

Clïentondersteuning in de nieuwe Wmo

Afdeling Samenleving

April 2014

1. Inleiding

In de huidige Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is de verantwoordelijkheid voor een goede informatie, advies en cliëntondersteuning bij de gemeente neergelegd. In juli 2011 heeft de Raad de notitie "Op weg naar de Brede HOED, herijking cliëntondersteuningfuncties" vastgesteld. In deze notitie zijn stappen gezet naar de huidige werkwijze van de frontoffice, backoffice en het Brede Hoed Team. Ook zijn in genoemde notitie de functies in de backoffice tegen het licht gehouden en zijn daar keuzes in gemaakt.

Waarom nu dan wederom een notitie die over cliëntondersteuning gaat? Met ingang van 1 januari 2015 treedt, naar grote waarschijnlijkheid, de nieuwe Wmo in werking en zijn gemeenten verplicht om alle cliëntondersteuning als kosteloze algemene voorziening te organiseren voor alle burgers in hun gemeente, ongeacht hun beperking. De budgetten die nu nog in de AWBZ zijn opgenomen voor cliëntondersteuning worden per 1 januari 2015 overgeheveld naar de gemeenten. Dit betekent dat de taken en budgetten van de gemeente op dit terrein veranderen en daarin dienen beleidkeuzes te worden gemaakt.

2. Wat is cliëntondersteuning?

Prestatieveld 3 binnen de huidige Wmo, het geven van informatie en advies en cliëntondersteuning, kan zowel een algemene als een individuele component hebben.

Met 'geven van informatie en advies' wordt bedoeld op activiteiten die de burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning. Het kan hierbij zowel gaan om algemene voorzieningen, zoals (voldoende) informatiepunten, als om meer specifieke voorzieningen, zoals een individueel advies of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag.

Onder 'cliëntondersteuning' wordt verstaan de ondersteuning van een cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Cliëntondersteuning heeft de regieversterking van de cliënt (en zijn omgeving) tot doel ten einde de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te bevorderen. Het kan informatie en advies, maar vooral ook uitgebreide vraagverheldering en kortdurende ondersteuning bij keuzes op diverse levensterreinen omvatten. Cliëntondersteuning kan naast informeren en adviseren een stap verder gaan en zich dan ook richten op mensen die voor een vraag of een situatie staan die zodanig complex is dat de betreffende persoon het zelf en met zijn omgeving niet op kan lossen. Cliëntondersteuning kan kortdurend, maar ook langdurend component in zich hebben.

3. Wat gaat er veranderen vanaf 1 januari 2015?

In de nieuwe Wmo is de cliëntondersteuning voor het gehele sociale domein geregeld, dus ook voor de terreinen Jeugd en Werk & Inkomen. De cliëntondersteuning is dan voor de jeugd ook opgenomen in de nieuwe Wmo. Gemeenten krijgen de plicht om ervoor te zorgen dat cliëntondersteuning beschikbaar is voor cliënten die maatschappelijke ondersteuning nodig hebben of problemen hebben op andere terreinen binnen het sociaal domein, bijvoorbeeld op het gebied van jeugd en gezin, werk en inkomen of schuldenproblematiek. Daarbij dient de gemeente zich niet te beperken tot de voorzieningen waarvoor zij zelf geheel of gedeeltelijk verantwoordelijk is, maar ook informatie, advies en kortdurende ondersteuning te geven over relevante aanpalende domeinen, zoals zorg, wonen en onderwijs.

Een belangrijke speler binnen de decentralisatie van de cliëntondersteuning is Stichting MEE (*verder MEE te noemen*). MEE ontvangt nu voor cliëntondersteuning gelden vanuit de AWBZ. Niet alleen de taken, maar ook het budget voor MEE wordt per 1 januari 2015 naar de gemeenten gedecentraliseerd. Landelijk zijn er afspraken gemaakt tussen het Ministerie van VWS, de VNG en MEE Nederland over de ontwikkelingen. Daarbij is afgesproken dat

alle gemeenten voor 1 mei 2014 bestuurlijke afspraken moeten hebben gemaakt met hun MEE-organisatie over de inzet van MEE in hun gemeente na 1 januari 2015. Dit om de continuïteit van de cliëntondersteuning te waarborgen en frictiekosten te voorkomen. In deze notitie zal hier apart stil bij worden gestaan.

