



Gemeente  
Woudenberg

### Collegedadvies Eigen initiatief

|                              |     |                                       |     |
|------------------------------|-----|---------------------------------------|-----|
| <b>Besluitenregistratie:</b> |     | <b>Postregistratienummer</b> : 215278 |     |
|                              |     | <b>Datum inboeken</b> :               |     |
| <b>Openbaar</b>              | Ja  | <b>Internet</b>                       | Ja  |
| <b>naar RAAD</b>             | Ja  | <b>OR</b>                             | Nee |
| <b>Communicatie</b>          | Nee | <b>Europese regelgeving</b>           | Nee |
| <b>via COMMISSIE</b>         | Nee |                                       |     |
| <b>Anders:</b>               |     |                                       |     |

**Onderwerp** : Plan van aanpak Doorontwikkeling onafhankelijke cliëntondersteuning

- Advies** :
- 1) Vaststellen van Verkenning onafhankelijke cliëntondersteuning
  - 2) Vaststellen van plan van aanpak Doorontwikkeling onafhankelijke cliëntondersteuning
  - 3) De reactie op Advies van Adviesraad Sociaal Domein, verkenning en plan van aanpak ter informatie verspreiden aan Adviesraad Sociaal Domein
  - 4) De verkenning en plan van aanpak ter informatie verspreiden aan de Coöperatie de Kleine Schans en de gemeenteraad

| Datum     | Ambtenaar  | Afdeling | Pho | Griffier | Afdelings-<br>hoofd |
|-----------|------------|----------|-----|----------|---------------------|
| 5-11-2018 | H.Rozendal | B&O      |     |          |                     |

| Additioneel Advies | Paraaf: |
|--------------------|---------|
| N.V.T.             |         |

|                     | Conform<br>advies | Bespreken | Datum | Opmerkingen |
|---------------------|-------------------|-----------|-------|-------------|
| <b>Burgemeester</b> |                   |           |       |             |
| <b>Wethouder</b>    |                   |           |       |             |
| <b>Wethouder</b>    |                   |           |       |             |
| <b>Wethouder</b>    |                   |           |       |             |
| <b>Secretaris</b>   |                   |           |       |             |

**Datum vergadering B&W:**

**Agendapunt:**

---

**Besluit:**

Retour naar afdeling op:

---

Ter archivering aangeboden op:

---

## **Inleiding**

Op grond van de Wmo 2015 heeft de gemeente de opdracht inwoners gratis onafhankelijke cliëntondersteuning te bieden wanneer zij ondersteuning/hulp zoeken binnen het sociaal domein. Vanaf 2015 vult de gemeente dit in door subsidieverstrekking aan een professionele organisatie voor cliëntondersteuning, Stichting MEE. Na 3 jaar cliëntondersteuning op deze wijze te hebben ingericht, is een verkenning gestart naar de huidige inrichting en uitvoering in Woudenberg. In juni 2018 heeft het college deze conceptverkenning ontvangen. Deze is ter advisering voorgelegd aan de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) en de Coöperatie de Kleine Schans (CDKS) is gevraagd om een reactie. Beide reacties op de conceptverkenning zijn bijgevoegd bij dit collegeadvies. Op basis van de verkenning en de reacties van de ASD en CDKS is een definitieve verkenning en plan van aanpak opgesteld voor de doorontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning in Woudenberg.

## **Centrale vraag**

- Gaat u akkoord met de definitieve verkenning Onafhankelijke cliëntondersteuning?
- Gaat u akkoord met het Plan van aanpak Doorontwikkeling Onafhankelijke cliëntondersteuning?

