

Uitgangspuntennotitie Cliëntondersteuning in Amsterdam

**Huidige varianten, uitgangspunten
en vervolgacties voor de herijking**

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| 1. Inleiding en doelstelling | 3 |
| Leeswijzer | 3 |
| 2. Kader en ontwikkelingen rond cliëntondersteuning..... | 4 |
| 2.1 Wet maatschappelijke ondersteuning | 4 |
| 2.2 Huidige varianten cliëntondersteuning..... | 4 |
| 2.2.1 <i>Cliëntondersteuning aan ouderen</i> | 4 |
| 2.2.2 <i>Cliëntondersteuning aan mensen met een beperking</i> | 5 |
| 2.2.3 <i>Cliëntondersteuning aan (O)GGZ cliënten</i> | 5 |
| 2.2.4 <i>Cliëntondersteuning en het basispakket voor mantelzorgers</i> | 6 |
| 2.3 Veranderingen in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)..... | 6 |
| 2.3.1 <i>Ondersteunende en Activerende Begeleiding</i> | 6 |
| 2.3.2 <i>MEE</i> | 6 |
| 2.4 Bereiken van doelgroepen die zelf de vraag niet stellen | 7 |
| 2.4.1 <i>Vroeg-erop-af en Achter de voordeur</i> | 7 |
| 2.4.2 <i>Maatschappelijke Steun Systemen (MSS)</i> | 7 |
| 2.4.3 <i>Multiprobleemgezinnen (MPG aanpak)</i> | 7 |
| 3. Uitgangspunten cliëntondersteuning | 8 |
| 3.1 De functie cliëntondersteuning..... | 8 |
| 3.1.1 <i>Definitie cliëntondersteuning</i> | 8 |
| 3.1.2 <i>Doel cliëntondersteuning</i> | 8 |
| 3.1.3 <i>Duur cliëntondersteuning</i> | 8 |
| 3.1.4 <i>Wie heeft toegang tot cliëntondersteuning</i> | 8 |
| 3.1.5 <i>Wat biedt de cliëntondersteuner</i> | 9 |
| 3.1.6 <i>Diversiteit en specifieke expertise binnen cliëntondersteuning</i> | 9 |
| 3.2 De afbakening met de voor- en achterkant van cliëntondersteuning..... | 10 |
| 3.2.1 <i>Informatie en advies</i> | 10 |
| 3.2.2 <i>Korte vraagverheldering</i> | 11 |
| 3.2.3 <i>Cliëntondersteuning</i> | 11 |
| 3.2.4 <i>Overdracht naar zorg en voorzieningen</i> | 11 |
| 3.3 Financiële consequenties herijking cliëntondersteuning..... | 12 |
| 4. Samenvatting en processchets herijking | 14 |
| 4.1 Uitgangspunten op een rij | 14 |
| 4.2 Vervolgacties herijking in 2009 | 15 |
| 4.3 Processchets herijking cliëntondersteuning | 15 |

1. Inleiding en doelstelling

Cliëntondersteuning is een belangrijke functie voor kwetsbare burgers die zelfstandig wonen. Klanten hebben een vraag, een probleem en weten niet altijd de weg te vinden naar een passende oplossing. En vaak zit er achter een simpele vraag als “waar kan ik thuiszorg aanvragen” een heel scala aan andere vragen en behoeften, waar ook de klant zich niet altijd bewust van is of hulp bij vraagt. Er is dan veel meer aan de hand en het kan gebeuren dat mensen de regie even kwijt zijn en in een ontregelde situatie zijn beland.

Cliëntondersteuning biedt mensen hulp bij het verduidelijken van de vraag en behoeften, om scherp te krijgen waar belemmeringen spelen bij het zelfstandig wonen en participeren in de samenleving. Cliëntondersteuning helpt klanten de weg te vinden en een geschikt aanbod aan voorzieningen, zorg en diensten in te schakelen. De functie cliëntondersteuning kent in de huidige situatie verschillende varianten en functioneert in een complexe context van verschillende wetgeving en financieringsstromen.

In het portefeuillehouderoverleg van 2 oktober 2008 is de startnotitie cliëntondersteuning vastgesteld. De doelstelling van de herijking van de functie cliëntondersteuning luidt als volgt:

1. De functie ouderenadviseur uit het basispakket voor ouderen is herijkt in het licht van de Wmo, in samenhang met andere varianten van cliëntondersteuning.
2. Er is een eenduidig beeld in Amsterdam neergezet van de functie cliëntondersteuning, die is afgebakend ten opzichte van andere functies die grenzen aan de cliëntondersteuning (in de keten).
3. Er zijn afspraken gemaakt over hoe cliëntondersteuning in stad en stadsdelen wordt ingevuld;
 - a. voor wie cliëntondersteuning toegankelijk is
 - b. welke kwaliteitseisen gelden
 - c. welk profiel een cliëntondersteuner moet hebben
 - d. over de duur van een traject
 - e. tegen welke kostprijs
 - f. welke onderdelen eventueel stedelijk moeten worden aangestuurd

In voorliggende notitie worden de uitgangspunten geformuleerd voor cliëntondersteuning in Amsterdam. Hiermee wordt de richting bepaald voor het vervolgtraject van de herijking cliëntondersteuning. In 2009 worden de uitgangspunten getoetst en aangescherpt met verschillende acties, waarmee de eerste stappen van implementatie genomen worden. Vanaf 2010 wordt het eindbeeld in alle stadsdelen ingevoerd. Op 1 januari 2011 is het herijkte product cliëntondersteuning operationeel in alle stadsdelen.

Ter voorbereiding op deze notitie is een ronde verkennende gesprekken gehouden langs organisaties Maatschappelijke Dienstverlening (MaDi), MEE, Steunpunt GGZ, loket Zorg en Samenleven, stadsdelen en cliëntvertegenwoordigers, er heeft een expertmeeting plaatsgevonden en de klankbordgroep Wmo is geconsulteerd. Deze input heeft geleid tot voorliggende uitgangspunten over de invulling van de functie cliëntondersteuning. De afbakening van cliëntondersteuning ten opzichte van de voor- en achterkant speelt in de herijking een belangrijk rol, omdat de wijze waarop de voor- en achterkant is georganiseerd van grote invloed is op de duur van cliëntondersteuning en hoe de functie door de organisaties wordt ingevuld.

Leeswijzer

In het tweede hoofdstuk worden eerst het kader en ontwikkelingen rond cliëntondersteuning geschetst; de positionering binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning, de huidige varianten van cliëntondersteuning in Amsterdam, de ontwikkelingen in de AWBZ en aanpalende aanpakken in de stad.

In het derde hoofdstuk worden het toekomstbeeld (de uitgangspunten) geschetst voor de invulling van cliëntondersteuning en de afbakening aan de voor- en achterkant van cliëntondersteuning. Het vierde hoofdstuk geeft een overzicht van de uitgangspunten en vervolgacties voor de herijking in 2009 en een processchets van de herijking in fasen.

2. Kader en ontwikkelingen rond cliëntondersteuning

2.1 Wet maatschappelijke ondersteuning

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft de gemeente nadrukkelijk de taak gekregen om cliëntondersteuning te organiseren voor de Wmo doelgroepen. Het derde prestatieveld van de Wmo is: informatie, advies en cliëntondersteuning. In dat kader van de Wmo wordt de functie cliëntondersteuning onder de loep genomen. De definitie van cliëntondersteuning luidt binnen het wettelijk kader van de Wmo als volgt:

“Cliëntondersteuning betreft 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. Dit kan informatie en advies, maar vooral ook uitgebreide vraagverheldering en kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij keuzes op diverse levensgebieden omvatten. Cliëntondersteuning richt zich op ondersteuning en oplossingen op lokaal niveau met gebruik van sociale verbanden”.

