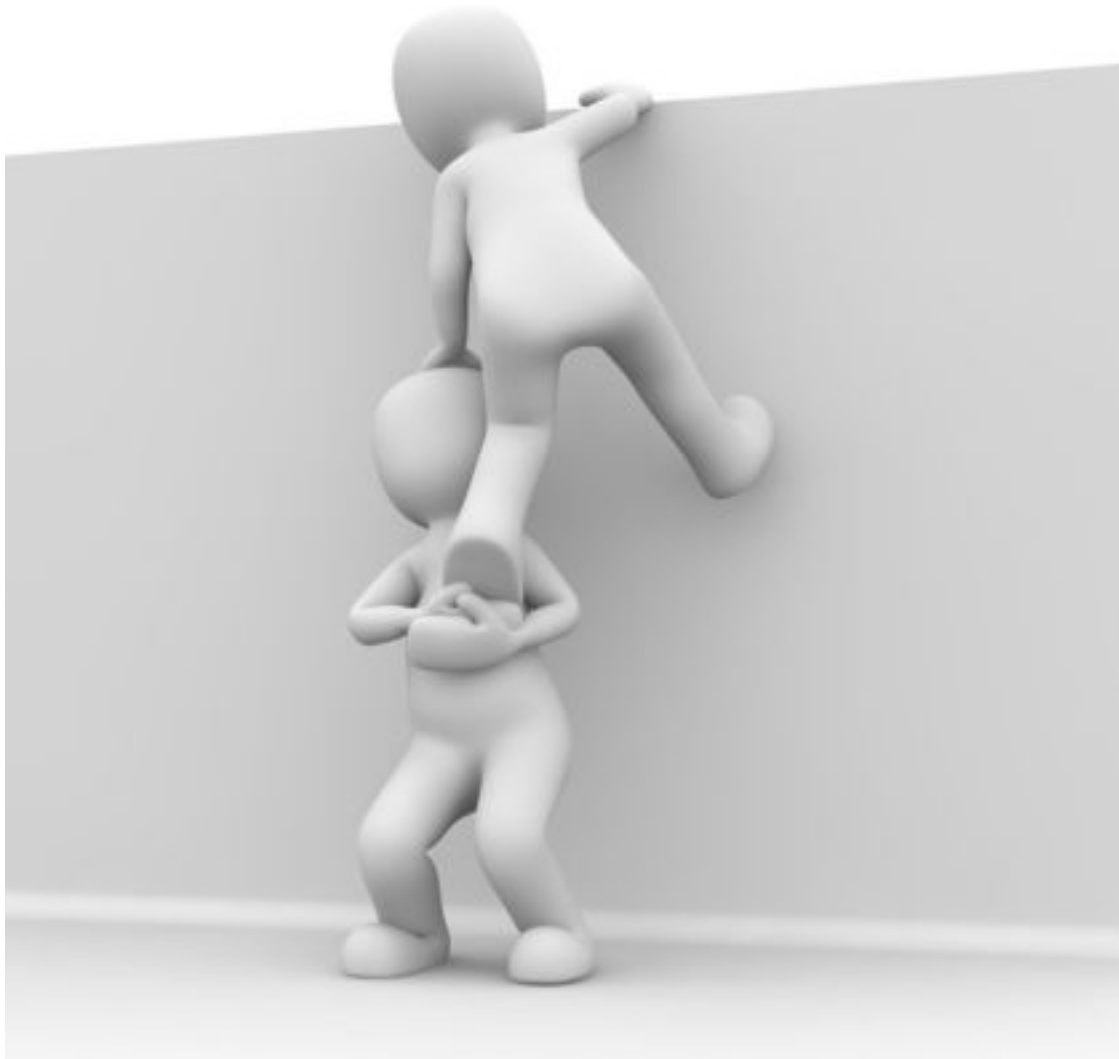


# Onafhankelijke cliëntondersteuning op Schouwen-Duiveland



Beleidsdocument  
Datum: 23 juli 2018  
Versie: 0.2

## 1. Inleiding

Met de komst van de Wmo 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning toegankelijk voor al haar inwoners. De ruime definitie van cliëntondersteuning in de wet zorgt ervoor dat gemeenten veel mogelijkheden hebben om op eigen wijze invulling te geven aan de onafhankelijke cliëntondersteuning. In de aanloop naar 2015 zijn gemeenten druk bezig geweest om hier keuzes in te maken passend bij de lokale situatie en zijn ze van start gegaan met het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Nu drie jaar later hebben we ervaring opgedaan in de praktijk en oogsten we de eerste opbrengsten van het transformatieproces. Voor gemeenten reden om de onafhankelijke cliëntondersteuning door te ontwikkelen.