## **Beoogd resultaat (wat)**

- Het algemene effect is dat inwoners van Woudenberg zelfredzamer zijn en meedoen naar vermogen, aansluitend bij programma 1 in de meerjarenbegroting.
- Een deel van de inwoners kunnen hun weg vinden door zelf informatie en advies te vragen. Een ander deel heeft verdere ondersteuning nodig en krijgt hulp bij gesprekken door inzet van een naaste/verwant/mantelzorger/bestaande sociaal netwerk/bestaande vrijwilliger of een externe onafhankelijke cliëntondersteuner. Voor deze groep is een toename gewenst van gebruik van een cliëntondersteuner voor informatie, advies en hulpverlening bij de toeleiding tot passende ondersteuning.
- Duidelijke rolafbakening onafhankelijke cliëntondersteuner.
- Toename bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

## **Kader**

- Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015
- Collegevoorstel d.d. 15-06-2018 Verkenning onafhankelijke cliëntondersteuning (Verseon 209843/210328)
- Subsidieverlening aan MEE Utrecht, Gooi & Vecht (Verseon 199279/199530)
- Brief aan de Tweede kamer van de minister van VWS d.d. 12 juli 2018, betreffende inzet extra middelen uit Regeerakkoord
- Brief aan de Tweede kamer van belangenverenigingen d.d.18 september 2018, betreffende denken vanuit behoefte van mensen

## **Argumenten**

### **1. Onafhankelijkheid**

De Adviesraad Sociaal Domein stelt vraagtekens bij de onafhankelijkheid van MEE: *'Gelet op het feit dat MEE lid is van de Coöperatie en op dit moment de enige organisatie is, waarop de inwoners van Woudenberg een beroep kunnen doen, is het goed dat er kaders zijn waar binnen de onafhankelijke cliëntondersteuning in de toekomst moet gaan functioneren. De huidige constructie loopt naar onze mening het risico van belangenverstremgeling. Onafhankelijkheid kan alleen worden gerealiseerd wanneer de uitvoerende geheel onafhankelijk is van het sociaal team. Op dit moment lijkt dit niet het geval. Wij onderschrijven het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning dan ook volledig. Rolverwarring moet voorkomen worden.'*

MEE is niet gecontracteerd voor WMO maatwerkvoorzieningen, waardoor van belangenverstremgeling geen sprake is. De onafhankelijke cliëntondersteuner is een functie die door een persoon wordt uitgevoerd. Het is een feit dat MEE lid is van de Coöperatie De Kleine Schans. Dit lidmaatschap speelt op een ander niveau, daar gaat het over samenwerking, transformatie vorm geven en ontwikkeling. Op uitvoeringsniveau leidt dit niet tot belangenverstremgeling.

In het plan van aanpak is opgenomen dat het noodzakelijk is om de rol van onafhankelijk cliëntondersteuner nader te formuleren om rolverwarring met het sociaal team te voorkomen. Daarnaast zal naast MEE ook een andere aanbieder in 2020 in het zorgaanbod worden aangeboden zodat een inwoner meer keuze heeft en onafhankelijkheid nog meer gewaarborgd is.

## **2. Bekendheid en herkenbaarheid**

De Adviesraad Sociaal Domein vraagt aandacht voor meer bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning: *'Wij adviseren elke cliënt via een folder/flyer te attenderen op de mogelijkheid gebruik te maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Uiteraard beseffen we dat wanneer de cliënt hiervan geen gebruik wil maken, verplichting niet mogelijk is. De regie ligt uiteindelijk bij de cliënt. Wel zijn er situaties denkbaar dat de noodzaak van ondersteuning van de cliënt dringend noodzakelijk is.'*

In het plan van aanpak is het maken van een communicatieplan met als doel het verhogen van bekendheid van cliëntondersteuning. Dit kan gericht zijn op waar informatie/advies te vinden is over bepaalde wetgeving, of ondersteuning bij (het voorbereiden van) een gesprek. Het is van belang dat er bij het eerste contactmoment wordt gevraagd of er een naaste/iemand uit sociaal netwerk bij het gesprek aanwezig kan zijn (voorkeur) en dat de mogelijkheid bestaat een externe onafhankelijke cliëntondersteuner in te zetten. Voorafgaand aan het gesprek zou voor de inwoner duidelijk moeten zijn hoe hij/zij het gesprek het beste kan voorbereiden en hoe een naaste/iemand uit sociaal netwerk/onafhankelijke cliëntondersteuner hierbij kan ondersteunen.

