

# Visie document Cliëntondersteuning

Concept, Versie 0.6 SF

## Aanleiding

De Wmo 2015 geeft een nieuwe invulling aan het begrip Cliëntondersteuning. Dat vraagt ook om een nieuwe lokale invulling. In het beleidsplan Wmo 2015-2016 is vastgelegd dat het beleid voor cliëntondersteuning in 2015 herzien zal worden. Dit document beschrijft dit.

Dit visiedocument begint met de vraag wat cliëntondersteuning inhoudt en geeft de huidige situatie in de gemeente weer. Vervolgens worden de nieuwe eisen in de Wmo van 2015 beschreven en de lokale invulling die we daaraan willen geven.

## Wat is cliëntondersteuning?

De Wmo 2015 verstaat iets anders onder cliëntondersteuning dan wat je in het gewone taalgebruik zou denken, namelijk 'ondersteuning van cliënten'. In de wetstekst van de nieuwe Wmo is vastgelegd dat:

- cliëntondersteuning inhoudt: 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. De definitie in de nieuwe Wmo raakt de decentralisaties en heeft daarmee een bredere reikwijdte dan in de vorige Wmo. De Wmo fungeert daarmee als wettelijke basis voor de brede cliëntondersteuning.
- de gemeente ervoor zorg dient te dragen dat voor de ingezetenen cliëntondersteuning beschikbaar is. In de vorige Wmo was cliëntondersteuning een prestatieveld, in de nieuwe Wmo is het als verplichting geformuleerd.
- de cliëntondersteuning onafhankelijk is en dat de gemeente ervoor zorgdraagt dat bij de cliëntondersteuning het belang van betrokkene uitgangspunt is. Ook dit is een nieuw element in vergelijking tot de vorige Wmo.
- cliëntondersteuning een algemene voorziening is. De gemeente dient periodiek een plan vast te stellen onder meer met betrekking tot algemene voorzieningen (in Rijssen-Holten geborgd in het beleidsplan Wmo). Cliëntondersteuning is kosteloos voor de burger.
- de cliëntondersteuner bij het keukentafelgesprek aanwezig kan zijn. De gemeente wijst de cliënt en zijn mantelzorger voorafgaand aan dat gesprek op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.

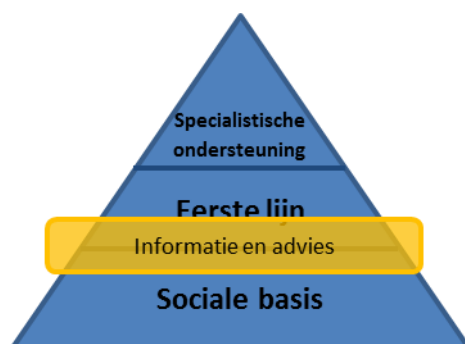
De term *cliëntondersteuning* suggereert een klassieke tegenstelling tussen de oplossingsgerichte, wetende professionele cliëntondersteuner en de problematische, onmachtige cliënt. Daarmee wordt een groep inwoners als 'kwetsbaar' bestempeld, terwijl de intentie van het beleid andersom is. De meeste inwoners die gebruik maken van cliëntondersteuning zijn geen cliënt en we willen ook niet

dat ze dat worden. Bij de inrichting van cliëntondersteuning gaat het ons juist om zelfregie, zelfredzaamheid, keuzevrijheid en het bieden van gelijke kansen voor mensen met beperkingen.

## Drie onderdelen van cliëntondersteuning



Binnen de cliëntondersteuning zijn drie onderdelen te onderscheiden, te weten de functie informatie en advies, eerstelijns begeleiding en de onafhankelijke cliëntondersteuning. Ieder onderdeel heeft een specifieke plaats in de piramide van het sociaal domein, met de grote sociale basis, de brede eerste lijn en een kleine groep, tweedelijns specialistische ondersteuning.

