

Afdeling	: OCSW - Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	B&W-voorstel: DJ-577777
Naam opsteller voorstel	: Linda Vriens (0495-575844)	Zaaknummer: 490588
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Formele Cliëntondersteuning 2019.

Voorstel

Subsidie te verlenen aan het Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg voor het uitvoeren van de formele cliëntondersteuning in 2019 van maximaal € 42.630,-, conform bijgevoegde concept beschikking (bijlage 1).

Inleiding

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een door de gemeente op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) verplicht te bieden algemene voorziening. Het college moet er voor zorgen dat de cliëntondersteuning bovendien kosteloos toegankelijk is (Wmo 2015 artikel 2.2.4 en 2.3.2). Deze cliëntondersteuning moet beschikbaar zijn voor cliënten die maatschappelijke ondersteuning nodig hebben of problemen hebben op andere terreinen binnen het sociaal domein, bijvoorbeeld op het gebied van schuldenproblematiek. De Wmo regelt niet in welke vorm de gemeente cliëntondersteuning moet bieden.

In 2017 heeft de gemeente Weert samen met de gemeenten Nederweert en Leudal de formele cliëntondersteuning ondergebracht bij het Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg (AMW-ML). Met formele cliëntondersteuning wordt beroepsmatige cliëntondersteuning bedoeld, die wordt uitgevoerd door een professional. Concreet betekent dit dat er een professional aanwezig is bij de gesprekken die de cliënt voert met de gemeente of het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). De ondersteuning van deze professional is gericht op het verhelderen van de (hulp)vraag, het verkennen van oplossingen (eigen kracht), informatie en advies, algemene ondersteuning van de cliënt voorafgaand en tijdens het (keukentafel)gesprek en algemene ondersteuning bij klachten en gedurende bezwaar en beroep.

Het AMW-ML heeft op 30 april 2018 een subsidieaanvraag voor formele cliëntondersteuning voor het jaar 2019 ingediend (zie bijlage 2).

Weert, 9 augustus 2018	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WVE	PS
	akkoord							
	bespreken							
Soort besluit: Besluit college								

25092018

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.: 25.09.2018

Nummer: 3

De secretaris,



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 in het kader van de Wmo of de Participatiewet, of met het CJG in het kader van de Jeugdwet, worden ondersteund in het verwoorden van hun (hulp)vraag en het verkennen van mogelijke oplossingsrichtingen. Deze ondersteuning door het AMW-ML is onafhankelijk en draagt bij aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van de inwoners van Weert.

Argumenten

1.1 Formele cliëntondersteuning is een algemene voorziening die de gemeente op grond van de Wmo 2015 moet regelen (Wmo 2015 artikel 2.2.4 en 2.3.2).

1.2 Het bedrag van €42.630,- voor 2019 is gebaseerd op de ervaring van de uitvoering die is opgedaan in 2017 en het eerste kwartaal in 2018.

Hierbij is uitgegaan 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 Wet langdurige zorg (Wlz). Hierbij komen we uit op 875 uur. De tijdsinvestering voor informatie en adviesvragen en ontwikkeling van de verbinding met informele ketens, is geraamd op 325 uur. Op basis van deze raming komen we uit op de inzet van 1 fte (€87.000,-). Op basis van de verdeelsleutel die is opgegeven door de gemeenten bedraagt de subsidie € 42.630,- (49% van € 87.000).

1.3 De kennis en ervaring van het AMW-ML vormen een goede basis van de formele cliëntondersteuning.

Maatschappelijk werk is bij uitstek de geschikte partner 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) ondersteuning 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.

1.4 Formele cliëntondersteuning in het sociale domein is een relatief nieuwe functie, die nog verder ontwikkeld moet worden.

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 3. In deze visienotitie is beschreven hoe de gemeente Weert invulling geeft aan het begrip cliëntondersteuning. In overleg met het AMW-ML en de gemeenten in Midden-Limburg West wordt in 2019 de cliëntondersteuning verder ontwikkeld conform de visienota.

Kanttekeningen en risico's

1. Cliëntondersteuning is bij veel inwoners nog 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 verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017¹ blijkt uit de conceptresultaten dat de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner ten opzichte van 2016 is gestegen, maar de bekendheid blijft desalniettemin relatief laag. In het jaar 2019 zal dan ook uitvoerig aandacht worden besteed aan de vergroting van de bekendheid.