4. Cliëntondersteuning in Diemen

4.1. Cliëntondersteuning door Stichting MEE

MEE ondersteunt haar cliënten in alle levensfasen (jeugd, volwassenen) en levens breed (zoals wonen, onderwijs, zorg, arbeid en vrije tijd). MEE gaat daarbij uit van de eigen kracht van cliënten en dat van hun netwerk. Daarbij hanteert MEE een integrale benadering: cliënten krijgen ondersteuning op ieder levensgebied en in elke levensfase. Uitgangspunt is dat mensen met een beperking zoveel als mogelijk meedoen in reguliere voorzieningen in de buurt, waar nodig aangevuld met speciale voorzieningen op maat.

In Diemen is MEE Amstel en Zaan werkzaam. In 2014 zijn met hen onderstaande afspraken gemaakt over hun inzet in Diemen:

- a. Cliëntenondersteuning op gemeentelijk niveau:
 - MEE neemt deel aan het Brede Hoed Team en heeft een MEE-consulent als generalist beschikbaar gesteld. Voor de andere medewerkers in het Brede Hoed Team is de MEE-consulent een specialist op het gebied van leven met een beperking. De MEE-consulent is dan een generalist naar het huishouden toe en een specialist in het Brede Hoed Team;
 - MEE geeft cliëntondersteuning aan mensen met een beperking (jeugd en volwassenen) met als doel dat zij zo zelfstandig mogelijk kunnen blijven functioneren. De nadruk ligt hierbij op het versterken van de eigen kracht, het eigen netwerk, de zelfredzaamheid en preventie.
- b. Cliëntenondersteuning op regionaal niveau:
 - Specialistische en specifieke vormen van cliëntondersteuning:
 - Leun- en steuncontacten: langdurige, maar laag intensieve vinger-aan-de-polscontact met als doel om verergering of stapeling van beperkinggerelateerde problematiek te voorkomen. Bijvoorbeeld “consulent present” en “levensloopbegeleider autisme”;
 - Trainingen en cursussen waarbij de eigen kracht en zelfredzaamheid van cliënten met een beperking in groepsgewijze trainingen en cursussen wordt versterkt. De trainingen en cursussen hebben als doel vaardigheden aan te leren op diverse levensgebieden, het zelfvertrouwen te versterken, informatie uit te wisselen en ervaringen te delen met lotgenoten;
 - Vroegsignalering: advies en consult voor ouders en professionals die te maken hebben met jonge kinderen met complexe ontwikkelingsvragen;
 - Diagnostiek en advies: diagnostiek, advies, consult en kortdurende behandeling aan cliënten en professionals;
 - Sociaaljuridische ondersteuning: sociaaljuridische cliëntondersteuning aan cliënten met zeer specifieke beperking gerelateerde vragen op het gebied van wet- en regelgeving. Dit kan zijn informatie & advies, maar ook bemiddeling en ondersteuning bij bezwaarprocedures.
 - Digitale informatie over het leven met een beperking;
 - Producten die de zelfredzaamheid van de cliënten versterken. MEE-consulenten uit het Brede Hoed Team en het Brede Hoed netwerk kunnen naar deze producten verwijzen. Voorbeelden van deze projecten zijn: papermates (maatjes bij papieren en geld), MEE op weg (leren zelfstandiger te reizen met behulp van vrijwilligers) en Vriendenkring.

Om bovenstaande te kunnen bieden is een voorwaardenschepende activiteit van MEE voor de MEE-medewerkers de scholing en het onderhouden van de expertise.