Nu wordt op grond van leeftijd een beroep gedaan op cliëntondersteuning binnen het basispakket voor ouderen (de term ouderenadvisering wordt hiervoor gebruikt). Met de komst van de Wmo en het daarin vastgelegde compensatiebeginsel wordt iemands persoonlijke beperking en niet iemands leeftijd, de grond om een beroep te kunnen doen op een voorziening. In het bestuursakkoord 2006-2010 tussen centrale stad en stadsdelen is daarom afgesproken dat alle producten uit het basispakket voor ouderen worden herijkt.

2.2 Huidige varianten cliëntondersteuning

Historisch zijn er verschillende varianten van cliëntondersteuning ontstaan in de stad. De varianten ingericht voor cliëntondersteuning aan specifieke doelgroepen, wordt door verschillende partijen geboden en kent diverse financieringsstromen. De herijking van de cliëntondersteuning vindt in deze context plaats, met als doel om de functie cliëntondersteuning eenduidiger neer te zetten.

2.2.1 Cliëntondersteuning aan ouderen

Cliëntondersteuning aan ouderen is de verantwoordelijkheid van stadsdelen. Stadsdelen maken daarover afspraken met de organisaties Maatschappelijke Dienstverlening (MaDi), zij bieden cliëntondersteuning aan ouderen van 55 jaar en ouder, deze functie heet ouderenadvisering. De financiering van deze variant verloopt via het welzijnsbudget van de stadsdelen. Omdat sommige MaDi's ook een AWBZ erkenning komt het voor dat bepaalde onderdelen van cliëntondersteuning ondergebracht worden bij de functie Ondersteunende Begeleiding die bekostigd wordt vanuit de AWBZ. In een aantal stadsdelen is het loket Zorg en Samenleven bij de MaDi ondergebracht, daar wordt binnen het loket tijdens een informatie en adviesgesprek vaak geschat of de ouderenadviseur ingezet wordt omdat de problematiek of de vraag complex en meervoudig is.

In heel Amsterdam maakte in 2003 meer dan 1216¹ ouderen gebruik van een ouderenadviseur. Ouderenadviseur is een functie op Hbo-niveau, die onderdeel uitmaakt van het ouderenwerk. Een ouderenadviseur is een specialist in het ondersteunen van zelfstandig wonende ouderen met meervoudig complexe problemen op het terrein van welzijn en/of wonen, veelal gecombineerd met somatische, financiële, (psycho-) sociale en/of psychogeriatrische problemen. De ouderenadviseur richt zich op de lichamelijke en/of geestelijke gezondheid van ouderen, in de vraagverheldering is aandacht voor de levensgebieden: ADL-functies, huishoudelijke verzorging, sociale contacten, bezigheden, huisvesting, woonomgeving, mobiliteit en administratie/financiën². Het verschil met ouderenwerkers is dat deze ouderen ondersteunen met de eenvoudigere, enkelvoudige vragen of problemen en over het algemeen een lager opleidingsniveau bezitten. Ouderenadvisering heeft tot doel de zelfredzaamheid en het welbevinden van ouderen te behouden of vergroten. Uitgangspunt is dat de oudere zoveel mogelijk de regie over het eigen leven behoudt of herwint. MaDi geeft aan dat een traject cliëntondersteuning gemiddeld een half jaar duurt, maar kan variëren van een paar maanden tot meer dan een jaar.

¹ Cijfers op basis van O&S onderzoek Efficiencyslag basispakket ouderen 2005. Van de opgegeven aantallen ontbreken de aantallen klanten van de stadsdelen Oud-West, Amsterdam –Centrum, Oost-Watergraafsmeer en Osdorp.

² Volgens de zgn. meetlat-methode wordt de meervoudige complexe problematiek op de verschillende levensgebieden in kaart gebracht.

De MaDi's geven aan dat er bij een deel van de doelgroep ouderen sprake is van een blijvende behoefte aan regieondersteuning, door een toename van de complexiteit van de problemen van ouderen het steeds moeilijker is om de ondersteuning te beëindigen. Deels wordt dit opgevangen met de functie Begeleiding en Monitoring van MaDi's; dit is een langduriger, minder intensief traject waarbij de klant gevolgd wordt en er ingespeeld kan worden op wijzigingen in diens leefsituatie of ontstane behoeften aan ondersteuning. Het gaat hierbij om klanten waar blijvend een 'oogje in het zeil' gehouden wordt.

2.2.2 Cliëntondersteuning aan mensen met een beperking (lichamelijk, verstandelijk en chronisch ziek)

MEE biedt in heel Amsterdam aan zo'n 3500³ klanten per jaar cliëntondersteuning. MEE biedt dat aan mensen met een lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke beperking, mensen met hersenletsel (niet aangeboren), een chronische ziekte of mensen met een stoornis in het autistisch spectrum. Deze variant wordt bekostigd vanuit de AWBZ met een subsidieregeling MEE. Er zijn landelijk plannen om in het kader van de Wmo de subsidiegelden van MEE over te hevelen naar de gemeente. Momenteel worden er onderhandelingen gevoerd, er is nog geen definitief besluit genomen.

De MEE consulent informatie en advies informeert en adviseert klanten in hooguit twee gesprekken (deels vindt dit plaats in de loketten Zorg en Samenleven). Als er meer tijd nodig blijkt voor vraagverheldering en het beantwoorden van die vragen dan wordt cliëntondersteuning ingeschakeld via de MEE consulent jeugd of volwassenen. De vraagverheldering door de MEE consulent richt zich op de levensgebieden: onderwijs, opvoeding, dagopvang, persoonlijke problemen, wonen, werken, sociale voorzieningen, inkomen, vervoer, of vrije tijd. De methodiek van MEE is (net als bij MaDi) gericht op het herstellen van de zelfredzaamheid en regie van de klant op zijn/haar leven. Een traject cliëntondersteuning duurt ook bij MEE gemiddeld een half jaar, maar varieert per klant van een paar maanden tot een jaar.

Naast cliëntondersteuning biedt MEE een breder pakket aan ondersteuning. Bijvoorbeeld kortdurende en kortcyclische ondersteuning, waarbij de cliëntondersteuner gerichte begeleiding biedt bij het aanleren van bepaalde vaardigheden omdat er geen indicatie of voorziening is, of omdat met deze gerichte ondersteuning de klant al geholpen is. Ook verricht MEE soms diagnostisch onderzoek en cursussen in groepsverband zoals bijv. sociale vaardigheidstraining.

2.2.3 Cliëntondersteuning aan (O)GGZ cliënten

Uit eerder onderzoek naar cliëntondersteuning in Amsterdam en uit de verkennende gesprekken komt naar voren dat er een behoefte is aan cliëntondersteuning voor de (O)GGZ doelgroep. Dit is momenteel in Amsterdam versnipperd en niet op voldoende schaal beschikbaar.

