

# **Onafhankelijke cliëntondersteuning in Woudenberg: een verkenning (definitief)**



Hans de Bruin/Hilda Rozendal  
Gemeente Woudenberg  
12 oktober 2018



# 1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	3
2	Inleiding.....	4
3	Onafhankelijke cliëntondersteuning.....	5
3.1	Wettelijke grondslag .....	5
3.2	Wat wordt van cliëntondersteuning verwacht?.....	5
3.3	Hoe kan cliëntondersteuning worden ingevuld? .....	6
3.4	Onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner .....	6
3.5	Koplopers Cliëntondersteuning.....	7
3.6	Landelijke ervaringen .....	8
3.7	Ontwikkelingen.....	8
4	Onafhankelijke cliëntondersteuning in Woudenberg.....	9
4.1	Inzet van MEE Utrecht, Gooi & Vecht .....	9
4.2	Bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner .....	10
4.3	Herkenbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner.....	10
4.4	Continuïteit van cliëntondersteuning Wmo naar Wlz.....	11
4.5	Gemeentelijke kaders.....	11
4.6	Financiële kader.....	11
5	Andere invullingen .....	12
5.1	Inzet van vrijwilligers als cliëntondersteuner.....	12
5.2	Andere aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning .....	12
5.2.1	Zorgbelang Gelderland/Utrecht.....	12
5.2.2	Helpende Handen.....	13
5.3	Verscheidenheid vraagt afstemming.....	13
6	Hoe nu verder?.....	14
6.1	De kaders waar binnen onafhankelijke cliëntondersteuning zou moeten functioneren.....	14
6.2	Een nieuwe structuur .....	14
7	Gebruikte documenten.....	15

## 2 Inleiding

Vanaf 1 januari 2015 is met de inwerkingtreding van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en de Wet Langdurige Zorg (Wlz) een belangrijke rol weggelegd bij de onafhankelijke cliëntondersteuning om de positie van cliënten te versterken. Gemeenten hebben vanuit de Wmo de opdracht om onafhankelijke cliëntondersteuning gratis aan te bieden aan haar inwoners die ondersteuning zoeken binnen het sociaal domein.

Vormgeven van onafhankelijke cliëntondersteuning, zodat die voor iedereen toegankelijk is, en nog belangrijker dat daarvan ook gebruik wordt gemaakt, is voor gemeenten een lastige zoektocht. Gemeenten hebben op verschillende wijzen onafhankelijke cliëntondersteuning ingevuld. De keuze is afhankelijk van hoe het sociaal domein is ingericht, van netwerken/samenwerkingen die al bestonden en in hoeverre financiële keuzes worden gemaakt.

De gemeente Woudenberg heeft vanaf 2015 onafhankelijke cliëntondersteuning ingekocht bij MEE Utrecht, Gooi & Vecht (hierna MEE).

Na 3 jaar onafhankelijke cliëntondersteuning middels inkoop bij MEE is het tijd om deze te beschouwen en, wanneer noodzakelijk, te heroverwegen. Tevens vragen landelijke en lokale aandacht voor de onafhankelijke cliëntondersteuning om een verkenning. Past de vorm die wij in Woudenberg aan deze functie hebben gegeven nog binnen de doelstellingen van de Wmo 2015 en de veranderingen binnen het sociaal domein zoals die zich in Woudenberg hebben voorgedaan?

In deze notitie wordt de situatie in Woudenberg nader beschreven en wordt een voorstel gedaan hoe het bereik en gebruik van cliëntondersteuning zou kunnen worden doorontwikkeld. Met het beschrijven van wetgeving, onderzoeken en de lokale invulling wordt inzicht gegeven in wat onafhankelijke cliëntondersteuning inhoudt en welke dilemma's daarbij spelen. Gebruik is tevens gemaakt van ervaringen van cliënten zoals die beschreven zijn in de diverse landelijke onderzoeken, het jaarlijkse lokale cliëntervaringsonderzoek, ervaringen van Coöperatie De Kleine Schans en de huidige uitvoerder MEE.

Deze notitie willen wij voorleggen aan de adviesraad Sociaal Domein, de algemene ledenvergadering van de Coöperatie de Kleine Schans en hun inwonersraad. Van hen willen een advies hoe zij onafhankelijke cliëntondersteuning in de toekomst verder vorm zouden willen geven en hoe bekendheid en gebruik kan worden vergroot. Mede op basis van hun advies zullen wij dan verdere stappen nemen om onafhankelijke cliëntondersteuning in Woudenberg door te ontwikkelen.

## 3 Onafhankelijke cliëntondersteuning

### 3.1 Wettelijke grondslag

In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is in artikel 1.1.1. beschreven wat onder cliëntondersteuning moet worden verstaan: *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 artikel 2.2.4. wordt aangegeven dat het college er in ieder geval voor zorgdraagt dat voor ingezetenen *cliëntondersteuning op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar is*.

Daarnaast stelt artikel 2.3.2.3. dat het college de cliënt en zijn mantelzorger wijst voor het onderzoek op de mogelijkheid gebruik te maken van *gratis cliëntondersteuning*.

