

Pilot Onafhankelijke Clientondersteuning

12 januari 2016

Opgesteld door : gezamenlijke werkgroep

Namens Wmo-platform:

**Arjen Kuiper, Marijke Baarda en
Gerlof Otter**

Namens gemeente SWF:

Mary Gorren en Dietske Bouma

1. Inleiding

Vanaf 1 januari 2015 is de transitie een feit en hebben alle gemeenten er een groot aantal taken bij op het gebied van werk, zorg en jeugd en participatie. Gemeenten moeten deze taken uitvoeren met minder geld dan dat er tot 2015 beschikbaar was. Dit kan alleen bereikt worden door de toekenning van voorzieningen tegen het licht te houden, te reflecteren op werkwijzen en daar waar mogelijk verbeteringen aan te brengen. Er is maatschappelijk veel discussie over de haalbaarheid van de transitie maar over één ding zijn we het inmiddels wel eens; “het moet anders” en dat kan ook. De inwoners van Súdwest-Fryslân kunnen reeds gebruik maken van cliëntondersteuners in de gebiedsteams. Daarnaast is er een wettelijke verplichting voor gemeenten, voor het aanbieden van onafhankelijke cliëntondersteuning aan haar inwoners.

2. Optimaal aanspreekbaar

De gemeenten Súdwest-Fryslân en Littenseradiel, willen inwoners graag betrekken in haar beleid en faciliteert het netwerk van het Wmo-platform Súdwest-Fryslân en de vier lokale raden in de rol van het onafhankelijke adviesorgaan van het gemeentebestuur.

Vanuit de gemeenschappelijke ambitie en het platform Súdwest-Fryslân willen zij optimaal aanspreekbaar zijn voor de inwoners met een vraag over wonen, zorg, welzijn, jeugd, participatie en dienstverlening. De gemeente heeft zes gebiedsteams met medewerkers die generalistisch werken en tegelijkertijd specialist zijn op de verschillende onderdelen. De aansturing gebeurt door teamleiders die in dienst zijn van de gemeente. De eerste contacten met het gebiedsteam komen tot stand via het Klantencontactcentrum van de gemeente. In aanvulling hierop willen we een onafhankelijke cliëntondersteuner (oco) realiseren, zdat we ook voor inwoners genoemd onder 4 optimaal aanspreekbaar zijn. Door deze aanspreekbaarheid willen we klachten voorkomen die voortkomen uit onvrede over procedures of (on)mogelijkheden.

Het gemeenschappelijke doel is:

Recht te doen aan hun verantwoordelijkheid als gemeenten en Wmo platform Súdwest-Fryslân en Wmo-adviesraad Littenseradiel door “zo dicht mogelijk bij de inwoners te staan”, zodat inwoners een laagdrempelig aanspreekpunt hebben.

Het gaat hierbij enerzijds om de georganiseerde mogelijkheid -vanuit de gemeente- voor een gesprek met een medewerker van het gebiedsteam. Anderzijds gaat het om het faciliteren van de mogelijkheid voor inwoners om met een onafhankelijk persoon in gesprek te gaan over(zorg)vragen . Deze “georganiseerde vraagzijde” maakt het mogelijk dat het gebiedsteam, gemeente en de lokale raad elkaars gesprekspartners zijn.

3. Gebiedsteams

In Súdwest-Fryslân en Littenseradiel werken zes gebiedsteams. Sinds 1 januari 2015 kunnen de inwoners van de gemeenten Súdwest-Fryslân en Littenseradiel met al hun vragen terecht bij één van de zes gebiedsteam in de buurt. Daarmee is de cliëntondersteuning nu een taak van de gebiedsteams. Hiervoor zijn diverse deskundigen in de teams vertegenwoordigd. De gebiedsteams werken in opdracht van de gemeente.

Medewerkers van deze teams komen in de meeste gevallen bij de mensen thuis om in gesprek te gaan en in te schatten welke zorg en ondersteuning nodig is. Het is ook mogelijk voor inwoners om een medewerker van het gebiedsteam op kantoor te spreken.

Bij het gesprek kunnen inwoners zich laten bijstaan door iemand uit het eigen sociale netwerk. Als inwoners het niet eens zijn met het advies van het gebiedsteam, hebben zij de wettelijke mogelijkheid om in bezwaar te gaan tegen een genomen besluit.