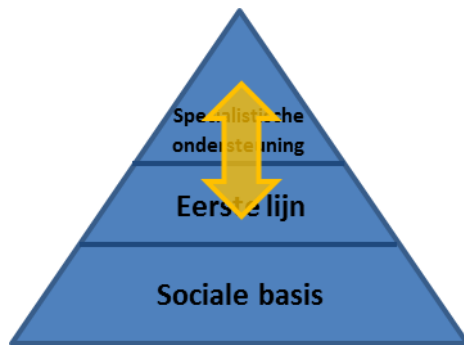


De eerste functie, informatie en advies, is te omschrijven als de lichtste vorm van ondersteuning bij ondersteuningsvragen. Informatie en advies kan door professionals gegeven worden, maar ook door familie, kennissen of vrijwilligers. Er zit dus een formele kant aan, maar ook een informele. Daarom bevindt het zich in de piramide deels in de sociale basis en deels in de eerste lijn. De formele informatie en adviesfunctie is de optelsom van alle informatie en advies die de gemeente en aanbieders van

ondersteuning bieden, lokaal, regionaal en landelijk. Een belangrijk deel van deze functie betreft het wegwijs maken van cliënten in het sociale domein. Deze functie is van groot belang, omdat het bepaalt of inwoners zelfstandig verder kunnen of richting eerste of tweede lijn gaan voor (betaalde) ondersteuning. Dit is mede afhankelijk van de kwaliteit van de informatie en het advies. Dan gaat het om de inhoudelijke kwaliteit en om de manier waarop dit gecommuniceerd wordt. Kloppende informatie die goed overgebracht wordt en een advies dat juist is en de vrager ondersteunt om zelfstandig verder te kunnen zijn van wezenlijk belang. Het is duidelijk dat de rol van de gemeente zich hierbij beperkt tot de formele advies en informatiefunctie die ze zelf levert. Daarnaast is er een steunende, faciliterende en afstemmingsrol ten opzichte van de zorgaanbieders in de gemeente en een sturende rol voor wat betreft gecontracteerde en gesubsidieerde instellingen.



De tweede functie is de eerstelijns begeleiding. Hieronder vallen alle trajecten waarmee de cliënt na enkele contacten zelfstandig verder kan. In het contact met het loket wordt duidelijk welke ondersteuning nodig is en die kan door een eerstelijns medewerker, maatschappelijk werker of MEE-begeleider direct worden uitgevoerd. Er is geen keukentafelgesprek of verwijzing naar specialistische ondersteuning nodig. De gemeente heeft hiervoor medewerkers in dienst en anderen zijn gecontracteerd.



Het derde en laatste onderdeel is de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is wat in de wet omschreven wordt als ‘de ondersteuning bij het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening’. Het gaat hier om de eventuele toegang tot specialistische, tweedelijns ondersteuning. Iedereen die een keukentafelgesprek krijgt, heeft het recht om zich bij te laten staan door een cliëntondersteuner. Deze cliëntondersteuner garandeert dat het belang van de cliënt centraal staat. Dat kan door een familielid of een andere

betrokkene worden gedaan of een al actieve hulpverlener, maar de cliënt kan er ook voor kiezen daarvoor een onafhankelijke professional te vragen. De gemeente heeft de plicht deze te leveren. In de praktijk wordt de cliënt voorafgaand aan een keukentafelgesprek op deze mogelijkheid gewezen. Als daarvoor gekozen wordt, bereidt de onafhankelijk cliëntondersteuner het keukentafelgesprek met de cliënt voor en is deze er eventueel bij aanwezig. De gemeente dient de cliënt deze mogelijkheid gratis te aan te bieden en organiseert de dienst.

Om begripsverwarring te voorkomen: in de Wmo 2015 is cliëntondersteuning dus de term voor het geheel van de 3 onderdelen informatie en advies (1), eerstelijns begeleiding (2) en onafhankelijke cliëntondersteuning (3).

## Huidige situatie in Rijssen-Holten

Hoe is de praktijk van cliëntondersteuning nu in Rijssen-Holten? Daarvoor is een korte interviewronde gehouden langs de belangrijkste partijen die betrokken zijn bij de verschillende onderdelen van cliëntondersteuning: MEE IJsseloevers, MW NW Twente, ViaVie, Stichting Vrijwillige Thuiszorg, Mantelzorghulp en vanuit de gemeente: zorgloket, loket werk en inkomen, regisseurs en consultants. Verder is gebruik gemaakt van het onderzoek ‘ervaringen met cliëntondersteuning’ door BMC-onderzoek.

## Algemeen

Het algemene beeld is als volgt:

- Behalve bij de partijen die gesubsidieerd worden, is cliëntondersteuning als onderdeel van dienstverlening niet duidelijk in beeld.
- Alle partijen doen op hun manier aan informatie en advies. Samenhang en afstemming van informatie is daarbij een aandachtspunt.
- Bij de partijen die nu geen cliëntondersteuning leveren, leeft de zorg of die ondersteuning wel echt onafhankelijk is.
- Gebruikers van de huidige vormen van cliëntondersteuning zijn daar tevreden mee. Zij ervaren de aanwezigheid van een onafhankelijke deskundige “in je corner” als belangrijke steun, bijvoorbeeld bij het vinden van de juiste weg in de specialistische zorg.
- De meeste aanbieders herkennen zich wel in de aanpak van eigen kracht en het zoeken naar ‘de vraag achter de vraag’.