### *Het vertrekpunt voor doorontwikkeling*

Movisie heeft een landelijke inventarisatie gedaan naar de verschillende verschijningsvormen en uit deze inventarisatie blijkt dat veel gemeenten nog zoekende zijn naar een goede invulling en positionering. Het gaat dan bijvoorbeeld over de mate van onafhankelijkheid, een lage bekendheid en laag gebruik en de relatie met andere vormen van maatschappelijke ondersteuning. Naar aanleiding van dit onderzoek hebben de VNG en Movisie met ondersteuning vanuit de regio Gooi- en Vechtstreek een handreiking opgesteld die een praktische invulling geeft aan de eisen van de wet. Hierin is ook een zelftest opgenomen om te 'testen' of een gemeente voldoet aan de wettelijke taak. De test is te vinden op <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2015/20150305-zelftest-clientondersteuning-voor-gemeenten.pdf>. De gemeente Schouwen-Duiveland heeft de zelftest gebruikt om het eigen beleid ten aanzien van cliëntondersteuning kritisch te bekijken. De handreiking en de test laten ontwikkelkansen zien voor de gemeente Schouwen-Duiveland. Het resultaat van de test is daarom gebruikt als input voor dit beleidsdocument. De uitslag van de zelftest is in de bijlage opgenomen.

De Zeeuwse gemeenten hebben voor 2015 bestuurlijke afspraken gemaakt met MEE Zeeland. In deze overeenkomst werd geregeld dat de ondersteuning van MEE Zeeland gecontinueerd werd conform de inzet in 2014. In 2016 is vervolgens door de Oosterschelderegio besloten om de cliëntondersteuning van MEE Zeeland te integreren met het maatschappelijk werk van SMWO. Naast de formele onafhankelijke cliëntondersteuning door het SMWO zijn er op Schouwen-Duiveland ook belangenorganisaties, kerken en vrijwilligersorganisaties actief die cliëntondersteuning bieden. De borging van de cliëntondersteuning is daarmee gerealiseerd. Uit de onlangs georganiseerde werktafels blijkt dat er naast de borging ook behoefte is om te transformeren. Onderdeel hiervan moet in ieder geval zijn een betere scheiding tussen de cliëntondersteuning/maatschappelijk werk en de onafhankelijke cliëntondersteuning.<sup>1</sup> En meer interactie tussen de formele en informele aanbieders van cliëntondersteuning<sup>2</sup>.

Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo van 2016 en 2017 blijkt dat de bekendheid en het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuning op Schouwen-Duiveland verbeterd kan worden. Wederom reden om de onafhankelijke cliëntondersteuning door te ontwikkelen.

### *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 wordt de onafhankelijke cliëntondersteuning in al haar facetten nader belicht. Om te beginnen kijken we naar de meerwaarde van onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook worden in dit hoofdstuk de wettelijke taak en de adviezen uit de handreiking beschreven. In hoofdstuk 3 maken we de overstap naar de situatie op Schouwen-Duiveland. Welke definitie geven we aan de onafhankelijke cliëntondersteuning, welke resultaten willen we behalen, welke criteria verbinden we daaraan en welke beleidsinzet gaan we daarvoor inzetten? In het laatste hoofdstuk hebben we tot slot de beleidsinzet vertaald naar een uitvoeringsagenda en de daarvoor benodigde financiële middelen.

---

<sup>1</sup> De gemeente Schouwen-Duiveland koopt de onafhankelijke cliëntondersteuning niet langer in Oosterschelderegio verband in, maar heeft dit onderdeel toegevoegd aan het lokale contractbeheer met SMWO. Wel wisselen we kennis en ervaringen uit in de Oosterschelderegio op het gebied van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit geldt ook voor dit beleidsdocument.