Het Steunpunt GGZ van het APCP ondersteunt mensen met psychische klachten bij het zoeken naar vormen van zorg, begeleiding en huisvesting. Het Steunpunt biedt ook administratieve ondersteuning en adviseert bij vragen rondom uitkeringen en financiële regelingen. Deze vorm van cliëntondersteuning aan de GGZ doelgroep wordt door het Steunpunt door HBO-geschoold personeel uitgevoerd. In 2007 zijn er 421⁴ unieke cliënten geregistreerd. De tijdsinvestering verschilt van éénmalig contact tot zeer intensieve ondersteuning gedurende een langere tijd. Cliënten zijn door het steunpunt begeleid naar diverse instanties voor hulp, huisvesting, (inkomens)ondersteuning, etc. De taken van het Steunpunt GGZ, inclusief cliëntondersteuning, worden stedelijk gefinancierd vanuit de Dienst Zorg en Samenleven.

Ook MEE begeeft zich steeds meer op het werkgebied cliëntondersteuning aan de GGZ doelgroep. Mensen met een stoornis in het autistisch spectrum behoren tot de doelgroep van MEE, MEE heeft soms te maken met klanten met dubbele problematiek waarbij bijvoorbeeld naast een lichamelijke beperking of chronische ziekte ook sprake is van een (vorm van) psychiatrische- of gedragsproblematiek.

Ook de MaDi's herkennen de behoefte aan specifieke cliëntondersteuning voor deze doelgroep en hebben soms te maken met ouderen met een psychiatrische problematiek.

³ In 2008. Dit aantal is gebaseerd op het totaal aantal unieke klanten van MEE. Deze klanten hebben verschillende diensten afgenomen, waarvan cliëntondersteuning de grootste dienst is.

⁴ Bron: Jaarverslag Steunpunt GGZ 2007

In het kader van de ontwikkeling van Maatschappelijke Steunsystemen wordt door stadsdelen onderdelen van cliëntondersteuning geboden, het gaat hierbij vaak om de (O)GGZ doelgroep (zie verder bij de paragraaf MSS).

Het is mogelijk dat onderdelen van cliëntondersteuning aan (O)GGZ cliënten in de huidige situatie worden ingevuld binnen de AWBZ functie Ondersteunende Begeleiding.

2.2.4 Cliëntondersteuning en het basispakket voor mantelzorgers

In Amsterdam wordt sinds 1 januari 2009 binnen het basispakket mantelzorgondersteuning invulling gegeven aan het ondersteunen van mantelzorgers bij het uitvoeren van hun zorg voor een naaste. De koppeling met cliëntondersteuning is tweeledig:

1. Het is denkbaar dat niet de klant zelf maar een mantelzorger aanklopt, met of namens de klant, op zoek naar een passend aanbod zorg en voorzieningen. Of dat het inzetten van zorg en voorzieningen voor de cliënt nodig is om de mantelzorger te ontlasten, zodat overbelasting en uitval van de mantelzorger voorkomen wordt.
2. Ook kan de mantelzorger van een klant zelf emotionele, educatieve of materiële ondersteuning nodig hebben om zijn/haar mantelzorgtaak te kunnen blijven vervullen. Hieraan wordt invulling gegeven binnen het basispakket voor mantelzorgers. Cliëntondersteuners moeten op de hoogte zijn van deze ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers. Zij kunnen mantelzorgers op dit aanbod wijzen, er informatie over geven en er desgewenst naar toeleiden.

In 2009 worden cliëntondersteuners in Amsterdam geïnformeerd over de mogelijkheden van de producten en ondersteuningsmogelijkheden van het basispakket mantelzorg. Er wordt afgesproken hoe de inzichten van de herijking cliëntondersteuning toegepast kunnen worden op (cliënt)ondersteuning aan mantelzorgers.

2.3 Veranderingen in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

De AWBZ is aan veranderingen onderhevig. Om de AWBZ beheersbaar te houden wordt deze steeds meer toegespitst op de zorg voor de zware doelgroepen. De wijzigingen hebben grote consequenties voor het gebruik van Wmo-voorzieningen in de stad. Activiteiten die gericht zijn op participatie gaan uit de AWBZ, de financiering hiervan komt slechts zeer ten dele over naar de Wmo. Het gaat bijvoorbeeld om Ondersteunende en Activerende begeleiding en MEE.

2.3.1 Ondersteunende en Activerende Begeleiding

In 2009 zullen de functies behandeling, ondersteunende en activerende begeleiding worden samengevoegd tot 2 functies: begeleiding en behandeling. Minder mensen zullen recht krijgen op begeleiding, voor degenen die het nog wel krijgen wordt het aantal uren begeleiding minder en participatie is geen doelstelling meer. Deze pakketmaatregel heeft consequenties voor de vraag die op de gemeente afkomt. De verwachting is dat landelijk 15% van de 60.000 mensen die geen aanspraak meer kunnen maken op de AWBZ, zullen aankloppen bij de gemeente, het onderwijs of de jeugdzorg. Voor zover bekend is komt er nauwelijks extra geld beschikbaar om de gevolgen van de maatregel op te vangen, terwijl binnen de AWBZ een bezuiniging wordt ingeboekt van 800 miljoen euro. Er komt landelijk in 2009 50 miljoen beschikbaar voor de zogenoemde aanpalende domeinen (wmo, jeugdzorg en onderwijs) en de jaren daarna 150 miljoen. Hoe het geld verdeeld gaat worden onder de terreinen jeugd, zorg en onderwijs over de verschillende gemeenten is nog niet duidelijk. Momenteel wordt door een ingestelde DZS Taskforce onderzocht wordt wat de gevolgen zijn van de maatregelen, waarbij ook meegenomen wordt of er (varianten van) cliëntondersteuning geboden werd aan bepaalde doelgroepen binnen deze functies. Het is denkbaar dat er varianten van cliëntondersteuning aan (O)GGZ cliënten uit de functie OB werden gefinancierd (ter compensatie van een beperkt aanbod cliëntondersteuning) en dat ook ouderenadviesing aan bijvoorbeeld licht dementerenden bij sommige MaDi's gefinancierd werd vanuit de functie OB. In 2009 worden de consequenties van de AWBZ pakketmaatregel op cliëntondersteuning inzichtelijker, dit leidt tot aanvullende voorstellen die daarop inspelen.

2.3.2 MEE

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning zijn er plannen om de subsidiegelden van MEE over te hevelen van de AWBZ naar de gemeente. Aanvankelijk was het de bedoeling dat die overheveling in 2008, in aansluiting op de overheveling van de hulp bij het huishouden, zou plaats vinden. Er is echter herhaaldelijk tot uitstel besloten. Over hoe, wanneer en onder welke condities deze middelen overkomen is nog geen besluit gevallen. Op de herijking van de cliëntondersteuning is

deze ontwikkeling van grote invloed. Als er overheveling plaatsvindt vallen alle varianten van cliëntondersteuning onder de Wmo en de regie van de gemeente. In 2009 wordt de besluitvorming over de overheveling van MEE op de voet gevolgd en overleg gevoerd met MEE.

2.4 Bereiken van doelgroepen die zelf de vraag niet stellen

2.4.1 Vroeg-erop-af en Achter de voordeur

Verschillende initiatieven in Amsterdam zoals 'Vroeg-erop-af' en 'Achter de voordeur' zijn erop gericht om vroegtijdig te signaleren of er bij een persoon of binnen een gezinssituatie sprake is van een (dreigende) ontregelde situatie. Het doel is, tijdig in kunnen spelen en ondersteuning in te kunnen schakelen als dat nodig is. Het is heel goed denkbaar dat cliëntondersteuning ingezet wordt, als gesignaleerd wordt dat er sprake is van regieverlies. Met vraagverheldering, versterking van de eigen regie en hulp bij het inschakelen van de juiste zorg of voorzieningen binnen cliëntondersteuning kunnen mensen zich vervolgens weer beter redden.