In de Wet langdurige zorg (Wlz) staat in artikel 1.1.1.: cliëntondersteuning: *onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden*. In artikel 4.2.1. wordt verder bepaald dat de Wlz-uitvoerder een zorgplicht heeft, die inhoudt dat: *hij ervoor zorgt dat voor de verzekerde cliëntondersteuning beschikbaar is waarop de verzekerde, al dan niet met behulp van zijn vertegenwoordiger of mantelzorger, een beroep kan doen*.

De omschrijving vanuit de Wmo impliceert dat de gemeente moet zorgdragen voor cliëntondersteuning in het gehele sociale domein. Op alle terreinen binnen het sociale domein zouden inwoners dus een beroep kunnen doen op de cliëntondersteuning. De Wmo geeft tevens aan dat cliëntondersteuning moet worden geregeld tot aan de poort van Wlz. Op het moment dat een Wlz-indicatie is afgegeven wordt de cliëntondersteuning vanuit de Wlz geregeld.

### 3.2 Wat wordt van cliëntondersteuning verwacht?

- Van een onafhankelijk cliëntondersteuner wordt verwacht dat de inwoner, die zorg of ondersteuning nodig heeft, wordt geholpen bij het op een rijtje zetten van wat men nog zelf kan, waar ondersteuning of zorg bij nodig is en welke zorg of ondersteuning daar dan het beste bij past.
- Bij het verkrijgen van die zorg of ondersteuning kan de cliëntondersteuner de inwoner helpen bij het doen van een aanvraag of het contact opnemen met mensen uit het netwerk.
- Bij heronderzoeken, veranderingen in de situatie of het opstellen van zorg- of ondersteuningsplannen met een aanbieder kan de cliëntondersteuner ook worden ingeschakeld.
- De cliëntondersteuner verleent zelf geen zorg of ondersteuning, maar werkt samen met de inwoner naar een oplossing die past bij de behoefte.
- De cliëntondersteuner heeft een onafhankelijke positie en dus geen belang in een zorgaanbieder en is niet in dienst bij de financier.

Jaap:  
'Als je zoals ik bijvoorbeeld een ongeluk hebt gehad, dan heb je geen idee wat je moet doen. Waar moet je zijn voor hulp? Heb je überhaupt hulp nodig? Daar kan een cliëntondersteuner je bij helpen'

### 3.3 Hoe kan cliëntondersteuning worden ingevuld?

Cliëntondersteuning vanuit de Wmo kan op verschillende manieren worden ingevuld. Sprake kan zijn van het aanstellen van professionele onafhankelijke cliëntondersteuners of met vrijwillige onafhankelijke cliëntondersteuners kunnen afspraken worden gemaakt. Gemeenten kiezen soms voor de één of de ander of zij hebben een mengvorm van beiden.

Bij professionele cliëntondersteuners kan gedacht worden aan medewerkers van MEE, leden van een sociaal wijkteam, maatschappelijk werkers en/of medewerkers van Zorgbelang. Vrijwillige cliëntondersteuners kunnen bijvoorbeeld zijn: ervaringsdeskundigen uit de ggz, vrijwillige ouderenadviseurs en/of leden van patiëntenorganisaties.

Voor de onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de Wlz hebben de zorgkantoren voor de gehandicaptenzorg MEE gecontracteerd en medewerkers van Adviespunt Zorgbelang voor de verpleging en verzorging. Een aantal individuele zorgkantoren hebben daarnaast voor specifieke doelgroepen nog andere partijen gecontracteerd.

In het onderzoek van Movisie en Vilans van november 2016 is nader ingegaan op de taakverdeling tussen vrijwillige en professionele cliëntondersteuners. Daarin worden een aantal aandachtspunten benoemd. Zo kan het enkel inzetten van vrijwillige cliëntondersteuners vanuit kostenoverwegingen leiden tot het beperken van de keuzevrijheid voor de inwoners. Alleen als er geen geschikte vrijwilliger voorhanden is wordt er doorverwezen naar een professional, hetgeen niet bevorderlijk is voor inwoners om zelf te kiezen van welk soort cliëntondersteuner men gebruik wil maken. Ook kan het kennisniveau van de vrijwillige cliëntondersteuners te laag zijn om specifieke doelgroepen met complexe problematiek bij te staan. Beoordelen en bewaken van de kwaliteit van de vrijwillige cliëntondersteuners is daarnaast een heikel punt. Voor professionals kunnen kwaliteits- en opleidingseisen worden gesteld en kunnen zij verplicht worden volgens bepaalde codes te werk te gaan. Bij vrijwilligers ligt dit lastiger.

De plaats die de onafhankelijke cliëntondersteuner inneemt binnen het sociaal domein kan ook verschillend zijn. Zo zijn er onafhankelijke cliëntondersteuners die, om hun functie goed uit te oefenen, deel uitmaken van de basisstructuur/-voorveld en daar actief in het netwerk opereren om de belangen van hun cliënten te vertegenwoordigen. De argumentatie daarbij is dat je vindbaarheid wordt vergroot, immers lokale spelers weten je te vinden, zullen daarom sneller doorverwijzen en je bent voor cliënten laagdrempeliger. Ook staan zij op die manier dicht tegen het wijkteam en kan zo samenwerking gemakkelijker plaatsvinden. Vanuit die positie kan eventuele afstemming tussen vrijwillige en professionele cliëntondersteuning eenvoudig tot stand komen.