<sup>2</sup> Oosterschelde breed start er een pilot waarbij de samenwerking tussen formeel en informeel gestimuleerd gaat worden. Schouwen-Duiveland neemt ook deel aan deze pilot.

## 2. Onafhankelijke cliëntondersteuning nader belicht

Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning en waarom is onafhankelijke cliëntondersteuning zo belangrijk voor inwoners? Dit hoofdstuk geven we een antwoord op deze vragen. Hierbij lichten we ook toe welke wettelijke verantwoordelijkheid de gemeente heeft om onafhankelijke cliëntondersteuning te bieden. We eindigen dit hoofdstuk met de aanbevelingen van de Handreiking die is opgesteld door Movisie en de VNG.

### 2.1 De meerwaarde van cliëntondersteuning

De gemeente zet in op de zelfredzaamheid van haar inwoners en streeft ernaar dat al haar inwoners participeren in de samenleving, de wijk, het eigen netwerk etc. Of te wel iedereen moet mee kunnen doen. Gemeenten ondersteunen inwoners hierbij met allerlei vormen van ondersteuning. Het streven is dat inwoners tijdig de passende ondersteuning krijgen die ze nodig hebben om zelfredzaam te zijn en te participeren. Hiervoor is het van belang dat de ondersteuning toegankelijk en betrouwbaar is. Onafhankelijke cliëntondersteuning kan daar een belangrijke rol in spelen doordat ze laagdrempelig is en bijdraagt aan een goede vraagverheldering. Hiermee kan de onafhankelijk cliëntondersteuner inwoners het vertrouwen geven om tot de juiste oplossingen te komen en ze de weg wijzen in een soms ingewikkeld zorglandschap.

Onafhankelijke cliëntondersteuning is bij uitstek het middel om bij verschillende belangen telkens weer de cliënt centraal te zetten. De cliëntondersteuner heeft maar één doel, naast de cliënt staan. In sommige gevallen is de stap naar passende hulp nog te groot. Wat is nu precies de hulpvraag? Overzicht en inzicht ontbreekt soms. Een cliënt heeft dan behoefte aan veilige en vertrouwde hulp. Iemand die helpt reflecteren op het eigen leven. Dat kan iemand uit het eigen netwerk zijn maar deze rol kan ook ingevuld worden door de onafhankelijk cliëntondersteuner of een ervaringsdeskundige.

Als de ondersteuning eenmaal is ingezet is het van belang dat de ondersteuning adequaat bij de vraag wordt ingezet. Als er meerdere vormen van ondersteuning ingezet worden dient er onderlinge afstemming te zijn. Ook in die situaties kan de onafhankelijk cliëntondersteuner van meerwaarde zijn.

Echt weten wat de meerwaarde is van cliëntondersteuning? Kijk dan de filmpjes op [www.ikdoeweermee.nl](http://www.ikdoeweermee.nl). Hier vertellen cliënten hun verhaal en wat cliëntondersteuning voor hen heeft betekend.

### 2.2. De Wmo 2015

In de Wmo zijn de volgende artikelen opgenomen die betrekking hebben op cliëntondersteuning

#### **Artikel 1.1.1**

*1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder cliëntondersteuning:  
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*

#### **Artikel 2.1.4**

*1. Bij verordening kan worden bepaald dat een cliënt een bijdrage in de kosten is verschuldigd:  
a. voor het gebruik van een algemene voorziening, niet zijnde cliëntondersteuning;  
b. voor een maatwerkvoorziening dan wel een persoonsgebonden budget.*

#### **Artikel 2.2.4**

*1. Het college draagt er in ieder geval zorg voor dat voor ingezetenen:  
a. cliëntondersteuning beschikbaar is en  
2. Het college draagt er zorg voor dat bij de in het eerste lid bedoelde maatschappelijke ondersteuning het belang van betrokkene uitgangspunt is.*

#### **Artikel 2.3.2**

*3. Het college wijst de cliënt en zijn mantelzorger voor het onderzoek op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.*

Interessant aan artikel 1.1.1 is dat de Wmo 2015 de cliëntondersteuning voor het gehele sociaal domein organiseert (Participatiewet/Jeugdwet en andere levensgebieden zoals onderwijs, wonen en gezondheidszorg). Alleen bij de Wet langdurige zorg wordt een knip gemaakt. De Wmo regelt de cliëntondersteuning bij de toeleiding tot de poort van Wlz (CIZ, zorgkantoor). Vanaf het moment dat een Wlz indicatie is afgegeven, wordt de cliëntondersteuning vanuit de Wlz geregeld.