In 2013 heeft MEE in totaal 57 contacten gehad met betrekking tot informatie en advies en daarnaast 80 klanttrajecten. De leeftijdsopbouw van de cliënten was als volgt:

Leeftijd	Aantal	%
0 – 4 jaar	9	11,2%
5 – 12 jaar	12	15,0%
13 -17 jaar	6	7,5%
18 – 23 jaar	11	13,8%
24 – 40 jaar	25	31,2%
41 – 60 jaar	13	16,2%
Ouder dan 60 jaar	4	5%
Totaal	80	100%

In onderstaand tabel het aantal cliënten verdeeld naar vragen (informatie en advies) op de levensgebieden:

Leeftijd	Levensgebied Opvoeding & ontwikkeling	Levensgebied leren & werken	Levensgebied Samenleven & wonen	Levensgebied regelgeving & geldzaken
0 – 4 jaar	5	4		
5 – 12 jaar	6	2	1	
13 – 17 jaar	4			3
18 – 23 jaar		2	6	1
24 – 40 jaar	2	7	6	7
41 – 60 jaar			3	6

Het aantal cliënten verdeeld naar hun beperking:

Beperking	aantal	%
Lichamelijk	24	27,3%
Niet ingevuld	9	10,2%
Onbekend	5	5,7%
Psychisch	13	14,8%
Verstandelijk	36	40,9%
zintuiglijk	1	1,1%
	88	100%

De inzet van MEE kan globaal worden vertaald in uren

57 adviesvragen	á 1,5 uur	86 uur
80 trajecten	Gemiddeld 19,13 uur	1.530 uur
Totaal		1.616 uur = 1,24 fte

Feitelijk betekent dit dat er 1,24 fte MEE-consulent aanwezig zou zijn in Diemen en dat de overige producten worden “ingevlogen”.

4.2. Overige cliëntondersteuning in Diemen

Binnen het Brede Hoed Netwerk zijn de volgende cliëntorganisaties actief:

- Het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW). Het AMW bedient een brede groep inwoners (van 18 tot 65 jaar) die psychosociale, materiële en verslavingsproblemen ondervinden.
- De ouderenadviseur adviseert en ondersteunt inwoners van 65 jaar en ouder en probeert daarmee een beroep op zwaardere vormen van hulp te voorkomen. In voorkomende

gevallen leidt ze de klanten toe naar beschikbare voorzieningen en/of collega ondersteuners.