Dit betekent overigens niet dat mensen geen gebruik maken van cliëntondersteuning. Er zijn ook informele vormen van cliëntondersteuning, bijvoorbeeld de vrijwillige

¹ Het college wordt later dit jaar geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2017 in het kader van de Wmo.

ouderenadviseurs van de ouderenbonden, maar ook ondersteuning door leden van het eigen sociale netwerk valt hieronder.

2. Mogelijk is het voor 2019 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. Onlangs heeft zich een andere partij per e-mail gemeld bij de gemeente Weert met de vraag of zij mee kunnen doen met de aanbesteding voor volgend jaar. Zoals eerder benoemd heeft de raad in december 2016 de visienotitie vastgesteld waarin is aangegeven dat we het Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg subsidiëren om de cliëntondersteuning uit te voeren. Naar aanleiding van het ingekomen verzoek is bij de inkoopadviseur van de gemeente Weert navraag gedaan of dit past binnen het geldende inkoopbeleid. Dat is door de inkoopadviseur bevestigd.

Financiële, personele en juridische gevolgen

De kosten voor formele cliëntondersteuning voor 2019 zijn geraamd op € 42.630,-. Dit past binnen de -exploitatieopzet 2019 voor de nieuwe taken Wmo, die onderdeel is van de conceptbegroting 2019. Deze subsidie wordt verleend onder de voorwaarde dat door de gemeenteraad voor 2019 voldoende middelen beschikbaar zullen worden gesteld.

De subsidie aan het AMW-ML wordt verleend als een eenmalige subsidie. Afhankelijk van de wijze waarop de dienstverlening zich in 2019 verder ontwikkelt, zal worden bezien of cliëntondersteuning onderdeel kan worden van de jaarlijkse subsidie in de reguliere subsidie voor het AMW-ML.

Uitvoering/evaluatie

1. In overleg met de gemeenten in Midden-Limburg West wordt de formele cliëntondersteuning in 2019 gezamenlijk verder ontwikkeld conform de 'Visienotitie Cliëntondersteuning Sociaal Domein 2017 en verder'.
2. Het AMW-ML rapporteert per kwartaal aan de drie gemeenten via het beleidsteam Wmo Midden-Limburg West, over de voortgang van de inrichting en uitvoering van de cliëntondersteuning.
3. In het eerste half jaar van 2019 doet het AMW-ML een voorstel 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.
4. De bekendheid met cliëntondersteuning is onderdeel van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo. Het AMW-ML zal zelf de ervaringen van cliënten onderzoeken als onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek dat het AMW-ML jaarlijks uitvoert.
5. Na afloop van het subsidiejaar verantwoordt het AMW-ML zich 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 metIntern:

P. Vos (financieel beleidsadviseur), S. Doek (beleidsadviseur Wmo), D. Louwers (Business controller sociaal domein), M. Rosbergen (juridisch beleidsadviseur), J. Schreijen (inkoopadviseur).

Extern:

G. Odekerken (beleidsadviseur gemeente Nederweert), L. Linden (beleidsadviseur gemeente Leudal).

Bijlagen:

1. Concept-beschikking 2019;
2. Aanvraag cliëntondersteuning 2019;
3. Visienotitie Cliëntondersteuning Sociaal Domein 2017 en verder.

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

Weert, **27 SEP. 2018**

Onderwerp : beschikking subsidieverlening cliëntondersteuning 2019
Uw kenmerk : 18-196
Ons kenmerk : 490588

Geacht bestuur,

U heeft een subsidieaanvraag ingediend bij de Gemeente Weert. Hiermee vraagt u ons om een éénmalige subsidie voor het jaar 2019 voor de uitvoering van formele cliëntondersteuning. In deze beschikking leest u ons besluit.

Subsidie 2019 cliëntondersteuning en begrotingsvoorbehoud

Wij verlenen u voor het jaar 2019 een subsidie van maximaal € 42.630,-. Deze subsidie wordt eenmalig verleend op basis van een begrotingspost, onder de voorwaarde dat door de gemeenteraad voor 2019 voldoende middelen beschikbaar zullen worden gesteld.

Afhankelijk van de wijze waarop de dienstverlening zich in 2019 verder ontwikkelt, zal worden gezien of cliëntondersteuning onderdeel kan worden van de jaarlijkse subsidie in de reguliere subsidie voor het AMW-ML.