- Naast de hulpbehoevende oudere meldt zich dit jaar een nieuwe doelgroep aan het zorgloket en bij vrijwilligersondersteuning: (jongere) inwoners met (psycho)sociale problematiek.

## Specifiek per onderdeel

### Informatie en advies

De lokale formele aanbieders van informatie en advies zijn de gemeente (zorgloket, loket werk en inkomen, consultants Wmo, jeugd, werk en inkomen, regisseurs) en aanbieders zoals ViaVie, Maatschappelijk werk NW Twente, MEE IJsseloevers, Vrijwillige Thuiszorg, Mantelzorghulp, het CJG en partijen op het gebied van werk en inkomen zoals React, de Stadsbank Oost Nederland en dergelijke. De informatie en het advies worden gegeven in de vorm van folders, posters, websites, loketten, individuele of groepscontacten. Er bestaat een digitale sociale kaart van de gemeente, maar de informatie daarop is wel verouderd.

### Kortdurende begeleiding en onafhankelijke cliëntondersteuning

Deze twee onderdelen vallen nu onder één noemer. De gemeente subsidieert MEE en MW NW Twente voor beide vormen van ondersteuning.

De subsidie aan MEE IJsseloevers voor 2015 betreft individuele cliëntondersteuning (begroot: 2587 uren), cliëntondersteuning in groepsverband (173 uren) en psychologisch en IQ onderzoek (173 uren), tezamen goed voor € 247.975,-. Voor Rijssen-Holten is in totaal is 2,7 fte beschikbaar vanuit MEE IJsseloevers. De contacten betreffen vooral volwassenen, maar ook enkele jongeren / jeugd en ouderen. Het gaat voor de helft om cliënten met verstandelijke beperkingen, gevolgd door autisme, lichamelijke beperkingen en (enkele) kinderen met ontwikkelingsachterstand. De levensgebieden en hulpvragen zijn vooral samenleven en wonen (41%), gevolgd door opvoeding en ontwikkeling (28%), informatie en advies of vraagverduidelijking (16%), regelgeving en geld (11%) en 3% leren en werken.

De subsidie aan het Maatschappelijk Werk betreft voor 2015 in totaal € 500.900, waarvan het grootste deel (€ 464.200) voor algemeen maatschappelijk werk en subregionale inzet is, gevolgd door het team vroeghulp (€ 22.300) en het jeugdhulpteam (€ 14.400). De cliëntondersteuning wordt binnen het algemeen maatschappelijk werk uitgevoerd. Er zijn (nog) geen cijfers over de productie over het eerste kwartaal van 2015 beschikbaar. In het jaarverslag van 2014 is cliëntondersteuning niet als onderscheiden activiteit benoemd. Binnen het geheel van algemene maatschappelijk werk zijn dat jaar 368 cliëntsystemen 'afgesloten', naast de deelname aan inloopsprekuren, afstemmingsoverleg en outreachend werken. De problematiek is veelzijdig, maar de meest voorkomende kwesties zijn (gezins)relaties (32%) en financiën/inkomen (20%).

### Ervaringen van cliënten

In het voorjaar van 2015 is in opdracht van de gemeente een onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van inwoners met cliëntondersteuning<sup>1</sup>. De uitkomsten daarvan laten zich als volgt samenvatten:

- De ervaringen zijn positief, cliënten voelen zich goed geholpen en gesteund door een deskundige "in je corner".

---

<sup>1</sup> Britt A. en Kornalijnslijper N., Ervaringen met cliëntondersteuning Rijssen-Holten, BMC-onderzoek, augustus 2015