Verder zegt de wet dat de cliëntondersteuning:

- Voor alle inwoners beschikbaar moet zijn;
- Het laagdrempelig beschikbaar moet zijn (dus de ondersteuning mag niet als maatwerkvoorziening aangeboden worden);
- Er geen kosten voor inwoners aan verbonden mogen zijn;
- Hij onafhankelijk moet zijn. Het belang van de inwoner is uitgangspunt.

### **2.3 Handreiking Onafhankelijke Cliëntondersteuning**

De VNG en Movisie hebben met ondersteuning vanuit de regio Gooi- en Vechtstreek een handreiking opgesteld die een praktische invulling geeft aan de eisen van de wet. De handreiking biedt de volgende inzichten:

Toegankelijkheid van cliëntondersteuning: Toegankelijkheid van cliëntondersteuning betekent op de eerste plaats dat het een algemene voorziening is, waar alle inwoners terecht kunnen. Toegankelijkheid is verder niet alleen een kwestie van laagdrempelig en gratis zijn. Inwoners moeten ook een cliëntondersteuner kunnen kiezen die past bij zijn specifieke vraag en situatie. En voor inwoners die zich niet uit eigen beweging melden (bv. Mensen met verward gedrag of zorgmijders) dien je een outreachende aanpak te hebben.

Diversiteit: De diversiteit van de cliëntondersteuning dient aan te sluiten op de diversiteit in de samenleving en de variëteit aan hulpvragen. Dit betekent ook dat er formele en informele vormen van cliëntondersteuning naast elkaar kunnen bestaan.

Onafhankelijkheid: De inwoner moet er op kunnen vertrouwen dat de cliëntondersteuning die geboden wordt, volledig onafhankelijk is van het besluit dat de gemeente neemt om een inwoner wel of niet een maatwerkvoorziening toe te kennen. Net zoals de onafhankelijk cliëntondersteuner onafhankelijk moet zijn van het belang van een zorgaanbieder.

Bekend en vindbaar: Inwoners moeten weten wat onafhankelijke cliëntondersteuning is, inhoudt en waar ze het kunnen krijgen.

Borgen van Kwaliteit: Sturen en zicht krijgen op de kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning door het stellen van kwaliteitseisen en/of het faciliteren van kwaliteit daar waar er geen directe opdrachtgever/opdrachtnemer relatie is.

Samenhang en samenwerking: Zorg voor samenhang en samenwerking tussen de verschillende verschijningsvormen van cliëntondersteuning.

### 3. Doorontwikkeling Onafhankelijke Cliëntondersteuning op Schouwen-Duiveland

Het belang en de kaders van onafhankelijke cliëntondersteuning in het achterhoofd wordt in dit hoofdstuk de doorontwikkeling die we op Schouwen-Duiveland willen maken met de onafhankelijke cliëntondersteuning beschreven. Dat begint met de duiding van onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarna worden de te behalen resultaten, criteria en beleidsspeerpunten beschreven.

#### 3.1 Definitie

De gemeente Schouwen-Duiveland kent een divers aanbod in verschillende vormen van ondersteuning. De onafhankelijke cliëntondersteuning kent raakvlakken met verschillende van deze ondersteuningsvormen. Waarin onderscheidt het maatschappelijk werk zich bijvoorbeeld van de cliëntondersteuning? Deze raakvlakken zijn onvermijdelijk maar mogen niet leiden tot onduidelijkheid voor de cliënt of voor de professionals. Het is daarom belangrijk om helderheid te verschaffen in wat wel en niet onder onafhankelijke cliëntondersteuning valt. In de gemeente Schouwen-Duiveland hebben we de wettelijke definitie daarom met de volgende beschrijvende aspecten aangevuld:

#### **Definitie onafhankelijke cliëntondersteuning**

*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.*

Onafhankelijke cliëntondersteuning – formeel en informeel – kan op verschillende manieren worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld door het geven van informatie en advies, het delen van ervaringen, toepassen van vraagverheldering, bieden van ondersteuning, activering van de cliënt en diens netwerk, bemiddeling en verwijzing, hulp bij monitoring en evaluatie van de dienstverlening van zorg en ondersteuning bij klachten.