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 2019'. 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 en bedraagt maximaal € 42.630,-. Mocht in de loop van 2019 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, verbinden wij aan deze subsidie de volgende aanvullende verplichtingen:

1. U committeert zich in 2019 aan het gezamenlijk ontwikkelen van de formele cliëntondersteuning in Midden-Limburg West conform de 'Visienotitie Cliëntondersteuning Sociaal Domein 2017 en verder'.
2. U rapporteert per kwartaal aan de drie gemeenten via het beleidsteam Wmo Midden-Limburg 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;

3. In het eerste half jaar van 2019 doet u een voorstel 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 2020 de aanvraag voor de subsidievaststelling formele cliëntondersteuning 2019 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.

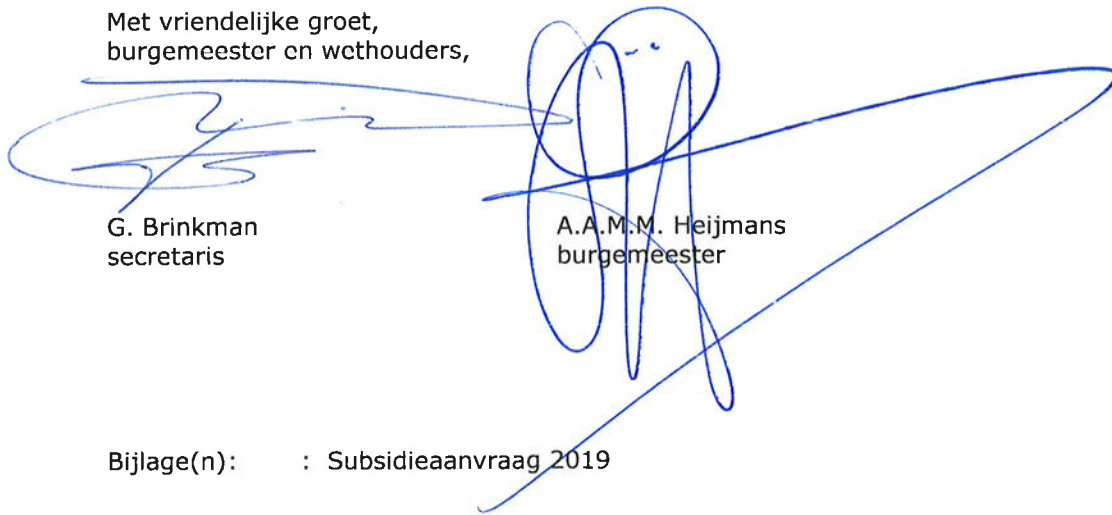
Let op: een bezwaarschrift indienen kan alleen met een brief, dus niet digitaal.

Tot slot

Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met Linda Vriens. Zij is bereikbaar op telefoonnummer (0495) 575 844 en per e-mail op L.Vriens@weert.nl.

Wij wensen u veel succes met het uitvoeren van de formele cliëntondersteuning in 2019.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



G. Brinkman
secretaris

A.A.M.M. Heijmans
burgemeester

Bijlage(n): : Subsidieaanvraag 2019



Onderwerp

Subsidieaanvraag 2019
formele cliëntondersteuning

Datum

26 april 2018

Ref. nummer

18-196

Gemeente Weert

College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 950
6000 AZ Weert

Geacht College,



Hierbij ontvangt u een subsidieverzoek voor de uitvoering Formele Cliëntondersteuning 2019.

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 bespreken we met regelmaat 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. We zien dat er een grote variatie zit in de vragen die we krijgen en de ondersteuning die nodig is. Een gedeelte is met informatie en advies goed geholpen en kan het aanvraagproces met eigen netwerk weer goed voortzetten. Een ander gedeelte vraagt een intensieve ondersteuning bij het formuleren van de vraag en het goed op gang brengen en houden van de aanvraag van de gewenste ondersteuning.

Zoals verwacht is er in de beginperiode nog beperkt gebruik gemaakt van deze ondersteuningsvorm. We zien sinds de 2e helft 2017 een langzame toename van het gebruik van deze dienst. Duidelijk is dat deze dienstverlening nog niet overal breed bekend is. Dit betekent dat het ook voor 2019 wenselijk is om naast de uitvoering van de individuele aanvragen Formele Cliëntondersteuning uitvoerig aandacht te blijven besteden aan vergroting van bekendheid en voorlichting. 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.

