

Aan: Gemeenteraden van de Gemeenten in Noord-Kennemerland

Alkmaar, 1 mei 2015

Betreft: Rectie op de Nota cliëntenondersteuning Regio Alkmaar 2016

Kenmerk: db-cr-mee2015.005.1

Geachte leden van de Gemeenteraad,

Onlangs kregen wij kennis van de "Nota cliëntenondersteuning Regio Alkmaar 2016".

Wij willen als cliëntenraad van MEE-NWH en in onze rol als vertegenwoordiger van kwetsbare burgers die een beroep, willen, doen op een gemeentelijke voorziening enkele punten onder uw aandacht brengen. Het betreft hier punten waarop de nota onvoldoende ingaat c.q. keuzen voorlegt waarover wij twijfels hebben.

Brede opvatting over cliëntenondersteuning

In de nota wordt, zonder dat verder te onderbouwen, gesteld dat "Cliëntondersteuning is een lichte vorm van ondersteuning en vooral gericht op de fase van het keukentafelgesprek en het helpen de weg te vinden in de lokale sociale infrastructuur van algemene voorzieningen". Met deze visie wordt voorbij gegaan aan het gegeven dat er tal van situaties zijn waarin zwaardere vormen van cliëntenondersteuning noodzakelijk zijn. Wij staan achter de wettelijke definitie van cliëntenondersteuning en zijn van mening dat deze zich niet beperkt tot de, in de nota voorgestane, lichte vorm.

Cliëntenondersteuning is een vak

Wij missen in de notitie een duidelijke keuze/uitspraak dat voor de cliëntenondersteuning professionals ingezet worden. Uit onze ervaring met onze cliënten weten we dat het kunnen bieden van een goede en adequate ondersteuning, kennis en ervaring vereist, zowel van de cliënten als van het sociaal domein. Bovendien is onze ervaring dat er een organisatie nodig is die enerzijds de kwaliteit van de dienstverlening bewaakt en anderzijds door scholing e.d. de deskundigheid van de medewerkers op peil houdt.

Wat wil de gemeente bereiken met cliëntenondersteuning?

In de nota wordt o.m. aangegeven als te bereiken doelen:

- De prijs: kan de regio Alkmaar aan haar wettelijke verplichting voldoen voor een bedrag lager dan de beschikbare 2,6 miljoen euro?;
- Het voorkomen van aanvragen voor een maatwerkvoorziening van de gemeente en van bezwaarprocedures kan een effect van cliëntondersteuning zijn. Voor een goed resultaat is het essentieel dat de vraag naar ondersteuning integraal en domein overstijgend wordt bekeken.

Eenzijds ondersteunen we deze doelen, maar anderzijds zijn we van mening dat de in de nota voorgestelde oplossing, conclusie, advies en proces in paragraaf 6 van de notitie, niet garandeert dat de doelen behaald zullen worden.

Wij pleiten er daarom voor om, op basis van een brede visie op cliëntenondersteuning, met betrokken organisaties, welke aantoonbare ervaring en expertise op het terrein van cliëntenondersteuning hebben, een ontwikkeltraject in te gaan voor het nader vormgeven van cliëntenondersteuning.

Behoud van kennis en ervaring

De nota blijft ons inziens vaag voor wat betreft de keuze wie, c.q. welke organisatie(s), cliëntenondersteuning gaan uitvoeren. Wij herhalen hier het pleidooi uit de voorgaande alinea.

Rol en positie van MEE-NWH in het sociaal domein.

In de nota staan op meerdere plaatsen opmerkingen over MEE-NWH, waarin wij ons niet herkennen.