Anderen plaatsen zich bewust naast de lokale structuur van de sociale domein piramide en 'vliegen in' op het moment dat een cliënt hen benaderd. Daarmee wordt alle schijn van afhankelijkheid voorkomen en deze vorm is goedkoper omdat men alleen maar 'invliegt' op het moment dat dit nodig is.

### 3.4 Onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner

Het is van belang dat de cliëntondersteuner onafhankelijk in het proces staat. In ieder geval is duidelijk dat zij/hij niet gaat over het toekennen van voorzieningen en/of het stellen van een indicatie. In het eerder genoemde rapport wordt door professionele cliëntondersteuner aangegeven dat wanneer zij deel uitmaken van een sociaal team in loyaliteitsconflict kunnen komen. Los nog van het feit dat inwoners niet altijd het onderscheid zien van verschillende functies in een sociaal team en dan de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner in twijfel trekken. De bevraagde ondersteuners in dit rapport geven dan ook aan dat het raadzaam is

om de onafhankelijke cliëntondersteuner niet in een sociaal team te positioneren en ook los te koppelen van een gemeentelijke organisatie.

### 3.5 Koplopers Cliëntondersteuning

Op initiatief van de VNG met Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein, met financiering door het ministerie van VWS en ondersteuning van Movisie, is het project Koplopers Cliëntondersteuning opgestart. Dit project moet bijdragen aan een betere bekendheid en invulling van onafhankelijke cliëntondersteuning. 14 koplopergemeenten, waaronder Amersfoort, geven een impuls aan de versterking van cliëntondersteuning in hun regio door hun visie en aanpak te verspreiden, praktijkverhalen op te tekenen en succesfactoren te benoemen. Samen met Movisie heeft de gemeente Amersfoort een inspiratiebijeenkomst georganiseerd waarvoor regiogemeenten, onafhankelijke cliëntondersteuners en gebruikers voor zijn uitgenodigd. In deze bijeenkomst is ook een onderzoek gepresenteerd van het signaleringsteam van de gemeente Amersfoort. De belangrijkste conclusies van dit onderzoek zijn:

- dat er verwarring is over term 'onafhankelijke cliëntondersteuning'. Met name onder professionals zelf wordt nog wel eens aangegeven: "*ik ben toch ook onafhankelijk!*".
- Dat onbekendheid de meest genoemde reden is waarom cliënten geen gebruik maken van cliëntondersteuning. Professionals en wijkteammedewerkers brengen de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner te raadplegen nog onvoldoende onder de aandacht.
- Cliënten die gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning daar zeer tevreden over zijn.
- Dat onafhankelijke cliëntondersteuners een dubbele rol ervaren: 'naast de cliënt' voelt als 'tegenover' de andere partij. Daarnaast voelen professionals zich soms ongemakkelijk als er een onafhankelijk cliëntondersteuner aanschuift bij het gesprek.

Tijdens deze middag doet Marijke haar verhaal over haar zoon met PPD-NOS. Na zijn 18de verjaardag verviel de ondersteuning uit de Jeugdwet. Ze werd voor steun bij het plannen van de toekomst en het vinden van passende participatie, steun en zorg 'in het diepe gegooid'. Marijke vertelt: 'mijn zoon zat alleen nog maar achter de computer te gamen, hij kwam tot niets'. Via haar dochter 'die zag dat er iets moest gebeuren en gewoon is gaan googelen' kwam Marijke met MEE in contact en is ze het gesprek aangegaan met een onafhankelijke cliëntondersteuner. De cliëntondersteuner bracht ook een ervaringsdeskundige mee. Deze kon veel gemakkelijker contact maken en op een gelijkwaardig niveau communiceren met Marijke's zoon. Marijke benadrukt dat de inzet van een ervaringsdeskundige haar en haar zoon enorm heeft geholpen.

De bijeenkomst leidde ertoe dat ervaringsdeskundigheid onder de aandacht is gebracht en aanwezige cliëntondersteuners dit willen gaan toepassen. Ook concludeert men dat er meer van elkaar geleerd mag worden op dit thema en onafhankelijke cliëntondersteuning meer bekendheid moet krijgen in alle gemeenten. Hiervoor wordt een campagne voorgesteld, of meer informatie op publieke plekken zoals het wijkcentrum en de huisarts. Ten slotte wordt nog maar eens geopperd de term onafhankelijke cliëntondersteuning te veranderen, maar een betere term lijkt voorlopig niet snel gevonden.

### 3.6 Landelijke ervaringen

Uit landelijke onderzoeken komen nog een aantal knelpunten naar voren rond onafhankelijke cliëntondersteuning. Zo is de bekendheid met het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning nog steeds niet groot. Ook maakt de grote variëteit in vormen van de cliëntondersteuning in de verschillende gemeenten het lastig voor inwoners om de functie te vinden c.q. te herkennen. Een probleem vormt de overgang van de cliëntondersteuning van de overgang vanuit de Wmo2015 naar de Wlz door de knip in de financiering door enerzijds de gemeenten en anderzijds de zorgkantoren.