Deze aanvraag is gebaseerd op de ervaring van de uitvoering in 2017 en eerste kwartaal 2018, de evaluatiegesprekken met de betrokken beleidsambtenaren en afstemming over deze aanvraag. Afgesproken is dat we voor 2019 het zelfde bedrag van € 87.000,- aanvragen voor de inzet van deze dienst in de drie gezamenlijke opdracht gevende gemeenten.

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.

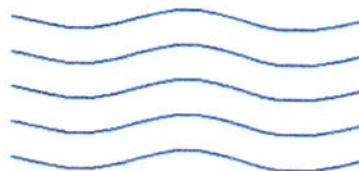
Hoogachtend,



Drs. Mieke Pirson
Directeur-Bestuurder

**algemeen
maatschappelijk
werk**

midden-limburg



**Gemeente Weert
College van B&W
Postbus 950
6000 AZ Weert**

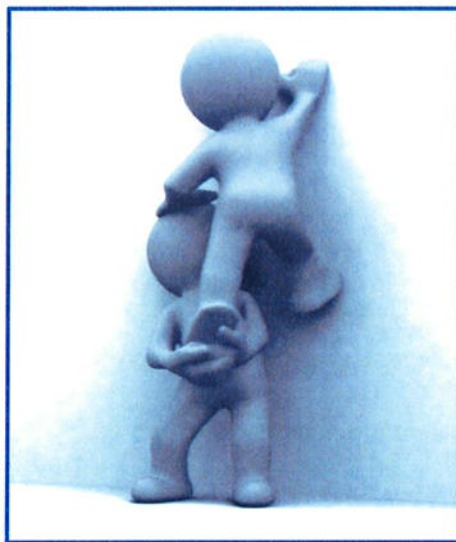
6001 BE / 10



H0800 #7621X0X#00#0000#

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:

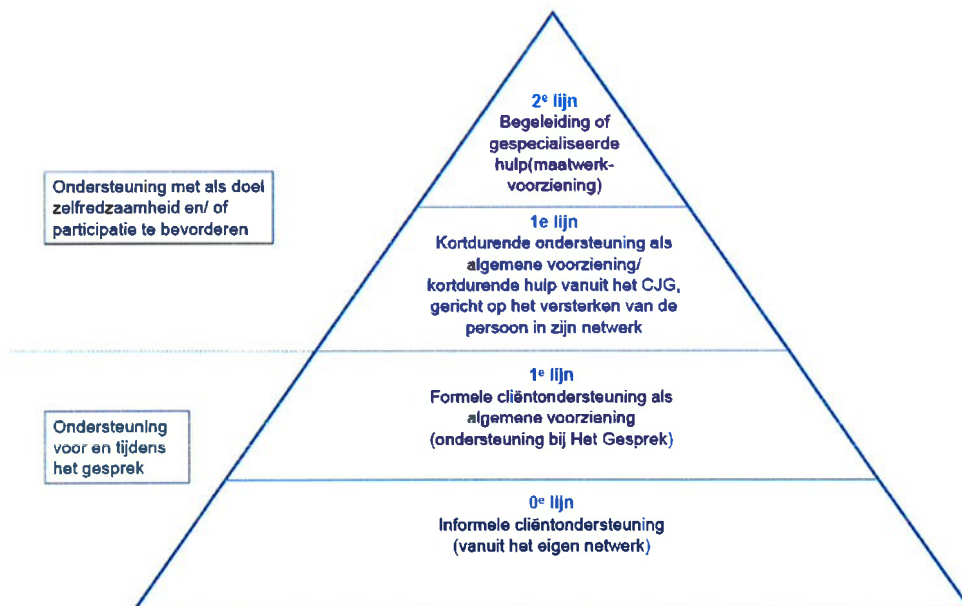
beroepsmatige cliëntondersteuning, uitgevoerd door een professional. Doel van de ondersteuning is om de inwoner te helpen zijn hulpvraag te verwoorden, inzicht en overzicht te krijgen in ondersteuningsvragen en mogelijke oplossingen en keuzes te maken. Bij de ondersteuning is zelfregie en keuzevrijheid 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 leefdomen 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 raadsleden 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 'toegangkaartje' 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.