4. Waarom is er behoefte aan een onafhankelijke¹ cliëntondersteuner (Oco)?

Het is een gemeenschappelijke ambitie van gemeenten, Wmo-platform SWF en Wmo-adviesraad Littenseradiel, om dicht bij inwoners te staan en goed naar hen te luisteren een actieve rol in te nemen binnen de transitie. Zij willen ook gehoor geven aan vragen van inwoners die:

- niemand in het eigen sociale netwerk hebben die hen bij kan staan bij het gesprek met de medewerker van het gebiedsteam;
- (nog) niet gebruik willen maken van een gebiedsteam, niet geregistreerd willen worden of die het gevoel hebben onvoldoende door het gebiedsteam gehoord te worden;
- in gesprek willen gaan over gemeentelijke zorgzaken met een onafhankelijk persoon;
- die ontevreden zijn over het gesprek met de medewerker van het gebiedsteam of het aanbod, hierover al dan niet een klacht uitten en hierover willen praten;
- ondersteuning willen tijdens het keukentafelgesprek van een onafhankelijk persoon die niet uit het netwerk van een gebiedsteam afkomstig is;
- die de uitkomst van een keukentafel gesprek willen nabespreken met een onafhankelijk persoon die niet uit het netwerk van de gebiedsteams afkomstig is;
- de werkwijze zoals die heeft plaatsgevonden willen toetsen;

5. Vraagstelling

De gemeenten hebben de taak om onafhankelijke cliëntondersteuning voor hun burgers te organiseren.

Omdat binnen de gebiedsteams ook de toegang tot voorzieningen wordt gerealiseerd, wordt deze functie niet door alle inwoners als onafhankelijk gezien of ervaren. Om te voorkomen dat inwoners zich niet melden of niet gehoord weten, willen we een pilot uitvoeren waarin onderzocht wordt hoe de gemeente zo goed mogelijk haar inwoners kan ondersteunen. Het doel is dat de inwoner ervaart dat zij te allen tijde de ondersteuning krijgt die nodig is.

De onafhankelijke ondersteuner kan de brug vormen tussen inwoners voor wie de oco is bedoeld en de gebiedsteams. De ondersteuner is laagdrempelig en kan inwoners adviseren over mogelijke oplossingsrichtingen. De oco staat een bezwaar- of klachtenprocedure niet in de weg. Knelpunten kan hij/zij rapporteren ten behoeve van input voor beleid van de gemeenten.

¹ In de Wmo staat hierover het volgende: "Onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning betekent dat de cliënt erop moet kunnen vertrouwen dat de ondersteuning die geboden wordt om de cliënt bij te staan tijdens de besluitvorming over de toekenning van een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget volledig onafhankelijk is van het besluit dat de gemeente uiteindelijk neemt om een cliënt wel of niet een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget toe te kennen. Het belang van de cliënt moet het enige belang zijn dat meetelt voor de cliëntondersteuner. Iedere vorm van belangenverstrengeling moet worden voorkomen. De onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner wordt verder gewaarborgd via de wettelijke plicht ervoor te zorgen dat uitgangspunt bij de cliëntondersteuning het belang van betrokkene is en door middel van professionele autonomie van de cliëntondersteuner, vergelijkbaar met functionarissen in de positie van sociale raadslieden, maatschappelijk werkers en ouderenadviseurs." In deze pilot is sprake van een toevoeging namelijk "niet onder gemeentelijke aansturing".

Verbeterpunten kunnen in een korte lijn met de gemeenten en de lokale raden worden besproken, waardoor snel en slagvaardig geleerd en geïntervenieerd kan worden. De gedachte hierachter is dat signalen, klachten of bijna klachten ons helpen om het beleid te optimaliseren. Hiervoor is het nodig dat betrokkenen goed op de hoogte zijn van zaken die verbetering behoeven, zowel aan de beleidsmatige kant, maar ook aan de kant van de uitvoering en levering van diensten.