Een ander knelpunt dat zich voordoet is de rolverdeling tussen professionele en vrijwillige cliëntondersteuners. Gemeenten zijn daarin niet altijd helder en/of hebben daar geen duidelijke visie op. De onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner is een ingewikkelde wanneer die ook deel uit maakt van een sociaal team. Tenslotte is er behoefte aan specifieke deskundigheid om mensen met specialistische en/of complexe hulpvragen te ondersteunen. Dit geldt bij zowel de professionals als de vrijwilligers.

### 3.7 Ontwikkelingen

Door het kabinet Rutte III is in het regeerakkoord 2017–2021 'Vertrouwen in de toekomst' wordt een extra impuls voor de onafhankelijke cliëntondersteuning aangegeven. 'We investeren extra in onafhankelijke cliëntondersteuning die de cliënt op weg helpt op verschillende levensgebieden (waaronder maatschappelijke ondersteuning, zorg, inkomen en werk). Dit gebeurt in samenspraak met gemeenten en zorgkantoren, die deze functie moeten organiseren. Deze kabinetsperiode is hiervoor 55 miljoen euro beschikbaar, daarna 10 miljoen per jaar.'



## 4 Onafhankelijke cliëntondersteuning in Woudenberg

### 4.1 Inzet van MEE Utrecht, Gooi & Vecht

De gemeente Woudenberg heeft sinds 2015 onafhankelijke cliëntondersteuning ingekocht bij MEE Utrecht, Gooi & Vecht. Zij zetten een vaste cliëntondersteuner (0,39fte) in die rechtstreeks bereikbaar en toegankelijk is.

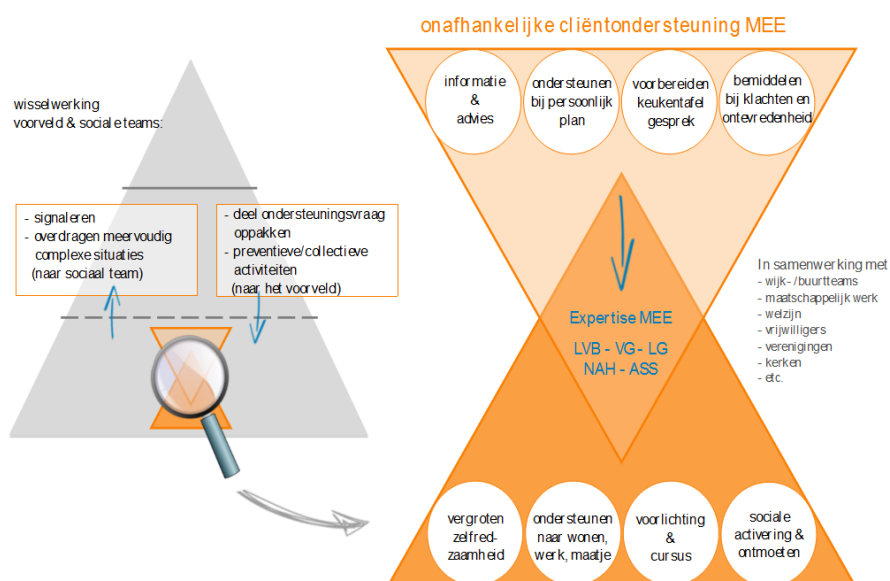
Deze cliëntondersteuner maakt deel uit van een team Wmo cliëntondersteuners binnen MEE Utrecht, Gooi & Vecht. Binnen deze organisatie is er ook team van Wlz cliëntondersteuners.

Met MEE wordt jaarlijks een uitvoeringsovereenkomst afgesloten. Zij geven daarbij:

- Ondersteuning aan inwoners bij de toegang tot voorzieningen of diensten in het sociaal domein. De rol van de cliëntondersteuner is daarin creëren van overzicht, helpen bij het formuleren van de juiste vraag, ondersteunen van de inwoner in de gesprekken met de gemeenten (keukentafelgesprek) en instanties zoals het UWV en hen helpen bij de voorbereiding van deze gesprekken.
- Voor inwoners die al een voorziening hebben, maar waarbij de inwoner (of de directe omgeving) ervaart dat deze onvoldoende is in kwaliteit of kwantiteit, staat de cliëntondersteuner de inwoner bij in de gesprekken om de zorg en ondersteuning te evalueren bij de zorgaanbieder. Daarnaast kan zij bemiddelen bij klachten of conflicten.

De inzet van MEE is tevens gericht op het versterken van het sociale netwerk. Met de inwoner wordt samen bekeken wat zij/hij wil bereiken, hoe men daar kan komen, wat daarvoor nodig is en wie uit het netwerk daarbij kunnen helpen. Daarnaast worden de werkzaamheden verricht vanuit het voorveld. MEE vindt nadrukkelijk dat de cliëntondersteuner onderdeel vormt van de basisinfrastructuur/voorveld van het sociaal domein.

MEE in het voorveld 'de sociale basis'



In gevallen waar verdere vraagverheldering, bij of voor de inwoners, noodzakelijk is, biedt MEE de mogelijkheid om een beeldvormend onderzoek te verrichten. Dit onderzoek vindt door een gedragsdeskundige en kan zowel de inwoner/cliënt als de professional in de toegang (Coöperatie de Kleine Schans) helpen bij het beoordelen van de vraag die is gesteld. De kennis en kunde die dan vanuit MEE wordt ingebracht kan liggen op autisme, niet aangeboren hersenletsel, licht verstandelijke beperkingen, eigen regie en netwerk versterking en/of juridisch advies. Deze inzet vindt flexibel plaats op basis van een opdracht van de Coöperatie of de inwoner/cliënt en wordt afgerekend met de gemeente.

