliëntondersteuning vanaf 2017 e.v., breder dan alleen MEE en gericht op het voorliggende veld. Maximaal 10% van de subsidie 2015 aan MEE is beschikbaar voor het meedenken in deze ontwikkelopdracht. Deze visienotitie (en het bijbehorende inrichtingsvoorstel) zijn het resultaat van die ontwikkelopdracht.

In afwachting van de resultaten van de ontwikkelopdracht heeft elke gemeente afzonderlijk afspraken met MEE gemaakt inzake het takenpakket voor 2016. Formele cliëntondersteuning zoals in deze notitie beschreven is onderdeel van die afspraken.

3. Visienotitie

Gemeenten hadden bij de invoering van de nieuwe Wmo 2015 nog geen vastgestelde visie op cliëntondersteuning. Wel hebben gemeenten op grond van de 'oude' Wmo (2007) via diverse aanbieders (welzijnswerk, algemeen maatschappelijk werk) vormen van cliëntondersteuning georganiseerd. Daar komt dus sinds 2015 de formele cliëntondersteuning via MEE bij. In deze notitie

¹ alle sectoren die te maken hebben met de sociale kant van het gemeentelijke beleid: Wmo, welzijn, onderwijs, publieke gezondheid, jeugdbeleid, jeugdhulp, participatiewet, sociale activering.

wordt aangegeven hoe de gemeenten kijken naar cliëntondersteuning in het algemeen en formele cliëntondersteuning in het bijzonder.

4. Het belang van cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning kan van belang zijn bij mensen die verminderd zelfredzaam zijn en niet goed in staat zijn zelf regie over het eigen leven te voeren. Ze kunnen bijvoorbeeld de hulpvraag moeilijk verwoorden, hebben beperkt inzicht en overzicht over problemen en mogelijke oplossingen en hebben hulp nodig bij het maken van keuzes. Cliëntondersteuning versterkt de positie van de cliënt, door te helpen met het formuleren van zijn hulpvraag, te helpen bij het maken van keuzes en bij het oplossen van problemen. De cliëntondersteuner staat 'naast de cliënt' en kan een belangrijke bijdrage leveren aan de zelfredzaamheid en participatie van mensen. Deze laagdrempelige voorziening heeft ook een preventieve functie, waardoor onnodig beroep op zorg en ondersteuning kan worden voorkomen en bevordert de efficiency en effectiviteit. De gemeente heeft immers ook baat bij een goede en volledig geformuleerde ondersteuningsvraag en goede afstemming tussen de verschillende hulp- en ondersteuningsdiensten.

4.1. Definitie van cliëntondersteuning

In de wettekst van de Wmo 2015 wordt cliëntondersteuning beschreven 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”*.

4.1.1. Onafhankelijkheid

De term onafhankelijk is voor meerdere interpretaties vatbaar. In de Wmo 2015 wordt beschreven dat het college ervoor moet zorgen dat de cliëntondersteuning zo wordt vormgegeven dat het belang van de betrokken cliënt in deze ondersteuning uitgangspunt is. Hiermee wordt de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner, langs de weg van de professionaliteit (professionele autonomie) en de wettelijke plicht voor het college ten aanzien van de (organisatorische) invulling, naar de mening van de regering voldoende gewaarborgd. Bovendien is bij wet geregeld dat wanneer de cliënt twijfelt aan de objectiviteit van de cliëntondersteuner, hij de gemeente daarop mag wijzen en vragen om een andere ondersteuner. De gemeente moet aan dat verzoek gehoor geven.

De gemeenten in Midden-Limburg kiezen er bewust voor de formele cliëntondersteuning uit te besteden en niet in eigen beheer te organiseren [beslispunt 1]. De gemeente is daarmee opdrachtgever, maar bepaalt niet de wijze van uitvoering.

4.1.2 Afbakening

Het feit dat de plicht om de cliëntondersteuning voor het gehele sociale domein te regelen, in de Wmo is vastgelegd, wil niet zeggen dat cliënten op grond van de Wmo kortdurende ondersteuning of een individuele voorziening kunnen krijgen voor zaken die buiten het gemeentelijk domein (Zorgverzekeringswet, Wet langdurige Zorg) zijn geregeld. Wel kan de cliëntondersteuner naar deze andere vormen van zorg of hulp verwijzen of de cliënt helpen de gemeentelijke ondersteuning op deze aspecten af te stemmen.