6. Voorwaarden voor de functie

- De functionaris moet kennis hebben van de Wmo, Wlz, Zvw, de jeugd- en de participatiewet en goed op de hoogte zijn van het gemeentelijk beleid, de sociale kaart en de mogelijkheden, om inwoners goed te adviseren.
- De oco moet goed bereikbaar zijn;
- De oco moet bekend zijn;
- Omdat het nog niet concreet is welke vragen er exact zijn voor de oco, wordt gekozen voor een pilot van een jaar welke start op 1 mei 2016 tot 1 mei 2017. Tijdens de pilot moet onderzocht worden hoeveel en welke vragen door de inwoners aan de oco worden gesteld, waarom ze bij de oco terecht komen en of de inwoner zich goed ondersteund voelt door de oco. Tevens wordt onderzocht in welke mate de oco een bijdragen kan leveren aan de transformatie van het voorliggende veld en de professionals en in staat is om creatief mee te denken in oplossingen die hieraan bijdragen .
- Er moet ruimte zijn voor ontwikkeling en pionieren. De functie zal zich organisch ontwikkelen. Een pilot is hiervoor een praktische vorm. Lokale raden kunnen in situaties die beschreven staan onder punt 4. inwoners doorverwijzen naar de oco.
- De oco werkt samen met de gebiedsteams. Op verzoek van de inwoner vindt over en weer contact plaats tussen de oco en de klachtenfunctionaris. Elk vanuit een andere rol en verantwoordelijkheid. Vanuit deze samenwerking weten gebiedsteams, de klachtenfunctionaris en de oco elkaar te vinden en verbinden ze zich met elkaar met als doel de inwoners zo goed als mogelijk te ondersteunen. De regie ligt bij de inwoner zelf.

7. Implementatietraject van de pilot

Via een meervoudige onderhandse aanbesteding worden vier of vijf organisaties uitgenodigd om een offerte uit te brengen en (mogelijk in een tweede ronde) een presentatie te verzorgen, in aanwezigheid van de beoogde oco's.

Er wordt een werkgroep ingesteld die de offertes en de presentaties beoordeeld op basis van criteria en tot een afgewogen keuze komt welke organisatie de pilot gaat uitvoeren. Deze werkgroep zal gedurende de looptijd van de pilot de voortgang inhoudelijk en procesmatig volgen. In deze werkgroep zitten vertegenwoordigers van de gemeente SWF (beleid en gebiedsteam), het Wmo platform/lokale raden, Wmo adviesraad Littenseradiel en cliëntenraad WWB. Deze werkgroep komt maandelijks bij elkaar. Tijdens de pilotperiode vindt minimaal twee keer overleg plaats met de bestuurders van de gemeente en de dagelijks besturen van het Wmo-platform en de cliëntenraad WWB over de ervaringen en het vervolg. De werkgroep brengt zes weken voor de afloop van de pilot advies uit over het vervolg.

8. Resultaat

1. Voor inwoners die om verschillende redenen een drempel ervaren om in contact te treden met de gebiedsteams is een onafhankelijk persoon beschikbaar om (zorg)vragen mee te bespreken.
2. Er is inzicht in aantal vragen, soort/type vragen die aan de oco worden gesteld en er is inzicht in het waarom gebruik wordt gemaakt van de oco;
3. Er is inzicht in de (bijna) klachten en onvrede van inwoners. Klachten zeggen niet alles. Weinig klachten wil niet zeggen dat inwoners tevreden zijn;
4. De inzet van de oco zal leiden tot een afname van bezwaarschriften. Het is moeilijk om exact aan te geven om hoeveel dit zal gaan maar ervaringen elders laten zien dat dit een realistisch resultaat is. Veel bezwaren of voorgenomen bezwaren worden ingetrokken op het moment dat er een gesprek plaatsvindt met een oco;
5. Er is inzicht in de meerwaarde van een onafhankelijk cliëntondersteuner (o.a. cliëntervaringen met als toetssteen "krijgt de cliënt wat hij of zij nodig heeft").

9. Planning

Actie	Termijn	Door
Product Werkgroep	13 januari 2016	Ad hoc Werkgroep (ingesteld t.b.v. het advies)
Product toesturen aan drie betrokken adviesraden voor een reactie/advies	26 januari 2016	Gemeente SWF
Reactie/ advies	Februari 2016	WMO-platform SWF, Wmo-adviesraad Littenseradiel en cliëntenraad WWB
Collegebesluit	Maart 2016	Colleges SWF en Littenseradiel
Aanbestedingsprocedure (nog nader uit te werken)	Maart 2016 – Mei 2016	Gemeenten SWF en Littenseradiel i.s.m. werkgroep
Start pilot	15 juni 2016	Uitvoerder

10. Raming van de kosten

Het raambudget bedraagt € 60.000,- voor de periode van een jaar. Er wordt gekozen voor een meervoudige onderhandse aanbesteding, conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente SWF.