De rapportage van MEE geeft over 2017 18 actieve cliënten aan. Hiervan waren er tien jonger dan 23 jaar, zes tussen de 23 en 65 jaar en twee ouder dan 65 jaar. Van deze 18 had 66% een (licht) verstandelijke beperking, een autisme spectrum stoornis, een chronische psychische beperking of een lichamelijke beperking. Voor de andere zes is geen nadere specificatie aangegeven. MEE geeft aan dat hun registratiesysteem niet voorziet in het noteren van éénmalige adviezen of beantwoorden van vragen van inwoners die zich langs komen.

#### 4.2 Bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner

De onafhankelijk cliëntondersteuner in Woudenberg houdt wekelijks tussen 15.30 en 17.30 uur spreekuur in het Cultuurhuis. Daarnaast ligt er op verschillende plaatsen een folder met daarin wat cliëntondersteuning inhoudt en hoe men te bereiken is. Op de website van de Coöperatie is te vinden dat onafhankelijke cliëntondersteuning kan worden gevraagd. Ook op website van MEE zelf is de nodige informatie te vinden.

Landelijk weet minder dan een kwart van de mensen wat cliëntondersteuning inhoudt. In Woudenberg is echter wel een stijgende lijn te zien in de bekendheid. Een vast onderdeel bij het jaarlijks te houden onderzoek naar de cliëntervaring Jeugd, Wmo en Participatie is de vraag naar de bekendheid van cliëntondersteuning in Woudenberg. Uit de rapportage over 2016 blijkt dat 29% van de respondenten daarmee bekend is. In 2015 was dat nog maar 16%. In de afgelopen jaren is er regelmatig in de Woudenberger aandacht besteed aan de onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook worden medewerkers binnen de Coöperatie er regelmatig op gewezen dat zij cliënten hierop moeten wijzen. Voor het onderzoek over de 2017 is het afwachten of dit effect heeft gehad.

#### 4.3 Herkenbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner

Vanuit de Coöperatie wordt aangegeven dat zij de rol van onafhankelijke cliëntondersteuning zien in het zorgen van overzicht voor de cliënt. Dat zij met de cliënt het gesprek voorbereidt en zo de juiste vraag kan formuleren. Ook zien zij graag dat tijdens het gesprek bij de Coöperatie (het keukentafelgesprek) de onafhankelijke cliëntondersteuner er op toe ziet dat de cliënt zijn vraag en problematiek juist verwoord.

Spanning treedt op tussen de onafhankelijke cliëntondersteuner en de professional wanneer over de inhoud van een mogelijke voorziening/oplossing een mening wordt gegeven. Vanuit de Coöperatie is men heel stellig dat dit aan hen is en niet aan de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Inmiddels wordt aan elke cliënt de folder onafhankelijke cliëntondersteuning meegegeven. De cliëntondersteuner wordt ook benaderd vanuit de Coöperatie wanneer een cliënt ondersteuning nodig heeft bij de aanvraag of het traject.

Met 15 uur per week geeft de onafhankelijke cliëntondersteuner zelf aan dat dit naar haar idee op dit moment voldoende is. Inwoners die zich bij haar melden of die naar haar worden doorverwezen krijgen allen een intakegesprek. Afhankelijk van de problematiek en de vraag, ondersteunt zij een cliënt soms langer. Haar ondersteuning komt met name voort uit het feit dat cliënten zich niet gehoord

voelen en/of er heftige problematiek is waarbij zij 'naast' de cliënt gaat staan. Haar inzet is altijd gericht op het zoveel mogelijk zelf laten doen. Zij bespreekt de stappen die genomen moeten worden voor en vraagt na afloop hoe het is gegaan. In uitzonderingsgevallen pakt zij te ondernemen acties van een cliënt over. Voor haar staat het belang van de cliënt altijd voorop. Zij geeft aan dat er soms wrijving ontstaat op het moment dat zij als ondersteuner de cliënt bij staat in contacten met professionals. Naar haar idee is men namelijk niet altijd cliëntgericht bezig of heeft men bij voorbaat al een oplossing bedacht.

De onafhankelijke cliëntondersteuner geeft zelf aan dat de vraag naar ondersteuning niet zo groot is. Haar ervaring is dat veel cliënten, wanneer zij hulp nodig hebben, een bekende meenemen uit het netwerk. Ook leeft er bij veel mensen nog wel eens dat zij 'geen vreemde' mee willen hebben naar zo'n gesprek. Zij geeft daarbij aan, dat voordat zij meegaat naar een gesprek zij altijd eerst kennismakt met de inwoner die haar ondersteuning vraagt. Zij merkt op dat inwoners, die bij haar ondersteuning vragen, vaak komen uit het netwerk van MEE toen zij daar begeleiding ontvingen. Nu hebben zij andere vragen en komen dan daarvoor terug.