4.2. Voor wie is cliëntondersteuning?

De ontwikkelingen in het sociaal domein gaan uit van het inzetten op eigen kracht van de inwoner. Niet elke inwoner lukt het om zelf of met inzet van zijn sociale netwerk het gesprek met de gemeente, het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) of het UWV aan te gaan over zijn belemmeringen en deelname aan de maatschappij. Dan kan er behoefte zijn aan formele cliëntondersteuning:

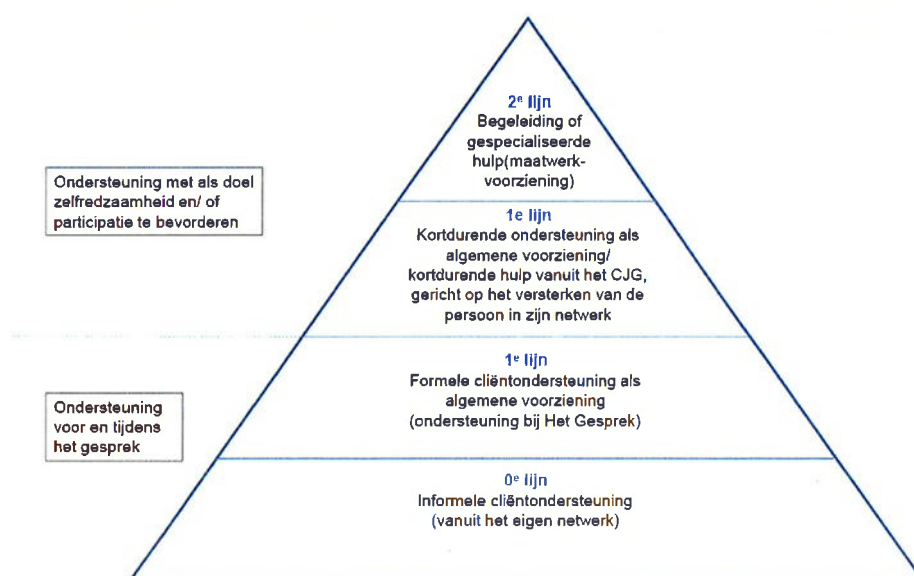
beroepsmatige cliëntondersteuning, uitgevoerd door een professional. Doel van de ondersteuning is om de inwoner te helpen zijn hulpvraag te verwoorden, inzicht en overzicht te krijgen in ondersteuningsvragen en mogelijke oplossingen en keuzes te maken. Bij de ondersteuning is zelfregie en keuzevrijheid het uitgangspunt. De inwoner wordt al in het eerste contact gewezen op de mogelijkheden ten aanzien van formele cliëntondersteuning. Er wordt echter uitsluitend ondersteuning geboden op verzoek van de burger, die gericht is op het versterken van de zelfregie, het in hun kracht zetten van mensen en het bieden van gelijke kansen aan mensen met een beperking ten opzichte van mensen die deze beperkingen niet hebben.

De inwoner mag zelf kiezen of hij cliëntondersteuning al dan niet noodzakelijk vindt. Belangrijke voorwaarde bij formele cliëntondersteuning is de kosteloze en indicatievrije toegang (wettelijk vastgelegd). Cliëntondersteuning is daarmee toegankelijk voor alle burgers, maar richt zich vooral op kwetsbare burgers met beperkte regie en beperkte sociale zelfredzaamheid, en die problemen hebben met het zelfstandig participeren in de samenleving.

Deze vorm van ondersteuning **gaat uit van het principe 'cliënt centraal'** en eindigt op het moment dat de gespreksvoerder (bijv. de gemeente, het CJG of het UWV) een besluit heeft genomen over de in te zetten ondersteuning. Deze vorm van ondersteuning is ook beschikbaar in geval van klachten en bezwaar en beroep.

5. Visie op cliëntondersteuning

De gemeenten in Midden-Limburg stimuleren de inzet van informele cliëntondersteuning en daar waar dit niet mogelijk of gewenst is, kan formele cliëntondersteuning worden ingezet. Informele cliëntondersteuning is daarmee voorliggend aan formele cliëntondersteuning [beslispunt 2]. De gemeenten maken een onderscheid tussen cliëntondersteuning (algemene informele en formele ondersteuning) en ondersteuning met als doel de zelfredzaamheid en/ of de participatie te bevorderen (kortdurende ondersteuning en begeleiding). In onderstaande schema wordt het onderscheid tussen deze vormen van ondersteuning weergegeven.