Bij de uitvoering van bovenstaande taken is het primaire doel het ondersteunen van de cliënt door als wegwijzer in het zorgaanbod te fungeren en om de inwoner te helpen met het formuleren van wat voor hem in zijn leven van betekenis is.

Een onderscheidend aspect is dat onafhankelijk cliëntondersteuners geen daadwerkelijke hulp of zorg leveren. Als er sprake is van een structurele zorgbehoefte dan helpt de cliëntondersteuner om die zorg te verkrijgen, maar levert die niet zelf.

De cliëntondersteuner is er voor de cliënt. Hij vertegenwoordigt de belangen van de cliënt. In dit kader heeft hij een belangrijke voorbereidende rol richting de contacten met de professionals die toegang verschaffen tot zorg en tot zorgverleners. De vertrouwensband met de cliënt staat altijd voorop bij de cliëntondersteuner.

#### **Resultaat**

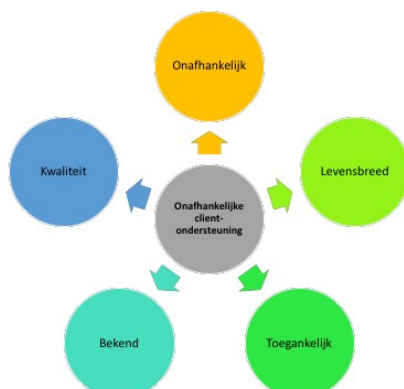
Onafhankelijke cliëntondersteuning geeft uitvoering aan het door de gemeente vast gestelde maatschappelijke resultaat: *Mensen met en zonder een beperking wonen langer zelfstandig thuis in een veilige en toegankelijke omgeving, indien nodig met ondersteuning.*

Met de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning willen we de volgende resultaten bereiken:

- Inwoners krijgen de ondersteuning/zorg die ze nodig hebben doordat ze ondersteund zijn in het formuleren van de juiste vraag en daarbij horende oplossingen;
- Inwoners kunnen beter hun weg vinden in het zorglandschap doordat er goede wegwijzers zijn in het sociaal domein;
- De onafhankelijk cliëntondersteuners dragen bij aan een toegankelijk stelsel van zorg en welzijn voor de inwoners van Schouwen-Duiveland.

#### **Criteria**

Onafhankelijke cliëntondersteuning op Schouwen-Duiveland gaat uit van de volgende vijf criteria:



### *Onafhankelijkheid*

Onafhankelijk ondersteunen, volledig in het belang van de inwoner dient een kernwaarde van de professionele standaard van de beroepsgroep zelf te zijn.

We brengen/houden balans in het onafhankelijk zijn ten opzichte van de toegang en het hebben van korte lijnen met de toegang in het belang van de cliënt. We doen dit bijvoorbeeld door het goed scheiden van werkprocessen maar wel in hetzelfde gebouw werkzaam zijn.

We gaan en blijven in gesprek met inwoners en cliëntenorganisaties over de ervaringen op het gebied van onafhankelijkheid.

### *Levensbreed*

We brengen diversiteit aan in de onafhankelijke cliëntondersteuning door in het aanbod aandacht te hebben voor:

- Vrijwillige en beroepsmatige cliëntondersteuning (formeel/informeel).
- Het inzetten van ervaringsdeskundigen
- Ondersteuning passend bij verschillende doelgroepen
- Ondersteuning passend bij de aard van de problematiek
- De manier van aanbieden (individueel, collectief, digitaal, fysiek)
- Kennis van de verschillende levensdomeinen

### *Toegankelijk*

De toegankelijkheid realiseren we door:

- Het bieden van cliëntondersteuning via een algemene voorziening
- Gratis aanbieden van onafhankelijke cliëntondersteuning
- Inwoners kunnen een cliëntondersteuner kiezen die past bij zijn voorkeur en behoefte. De klik met de cliëntondersteuner weegt het aller zwaarst.