#### 4.4 Continuïteit van cliëntondersteuning Wmo naar Wlz

In die gevallen waarin een Wmo-clieënt onafhankelijke ondersteuning ontvangt van MEE en overgaat naar een Wlz-voorziening is de overdracht eenvoudig. Er kan dan een eenvoudige overdraagt plaatsvinden binnen MEE-organisatie. De cliëntondersteuner is dan wel een andere omdat MEE er bewust voor heeft gekozen een scheiding aan te brengen tussen Wmo en Wlz-ondersteuning.

#### 4.5 Gemeentelijke kaders

De gemeente spant zich in voor een samenleving waarin iedereen een gelijke kans heeft en ook kan meedoen. De grondgedachte daarbij is 'zorgen dat '. Het uitgangspunt is dat niemand buiten de boot mag vallen. Vanuit dit kader is er voor gekozen om onafhankelijke cliëntondersteuning in Woudenberg professioneel in te vullen. Immers inwoners hebben het recht om bij hun vraag om mogelijke ondersteuning gebruik te kunnen maken van een professionele ondersteuner die de vraag van de inwoner kan doorgronden en bij het verwoorden van die vraag ondersteuning kan bieden. Gekozen is om daarvoor MEE te vragen omdat zij de meeste ervaring hebben in het onafhankelijk ondersteunen van cliënten.

Door te kiezen voor MEE en de onafhankelijke cliëntondersteuner buiten de Coöperatie te plaatsen, zowel fysiek als ook financieel, is de onafhankelijkheid van de ondersteuner formeel geborgd. Of dat ook zo gevoeld wordt blijkt niet echt uit de gesprekken die gevoerd zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner zelf en de Coöperatie. Men lijkt wat tegenover elkaar te staan in hun rolopvatting. Wat wel duidelijk wordt, uit ondermeer het onderzoek dat in de regio is gehouden en de feedback die de onafhankelijk cliëntondersteuner ophaalt, is dat cliënten die gebruik hebben gemaakt van de ondersteuning zeer tevreden zijn.

#### 4.6 Financiële kader

In de begroting 2018 is € 46.636 voor onafhankelijke cliëntondersteuning opgenomen. Daarvan is € 34.000 toegekend aan MEE voor onafhankelijke cliëntondersteuning en € 10.000 is, in de vorm van een strippenkaart, gereserveerd voor verdere vraagverheldering doormiddel van een beeldvormend onderzoek door een gedragsdeskundige van MEE. Van dit laatste bedrag is tot nu toe (1 juni 2018) nog geen gebruik gemaakt.

De regering Rutte-III heeft aangekondigd de komende jaren meer geld voor onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar te stellen.

## 5 Andere invullingen

Zoals al aangegeven kan onafhankelijke cliëntondersteuning op verschillende manieren worden ingevuld. Naast de huidige invulling door MEE zijn uit de verkenning de volgende mogelijkheden gekomen:

### 5.1 Inzet van vrijwilligers als cliëntondersteuner

Cliëntorganisaties en vrijwilligers ondersteunen inwoners op allerlei manieren bij het zoeken en vinden van de nodige ondersteuning. Een precies inzicht daarin ontbreekt in Woudenberg. Wel kwam tijdens de verkenning een voorbeeld naar voren van de belangenvereniging Per Saldo, die cliënten bij staat bij het aanvragen van een persoonsgebonden budget. Bij de Stichting Welzijn Ouderen is geïnformeerd in hoeverre de seniorenvoorlichters functioneren als onafhankelijke cliëntondersteuner. Hun rol ligt primair op het verstrekken van informatie over allerlei regelingen en activiteiten. Een rol als onafhankelijke cliëntondersteuner hebben zij niet en 'doorgroei' naar zo'n functie wordt gezien als belasting voor de vrijwilligers. Zij zitten vaak niet te wachten op uitbreiding van hun taken. SWO gaf mee dat daarvoor echt specifiek zou moeten worden gezocht naar vrijwilligers die deze taak willen uitvoeren. Voor de vrijwilligers zou het dan goed zijn dat zij een organisatie achter zich hebben staan. Gedacht zou daarbij kunnen worden aan het jongerenwerk, de PCOB, Seniorenbelangen, lokale afdelingen van verschillende patiënten- en belangenverenigingen, belangenvereniging Per Saldo, vakbonden en/of de kerken.

Van belang is dan wel om vast te leggen van waaruit zij ingezet worden als onafhankelijke cliëntondersteuner. Doen zij dat vanuit de verschillende organisaties of wordt er een apart vrijwilligersproject opgezet van waaruit de ondersteuning wordt aangeboden. Bij de laatste zou kunnen worden gedacht aan andere voorbeelden zoals die nu in Woudenberg werken, zoals buurtbemiddeling, onder coördinatie van Welzin, of schuldhulpmaatje dat vanuit Interkerkelijke Diaconale Hulpverlening Schuldhulp wordt gecoördineerd.

Wanneer de gemeente ook structureel gebruik wil gaan maken van deze vorm van cliëntondersteuning zal zij er voor moeten zorgen dat er voldoende samenhang en samenwerking is tussen de verschillende vormen. Daarvoor zal de gemeente met niet-professionele partijen contact moeten zoeken en de regie moeten nemen, danwel die bij een onafhankelijke partij moeten beleggen. Belangrijk is dat iedereen elkaar kent, op de hoogte is van elkaars expertise en waar nodig naar elkaar doorverwijst. In de Handreiking onafhankelijke cliëntondersteuning van de VNG worden hiervoor handvatten gegeven.