- De verwijzingen richting cliëntondersteuning komen uit alle hoeken: zelf contact opgenomen, familie, kennissen, huisarts, de gemeente etc.
- Het gaat meestal om begeleiding van een jaar of langer. In het begin vaak intensief en later minder, soms een enkel contact in meerdere maanden. Cliënten stellen het gevoel dat iemand op afstand meekijkt of beschikbaar is, op prijs. Bij kortdurende begeleiding gaat het vooral om het vinden van de juiste professionele hulp.
- De meeste cliënten kunnen vertellen dat er duidelijke doelen zijn gesteld bij de start van de begeleiding, met tussentijdse opdrachten of alleen een einddoel (“de juiste onderwijsvorm voor mijn kind”).
- De ondersteuning eindigt vaak met het vinden van andere zorg. In andere gevallen loopt het langzaam af. Daarbij leggen de ondersteuners regelmatig de verantwoordelijkheid bij de cliënt: “wanneer wil je een volgende afspraak?”.
- Mede door de gesprekken met de cliëntondersteuner kijkt de meerderheid van de cliënten met vertrouwen naar de toekomst. De gesprekken die gevoerd worden hebben verschillende functies: het hart luchten, informatie verzamelen, opdrachten formuleren en evalueren, overzicht creëren, advies geven, contacten leggen met instanties etc.
- Naast de deskundigheid wordt ook de bejegening en de daadkracht van cliëntondersteuners goed gewaardeerd. Ze zijn in staat om goed aan te sluiten bij de communicatiestijl van de cliënten en kunnen doorpakken.
- De meerderheid van de cliënten zegt dat het voor hen een verschil zou zijn als de cliëntondersteuner in dienst zou zijn bij de gemeente. Dat komt omdat de gemeente als belanghebbende wordt gezien (bij vergoeden van kosten en uitkeringen), deskundigheid mist en de privacy minder zeker lijkt. De onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner is blijkbaar niet alleen een wettelijke eis, maar ook in de praktijk van belang.
- Terugkijkend geven de cliënten de ondersteuning gemiddeld een rapportcijfer 8. De ondersteuning heeft voor de meesten geholpen om problemen eerder op te lossen en terugval te voorkomen. Cliëntondersteuners onderscheiden zich vooral van andere hulpverleners en medici door een niet-hiërarchische werkrelatie. Dat wordt goed gewaardeerd.
- Dan deze observatie: de eigen kracht benadering vraagt van inwoners een specifieke manier om met problemen om te gaan, ook wel: coping genoemd. Er zijn verschillende coping stijlen. De eigen kracht benadering sluit aan bij een probleemgerichte coping stijl in combinatie met coping door het vragen van sociale steun. Veel cliënten hebben echter een andere coping stijl: coping door vermijding of een emotiegerichte coping. De cliëntondersteuners overbruggen voor hun cliënten de afstand met instanties (zoals de gemeente) die een probleemgerichte, sociale aanpak voorstaan. Daarmee ondersteunen ze een groep die niet vanzelfsprekend meedoet in de eigen kracht benadering.

## Hoe verder naar de toekomst?

De gemeente wil de nieuwe definitie van cliëntondersteuning lokaal vorm geven. Dat gebeurt door het afstemmen van de uitgangspunten voor het beleid met de betrokken organisaties, door het beleid zelf vast te stellen in een beleidsnota en dit vervolgens uit te werken in acties en werkprocessen.

## Uitgangspunten

In overleg en afstemming met de betrokken partijen zijn de uitgangspunten voor het beleid bepaald. Er is draagvlak voor deze uitgangspunten:

- Cliëntondersteuning is veel meer dan een nieuwe wettelijk verplichting. Clientondersteuning geeft vorm aan één van de belangrijke principes in ons beleid voor maatschappelijke ondersteuning: de kanteling. Dat is een samenleving waarin het grootste deel van de ondersteuningsvragen door inwoners met inwoners opgelost worden. Een sterke sociale basis. Dat vraagt een actieve, organiserende en faciliterende houding van de gemeente. Bijvoorbeeld als de onderlinge steun onvoldoende is. Dan is de gemeente er met informatie, advies, korte begeleidingstrajecten en kritisch meedenken als er mogelijk sprake is van zwaardere zorg. Een actief beleid op dit terrein ondersteunt de eigen kracht van inwoners, ondersteunt zo licht mogelijk en voorkomt dat vragen onnodig leiden tot inzet van specialistische ondersteuning.
- Cliëntondersteuning sluit aan bij de kracht van inwoners en dient hen te ondersteunen in het maken van eigen beslissingen en het mogelijk maken van gelijke kansen voor mensen met beperkingen. Dit veronderstelt een gelijkwaardige benadering waarin de term *cliënt*, passend bij een relatie tussen slachtoffer en redder, misstaat. Iedere inwoner heeft talenten en vermogens en wil onderdeel uitmaken van de gemeenschap. Cliëntondersteuning wil dat faciliteren, ook bij beperkingen.
- Cliëntondersteuning geeft vorm aan de preventieve ondersteuning die nodig is om een grote toeloop op maatwerkvoorzieningen te voorkomen. Snelle, gerichte, maar lichte ondersteuning vroeg in het proces voorkomt dat de kwetsbaarheid bij inwoners oploopt en veel maatwerkvoorzieningen nodig zijn.
- Cliëntondersteuning dient ook aan te sluiten bij wat er in de gemeente al beschikbaar is aan inwonersinitiatieven zoals patiëntenverenigingen, ouderverenigingen, ouderenbonden, het diaconaal netwerk en dergelijke.
- De onafhankelijkheid is wezenlijk bij de cliëntondersteuning. Bij de keukentafelgesprekken vraagt het extra aandacht. Zo'n keukentafelgesprek moet leiden tot een goed afgewogen en onderbouwd plan van aanpak. Dat vraagt om een gesprek waarin de cliënt (en de sociale omgeving) de situatie realistisch verwoordt en overziet. Wie dat zelfstandig niet kan, moet kunnen rekenen op de steun van iemand die niet vanzelfsprekend richting (een bepaalde vorm van) specialistische ondersteuning denkt. Of die juist andersom, mogelijke ondersteuning niet onder de aandacht brengt. Het belang van de cliënt moet het enige zijn dat telt bij de cliëntondersteuning.
- Cliëntondersteuning gaat over alle levensgebieden. Dat betekent dat het beschikbaar is voor vragen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Het brede loket voor ondersteuningsvragen op vele levensdomeinen, zoals dat nu in de gemeente functioneert, sluit hier goed op aan.
- Rijssen-Holt en biedt al vele jaren cliëntondersteuning en dat is vaak tot tevredenheid. Met een nieuwe wet willen we vernieuwen waar nodig, maar ook behouden wat goed is.

## Concreet per onderdeel

### Informatie en advies

- Op het terrein van informatie en advies hoeft geen grote verandering plaats te vinden, alle partijen doen al aan informatie en advies. Wij stellen voor dat de gemeente de informatiefunctie verder versterkt door het (laten) organiseren van uitwisseling en afstemming tussen de betrokken partijen. De adviesfunctie kan door de gemeente verder ondersteund worden door het (laten) organiseren van training en uitwisseling op inhoudelijk gebied en op het gebied van gespreksvoering.

### Eerstelijns begeleiding

- Veel van wat MEE IJsseloevers en MW NW Twente nu doen onder de noemer cliëntondersteuning (MEE IJsseloevers) en algemeen maatschappelijk werk (MW NW Twente) willen we plaatsen onder de noemer eerstelijns begeleiding. Hier hoort de niet-specialistische inzet van professionals thuis. Dit vraagt inhoudelijke afstemming met de aanbieders over wat daar wel en niet onder valt. De bekostiging dient op de nieuwe afspraken te worden aangepast.

### Onafhankelijke cliëntondersteuning

- De onafhankelijke cliëntondersteuning bij keukentafelgesprekken vraagt een organisatievorm waarin de onafhankelijkheid goed geborgd is. Daarvoor zijn verschillende scenario's mogelijk en overwogen (zie bijlage 1). We kiezen er uiteindelijk voor om lokaal uit te voeren wat lokaal kan, zonder daarbij in te boeten op ervaring en deskundigheid van uitvoerders. Ons voorstel is om de uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning te plaatsten bij de lokale welzijnsorganisatie ViaVie en daar te laten uitvoeren door medewerkers die dat nu ook doen vanuit MEE IJsseloevers en MW NW Twente, door middel van detachering. Deze mensen zijn dan niet in dienst van de gemeente, zijn niet betrokken bij de besluitvorming over maatwerkvoorzieningen en daarmee is onafhankelijkheid voldoende geborgd. ViaVie is onze lokale welzijnsorganisatie en daarmee de beste plek om ondersteuning lokaal te verankeren. ViaVie is ook het lokale steunpunt voor vrijwilligers. Zij kunnen daardoor goed beoordelen of de inzet van ervaringsdeskundigen als informele cliëntondersteuners een bijdrage levert aan preventieve ondersteuning. Met deze lokale inbedding ontstaat één lokale partij waar alle vormen van lichte ondersteuning beschikbaar zijn, zowel individueel als collectief. De plek waar inwoners en professionals elkaar treffen en waar interactie is tussen is vrijwilligers, mantelzorgers en professionals.