## **3. Inzet vrijwilligers als cliëntondersteuner**

De Adviesraad Sociaal Domein is absoluut geen voorstander van vrijwillige cliëntondersteuning. Zij geven aan dat *'Juist op dit punt is – gezien de complexe materie en de steeds veranderende regelgeving - professionaliteit van groot belang. Een uitzondering hierop kan zijn dat de cliënt zelf iemand uit zijn/haar sociaal netwerk benadert. Het aanbod dient echter uitgevoerd kunnen worden door een professional.'*

In de meeste gemeentes wordt gebruik gemaakt van externe cliëntondersteuners en in sommige gevallen een combinatie van externe cliëntondersteuners en vrijwilligers. Naast de voordelen van inzet van vrijwilligers (drempelverlagend, vergroten keuzevrijheid, ruimte voor maatschappelijke initiatieven en ervaringsdeskundigheid) zijn er ook nadelen (kennishoogte vrijwilliger, kwaliteitsbewaking, coördinatie van vrijwilligers).

Visie op dit punt is dat wanneer de inwoner ondersteuning nodig heeft hij/zij allereerst een naaste/verwant/mantelzorger betreft. Als deze niet voorhanden is kan worden gekeken of iemand uit het bestaande sociaal netwerk/bestaande vrijwilliger deze rol kan vervullen. Als een naaste/verwant/mantelzorger/bestaande sociaal netwerk/bestaande vrijwilliger deze rol vervult kan er sprake zijn van een langdurige ondersteuningsrelatie. Soms heeft het netwerk ook een andere visie op de hulpvraag en is het effectief om deze verschillende visies samen te bespreken.

Mocht de naaste/verwant/mantelzorger/bestaande sociaal netwerk/bestaande vrijwilliger vragen hebben dan kunnen zij ook altijd advies vragen bij de externe cliëntondersteuner. Tenslotte kan een externe cliëntondersteuner ingezet worden als er niemand uit het netwerk van de inwoner beschikbaar is. Op deze manier is de kwaliteit zoveel als mogelijk gewaarborgd en ligt de regie zoveel als mogelijk bij de inwoner.

Er wordt op dit moment nog niet gekozen voor een pool van vrijwilligers gezien de geringe ervaringen en de mogelijke risico's. In het plan van aanpak is opgenomen dat in 2019 geïnventariseerd wordt welke vrijwilligers een rol in cliëntondersteunende taken vervullen. En dat er voor deze vrijwilligers themabijeenkomsten zullen worden georganiseerd.

## **4. Keuzevrijheid.**

De Adviesraad Sociaal Domein onderschrijft het aanbieden van een keuzemogelijkheid bij externe cliëntondersteuners. *'Dit bevordert de eigen regie van de cliënt, hetgeen een groot goed is.'*

Het is belangrijk dat de inwoner vertrouwen heeft in de cliëntondersteuner. Indien dit niet het geval is moet het mogelijk zijn om een andere cliëntondersteuner te vragen. Daarnaast is de wens dat de cliëntondersteuners ook verschillende achtergronden hebben, waaronder identiteit, doelgroepkennis.

In het plan van aanpak is opgenomen dat er vanaf 2020 ook cliëntondersteuners met verschillende achtergronden in het aanbod worden opgenomen.

## **5. Inkoop**

De gemeente heeft momenteel via een subsidierelatie met MEE de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuner georganiseerd. Er is 1 tarief voor onafhankelijke cliëntondersteuning, dus regionale inkoop is niet van toepassing. Voor 2019 is het activiteitenplan van MEE al gericht op doorontwikkeling. Voor 2020 zal met 1 of meerdere partijen een samenwerkingsrelatie worden aangegaan voor de uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning.

In het plan van aanpak is opgenomen dat er overleg plaats zal vinden met andere partijen.