2.4.2 Maatschappelijke Steun Systemen (MSS)

Stadsdelen ontwikkelen momenteel maatschappelijke steunsystemen. Deze richten zich op mensen met meerdere problemen die niet zelf om hulp vragen. Hierbij gaat het vaak (maar niet altijd) om mensen met psychiatrische problematiek. Bij de ontwikkeling van MSS wordt in de beginfase stevig geïnvesteerd in het helder krijgen van de vraag van de cliënt en in het samen met de cliënt opzetten van een traject waarin op verschillende levensgebieden aanbod wordt ontwikkeld. In deze fase zitten dus veel elementen van cliëntondersteuning. De stadsdelen ontvangen structurele financiering voor de ontwikkeling en het in standhouden van maatschappelijke steunsystemen.

2.4.3 Multiprobleemgezinnen (MPG aanpak)

Multiprobleemgezinnen zijn gezinnen die kampen met een chronisch complex van problemen, zoals psychosociale, financiële en werkgerelateerde problemen en die vaak een verstoorde relatie met de hulpverlening hebben. De afgelopen jaren is geconstateerd dat multiprobleemgezinnen beter geholpen moeten worden. Uit onderzoek is gebleken dat de zorg versnipperd is, er een gebrek aan effectiviteit is in de jeugdhulpverlening en gebrek aan zorg voor een deel van de multiprobleemgezinnen, zij blijven buiten beeld. Voor deze gezinnen wordt in Amsterdam (en in de stadsregio) een aanpak ontwikkeld. Begin 2008 heeft de projectgroep MPG voor de stadsregio werkafspraken gemaakt die in het convenant MPG zijn vastgelegd.

Het is van belang om vanuit cliëntondersteuning aan te haken bij bestaande aanpakken die gericht zijn op het bereiken van groepen die zelf de vraag niet stellen, omdat voor deze groepen het inzetten van cliëntondersteuning wenselijk kan zijn. Om de juiste klanten op het juiste moment binnen de keten door te leiden naar cliëntondersteuning worden deze aanpakken in 2009 geïnformeerd over cliëntondersteuning en waar mogelijk worden afstemmings- en samenwerkingsafspraken gemaakt. Dit wordt meegenomen in een onderzoek naar de verwachte instroom van cliëntondersteuning vanaf 2010-2011.

3. Uitgangspunten cliëntondersteuning

3.1 De functie cliëntondersteuning

3.1.1 Definitie cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning is tijdelijke ondersteuning aan klanten die meervoudige, complexe problemen op meerdere levensgebieden hebben ten gevolg van een beperking, de regie (even) kwijt zijn en waarbij sprake is van een ontregelde situatie.

Binnen deze definitie is de doelgroep scherper en nauwer dan in de landelijke Wmo definitie van cliëntondersteuning. Hier is voor gekozen omdat we uit willen gaan van een ketenbenadering en een heldere afbakening van cliëntondersteuning daarbinnen. Aan de voorkant van cliëntondersteuning vindt informatie, advies en korte vraagverheldering plaats, aan de achterkant vindt de klant zorg en voorzieningen die (langduriger) de klant ondersteunen om beter en langer zelfstandig te kunnen blijven wonen ondanks de beperkingen.

Cliëntondersteuning voldoet aan de volgende kwaliteitsaspecten:

| | |
|--------------------------|---|
| Vraaggericht: | vanuit de vraag en behoefte van de klant |
| Onafhankelijk: | ondersteuning en advies aan de klant, onafhankelijk van zorg- en hulpaanbod |
| Deskundig: | voldoen aan het profiel van een cliëntondersteuner |
| Bekend en laagdrempelig: | klanten weten de organisaties die cliëntondersteuning bieden te vinden en deze zijn laagdrempelig, toegankelijk en klantvriendelijk |

3.1.2 Doel cliëntondersteuning

Het doel van cliëntondersteuning is tijdelijke regieondersteuning bieden aan klanten met een beperking en meervoudige, complexe problemen, waar mogelijk door het inschakelen van zorg en voorzieningen en/of een netwerk rond de klant om de zelfredzaamheid van de klant te bevorderen en de eigen regie te behouden of hervatten. Cliëntondersteuning vervult hiermee een belangrijke functie in het bevorderen van het zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen van verschillende (Wmo)doelgroepen.

Er wordt samen met de klant gezocht naar oplossingen voor de belemmeringen die de klant ervaart of heeft bij het zelfstandig wonen. Er wordt geholpen met het inschakelen van zorg en ondersteuning die aansluit bij de behoefte van de klant tot hij het heft weer in eigen hand heeft en/of er zorg of voorzieningen zijn ingeschakeld. Cliëntondersteuning is daarmee meer dan een eenmalig contact (informatie en advies) maar minder intensief en langdurig dan reguliere zorg- of hulpverlening. Het gaat om een tijdelijke mid-functie die zich bevindt tussen de vraag van de klant en zorg en ondersteuning.

3.1.3 Duur cliëntondersteuning

In afwijking van de andere producten uit het basispakket individueel gerichte welzijnsdiensten wordt er bij cliëntondersteuning geen onderscheid gemaakt tussen kort- en langdurig aanbod binnen het product. Je zou kunnen zeggen dat een verkorte versie van cliëntondersteuning zich bevindt aan 'de voorkant' in loketten (informatie, advies en korte vraagverheldering) en dat een langdurig aanbod zich bevindt aan 'de achterkant' (in het zorg- en hulpverleningsaanbod) waarbij de klant langdurig iemand heeft die 'een oogje in het zeil' houdt en ondersteunt bij het zelfstandig wonen als dat nodig is.

In 2009 wordt de bandbreedte voor de duur van een traject cliëntondersteuning vastgesteld, in lijn met de afbakening in de keten. Hierbij wordt rekening gehouden met de ontwikkelingen binnen het verbeterprogramma Welzijn.

3.1.4 Wie heeft toegang tot cliëntondersteuning

De diensten die geboden worden in het kader van de Wmo moeten voor elke Amsterdammer met een beperking toegankelijk zijn, maar uiteindelijk wel terecht komen bij de mensen voor wie ze bedoeld zijn. Alle diensten zijn immers schaars.

Cliëntondersteuning is bedoeld voor mensen die zelfstandig wonen en die:

1. problemen hebben die voortkomen uit het hebben van een lichamelijke, psychische, verstandelijke, materiële en psychosociale of leeftijdsgebonden beperking of een combinatie daarvan; en
 2. te maken hebben met meervoudige en complexe problemen, meervoudig wil zeggen op meerdere levensgebieden; en
 3. de regie (even) kwijt zijn en/of waarbij sprake is van een (dreigende) ontregelde situatie.
- Het gaat niet om problemen waarbij een korte vraagverheldering en doorverwijzing volstaat of om situaties waarin een geschikte oplossing of passend aanbod direct voor handen is.

Tijdens de korte vraagverheldering wordt gekeken of de klant voldoet aan bovenstaand profiel. Indien de klant voldoet aan het profiel, wordt deze toegeleid naar de cliëntondersteuner. In 2009 wordt een toegangprotocol cliëntondersteuning opgesteld en getoetst in een aantal loketten Zorg en Samenleven.