- De sociaal raadvrouw is er voor alle inwoners van Diemen, maar richt zich voornamelijk op de minima huishoudens en in bredere zin op inwoners met materiële problemen. In het laatste geval is er in veel gevallen een relatie met de Schuldhulpverlening. Daarnaast is de Raadvrouw de aangewezen ondersteuner voor burgers die een conflict hebben met de gemeente.
- De mantelzorgconsulent bedient een specifieke, maar qua opbouw heel diverse doelgroep. Mantelzorgers verlenen langdurige, vaak intensieve en onbetaalde zorg voor een chronische zieke partner, een gehandicapt kind of een hulpbehoevende ouder, vriend of buur. Nu het eigen netwerk en de eigen kracht van mensen steeds belangrijker wordt, neemt het beroep op mensen in de naaste omgeving toe. Ook het verdwijnen van de Zorgzwaartepakketten 1 t/m 3 en 4 (50%) heeft invloed op de mantelzorgers. Mantelzorgondersteuning is daarbij van groot belang. In Diemen zijn onder andere Markant en CLIP actief.
- Steunpunt Huiselijk Geweld. Ook deze consulent richt zich op een doelgroep met een specifiek probleem. Ze verzorgt kortdurende ondersteuning aan slachtoffers van huiselijk geweld met als doel dat geweld, liefst in een zo vroeg mogelijk stadium, te stoppen.
- Casemanager dementie: De casemanager is het aanspreekpunt voor cliënten met dementie en hun mantelzorger. De casemanager geeft informatie, advies, begeleiding en voorlichting. De casemanager bezoekt de cliënt thuis en bekijkt welke problemen er zijn en welke zorg of ondersteuning nodig is. Samen met de betrokken hulpverleners maakt zij hierover afspraken en onderhoudt de contacten.
- Schuldhulpverlening: Binnen het terrein van de schuldhulpverlening wordt cliëntondersteuning geboden door de inzet van vrijwilligers en maatjes. De inzet en matching van deze vrijwilligers wordt begeleid door Humanitas en de Regenboog. Het doel is mensen met of zonder psychosociale belemmeringen te ondersteunen bij de (financiële) thuisadministratie. Hiermee wordt voorkomen dat er schulden ontstaan. De professionele schuldhulpverleners verlenen cliëntondersteuning in de zogenaamde schuldadvies gesprekken. Hiermee krijgen mensen handvatten voor het inrichten van de thuisadministratie en om het inkomstenuitgaven patroon in evenwicht te krijgen.
- Participatiecoach: Binnen het terrein van de WWB wordt cliëntondersteuning geboden door het aanbieden van re-integratietrajecten gericht op werk. Dit wordt door zowel eigen medewerkers als ingehuurd re-integratiebureaus verzorgd. De participatiecoaches adviseren ook mensen met een laag inkomen gebruik te maken van financiële voorzieningen zoals toeslagen van de belastingdienst en bijvoorbeeld gemeentelijke bijzondere bijstand. De ondersteuning vanuit Sociale Zaken ligt vaak aan de basis van doorverwijzing naar ketenpartners die meer gespecialiseerd cliëntondersteuning bieden.
- Opvoedingadviseur: De opvoedadviseur van de jeugdgezondheidszorg houdt een pedagogisch spreekuur voor ouders met opvoed- en opgroevragen. Het opvoedspreekuur wordt wekelijks gehouden. De nadruk voor deze ondersteuning ligt op het opvoeden en opgroeien van de kinderen. Wanneer achter de opvoedvraag andere problemen zichtbaar worden, verwijst de opvoedadviseur de ouders door. Daarnaast verzorgt de opvoedadviseur een aantal opvoedcursussen voor ouders en kan de adviseur themabijeenkomsten geven op peuterspeelzalen, kinderdagverblijven en scholen.
- Schoolmaatschappelijk werk/schoolcoach: In het basisonderwijs in Diemen zijn schoolmaatschappelijk werkers aangesteld. Gelet op de brede taakopvatting van deze werkers bestaat er overlap met het reguliere maatschappelijk werk in Diemen. De schoolmaatschappelijk werkers verlenen kortdurende hulp (maximaal 5 gesprekken) aan ouders in de omgang met hun kinderen. De school maatschappelijk werker doet gezinsonderzoek en leidt waar nodig het kind en of het gezin toe naar vervolgzorg. De schoolmaatschappelijk werker vervult daarmee een brugfunctie naar lokale en tweede lijnsvoorzieningen. Na de zomer van 2014 wordt het schoolmaatschappelijk werk vervangen door het jeugdmaatschappelijk werk. De jeugdmaatschappelijk werker, de

schoolcoach geeft advies en ondersteuning aan ouders/verzorgers en kinderen rondom de opvoeding en sociaal-emotionele ontwikkeling van de kinderen door middel van gesprekken, themabijeenkomsten en cursussen. Op deze manier worden vraagstukken vroegtijdig opgepakt en kan er, samen met de betrokkenen, naar passende oplossingen gezocht worden. Indien nodig wordt doorverwezen naar andere instanties.

Daarnaast vindt er ook veel cliëntondersteuning plaats binnen andere (informele) netwerken, zoals de ouderenbonden, vrijwilligers, maatjesprojecten etc.

5. Hoe zien we de cliëntondersteuning na 1 januari 2015?

In de notitie “Op weg naar de Brede HOED, herijking cliëntondersteuningfuncties” zijn reeds relevante keuzes gemaakt. Inmiddels zijn deze functies “geplaatst” binnen het Brede Hoed Netwerk en enkele functies hebben ook een rol binnen het Brede Hoed Team. Gelet hierop is het nu niet noodzakelijk drastisch het roer om te gooien.