### Positionering Maatschappelijk Werk en MEE

Deze invulling van cliëntondersteuning heeft gevolgen voor de positionering van het maatschappelijk werk en MEE. Als we de onafhankelijke cliëntondersteuning lokaal gaan uitvoeren ligt het voor de hand om dat ook te doen met de eerstelijns begeleiding. Dat betekent dat een groot deel van de dienstverlening via detachering gaat verlopen en onder regie van ViaVie zal vallen. Dit is een belangrijke wijziging voor MEE IJsseloevers en MW NW Twente. In deze overgang moet gezamenlijk bepaald worden welke taken onder cliëntondersteuning vallen en welke formatie daarvoor nodig is. Dan is ook de vraag welke vormen van dienstverlening MEE IJsseloevers en MW NW Twente verder nog aan de gemeente leveren en of en zo ja, hoe we dat blijven subsidiëren. Het groepswork van de beide organisaties wordt op elkaar afgestemd. De consequentie zal zijn dat we het subsidiebesluit voor MEE IJsseloevers en MW NW Twente fors verminderen of beëindigen en daarvoor komt een

detachingscontract met ViaVie in de plaats. De zorgvuldigheid vraagt ons om dit voor het nieuwe jaar uiterlijk half september dit jaar aan deze partijen te melden en, in afwachting van een datum waarop detachering kan starten, tot die tijd de financiering te garanderen.

Bij detachering van cliëntondersteuners moeten ook afspraken gemaakt worden over borging van deskundigheid en specialistische ondersteuning voor cliëntondersteuners vanuit de 'moederorganisaties'.

Dit voorstel is met de betrokken partijen (ViaVie, MEE IJsseloevers en MW NW Twente) besproken. Daarbij kon de inhoudelijke visie van een lokale inbedding van cliëntondersteuning bij ViaVie op draagvlak bij alle partijen rekenen. Wat betreft de organisatorische aanpak: MEE IJsseloevers heeft ervaring met deze vorm van detachering. Daarbij worden de uitvoerende taken onder regie van de opdrachtgever uitgevoerd en is er een kleine regionale staf in de 'moederorganisatie', die voor organisatorische ondersteuning en inhoudelijke ontwikkeling zorgt. Zij zien dit model ook in Rijssen-Holten en in samenwerking met ViaVie voor zich. Bij MW NW Twente is enig voorbehoud, daar speelt de vraag welke consequenties deze vorm van detacheren heeft in relatie tot de andere opdrachtgevers (gemeenten) in de regio.

Met dit voorstel hopen wij een lokaal goed ingebedde ondersteuning te realiseren voor inwoners met lichte ondersteuningsvragen. Ondersteuning die aansluit bij wat in Rijssen-Holten speelt en mogelijk is. Daarnaast wordt met deze aanpak gebruik gemaakt van de aanwezige deskundigheid en ervaring bij de professionals van de huidige aanbieders. We hopen dat één en één drie wordt: dat deze combinatie leidt tot een vitale gemeenschap, die op eigen kracht draait en waar inwoners, zo nodig, snel en gepast ondersteund worden.



## Bijlage 1: alternatieven onafhankelijke cliëntondersteuning

Tijdens het schrijven van dit stuk zijn verschillende alternatieven voor het organiseren van de onafhankelijke cliëntondersteuning overwogen. Ieder met voor- en nadelen. Om u mee te nemen in de afwegingen bij ons uiteindelijk advies, hier de alternatieven die het niet zijn geworden:

- 1) Een optie was om de onafhankelijke cliëntondersteuning geheel onder te brengen bij Zorgbelang Gelderland. Zorgbelang levert al cliëntondersteuning voor de Wlz en is, als overkoepelend orgaan van cliëntengroepen, zeker op het belang van de cliënt gericht. Bij Zorgbelang Gelderland zijn meer dan 475 cliëntenorganisaties aangesloten. Zorgbelang Gelderland bundelt de kracht van patiëntenverenigingen, gehandicaptenorganisaties, ouderenbonden en cliëntenraden.
  - Voordelen:
    - Onafhankelijkheid is goed geregeld, zorgbelang is geen zorgaanbieder en komt voort uit cliëntenorganisaties.
    - Praktisch en snel te organiseren: samenwerkingsafspraken in contract vast te leggen. Gemeente Enschede zet deze organisatie al in voor Wmo cliëntondersteuning.
    - Brede deskundigheid beschikbaar
    - Aansluiten bij sociale basis door inzet van vrijwilligers als ervaringsdeskundigen
  - Nadelen:
    - Risico van claimgerichte opstelling t.o.v. gemeente, niet meedenken in wat een passende oplossing is, maar vragen om waar recht op wordt ervaren.
    - Levert niet de eerstelijns begeleiding
    - Risico van minder kwalitatieve inbreng dan vanuit de zorgaanbieders.
    - Geen lokaal aanbod.
  - Afgevallen met deze opmerking: dat het cliënten altijd vrij staat om onafhankelijke cliëntondersteuning zelf te regelen, bijvoorbeeld bij cliënt-/ouderorganisaties die bij Zorgbelang zijn aangesloten. Dat dit ook in onze communicatie moet worden genoemd.
  