### 5.2 Andere aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning

Waar MEE vanuit een rol in het 'voorveld' onafhankelijke cliëntondersteuning aanbiedt zijn er ook partijen die een plaats innemen naast de sociaal domein-pyramide. Vandaaruit biedt men dan op afroep ondersteuning aan. Voor Woudenberg zouden de volgende partijen zo'n aanbod kunnen en willen doen:

#### 5.2.1 Zorgbelang Gelderland/Utrecht

Zorgbelang Gelderland/Utrecht biedt vanuit Adviespunt Zorgbelang onafhankelijke cliëntondersteuning in het sociaal domein. Zij hebben jarenlange ervaring in het ondersteunen van mensen die gebruik maken van zorg, welzijn, jeugdhulp, arbeidsparticipatie of passend onderwijs. Onafhankelijkheid, cliëntperspectief en integraliteit staan bij hen centraal.

De cliëntondersteuners zijn iedere werkdag van 09:00 tot 16:30 uur telefonisch bereikbaar. Zo is het Adviespunt Zorgbelang altijd bereikbaar op deze uren voor inwoners die met vragen zitten. Men houdt kantoor bij Zorgbelang Gelderland/Utrecht in Arnhem. Van daaruit worden veel vragen per telefoon en

via internet al beantwoord. Als vanwege de aard van de problematiek 'face-to-face' gesprekken nodig zijn vindt de afspraak in de gemeente plaats. Zij bieden ook de mogelijkheid om spreekuren te houden in de gemeente.

Men hanteert een basistarief op basis van de grootte van de gemeente. De werkelijk gerealiseerde uren per cliënt worden in rekening gebracht. Men gaat uit van een gemiddelde van vier uur per cliënt per traject onafhankelijke cliëntondersteuning.

### 5.2.2 Helpende Handen

Helpende Handen is een reformatorische belangenvereniging voor mensen met een beperking en hun familieleden. Zij ondersteunen hen bij het innemen van een volwaardige plaats in gezin, kerk en samenleving. Helpende Handen biedt ook cliëntondersteuning aan mensen waar bij de zorgvraag levensbeschouwelijke aspecten meespelen. Op dit moment doet men dit bij een aantal gemeenten, waar grote groepen inwoners hechten aan ondersteuning met inachtneming van hun levensbeschouwing. Van die gemeenten ontvangt men een subsidie, wordt afgerekend op basis van urenregistratie totdat het subsidieplafond is bereikt. Hun inzet per traject ligt ook op een gemiddelde van vier á vijf uur.

Hun levensbeschouwelijke achtergrond helpt mensen vanuit de kerken over een drempel om onafhankelijke cliëntondersteuning in te schakelen. Zij kunnen dan namelijk rekenen op ondersteuning vanuit hun levensbeschouwelijk achtergrond. Met de gemeenten, waar zij thans hun diensten aanbieden, hebben zij de afspraak dat alle inwoners, ongeacht hun levensbeschouwelijke achtergrond, gebruik kunnen maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner

## 5.3 Verscheidenheid vraagt afstemming

Zoals al eerder aangegeven zijn er grote verschillen in hoe gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning aan hun inwoners bieden. Er is een ruim aanbod waarin naast de gevestigde ondersteuners, zoals MEE en Zorgbelang, nieuwe aanbieders en lokale vrijwilligers initiatieven zich aanbieden. De keuzevrijheid voor de cliënt wordt zo vergroot en het biedt een kans voor maatschappelijke initiatieven en ervaringsdeskundigen om hier een rol in te pakken. Voor bepaalde doelgroepen kan dit drempelverlagend werken. 'Pluriformiteit kan echter als nadeel hebben dat de herkenbaarheid en daarmee ook de vindbaarheid van deze functie lastig zijn. Voor de cliënt kan het immers lastig zijn te achterhalen welke organisatie welk type onafhankelijke cliëntondersteuning biedt en wat de (mogelijke) verschillen in werkwijze bij de aangeboden dienstverlening zijn', aldus toenmalig staatssecretaris van VWS Van Rijn in zijn brief aan de Tweede Kamer van 27 juni 2017.

In hoofdstuk 3.6 is al aangegeven dat op moment er zowel vanuit professionals als vrijwilligers cliëntondersteuning wordt geboden de rolverdeling duidelijk moet zijn. Dit vraagt van de gemeente een duidelijke visie.

Duidelijk is ook dat het ondersteunen van inwoners soms om specifieke deskundigheid vraagt wanneer het gaat om specialistische en/of complexe hulpvragen. In die situaties zal veelal niet kunnen worden teruggevallen op vrijwilligers en is het, volgens MEE, de vraag of andere aanbieders, zoals Zorgbelang en/of Helpende Handen, daarin kunnen voldoen. Ofwel dat dit soort situaties worden doorgeschoven naar specialisten. Voor deze situaties zal er in ieder geval een afspraak moeten liggen hoe hier mee om te gaan en wie daarin de coördinatie voert.