Op basis van de samenwerking met bovenstaande cliëntondersteuners kan worden gesteld dat veel inwoners met een ondersteuningsvraag goed terecht kunnen, maar dat niet bij alle organisaties de expertise van alle (nieuwe) doelgroepen aanwezig is. Met name de expertise voor ondersteuning van cliënten met een verstandelijke en psychiatrische beperking kan worden versterkt. De expertise die MEE meebrengt is dan ook een aanvulling op het huidige aanbod in Diemen en kan worden ingezet ter versterking van de front-office van de Brede Hoed en de uitwerking van de sociale kaart. Hierbij is het van belang dat de nieuwe doelgroep vanuit de Participatiewet ook gebruik kan maken van de diensten van MEE.

Wel dient met MEE afspraken te worden gemaakt over hun inzet na 1 januari 2015. Welke afspraken willen we met MEE maken voor 2015 op basis van de huidige producten?

- MEE-consulent in het Brede Hoed Team: sinds juni 2013 neemt een MEE-consulent deel aan het Brede Hoed Team. Zij vervult hier naar tevredenheid de rol van generalist en brengt casussen in en pakt casussen op. Oorspronkelijk was de afspraak dat de MEE-consulent een inzet zou hebben van 8 uur per week. Met de uitbreiding van het Brede Hoed Team (van multiprobleem gezinnen naar alle multiprobleem huishoudens) is het ook wenselijk het aantal uren uit te breiden. Voor 2015 wordt uitgegaan van 24 uur per week;
- MEE is sterk op het terrein van de sociale kaart en kan vooral cliënten met een verstandelijke en lichamelijke beperking voorzien van informatie en advies. De voorwaarde die de gemeente hieraan stelt is dat zij deze functie vervullen vanuit de Brede Hoed. In overleg met MEE zal gekeken worden in hoeverre deze functie vanaf 2015 ook versterkt kan worden voor de cliënten met een psychiatrische beperking, waarbij er extra aandacht zal komen voor ouders met kinderen met een psychiatrische beperking.
- Trajectbegeleiding die niet aan de orde komen in het Brede Hoed Team. Dit betreft cliëntondersteuning, al dan niet met complexe problematiek, met als doel dat zij zo zelfstandig mogelijk (blijven) functioneren.
- Vroegsignalering: een speciaal team dat zich bezighoudt met vroegsignalering van jonge kinderen met een (dreigende) ontwikkelingsachterstand: VTO Vroeghulp¹.
- Leun- en steuncontacten: aan deze leun- en steuncontacten is zeker behoefte om cliënten zorgvuldig te kunnen overdragen als zij niet meer worden begeleid door een generalist van het Brede Hoed Team. Ook cliënten die niet zijn begeleid door het Brede Hoed Team kunnen veel baat hebben bij steun- en leuncontacten. Dit ter voorkoming van overlast en verergering van problemen die (mede) ontstaan door hun beperking.
- Trainingen en cursussen: Dit betreft trainingen en cursussen die de eigen kracht en de zelfredzaamheid van de cliënt vergroten.

¹ VTO Vroeghulp is in 2012 ontstaan door een samenvoeging van Integrale Vroeghulp (IVH) en het VTO-team van de GGD (vroegtijdige onderkenning).

- Sociaal juridisch advies: advies aan cliënten, waarbij de vraag van de cliënt gericht is op het gebied van wet- en regelgeving.
- Digitale informatie: digitale informatie aan cliënten met een beperking, of hun betrokkenen en professionals. Deze digitale informatie is beschikbaar via de website van MEE.