- 2) Een andere optie is om een stichting 'onafhankelijke cliëntondersteuning Rijssen-Holten' te oprichten, waarin professionals werken onder een professioneel statuut dat onafhankelijkheid garandeert. Daarvoor bestaan dan ook weer verschillende opties, met ieder voor- en nadelen:
  - a) Medewerkers kunnen gedetacheerd worden vanuit huidige en/of nieuw te contracteren zorgaanbieders. Concreet: vanuit MEE IJsselovers, Maatschappelijk werk, of nieuwe partijen. Wellicht ook inbreng vanuit Zorgbelang. Gezien de inzet op alle levensgebieden is aanvulling met professionals uit andere organisaties te overwegen.
    - Voordelen :
      - Lokaal aanbod
      - Snelle inzet van bekende, ervaren professionals
      - Inhuren vanuit huidige organisaties voorkomt het geheel verdwijnen van deze aanbieders met een duidelijke expertise
    - Nadelen:

- Werken vanuit een stichting en toch in dienst zijn van een aanbieder heeft de schijn van onafhankelijkheid tegen.
    - Een extra organisatie geeft extra overhead
    - Geen aansluiting op het welzijnsdomein
  - Afgevallen omdat door plaatsing van medewerkers bij ViaVie een aparte stichting niet meer nodig is.
- b) Een andere optie is dat de stichting bemenst wordt met nieuwe zelfstandige professionals, mensen die geen binding hebben met enige aanbieder in de gemeente, mogelijk vanuit Zorgbelang. Deze professionals worden alleen voor deze taak ingehuurd.
- Voordelen:
    - Lokaal aanbod
    - Onafhankelijkheid is beter gegarandeerd
    - Keuze uit een groep nieuwe medewerkers
    - Mogelijkheid om deskundigen ook uit andere disciplines aan te trekken, waarmee de keuzevrijheid voor cliënten toeneemt en de ondersteuning voor alle doelgroepen op alle levensgebieden mogelijk wordt
  - Nadelen:
    - Ontvlechten en afstand nemen van MEE IJsseloevers en MW NW Twente zal enige tijd en frictiekosten vergen
    - Ervaring en deskundigheid van de nieuwe professionals kan minder zijn
    - Een rol als werkgever maakt de gemeente verantwoordelijk voor allerlei risico's op dit terrein, zoals disfunctioneren, ziekte, verloop, opleiding e.d.
  - Afgevallen omdat we graag gebruik blijven maken van de deskundigheid en ervaring van de huidige professionals.

De gekozen aanpak, detachering van professionals van MEE IJsseloevers en MW NW Twente, bij ViaVie is het geworden vanwege:

- Voordelen:
  - Lokaal aanbod
  - Eén partij / één lokaal adres voor cliëntondersteuning en eerstelijns begeleiding
  - De kans voor een lokale, brede (en integrale) inbedding
  - Uitvoering dichtbij de sociale basis zoals bij het steunpunt vrijwilligers
  - Logische aansluiting op welzijnswerk
  - Behoud van deskundige en ervaren medewerkers
  - Blijvende ontwikkeling van deskundigheid van professionals door behoud van relatie met moederorganisatie
  - Goede ervaringen met de dienstverlening van ViaVie

## Bijlage 2: Overzicht van beleidsmaatregelen en acties

Onderstaande tabel is gebaseerd op de VNG zelftest voor cliëntondersteuning en biedt een overzicht van de landelijke eisen. Die staan links, ons advies voor de lokale invulling staan rechts.