5.1 Positionering van de verschillende begrippen

Informele cliëntondersteuning bevindt zich in de nulde lijn. Zowel formele cliëntondersteuning als kortdurende ondersteuning zijn, om in Wmo-termen te spreken, algemene voorzieningen en bevinden zich daarmee in de eerste lijn. Begeleiding hoort thuis bij de maatwerkvoorzieningen oftewel de tweede lijn.

5.1. Informele cliëntondersteuning

Informele vormen van cliëntondersteuning zijn bijvoorbeeld de vrijwillige ouderenadviseurs van de ouderenbonden, cliënten- en familieorganisaties, cliënten-belangenbureaus, lotgenotencontacten (zelfhulpgroepen) en ervaringsdeskundigen. Ook de ondersteuning door leden van het sociale netwerk valt hieronder. Cliëntondersteuning speelt zich altijd af op het snijvlak van informele en formele zorg en ondersteuning. Het faciliteren van informele ondersteuning en de aansluiting op formele ondersteuning vormen een belangrijk deel van het beleid voor cliëntondersteuning. Faciliteren van informele ondersteuning kan erg breed zijn: van ondersteunen van familie/netwerk tot ervaringsdeskundigen opleiden. Ook een goede informatievoorziening valt hieronder. Zoals in de beleidsplannen Wmo van Midden-Limburg Oost en Midden-Limburg West is bepaald is het organiseren van informele cliëntondersteuning lokaal beleid en kan dit op basis van 'couleur locale' worden ingevuld. Het is van belang dat er een goede afstemming is tussen formele en informele cliëntondersteuning.

5.2 Formele cliëntondersteuning

Formele cliëntondersteuning is beroepsmatige cliëntondersteuning uitgevoerd door een professional. Concreet betekent dat er een professional aanwezig is bij de gesprekken die de cliënt voert met bijvoorbeeld te gemeente. Voor wat betreft de cliëntondersteuning Wmo 2015 wordt aangesloten bij de wijze van gespreksvoering zoals deze is vormgegeven binnen de Wmo 2015, de Jeugdwet en de Participatiewet. Door het voeren van een 'breed (keukentafel)gesprek' waarin alle leefdomeinen aan bod komen, wordt de cliënt al een vorm van (kortdurende) ondersteuning geboden. Door in te zetten op een integrale en gekantelde wijze van vraagverheldering en arrangeren, is de oplossing voor de vraag zo passend als mogelijk voor de burger.

Onder formele cliëntondersteuning wordt in deze visienotitie derhalve verstaan [beslispunt 3]:

- gericht op het verhelderen van de vraag, verkennen van oplossingen (eigen kracht)
- informatie en advies;
- algemene ondersteuning van de cliënt voorafgaand en tijdens het (keukentafel)gesprek;
- algemene ondersteuning bij klachten en gedurende bezwaar en beroep.
- Geleverd door een professional.

Kenmerken van formele cliëntondersteuning, zoals beschreven in de memorie van toelichting:

- de vraag van de betrokken cliënt is uitgangspunt;
- cliëntondersteuning is er op gericht de klant te helpen zijn vraag te verwoorden, zijn positie te versterken, ruimte te bieden om de kant van de cliënt aan bod te laten komen en mee te helpen om te komen tot een passende oplossing voor de gevraagde ondersteuning;
- de cliëntondersteuning is onafhankelijk;
- de cliëntondersteuner werkt vanuit professionele autonomie, vergelijkbaar met functionarissen in de positie van sociale raadslieden en maatschappelijk-werkers;
- indien de cliënt twijfelt aan de objectiviteit van de cliëntondersteuner, mag hij de gemeente daarop wijzen en vragen om een andere ondersteuner. De gemeente moet aan dat verzoek gehoor geven;
- de cliëntondersteuning is kosteloos voor de cliënt die daar een beroep op doet;

- de cliëntondersteuner beziet de vraag aan ondersteuning vanuit de diverse wetten in samenhang met (benodigde) zorg- en dienstverlening aan de cliënt op andere gebieden. Deze vragen kunnen levensbreed zijn;
- de door te gemeente aan te wijzen organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning wijst de cliënt ook op zijn of haar eigen verantwoordelijkheid.