3.1.5 Wat biedt de cliëntondersteuner

Cliëntondersteuning bestaat uit het bieden van tijdelijke regieondersteuning aan de klant (en zijn/haar omgeving), welke bestaat uit de volgende elementen:

- Vraagverheldering van meervoudige, complexe problematiek (analyse)
- Inzicht bieden in mogelijke oplossingen
- Onafhankelijk adviseren van de klant bij het maken van de keuze in het aanbod welke het beste aansluit op de vraag en behoefte van de klant
- Regieversterking van de klant (en zijn omgeving)
- Doorverwijzen, bemiddelen en/of toeleiden naar het juiste/gewenste reguliere aanbod zorg en voorzieningen en/of inzet van een (informeel) netwerk rond de klant

Een cliëntondersteuner voldoet aan het volgende profiel:

- Deskundige professional op HBO-niveau
- Staat aan de kant van de klant, stelt diens vraag centraal
- Heeft uitstekende sociale- en communicatieve vaardigheden
- Heeft uitstekende vaardigheden op het gebied van vraagverheldering
- Heeft een goed inlevingsvermogen (empathie)
- Werkt onafhankelijk van het zorg- en hulpaanbod
- Beschikt over vaardigheden om de klant handvatten te bieden om de eigen regie van de klant (en zijn omgeving) te versterken
- Heeft de vaardigheden om het netwerk van de klant te betrekken bij het proces
- Kent de sociale kaart
- Beschikt over kennis en vaardigheden om de klant onafhankelijk te adviseren en ondersteunt daarmee bij het maken van keuzes in het zorg- en voorzieningenaanbod, zodat deze aansluit op zijn situatie en vraag
- Kan communicatie aanpassen om informatie en advies helder over te brengen aan de klant
- Het kan een pre zijn als de cliëntondersteuner tevens een ervaringsdeskundige is

Een cliëntondersteuner is een deskundige professional zoals hierboven beschreven, maar soms worden onderdelen gedaan door ander personeel, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen (lotgenoten) en/of leden van het netwerk van de klant en mantelzorgers.

Rol van het netwerk en mantelzorgers

Het netwerk van de klant en mantelzorgers spelen een belangrijke rol in de regieondersteuning voor de geschetste cliëntengroepen. Als iemand geen beroep kan doen op zijn/haar netwerk is het gevaar op een ontregelde situatie en op terugval naar regieverlies groter.

Tegelijk kan het nodig zijn om cliëntondersteuning te bieden in een situatie waarbij wel sprake is van een betrokken netwerk. De cliëntondersteuner is professioneel vraagverhelderaar en kan helpen inschatten wat er nodig is en weet wat er beschikbaar is aan hulp. De cliëntondersteuner betreft in het traject het netwerk en bespreekt samen met de klant en het netwerk welke rol het netwerk kan (blijven) vervullen in het ondersteunen van de klant. (zie ook paragraaf 2.2.4 cliëntondersteuning en het basispakket voor mantelzorgers)

3.1.6 Diversiteit en specifieke expertise binnen cliëntondersteuning

Hierboven is beschreven wat de functie cliëntondersteuning inhoudt en wat de cliëntondersteuner voor taak heeft. Echter, cliëntondersteuning is en blijft maatwerk waarbij per klant gekeken moet worden waaraan behoefte is en (vooral) welke rol de cliëntondersteuner daarin kan vervullen binnen

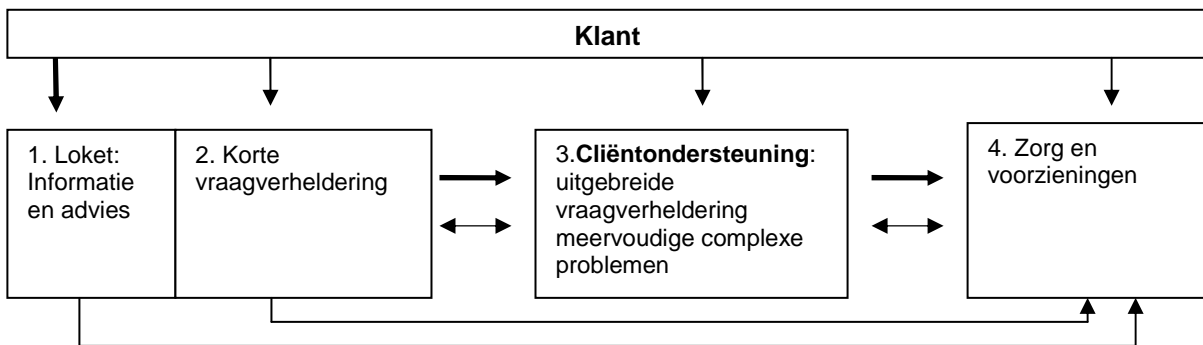
het kader van zijn werkzaamheden. Het geschetste profiel van de cliëntondersteuner zal gelden voor alle cliëntondersteuners, maar daarnaast is specifieke expertise nodig op problematieken. Cliëntondersteuners zullen zich (deels) gespecialiseerd hebben, om mensen te kunnen ondersteunen met een bepaalde beperking. Dat is van belang omdat er bijvoorbeeld een bepaalde aanpak of bejegening nodig is en er specifieke voorzieningen en/of regelingen zijn voor specifieke groepen klanten.

In de huidige situatie is te zien dat verschillende organisaties die cliëntondersteuning bieden ook deze specifieke expertise hebben opgebouwd. Ook is het van belang dat cliëntondersteuning bereikt wordt en toegankelijk is voor doelgroepen die nu moeilijk bereikt worden, zoals (oudere) migranten, mensen met een (O)GGZ achtergrond en mensen in een sociaal isolement. Voor deze doelgroepen zal het aanbod wellicht verder ontwikkeld moeten worden. In 2009 wordt aangehaakt op bestaande aanpakken die het bereiken van deze doelgroepen tot doel hebben en getoetst worden of er binnen cliëntondersteuning uitbreiding van specifieke expertise nodig is.

3.2 De afbakening met de voor- en achterkant van cliëntondersteuning

Uit de verkennende gesprekken is gebleken dat de werkwijze van de verschillende aanbieders van cliëntondersteuning in de kern overeenkomt. De werkwijze cliëntondersteuning onderscheidt zich in de verschillende varianten vooral in de afbakening ten opzichte van de voorkant van cliëntondersteuning (het loket) en de achterkant van cliëntondersteuning (zorg en dienstverlening). In deze 'keten' is cliëntondersteuning een tijdelijke mid-fase in het proces waarbij een klant met meervoudige en complexe problematiek op zoek is naar de juiste oplossing voor zijn probleem en/of antwoord op zijn vraag. Cliëntondersteuning is een product met een kop en een staart. Maar, zo is gebleken uit de verkennende gesprekken, hoe de voor- en achterkant is georganiseerd is van grote invloed op hoe de cliëntondersteuning door de aanbieders wordt ingevuld.

Schematisch ziet die keten er als volgt uit:



Toelichting schema: De dikke pijl geeft aan wat de gebruikelijke route is, de andere pijlen geven aan dat de werkelijkheid weerbarstig is en dat cliënten op verschillende plaatsen de keten binnen kunnen komen en binnen de keten verschillende paden kunnen bewandelen.