Voor 2015 wordt op basis van bovenstaande de volgende inzet gevraagd:

Product	aantal uur	Fte
Lokaal aanbod in Diemen		
MEE-consulent in Brede Hoed Team	24 uur per week	0,67
Informatie en advies	4 uur per week	0,11
trajectbegeleiding - niet BHT	32 uur per week	0,89
Regionaal aanbod		
Vroegsignalering	1 uur per week	0,027
Sociaal-juridische advisering	2 uur per week	0,06
Digitale informatie	2 uur per week	0,06
Leun- en steuncontacten	6 uur per week	0,17
Trainingen en cursussen		
Diagnostiek en onderzoek	1,7 uur per week	0,05

Ondersteuning mantelzorg

Naast bovenstaande inzet voor MEE zal er vanaf heden steeds meer een beroep worden gedaan op de mantelzorg. Aandachtspunten hierbij zijn de professionalisering van het werven, selecteren en matchen van vrijwilligers voor de mantelzorgers; de informele respijtzorg waarbij kwaliteit van de begeleiding moet worden geborgd voor specifieke groepen (mensen met matig/zware dementie), maar waar meer gezocht wordt naar balans van de formele en informele ondersteuning. De inspanningen zullen in het bijzonder ook gericht zijn op doelgroepen die moeilijk bereikt worden, te denken aan jongeren en allochtone mantelzorgers

6. Financiële kaders

De middelen die in het kader van de nieuwe Wmo per 1 januari 2015 aanvullend aan de gemeente beschikbaar worden gesteld worden toegevoegd aan het sociaal deelfonds van het Gemeentefonds. Deze middelen zijn niet geoormerkt en vrij besteedbaar binnen de wettelijke kaders van de drie wetten, te weten de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet.

In februari 2014 is aan de gemeenten een eerste raming gezonden van de budgetten voor de cliëntondersteuning door MEE. Dit betreft de budgetten 2014. Alhoewel in het zorgakkoord, afgesloten door het kabinet met enkele oppositiepartijen, van eind 2013 is afgesproken dat de MEE-gelden ongekort naar de gemeenten gaan komt hier bij de meicirculaire 2014 pas definitief duidelijkheid over. Bij het budget 2014 is uitgegaan van 20% op basis van het aantal inwoners en 80% op basis van het aantal cliënten in het peiljaar 2013. De middelen die MEE in 2014 ontvangen voor de Integrale Vroeghulp zijn op basis van het aantal inwoners toegerekend naar de gemeenten. Dit geeft voor Diemen het volgende financieel plaatje:

- cliëntondersteuning: € 181.719;
- Integrale Vroeghulp: € 2.439.

Kosten MEE zijn voor 2015 op basis van bovenstaande afspraken²:

² Uitgaande van een € 88.4000 voor een volledige fte.

- 1,67 fte voor lokale inzet van MEE: € 147.628,00
- 0,34 fte voor regionaal aanbod: € 30.056
- 0,027 fte voor Vroegsignalering: € 2.439.

Bij bovenstaande is uitgegaan van de bedragen 2014. Op het moment van het maken van deze bestuurlijke afspraken zijn de definitieve bedragen voor de Wmo voor 2015 nog niet bekend. Omdat vanuit het Rijk sterk is aangedrongen op het maken van afspraken voor 1 mei 2014 wordt dit dus met enige onzekerheid gedaan. Indien uit de meicirculaire blijkt dat er voor cliëntondersteuning veel minder beschikbaar komt zal hierover met MEE in overleg worden getreden om te bezien hoe de aanpassing van de bestuurlijke afspraken mogelijk is.

7. Hoe verder na 2015?

Bovenstaande is besproken met de regiogemeenten en allen hebben aangegeven de afspraken met MEE voor 2015, al dan niet enigszins uitgekleeft, in 2015 in stand te willen houden. Hiermee wordt de continuïteit voor de cliënten geborgd. In overleg met de regiogemeenten en MEE zal gekeken worden hoe we vanaf 2016 willen gaan samenwerken met MEE. Gedacht wordt om van MEE een regionaal, klein, expertisecentrum te maken voor cliëntgroepen zoals MEE deze nu bediend. Dit expertisecentrum kan door de regiogemeenten gezamenlijk worden gefinancierd. Hiermee wordt de kennis en kunde van alle gemeentelijke teams en loketten geborgd en kan dit expertisecentrum als vraagbaak dienen voor professionals en vrijwilligers. Aan dit expertisecentrum wordt de “commerciële” unit van MEE (cursussen, trainingen, leun- en steuncontacten) gehangen, waar gemeenten kunnen inkopen.