5.3 Kortdurende ondersteuning (algemene voorziening)

Kortdurende ondersteuning is géén cliëntondersteuning, bestaat uit maximaal 5 tot 8 gesprekken en is gericht op:

- het vergroten van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie;
- het betrekken en versterken van het sociaal netwerk;
- het bevorderen van het vermogen om (weer) eigen regie te voeren.

Het in kaart brengen van en inzetten op versterking van het sociale netwerk kan hier onderdeel van zijn. Kortdurende ondersteuning is drempelloos en kosteloos toegankelijk en wordt uitgevoerd door professionals, zoals maatschappelijk werkers en medewerkers van MEE. Het onderscheidt zich van kortdurende ondersteuning als maatwerkvoorziening doordat het gaat om het versterken van de persoon (en zijn netwerk) zonder dat er al een duidelijk probleem is gedefinieerd. Deze vorm van ondersteuning wordt in de Midden-Limburgse gemeenten aangeboden door het algemeen maatschappelijk werk, is in sommige gemeenten onderdeel van de opdracht aan het welzijnswerk of van de sociale wijkteams en wordt via het CJG aangeboden. De kortdurende ondersteuning van MEE, voor mensen met een beperking, valt hier ook onder.

5.4. Begeleiding (maatwerkvoorziening/gespecialiseerde jeugdhulp)

Een maatwerkvoorziening (ook wel; individuele voorziening) is géén cliëntondersteuning maar een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen gericht op participatie en zelfredzaamheid. Er heeft een onderzoek plaatsgevonden, de hulp/ondersteuning wordt daarop afgestemd. In de Wmo gaat het dan om de maatwerkvoorziening begeleiding. Begeleiding is praktische en sociale hulp in het dagelijks leven om zelfstandig te leven. Dit kan individuele hulp zijn of in een groep. De gemeente is verantwoordelijk voor het verlenen van een 'toegangskaartje' voor deze vorm van ondersteuning. Bij jeugdhulp gaat het om de gespecialiseerde hulp.

6. Visie op de uitvoering van cliëntondersteuning

Gelet op het waarborgen van de onafhankelijkheid kiezen de gemeenten in Midden-Limburg ervoor om de cliëntondersteuning uit te besteden en niet zelf uit te voeren (zie ook paragraaf 4.1.1). Bij het opstellen van deze visie is ook gesproken over het al dan niet gezamenlijk uitvoeren van cliëntondersteuning op Midden-Limburgs niveau. Daar bleek geen draagvlak voor te zijn. De gemeenten in Midden-Limburg West vinden het belangrijk om de uitvoering van deze ondersteuning bij één organisatie te leggen [beslispunt 4]. Dit vergroot de herkenbaarheid (mensen weten de ondersteuning te vinden) en de betreffende organisatie bouwt expertise op op het gebied van cliëntondersteuning. Samenwerking met andere gemeenten betekent dat de kwetsbaarheid van deze functie afneemt en dat er kostenbesparing door schaalgrootte ontstaat. De organisatie die de formele cliëntondersteuning uitvoert, zorgt tevens voor de verbinding met informele ondersteuning [beslispunt 5].

7. Ontwikkelopdracht en inrichtingsvoorstel

Onderdeel van de – landelijk verplichte - bestuurlijke afspraken met MEE voor 2015 is dat MEE zou worden betrokken bij het invullen van de cliëntondersteuning vanaf 2017 en verder. Hiervoor is in 2015 subsidie beschikbaar gesteld. Deze subsidie heeft MEE gebruikt om deel te nemen aan de

werkgroep die de visie notitie heeft voorbereid en is ook ingezet voor verkennende gesprekken met het AMW om te komen tot een eventueel gezamenlijk aanbod. In de loop van het visietraject bleek dat de gemeenten in Midden-Limburg West willen kiezen voor één organisatie. Het ondersteunen van kwetsbare inwoners gericht op het herstel van zelfstandigheid is de 'core business' van het maatschappelijk werk. Daarom wordt voorgesteld om de formele cliëntondersteuning onder te brengen bij het Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg, conform bijgevoegd inrichtingsvoorstel.