### *Bekend*

We informeren inwoners en professionals werkzaam in het sociaal domein over de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. We doen dit via:

- o Algemene communicatie
- o Gerichte communicatie

### *Kwaliteit*

Het borgen van de kwaliteit doen we:

- Wanneer er sprake is van een opdrachtgever/nemer relatie door kwaliteitseisen te stellen, de naleving van de kwaliteitsafspraken te volgen en te toetsen via voortgangsgesprekken met en rapportages van de aanbieders.
- Wanneer er *geen* sprake is van een opdrachtgever/nemer relatie door de kwaliteit te faciliteren. Bijvoorbeeld door het gezamenlijk vaststellen van een profiel, investeren in opleiding en het opstellen van werkprocessen.

### **Beleidspeerpunten**

Om bovenstaande criteria goed geborgd te krijgen in de onafhankelijke cliëntondersteuning heeft de gemeente Schouwen-Duiveland een viertal beleidspeerpunten benoemd om de doorontwikkeling vorm te geven. Dit zijn:

- Het bouwen van een netwerk van onafhankelijk cliëntondersteuners
- De contractering voortzetten en uitbreiden waar lacunes qua kennis of doelgroep zijn
- Het verbeteren van de communicatie over onafhankelijke cliëntondersteuning
- Een kwaliteitskader ontwikkelen en uitvoeren

### *Netwerk onafhankelijk cliëntondersteuners (formeel/informeel)*

Dit betekent in de eerste plaats dat de verschillende aanbieders van cliëntondersteuning elkaar kennen en contact met elkaar hebben. De gemeente neemt hierin een regisserende rol op zich. Cliëntondersteuners kunnen vervolgens op basis van elkaars expertise aan elkaar doorverwijzen en kennis uitwisselen. Het is belangrijk om bij de samenhang ook de gebruikers zelf te betrekken. Dit geldt zowel voor de uitvoering als ook voor inspraak op het beleid.

### *Contractering*

Voor de formele onafhankelijke cliëntondersteuning subsidiëren we SMWO. De opdracht aan SMWO stellen we bij in het licht van bovenstaande criteria.

We gaan ervaren of de diversiteit in ons aanbod onafhankelijke cliëntondersteuning op orde is. Eventuele lacunes vullen we op. Bij de start van dit plan (2019) willen we ervaring op gaan doen met twee nieuwe vormen:

1. De inzet van ervaringsdeskundigen. Hierover gaan we met HerstelTalent in gesprek.
2. Trajecten cliëntondersteuning bij Eva Regelt. Deze trajecten kunnen ingezet worden wanneer:
  - a. Specifieke behoefte is aan cliëntondersteuning met als expertise mantelzorg/werkenden. De organisatie ondersteunt de cliënt door de werkgever te adviseren en informeren over de knelpunten en mogelijkheden in de ondersteuning van mantelzorger en hulpvrager.
  - b. Er een domein overstijgend expertisecentrum nodig is in een complexe casus

### *Communicatie*

De bekendheid en het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning moet omhoog. Op dit gebied kunnen we in de gemeente Schouwen-Duiveland winst boeken. We maken hiervoor een communicatieplan in samenspraak met de aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning zodat we elkaar op communicatief gebied gaan versterken. In het plan komt zowel aandacht voor algemene communicatie als gerichte communicatie richting cliënten en signaleerders. Ook de communicatie van de gemeente zal tegen het licht worden gehouden. Onderzocht wordt of folders en website teksten aangepast dienen te worden. En ook de brieven naar cliënten worden indien nodig aangepast. In het communicatieplan komt er verder aandacht voor verschillende doelgroepen zodat bijvoorbeeld ook laaggeletterden of mensen met een verstandelijke beperking bereikt worden. Tot slot kijken we ook of er via verwijzers (bv huisartsen) meer mensen bereikt kunnen gaan worden.