Wat – landelijke eis	Hoe – lokale invulling
Beleidsplan	Beleidsplan
In het beleidsplan is beschreven hoe wij de cliëntondersteuning inrichten	Visiedocument Cliëntondersteuning schrijven (samenhangend met het Wmo beleidsplan 2015-2016).
In het beleidsplan wordt ingegaan op de hierna genoemde wettelijke vereisten met betrekking tot onafhankelijkheid, levensbreedheid etc.	Al deze elementen worden opgenomen in het visiedocument.
Onafhankelijkheid	
Wij hebben vastgelegd -in beleid, organisatie of werkprocessen- dat mensen die cliëntondersteuning bieden in staat worden gesteld hun positie als cliëntondersteuner onafhankelijk en in het belang van de cliënt in te vullen en uit te oefenen en dat zij kunnen werken op basis van professionele autonomie.	Medewerkers die onafhankelijke cliëntondersteuning gaan doen, werken (gedetacheerd) vanuit ViaVie. Binnen ViaVie borgt een professioneel statuut de onafhankelijkheid.
Er is een organisatorische scheiding tussen professionele cliëntondersteuners en de professionals die beslissen over de toewijzing van maatwerkvoorzieningen en zo niet, dan is vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid of werkprocessen- dat mensen die cliëntondersteuning bieden niet ook mogen beslissen over de toewijzing van maatwerkvoorzieningen.	De gemeente garandeert dat onafhankelijke cliëntondersteuners nooit beslissen over toewijzing van maatwerkvoorzieningen.
Wij hebben vastgelegd -in beleid en werkprocessen- dat cliënten een beroep kunnen doen op een andere cliëntondersteuner als hij/zij twijfelt aan de objectiviteit van de cliëntondersteuner.	Opnemen in statuut: klachtenregeling en mogelijkheid van andere ondersteuner bij twijfel over onafhankelijkheid.
Levens breed	
Wij hebben vastgelegd -in beleid of werkprocessen- dat de cliëntondersteuning levens breed is. Dat wil zeggen, is cliëntondersteuning beschikbaar voor vragen op de volgende levensgebieden: maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen	Opnemen in visiedocument en statuut: cliëntondersteuning is beschikbaar voor alle genoemde levensdomeinen.
Wij hebben in beleid geformuleerd hoe de samenhang gerealiseerd wordt tussen alle in de gemeente beschikbare vormen van cliëntondersteuning.	Opnemen in visiedocument cliëntondersteuning: 1. Gemeente neemt initiatief tot samenhang: brengt aanbieders bijeen en ondersteunt eenduidige, correcte informatievoorziening, vastleggen werkafspraken, volgen en bijsturen ontwikkeling. 2. Gemeente geeft ViaVie opdracht tot uitvoeren cliëntondersteuning.
Toegankelijkheid van cliëntondersteuning	

Wat – landelijke eis	Hoe – lokale invulling
Cliëntondersteuning wordt aangeboden als algemene, vrij toegankelijke voorziening voor alle inwoners.	Cliëntondersteuning wordt opgenomen in de lijst van algemene voorzieningen in de gemeente.
Cliëntondersteuning is gratis.	Als algemene voorziening is de cliëntondersteuning gratis, er wordt geen eigen bijdrage gevraagd.
<b>Informatieplicht</b>	
Wij hebben vastgelegd -in beleid en werkprocessen- op welke manier mensen geïnformeerd worden over de beschikbaarheid van cliëntondersteuning. In het bijzonder voorafgaand aan het onderzoek.	Opnemen in het visiedocument: alle cliënten worden geïnformeerd over de mogelijkheid van cliëntondersteuning, dit uitwerken in het werkproces van de toegang.
Wij wijzen de cliënt erop dat deze cliëntondersteuning onafhankelijk is en uitgaat van het belang van de cliënt. En dat deze gratis is.	Idem: opnemen in visiedocument, uitwerken in werkproces en eventueel vormgeven in folder.
Wij hebben vastgelegd -in beleid en werkprocessen- op welke manier mensen geïnformeerd worden over de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning wanneer hij zich meldt met een ondersteuningsbehoefte op een ander levensgebied dan maatschappelijke ondersteuning.	Beleidsplan is levens breed, daar opnemen hoe cliëntondersteuning, inpassen in werkprocessen voor maatschappelijke ondersteuning, jeugd, werk en inkomen.
<b>Kwaliteit en evaluatie</b>	
Wij hebben vastgelegd -in beleid of de verordening- welke eisen gesteld worden aan de kwaliteit van de voorzieningen. Inclusief de deskundigheid van de beroepskrachten.	Kwaliteitseisen voor cliëntondersteuning opnemen in de detacheringsovereenkomst en in het statuut.
<b>Inspraak</b>	
Wij hebben vastgelegd -in beleid of in de verordening- hoe cliënten en vertegenwoordigers worden betrokken bij de uitvoering van de Wmo.	De Wmo-adviesraad is betrokken bij het formuleren van beleid en adviseert formeel over het concept visiedocument.
De inspraak van cliënten en hun vertegenwoordigers heeft ook betrekking op het onderdeel cliëntondersteuning.	Idem