8. Tot slot: de beslispunten (visie) op een rij

Deze notitie is bedoeld om de visie op cliëntondersteuning sociaal domein vast te stellen. Het gaat om de volgende beslispunten:

1. Formele cliëntondersteuning wordt uitbesteed en niet door de gemeente zelf georganiseerd;
2. Informele cliëntondersteuning is voorliggend aan formele cliëntondersteuning;
3. Onder formele cliëntondersteuning wordt in deze visienotitie verstaan:
 - a. Gericht op verhelderen van de vraag, verkennen van oplossingen (eigen kracht);
 - b. Informatie en advies;
 - c. Ondersteuning vóór en tijdens "Het Gesprek";
 - d. Ondersteuning bij klachten en gedurende bezwaar en beroep;
 - e. Door een professional.
4. De uitvoering van de ondersteuning wordt bij één organisatie belegd.
5. De organisatie die de formele cliëntondersteuning uitvoert, zorgt tevens voor de verbinding met informele ondersteuning.

Centraal Bureau
Vogelsbleek 10
6001 BE Weert
T/ 088 - 656 06 00

maatschappelijk



W-15250

Onderwerp

Subsidieaanvraag 2018
formele cliëntondersteuning

Datum

11 december 2017

Ref. nummer

17-162

Gemeente Weert

College van Burgemeester en Wethouders

Postbus 950

6000 AZ Weert

Geacht College,

Hierbij ontvangt u een subsidieverzoek voor de uitvoering Formele cliëntondersteuning 2018.

In 2017 heeft het AMW-ML op uw verzoek de dienstverlening aan de inwoners in uw gemeente uitgebreid met Formele Cliëntondersteuning. De uitvoering hiervan is gebaseerd op de voorzet Inrichting Formele Cliëntondersteuning gemeenten Leudal, Nederweert en Weert. De ontwikkeling en uitvoering hiervan in 2017 hebben we met regelmaat besproken met de beleidsambtenaren van deze opdracht gevende gemeenten.

De ervaring met casussen formele cliëntondersteuning leert dat deze dienstverlening een goede bijdrage kan leveren aan de voorbereiding en communicatie in een proces van een ondersteuningsaanvraag. Dit geldt met name bij aanvragen van mensen die hierin weinig ondersteuning vanuit hun netwerk kunnen krijgen. Ook levert het een ondersteunende bijdrage aan die mensen die het proces van aanvraag en de mogelijkheden van verschillende ondersteuningsvragen niet goed overzien.

Zoals verwacht is er in 2017 nog beperkt gebruik gemaakt van deze ondersteuningsvorm. Uit berichten over gebruik van deze vorm van ondersteuning in andere gemeenten in Nederland komt een vergelijkbaar beeld naar voren. Duidelijk is dat deze dienstverlening nog niet breed bekend is en nog geen vanzelfsprekende plaats in het sociale domein heeft gevonden.

Dit betekent dat het ook voor 2018 wenselijk is om naast de uitvoering van de individuele aanvragen Formele Cliëntondersteuning uitvoerig aandacht te blijven besteden aan vergroting van bekendheid en voorlichting. Hiermee zijn we in 2017 begonnen en dit zullen we op een geïntensiveerde wijze in 2018 voortzetten. Zoals in de voorzet Inrichting Formele Cliëntondersteuning aangegeven zullen we dit niet alleen bij de professionele partners doen die direct betrokken zijn bij burgers met een verzoek tot ondersteuning maar ook bij de lokale informele cliëntondersteuning.

Op basis van de uitvoering in 2017 en de evaluatiegesprekken met de betrokken beleidsambtenaren van de opdracht gevende gemeenten zijn afspraken gemaakt over voortzetting van deze dienstverlening. De uitvoering zal hierop gebaseerd zijn en op de uitgangspunten die genoemd zijn in de voorzet Inrichting Formele Cliëntondersteuning gemeenten Leudal, Nederweert en Weert. Afsproken is dat we voor 2018 het zelfde bedrag van € 87.000,- aanvragen als voor 2017.

Hiermee borgen we dat deze dienst het hele jaar door voldoende beschikbaar is en dat er ruimte is voor een toename van het aantal vragen. Indien aan het eind van het jaar blijkt dat de kosten voor de uitvoering van de ondersteuningsvragen en de algemene uitvoeringskosten lager zijn dan het beschikbare subsidiebedrag zullen we dit na het einde van het jaar in afstemming met de gemeenten verrekenen.

Op basis van de verdeelsleutel zoals opgegeven door de gemeenten verzoeken wij u hiervoor een subsidie van € 42.630,- voor formele cliëntondersteuning. (49% van € 87.000,-)

Indien u vragen heeft of anderszins een toelichting wenst op deze subsidieaanvraag, dan zijn we graag bereid deze aan te bieden.



Drs. Mieke Pirson
Directeur-Bestuurder