### *Kwaliteit*

We maken een kwaliteitsprogramma onafhankelijke cliëntondersteuning. In dit programma komen kwaliteitseisen zoals bijvoorbeeld opleidingsniveau, waarborgen privacy, kennis en vaardigheden etc. Tevens stellen we een werkproces op voor de consulenten in de toegang. Daarnaast faciliteren we kwaliteit door het mogelijk maken van opleidingen en deskundigheidsbevordering en het opstellen van een functieprofiel.

#### 4. Uitvoeringsagenda

In dit laatste hoofdstuk hebben we de beleidsspeerpunten vertaald naar een uitvoeringsagenda. Tevens zijn de daarvoor benodigde kosten inzichtelijk gemaakt.

Beleidsdocument onafhankelijke cliëntondersteuning			
Resultaat	Activiteiten	Planning	Wie
Het conceptbeleidsdocument is gereed voor bespreking	Intern bespreken van het concept beleidsdocument	September	Gemeente
Beleid komt in samenspraak tot stand	Projectgroep OCO uitnodigen/formeren en het beleidsdocument en de uitvoering daarvan bespreken	Oktober	Initiatief: Gemeente Genodigden: SMWO (CO en Steunpunt Mantelzorg), Stichting Hersteltalent, Platform voor mensen met een beperking SD, Seniorenplatform SD, Kerken, Eva Regelt, Zeeuwse Zorgschakels, WLZ OCO (Zorgbelang en MEE ZuidNL)
Inspraak op de OCO is georganiseerd	Advies aanvraag bij Adviesraad Sociaal Domein	September-Oktober	Gemeente en Adviesraad Sociaal Domein
Er is een beleidsdocument OCO	Beleidsdocument ter besluitvorming aan het college voorleggen	Oktober/begin november	College van B&W
	Een raadsinformatiebrief verzenden naar de raad	Oktober/begin november	College van B&W
Netwerk onafhankelijk cliëntondersteuners bouwen (samenhang en samenwerking)			
Er is een goed samenwerkend netwerk van onafhankelijk cliëntondersteuners die gebruik maakt van elkaars expertise en naar elkaar doorverwijst	Samenwerking faciliteren en indien gewenst vastleggen	Doorlopend	Allen
Subsidiering/contractering onafhankelijke cliëntondersteuning			
Opdrachtverstrekking die de criteria in het beleidsdocument tot uitvoering brengt	Opdracht SMWO aanscherpen	3de kwartaal 2018	Gemeente, accounthouder SMWO
	Subsidiering inzet ervaringsdeskundigen	4de kwartaal 2018	Gemeente en stichting Hersteltalent
	Subsidiering traject EvaRegelt	4de kwartaal 2018	Gemeente en Eva Regelt
Communicatie			
OCO is bekend en wordt gebruikt door de inwoners van SD	Opstellen van een communicatieplan	4de kwartaal 2018	Projectgroep OCO
	Uitvoeren van het plan	1ste kwartaal 2019 en verder	Projectgroep OCO
Kwaliteit			
Er is een kwaliteitsprogramma onafhankelijke cliëntondersteuning	Kwaliteitscriteria opstellen en monitoren	4de kwartaal 2018	Gemeente in samenspraak et de projectgroep OCO
	Werkproces opstellen	4de kwartaal 2018	Projectgroep OCO en toegang gemeente
	Opleiding/deskundigheid informele OCO faciliteren	4de kwartaal 2018 en verder	Projectgroep OCO
	Profiel opstellen/passend maken voor SD	4de kwartaal 2018	Projectgroep OCO

#### 4.2 Financiën

Voor de uitvoering van de agenda worden de volgende kosten verwacht:

Formele cliëntondersteuning	Onderdeel subsidie SMWO	
Inzet ervaringsdeskundigen	20.000	(Inclusief Crisiskaart)
Communicatie	5.000	
Opleiding	4.000	
<b>Totaal structureel</b>	<b>29.000</b>	
Trajecten Eva Regelt	10.000	Incidentele inzet 2 jaar (2019-2020)*
<b>Totaal incidenteel</b>	<b>10.000</b>	

Voorgesteld wordt om de structurele dekking voor de onafhankelijke cliëntondersteuning ad € 29.000 en de trajecten voor Eva Regelt ad. € 10.000 te bekostigen uit budget 6670010/434900 Wmo Algemene Voorzieningen.