Onderstaand wordt beschreven hoe de keten verloopt, wat er gebeurt en welke factoren van invloed zijn op de overdracht van de ene functie in de keten naar de volgende. De nummers van de stappen in het ketenschema komen overeen met de nummering in de paragrafen

3.2.1 Informatie en advies (1)

Klanten komen bij cliëntondersteuning terecht doordat zij zich met een vraag melden bij een 'loket'. Soms is dit het loket Zorg en Samenleven, maar ook via andere wegen komt de klant bij cliëntondersteuning terecht. Bijvoorbeeld via de huisarts, thuiszorg, ziekenhuis, belangenorganisaties, etc. Bij het loket blijkt dan dat er sprake is van meervoudige, complexe vragen en dat de klant de regie (even) kwijt is. Soms komt iemand wel binnen met een simpele vraag, maar de loketmedewerker signaleert dat er een 'vraag achter de vraag' is en dat er uitgebreide vraagverheldering en ondersteuning nodig is. Ook kan het zo zijn dat de vraag simpel lijkt, maar dat het probleem van de klant of de oplossing voor het probleem heel complex is. In overleg met de klant wordt de passende organisatie ingeschakeld om aan nadere vraagverheldering te doen en op zoek te gaan naar de passende oplossingen daarvoor, als er sprake is van meervoudige complexe problematiek kan de cliëntondersteuner ingeschakeld worden.

Veel klanten die bij het loket komen met een vraag kunnen direct geholpen worden. Als er sprake is van een eenvoudige vraag die meteen beantwoord kan worden of als het een enkelvoudige behoefte

is waarbij een doorverwijzing naar zorg of dienstverlening kan volstaan, dan is cliëntondersteuning als mid-fase op weg naar de juiste zorg of dienstverlening niet nodig. Bovendien geldt dat hoe beter verkenning van de vraag al plaatsvindt binnen de fase van informatie en advies hoe minder vaak het nodig is om door te verwijzen naar cliëntondersteuning. Dit geldt zeker voor een groep klanten in de 'midden categorie'; mensen die met een vraag komen die niet eenvoudig en simpel is, maar ook niet zodanig complex dat er cliëntondersteuning nodig is.

3.2.2 Korte vraagverheldering (2)

Een vervolg gesprek met een medewerker in het loket, die kennis heeft van specifieke doelgroepen en de sociale kaart goed beheerst (of hierover iemand kan consulteren) kan die korte vraagverheldering doen en de klant (vanuit het loket) de juiste weg wijzen naar passend aanbod.

In veel loketten Zorg en Samenleven is nauwe samenwerking met de organisaties die cliëntondersteuning bieden. In een aantal gevallen wordt het loket Zorg en Samenleven zelfs gerund worden door een MaDi. Als deze expertise in huis is kan een eerste vraagverhelderingsgesprek binnen het loket Zorg en Samenleven gevoerd worden door een medewerker van het loket, MaDi, MEE of Steunpunt GGZ. Cliëntondersteuning kan een volgende stap zijn als de problematiek te complex een meervoudig is en korte vraagverheldering niet volstaat. Onafhankelijk van wie het korte vraagverhelderingsgesprek voert is het van belang dat er een 'warme overdracht' plaatsvindt naar de cliëntondersteuner.

Consequenties

In de ontwikkeling van de loketten Zorg en Samenleven is de samenwerking met de partners die cliëntondersteuning bieden van groot belang. Hoe meer klanten binnen het loket geholpen kunnen worden naar het juiste aanbod hoe minder er een beroep gedaan wordt op cliëntondersteuning. In 2009 wordt een toegangprotocol voor cliëntondersteuning opgesteld op basis van de uitgangspunten en getoetst in een aantal loketten Zorg en Samenleven. Hier wordt aangehaakt op de ontwikkelingen rond de (brede) loketten Zorg en Samenleven.

De medewerkers van de loketten Zorg en Samenleven worden in 2009 geschoold om specifieke klantgroepen te herkennen ten behoeve van toeleiding naar cliëntondersteuning.

3.2.3 Cliëntondersteuning (3)

Tijdens de korte vraagverheldering blijkt op welke levensgebieden of de klant problemen of belemmeringen ervaart. Als deze meervoudig en complex zijn en er sprake is van een onregelde situatie wordt de klant desgewenst aan een cliëntondersteuner gekoppeld en vindt er uitgebreide vraagverheldering plaats, de analyse. Soms is er sprake van een acuut probleem, een crisissituatie bij de klant. In dat geval is dat het eerste waar de cliëntondersteuner zich op richt, het voorkomen van erger of oplossen van een urgent probleem. Er wordt dan direct actie ondernomen om de ergste problemen op te lossen.

Er wordt tijdens de cliëntondersteuning met de klant besproken wat hij/zij nodig heeft om het heft weer in eigen handen te krijgen. Besproken wordt op welke wijze het netwerk van de klant, zoals bij de Eigen Kracht Conferentie⁵, of bijvoorbeeld vrijwilligers betrokken kunnen worden en welke zorg of ondersteuning er ingezet kan worden. De cliëntondersteuner biedt hierin advies en overzicht en helpt de klant om keuzes te maken. Vervolgens kan de cliëntondersteuner helpen om die zorg en ondersteuning in te schakelen en aan te vragen; de klant er naartoe te leiden. Dit is de functie van cliëntondersteuning (zie ook paragraaf 3.1).

3.2.4 Overdracht naar zorg en voorzieningen (4)

Als er een aanbod of een oplossing op de vraag ingeschakeld is en/of de klant weer de regie kan nemen over zijn eigen leven wordt de cliëntondersteuning beëindigd. De huidige aanbieders geven aan dat een dergelijk traject gemiddeld een halfjaar duurt, maar kan variëren van een paar maanden tot een jaar. In uitzonderlijke gevallen zelfs langer dan een jaar. Uit de verkennende gesprekken en eerder onderzoek naar cliëntondersteuning is gebleken dat het beëindigen van cliëntondersteuning soms lastig is, vooral als de overdracht naar zorg en dienstverlening niet optimaal is of als de klant blijvend regieondersteuning nodig heeft.

Een traject cliëntondersteuning kan (pas) eindigen als:

1. de klant het heft weer in eigen handen heeft en zelfredzaam is; of

⁵ Een Eigen Kracht Conferentie geeft mensen de mogelijkheid om zelf, samen met familie, vrienden en andere bekenden, een plan te maken voor een oplossing of voor hulp. De kracht voor de oplossing komt vanuit de familie en alle belangrijke mensen daaromheen.

2. er zorg, dienstverlening en voorzieningen en/of een (informeel) netwerk ingeschakeld is wat inspeelt op de behoefte van de klant en waardoor hij/zij het heft weer in eigen hand heeft en beter zelfstandig kan wonen, en/of;
3. er is voorzien in een vorm van vervolgregieondersteuning ('oogje in t zeil functie') indien de klant dit nodig heeft.

Ad 1)

Als een klant tijdelijk de regie heeft verloren en met behulp van de cliëntondersteuner een aantal zaken heeft geregeld en de situatie is gestabiliseerd. Dit kan bijvoorbeeld als zorg en dienstverlening niet nodig gebleken is, dit niet het antwoord op de vraag van de klant is of als deze voortgezet wordt zoals al werd verleend.