## 6 Hoe nu verder?

Deze verkenning is er op gericht een beeld te geven van kaders, mogelijkheden en ervaringen rond onafhankelijke cliëntondersteuning in het land en in Woudenberg. Er zijn vele mogelijkheden om onafhankelijke cliëntondersteuning vorm te geven. Duidelijk is in ieder geval dat verdere ontwikkeling van de onafhankelijke cliëntondersteuning in Woudenberg nodig is. Het gebruik en de bekendheid kunnen beter. De huidige inzet van MEE, met folders, een spreekuur, het bewegen in het 'voorveld' en zoeken van publiciteit, zorgen niet aantoonbaar voor een groter gebruik en bekendheid. Bekendheid die overigens wel groeit, zoals blijkt uit het jaarlijks gehouden onderzoek naar de cliëntervaring Jeugd, Wmo en Participatie. Maar het gebruik is niet echt duidelijk. De registratie van MEE is hier niet echt op toegespitst. Aan MEE is wel meegegeven dat zij daar over 2018 meer inzicht in moeten geven.

In het gesprek dat met MEE is gevoerd heeft men aangegeven in te zijn voor verbetering en verandering. MEE heeft een subsidieaanvraag voor 2019 ingediend die op dezelfde leest geschoeid is als die van 2018. De komende maanden bestaat ruimte om daar met hen over in gesprek te gaan

### 6.1 De kaders waar binnen onafhankelijke cliëntondersteuning zou moeten functioneren

In deze verkenning zijn een aantal punten aan de orde gekomen die kunnen gelden als voorwaarden waaraan onafhankelijke cliëntondersteuning in Woudenberg dient te voldoen. Deze zijn:

1. Zoveel als mogelijk vervult de naaste/verwant /mantelzorger 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.
2. Cliëntondersteuning is er voor het brede spectrum binnen het sociaal domein zoals is aangegeven in art. 1.1.1. van de Wmo 2015.
3. Cliëntondersteuning richt zich op het creëren van overzicht om de juiste vraag te formuleren en, wanneer noodzakelijk, het bijstaan van de cliënt daarin bij gesprekken e.d.
4. Cliëntondersteuning is er zowel voor eenvoudige vragen als voor ondersteuning van de cliënt in complexe meervoudige problematiek
5. Externe cliëntondersteuning is onafhankelijk, maakt geen deel uit van het sociaal team van de Coöperatie de Kleine Schans, heeft geen belang in een zorgaanbieder en is niet verbonden aan de gemeente.
6. De onafhankelijkheid van de externe cliëntondersteuning wordt geborgd doordat zij buiten het sociaal team staat en onafhankelijk zijn van het sociaal domein netwerk.
7. Externe cliëntondersteuning heeft een duidelijk begin en eindpunt. Begeleiding van de cliënt is geen taak van de externe cliëntondersteuner.
8. De gemeente biedt inwoners meerdere keuzes bij wie zij terecht kunnen voor cliëntondersteuning.
9. De middelen die de gemeente ter beschikking heeft gesteld voor onafhankelijke cliëntondersteuning zijn leidend voor de structuur.

## 6.2 Een nieuwe structuur

Het volgen van de uitgangspunten van 6.1. houdt een structuurwijziging in van de onafhankelijke cliëntondersteuning in Woudenberg. In het kort zal dit op termijn tot het volgende moeten leiden:

- ❖ Voor naaste/verwant/bestaande sociaal netwerk/bestaande vrijwilliger die een rol spelen in de cliëntondersteunende taken zullen worden ondersteund in hun rol als daar behoefte aan is.
- ❖ Voor inwoners is het mogelijk om onafhankelijke externe cliëntondersteuning te verkrijgen bij meerdere professionele aanbieders die op afroep van de inwoner ondersteuning verlenen en dit ook op die wijze afrekenen met de gemeente.
- ❖ Er is een centraal punt dat zorgt voor communicatie over onafhankelijke cliëntondersteuning en coördinatie van vraag en aanbod.

Om te komen tot deze structuur zal, nadat de uitgangspunten zijn vastgesteld, zo snel mogelijk een nader plan van aanpak worden opgesteld zodat zo snel mogelijk tot deze structuur kan worden overgegaan.

## 7 Gebruikte documenten

- Cliënt ervaring Jeugd, Wmo en Participatiewet Gemeente Woudenberg, rapport d.d. 18 juli 2017, uitgevoerd door BMC, projectnummer: P002315, correspondentienummer: DH-1807-8613.
- Brief aan de Tweede Kamer van de minister van VWS d.d. 27 juni 2017, betreffende Brede voortgang onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo-WIz, kenmerk 1147673-164922-DMO.
- Brief aan de Tweede Kamer van de minister van VWS d.d. 21 april 2017, betreffende voortgangsrapportage Wmo: openstaande moties en toezeggingen, kenmerk 1122055-163089-DMO.
- VNG Handreiking Onafhankelijke Cliëntondersteuning d.d. januari 2017.
- Movisie en Vilans: Evaluatie Hervorming Langdurige Zorg Onafhankelijke cliëntondersteuning: een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van onafhankelijke cliëntondersteuners d.d. november 2016.
- Vilans: Clientondersteuning 'in de brede zin' uitkomsten van vier focusgroep bijeenkomsten d.d. oktober 2016
- Verslag regionale inspiratiebijeenkomst over cliëntondersteuning georganiseerd door koploper Amersfoort en Movisie d.d. 8 maart 2018