## **6. Wijzigingen verkenning onafhankelijke cliëntondersteuning**

De verkenning onafhankelijke cliëntondersteuning is op de volgende punten aangepast (mede naar aanleiding van advies Adviesraad Sociaal domein en reactie van coöperatie De Kleine Schans):

Toegevoegd aan kader waar binnen in onafhankelijke cliëntondersteuning zou moeten functioneren in paragraaf 6.1:

- Zoveel als mogelijk vervult de naaste/verwant de rol van cliëntondersteuner. Als deze niet voorhanden is kan worden gekeken of iemand uit het bestaande sociaal netwerk/bestaande vrijwilliger deze rol kan vervullen. Tenslotte kan een externe cliëntondersteuner ingezet worden.

Verwijderd uit het kader:

- Cliëntondersteuning kan zowel door professionals als vrijwilligers worden geboden
- De gemeente neemt het voortouw voor het opzetten van het netwerk onafhankelijke cliëntondersteuners of belegt dat bij een externe onafhankelijke partij.

Paragraaf 6.2 (een nieuwe structuur) is hierop ook enigszins aangepast.

In de bijlage is de definitieve verkenning bijgesloten en in het plan van aanpak zijn de uitgangspunten opgenomen.

## **Duurzaamheid**

De inzet van een externe onafhankelijke cliëntondersteuner draagt door haar informatie/advies en hulpverlening bij de toegang tot passende ondersteuning bij aan de zelfredzaamheid van de inwoners van Woudenberg en zorgt ervoor dat zij zo lang als mogelijk kunnen meedoen in de maatschappij.

## **Draagvlak**

Bij de verkenning is van verschillende bronnen gebruik gemaakt: de coöperatie De Kleine Schans, rapportages van MEE, diverse landelijke onderzoeken, jaarlijkse lokale cliëntervaringsonderzoek.

De Adviesraad Sociaal Domein is gevraagd een advies uit te brengen (zie bijlage).

Coöperatie De Kleine Schans is gevraagd naar een reactie op de verkenning (zie bijlage).

MEE is op de hoogte van de ontwikkelingen en denkt actief mee in wat aansluit bij de situatie van Woudenberg.

## **Beoogd resultaat (hoe)**

Aan de hand van de beleidsmonitor sociaal domein Woudenberg die tweejaarlijks ge-updatet wordt, meten we of we de gestelde doelstellingen hebben behaald. Daarnaast vinden er jaarlijks Cliëntervaringsonderzoeken plaats.

In de kwartaalrapportages van MEE bewaken we de inzet en rol van de cliëntondersteuner.

## **Financiële consequenties**

In de begroting 2018 is €46.636 opgenomen voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit bedrag is opgebouwd uit €34.000 voor onafhankelijke cliëntondersteuning en €10.000

gereserveerd voor o.a. verdere vraagverheldering doormiddel van beeldvormend onderzoek door een gedragsdeskundige.

De doorontwikkeling past binnen de huidige middelen die op dit moment in de begroting zijn opgenomen.

Voor 2019 is het wenselijk dat hetzelfde bedrag in de begroting wordt opgenomen. In de subsidieverstrekking zal opgenomen worden welk deel van de uren ingezet wordt voor individuele gesprekken met inwoners en welk deel van de uren voor overige activiteiten in het kader van de doorontwikkeling. Als er meer middelen nodig zouden zijn dan kunnen eventueel de extra middelen die het kabinet Rutte III ter beschikking heeft gesteld aan deze functie worden ingezet.

### **Aanpak/uitvoering**

Zie bijlage concept Plan van aanpak Doorontwikkeling onafhankelijke cliëntondersteuning

### **Conclusie**

Akkoord gaan met definitieve verkenning onafhankelijke cliëntondersteuning en plan van aanpak Doorontwikkeling onafhankelijke cliëntondersteuning.

### **Communicatie**

N.v.t.

### **Bijlage(n)**

- Advies van Adviesraad Sociaal Domein (Verseon 213648)
- Reactie van coöperatie De Kleine Schans op conceptverkenning (Verseon 215692)
- Definitieve verkenning Onafhankelijke cliëntondersteuning (Verseon 215694)
- Concept Plan van aanpak Doorontwikkeling onafhankelijke cliëntondersteuning (Verseon 215695)
- Reactie op Advies van Adviesraad Sociaal Domein (Verseon 215664)