Ad 2)

De meeste trajecten cliëntondersteuning zullen leiden tot het inschakelen van een passend aanbod van zorg en voorzieningen. Hierbij is ook het netwerk van de klanten betrokken indien gewenst en mogelijk. Dit aanbod helpt de klant om weer het heft in eigen handen te hebben en zelfstandig te kunnen (blijven) wonen. Bij het inschakelen van zorg en voorzieningen worden momenteel binnen de cliëntondersteuning de volgende knelpunten ervaren:

- Als klanten te maken krijgen met verschillende zorgverleners is het extra belangrijk dat er één coördinatiepunt is. In de verkennende gesprekken is het signaal gegeven dat in deze functie (casemanagement) onvoldoende is voorzien in de huidige situatie.
- Of er zorg en voorzieningen ingeschakeld kan worden is mede afhankelijk van de beschikbaarheid ervan. Langdurende aanvraagprocedures en wachtlijsten in de zorg kunnen ertoe leiden dat cliëntondersteuning (nog) niet beëindigd kan worden.
- Of er zorg en voorzieningen ingeschakeld kan worden hangt ook samen met het feitelijke aanbod. Cliëntondersteuning wordt soms niet beëindigd omdat er geen passend aanbod is en de cliëntondersteuner inspeelt op deze lacune.

Ad 3)

Uit de verkennende gesprekken met MaDi, MEE en Steunpunt GGZ blijkt dat het bij sommige doelgroepen lastiger is om de cliëntondersteuning te beëindigen, omdat de klant blijvend regieondersteuning nodig heeft of omdat er behoefte blijft aan iemand die een oogje in 't zeil houdt. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om doelgroepen:

1. waarbij de beperking dusdanig ernstig of cognitief is dat eigen regie moeilijk blijft, denk aan sommige (O)GGZ klanten en ouders met een verstandelijke beperking, of
2. waarbij het aannemelijk is dat de situatie alleen maar verslechtert en niet verbetert, denk aan oudere ouderen en dementerenden.

Deze functie is volgens de partijen momenteel onvoldoende geborgd bij de beëindiging van cliëntondersteuning, maar kan op verschillende manieren georganiseerd worden. Hierbij kan aansluiting gezocht worden in het huidige AWBZ of Wmo aanbod. Daarnaast kan iemand uit het netwerk, een vrijwilliger, een 'maatje', of een ervaringsdeskundige een belangrijke rol vervullen, maar deze functie is in de kern niet de taak van de cliëntondersteuner. Als gesignaleerd wordt dat cliëntondersteuning in een later stadium wel weer nodig is, omdat bijvoorbeeld de situatie van de klant is gewijzigd en het aanbod niet meer voldoende aansluit op de behoefte van de klant, kan deze de klant terugleiden naar de cliëntondersteuner.

Consequenties

Als er hiaten of knelpunten zijn in de zorg en dienstverlening of er geen blijvend 'oogje in het zeil' is na cliëntondersteuning terwijl dat wel nodig is, kan een traject moeilijk(er) afgesloten worden. De klant heeft namelijk nog steeds een vraag en behoefte die (in ieder geval deels) onopgelost is gebleven. Als cliëntondersteuning dan toch beëindigd wordt is de kans groot dat de klant weer snel terugvalt of vertrouwen verliest. Als de cliëntondersteuner vanuit zijn betrokkenheid bij de klant ondersteuning blijft geven, neemt de duur en de kosten van cliëntondersteuning navenant toe. In 2009 wordt onderzoek gedaan naar de hiaten en knelpunten bij de beëindiging van cliëntondersteuning om afspraken te maken over uitstroom binnen de keten.

3.3 Financiële consequenties herijking cliëntondersteuning

In de notitie 'Naar een Amsterdams basispakket Wmo: Algemene uitgangspunten voor de individueel gerichte welzijnsdiensten' staat dat het uitgangspunt voor de financiering budgettaire neutraliteit is. In de notitie is aan de stadsdelen geadviseerd om de bij de herijking eventueel vrijvallende middelen beschikbaar te houden voor het basispakket van de individuele welzijnsdiensten. Indien middelen niet

toereikend zijn, dan komt dit in beeld op basis van de managementinformatie die de stadsdelen op overeenkomstige wijze leveren.

Cliëntondersteuning wordt in de huidige situatie gefinancierd vanuit zowel het Rijk als de gemeente. De werkzaamheden van MEE worden gefinancierd door het Rijk. De werkzaamheden van de MADI instellingen worden gefinancierd door de stadsdelen en het Steunpunt GGZ door de centrale stad.

De volgende zaken zijn van invloed op het budget cliëntondersteuning:

1. In de toeleiding geldt dat hoe meer klanten via informatie, advies en korte vraagverheldering de weg naar de juiste zorg en voorzieningen vinden, hoe minder klanten doorstromen naar cliëntondersteuning. In 2009 zal het toegangsprotocol opgesteld en in een aantal loketten getoetst worden.
2. Voor de beëindiging van cliëntondersteuning blijkt dat aan randvoorwaarden voldaan moet worden aan de 'achterkant' van de keten om te kunnen beëindigen. Als aan deze randvoorwaarden niet voldaan kan worden betekend dat in veel gevallen dat cliëntondersteuning door zal lopen. Dit heeft financiële consequenties omdat de duur van cliëntondersteuning zal toenemen. Door onderzoek naar hiaten en knelpunten bij beëindiging van cliëntondersteuning wordt dit in 2009 inzichtelijk gemaakt.
3. De consequenties van de veranderingen in de AWBZ worden in 2009 duidelijker. DZS onderzoekt wat de gevolgen zijn van de maatregelen en ook wat voor invloed deze hebben op de functie cliëntondersteuning. Mensen die hun indicatie op de ondersteunende en/of activerende begeleiding verliezen in 2009, krijgen een aantal maanden extra begeleiding als gewenning.
4. Er is op dit moment nog onduidelijkheid over wanneer de overheveling van de subsidiegelden van MEE naar de gemeente zal plaatsvinden. De besluitvorming over de overheveling zal in 2009 nauwlettend gevolgd worden.
5. De kostprijs en bandbreedte voor de duur van een traject cliëntondersteuning wordt in 2009 vastgesteld.

Bovenstaande ontwikkelingen hebben in ieder geval voor het jaar 2009 en waarschijnlijk in 2010 nog geen directe financiële consequenties. Op basis van de vervolgacties in 2009 worden de financiële consequenties inzichtelijk gemaakt en eind van het jaar voorstellen met betrekking tot cliëntondersteuning gedaan. De nieuwe werkwijze wordt in 2010 ingekocht en zal vanaf 2011 uitgevoerd worden.

4. Samenvatting en processchets herijking

4.1 Uitgangspunten op een rij

Onderstaand een overzicht van de belangrijkste uitgangspunten die worden vastgesteld met deze uitgangspuntennotitie:

1. De definitie van cliëntondersteuning:

Cliëntondersteuning is tijdelijke ondersteuning aan klanten die meervoudige, complexe problemen op meerdere levensgebieden hebben, die de regie (even) kwijt zijn en waarbij sprake is van een ontregelde situatie.