\*Na afloop van deze periode wordt geëvalueerd of de inzet bestendig moet worden.



## Bijlage 1: Zelftest cliëntondersteuning gemeente Schouwen-Duiveland

Onderstaande Zelftest is door de gemeente ingevuld en wordt besproken in de projectgroep onafhankelijke cliëntondersteuning

### Beleidsplan

- Heeft de gemeente in het beleidsplan beschreven hoe zij de cliëntondersteuning inrichten?

Ja er is een definitie in het plan opgenomen, beschreven welke resultaten we willen bereiken en wat we daarv oor gaan doen.

- Wordt in het beleidsplan ingegaan op de hierna genoemde wettelijke vereisten met betrekking tot onafhankelijkheid, levensbreedheid etc.?

Ja er zijn criteria benoemd waaraan de onafhankelijke cliëntondersteuning op Schouwen-Duiveland moet voldoen.

### Onafhankelijkheid

- Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld 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?

Dit is een aandachtspunt. In het beleidsdocument is er een start mee gemaakt. Dit moet nog doorgevoerd worden in de werkprocessen en in de communicatie rondom de onafhankelijke cliëntondersteuning.

- Is er een organisatorische scheiding tussen professionele cliëntondersteuners en de professionals die beslissen over de toewijzing van maatwerkvoorzieningen en zo niet, is dan vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid of werkprocessen- dat mensen die cliëntondersteuning bieden niet ook mogen beslissen over de toewijzing van maatwerkvoorzieningen?

Hier is een organisatorische scheiding tussen.

- Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid en werkprocessen- dat cliënten een beroep kunnen doen op een andere cliëntondersteuner als hij/zij twijfelt aan de objectiviteit van de cliëntondersteuner?

Dit is een aandachtspunt en dient in de werkprocessen en communicatie verder uitgewerkt te worden

### Levensbreed

- Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid of werkprocessen- dat de cliëntondersteuning levensbreed is? Dat wil zeggen, is cliëntondersteuning beschikbaar voor vragen op de volgende levensgebieden?  
o maatschappelijke ondersteuning

o preventieve zorg

o zorg

o jeugdhulp

o onderwijs

o welzijn

o wonen

o werk en inkomen

Ja dit is vastgelegd.

- Heeft de gemeente in beleid geformuleerd hoe de samenhang gerealiseerd wordt tussen alle in de gemeente beschikbare vormen van cliëntondersteuning?

Hiermee is in het beleidsdocument een start gemaakt. Er wordt gebouwd aan een netwerk.

### Toegankelijkheid van cliëntondersteuning

- Wordt cliëntondersteuning in de gemeente aangeboden als algemene, vrij toegankelijke voorziening voor alle inwoners?

Ja

- Is die cliëntondersteuning in de gemeente gratis?

Ja

### **Informatieplicht**

- Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid en werkprocessen- op welke manier mensen geïnformeerd worden over de beschikbaarheid van cliëntondersteuning? In het bijzonder voorafgaand aan het onderzoek?

Dit is een aandachtspunt. Het is opgenomen in de folder Wmo en staat op de website maar het is nog onvoldoende opgenomen in de werkprocessen.

- Wijst de gemeente de cliënt erop dat deze cliëntondersteuning onafhankelijk is en uitgaat van het belang van de cliënt? En dat deze gratis is?

Ja

- Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld 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?

Dit is een aandachtspunt en kan steviger verankerd worden.

### **Kwaliteit en evaluatie**

- Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid of de verordening- welke eisen gesteld worden aan de kwaliteit van de voorzieningen? Inclusief de deskundigheid van de beroepskrachten?

Ja maar dit onderdeel gaan we verstevigen door het opstellen van een kwaliteitsprogramma.

### **Inspraak**

- Heeft de gemeente vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid of in de verordening- hoe cliënten en vertegenwoordigers worden betrokken bij de uitvoering van de Wmo?

Ja en het beleidsdocument wordt voorgelegd aan de adviesraad Sociaal Domein van de gemeente

- Heeft de inspraak van cliënten en hun vertegenwoordigers ook betrekking op het onderdeel cliëntondersteuning?

Ja