2. De inhoud en deskundigheid van het product:

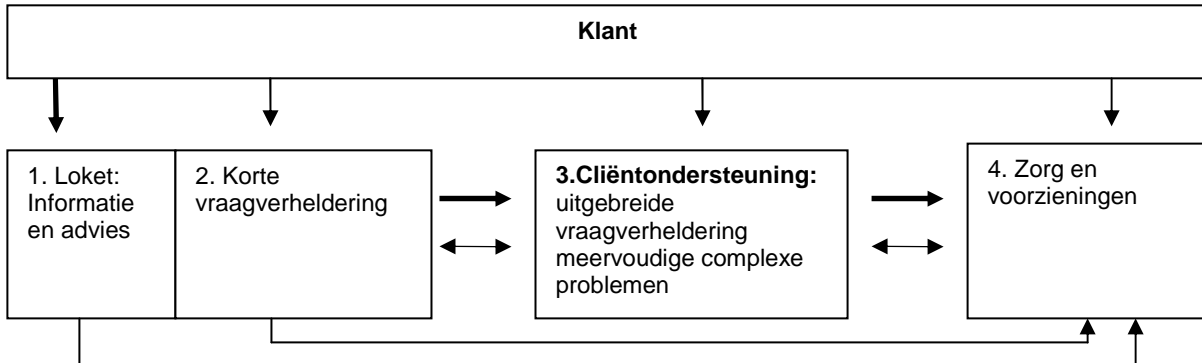
De afgebakende basisfunctie bestaat vanaf 2011 in de hele stad uit de volgende elementen:

- Vraagverheldering van meervoudige, complexe problematiek (analyse)
- Inzicht bieden in mogelijke oplossingen
- Onafhankelijk adviseren van de klant bij het maken van de keuze in het aanbod welke het beste aansluit op de vraag en behoefte van de klant
- Regieversterking van de klant (en zijn omgeving, w.o. netwerk en mantelzorgers)
- Doorverwijzen, bemiddelen en/of toeleiden naar het juiste/gewenste aanbod reguliere aanbod zorg en voorzieningen en/of inzet van een (informeel) netwerk rond de klant

Cliëntondersteuners voldoen in de stad aan hetzelfde deskundigheidsprofiel (zie hoofdstuk 3 uitgangspuntennotitie). Naast deze kerncompetenties bezitten cliëntondersteuners specifieke expertise en vaardigheden op problematieken zodat er gericht cliëntondersteuning aan verschillende klantengroepen in de stad geboden kan worden.

3. De plek van cliëntondersteuning in de keten:

Aan de voorkant van cliëntondersteuning vindt informatie, advies en korte vraagverheldering plaats, aan de achterkant vindt de klant het aanbod van zorg en voorzieningen.



4. De toegang tot cliëntondersteuning:

De toeleiding naar cliëntondersteuning gebeurt tijdens de korte vraagverheldering als blijkt dat directe toeleiding naar zorg en voorzieningen niet mogelijk is. Cliëntondersteuning is bedoeld voor mensen die zelfstandig wonen en die:

1. problemen hebben die voortkomen uit een lichamelijke, psychische, verstandelijke, materiële en psychosociale of leeftijdsgebonden beperking of een combinatie daarvan; en
2. te maken hebben met meervoudige en complexe problemen, meervoudig wil zeggen op meerdere levensgebieden; en
3. de regie (even) kwijt zijn en/of waarbij sprake is van een ontregelde situatie.

Vooralsnog wordt hiermee afgeweken van de toegangscriteria die als paraplu gelden voor het basispakket individuele welzijnsvoorzieningen omdat deze te licht is (betreft alleen punt 1).

5. De duur van cliëntondersteuning:

Cliëntondersteuning is nadrukkelijk een tijdelijke functie en middenfase binnen de keten voor klanten met meervoudige, complexe problemen en op zoek naar het juiste pakket aan zorg en voorzieningen die de klant (langduriger) ondersteunen om beter en langer zelfstandig te kunnen blijven wonen ondanks de beperkingen.

6. Positionering van cliëntondersteuning en de aandachtsgroepen:
 1. Cliëntondersteuning wordt door verschillende partijen in de stad uitgevoerd.
 2. Cliëntondersteuning wordt onafhankelijk van het aanbod zorg- en hulpverlening geboden.
 3. Uitgangspunt is dat er cliëntondersteuning voor verschillende (Wmo) doelgroepen beschikbaar en toegankelijk is.
 4. Extra aandacht zal er zijn voor cliëntondersteuning aan (oudere) migranten, mensen met een (O)GGZ problematiek en mensen die (mede door hun beperking) in een sociaal isolement zijn geraakt.

4.2 Vervolgacties herijking in 2009

Onderstaand de vervolgacties die in 2009 uitgevoerd worden:

1. Informeren van partijen over de uitgangspunten herijking cliëntondersteuning.
2. Een toegangsprotocol cliëntondersteuning opstellen op basis van uitgangspunt 1d en deze toetsen in een aantal loketten Zorg en Samenleven.
3. Medewerkers van loketten Zorg en Samenleven scholen om specifieke klantgroepen te herkennen ten behoeve van toeleiding naar cliëntondersteuning.
4. Onderzoek naar de verwachte instroom van cliëntondersteuning vanaf 2010-2011, daarbij rekening te houden met:
 - a. Consequenties AWBZ pakketmaatregel
 - b. Besluitvorming landelijk over overheveling cliëntondersteuning MEE
 - c. Bestaande aanpakken waaronder Vroeg-erop-af en Achter de voordeur, Maatschappelijke Steunsystemen, aanpak Multi Problem Gezinnen
5. Uitkomsten van 2c te vertalen in advies of uitbreiding van cliëntondersteuning voor specifieke klantgroepen nodig is, op welke manier dat vorm kan krijgen en wat budgettaire gevolgen zijn.
6. Afspraken maken over welke onderdelen van cliëntondersteuning centraal dan wel decentraal aangestuurd moeten worden.
7. Onderzoek naar hiaten en knelpunten bij de beëindiging van cliëntondersteuning om afspraken te maken over uitstroom binnen de keten.
8. De bandbreedte voor de duur van een traject cliëntondersteuning vaststellen, in lijn met de afbakening in de keten.
9. De integrale kostprijs voor cliëntondersteuning vaststellen.
10. Registratie-eisen opstellen voor cliëntondersteuning.

Bij de vervolgacties worden relevante partijen betrokken, waaronder de huidige aanbieders (MaDi's, MEE, Steunpunt GGZ), ketenpartners en aanpalende aanpakken in de stad en cliëntorganisaties.

4.3 Processchets herijking cliëntondersteuning

De herijking cliëntondersteuning is een samenwerking van de Dienst Zorg en Samenleven met de stadsdelen. In de projectgroep zijn de stadsdelen Zeeburg, Oost-Watergraafsmeer en Osdorp vertegenwoordigd.

De herijking kent de volgende fases:

1. De initiatiefase (*afgerond*)
Startnotitie waarin doelstellingen zijn geformuleerd, samenstellen projectgroep en besluitvorming.
2. De definitiefase (*afgerond*)
Gesprekken met partijen uit het veld en cliëntorganisaties, expertmeeting, uitgangspuntennotitie en besluitvorming.
3. De ontwerpfase (*huidige fase, uitvoering in 2009*)
Uitvoeren vervolgacties n.a.v. uitgangspuntennotitie, opstellen eindnotitie incl. productomschrijving cliëntondersteuning (toegangscriteria en werkwijze, bandbreedte duur traject, kwaliteit uitvoering, integrale kostprijs, registratie-eisen t.b.v. monitoring) en besluitvorming.
4. De voorbereidingsfase (*2010*)
Aankondiging nieuwe productomschrijving cliëntondersteuning ten behoeve van subsidieverlening door stadsdelen vanaf 2011. Het is mogelijk dat onderdelen centraal aangestuurd worden.
5. De realisatiefase (*2011*)
Herijkt product cliëntondersteuning is operationeel in de stadsdelen op 1 januari 2011.
6. De nazorgfase (*vanaf 2011*)
Monitoring en bijstelling.