MEE-NWH en haar rechtsvoorgangers biedt al enkele decennia cliëntenondersteuning. Zij doet dit met een groep ervaren consulenten, met kennis van kwetsbare burgers en het sociaal domein. MEE-NWH heeft zicht op nieuwe ontwikkelingen en inzichten op het terrein van cliëntenondersteuning en inrichting van het sociaal domein. In de afgelopen jaren heeft MEE-NWH deelgenomen aan tal van projecten en experimenten in wijk- en sociale teams, in WMO-loketten en zijn alle consulenten getraind in de methode van Sociale Netwerkversterking, een werkwijze die naadloos past bij de doelstellingen die in de nota staan. De veronderstelling dat MEE-NWH haar werkterrein en activiteiten beperkt tot burgers met een beperking is onjuist. Zij zijn over de volle breedte van het sociaal domein actief.

Als cliëntenraad zijn wij actief betrokken bij de transitie en de introductie van nieuwe werkwijzen en kunnen stellen dat:

- MEE-NWH een organisatie is met oog voor vernieuwing;
- MEE-NWH hoog scoort op cliëntwaardering en bewezen resultaten behaalt;
- MEE-NWH beschikt over een goede infrastructuur, front- en backoffice, en deze voortdurend aanpast aan nieuwe ontwikkelingen;
- MEE-NWH is staat is gebleken de door het rijk opgelegde bezuinigingen en de uitkomsten van de contracten met de gemeenten voor het jaar 2014 op een financieel verantwoorde wijze te vertalen in aanpassingen van de organisatie en dat de organisatie financieel gezond en stabiel is en haar taken naar behoren kan vervullen.

Wij hebben als cliëntenraad het volste vertrouwen in MEE-NWH en zouden het daarom betreuren als, op basis van verkeerde veronderstellingen in de nota, de rol en positie van MEE-NWH in het sociaal-domein verandert en daarmee ook de kwaliteit van de cliëntenondersteuning in het geding komt.

In het bijgevoegde memo gaan wij meer uitgebreid op bovenstaande punten in.

Wij vragen u, voor en namens onze achterban en alle andere, toekomstige, betrokkenen, om in uw reactie/advies op de nota, de ons aangedragen punten te verwerken. Tevens zijn wij bereid om met u in gesprek te gaan over een andere en betere opzet van cliëntenondersteuning, die zowel aansluit bij de wettelijke taak van de gemeenten in deze als recht doet aan wat we de burger bieden aan ondersteuning als hij een beroep wil doen op een voorziening.

Met vriendelijke groet,

Drs. O.F.C. Magel, secretaris cliëntenraad mee-nwh
p/a James Wattstraat 5
1817DC Alkmaar

Bijlage: één

CC:

- WMO-raden van de Gemeenten in Noord-Kennemerland
- Colleges van B&W van de Gemeenten in Noord-Kennemerland

Memo: Reactie op nota cliëntondersteuning regio Alkmaar

Inleiding

Onlangs is de nota cliëntondersteuning Regio Alkmaar verschenen. Deze nota ligt nu ter advisering voor bij de WMO raden in de regio Alkmaar. Doel van de nota is een visie te schetsen op cliëntondersteuning voor de periode vanaf 2016 en verder. In de nota wordt ingegaan op de visie op cliëntondersteuning, de beschikbaarheid ervan, de rol en positie van MEE en verschillende scenario's om cliëntondersteuning vanaf 2016 beschikbaar te houden in de gemeenten in Noord Kennemerland.

Gemeenten dienen per 01-01-15, op basis van de WMO, een voorziening te treffen voor onafhankelijke cliëntondersteuning. De middelen voor cliëntondersteuning aan mensen met een beperking zijn uit de AWBZ overgeheveld naar de WMO. Gemeenten zijn daarmee de opdrachtgever voor de MEE organisaties geworden. In Noord-Kennemerland heeft MEE NWH met alle gemeenten afspraken gemaakt over onafhankelijke cliëntondersteuning.

De cliëntenraad van MEE Noordwest-Holland heeft de nota onder ogen gekregen en voelt de behoefte hierop richting de WMO raden te reageren. In de Nota cliëntondersteuning Alkmaar staan veel goede uitgangspunten. Desondanks staan er ook punten in die ons als cliëntenraad zorgen baren. De cliëntenraad van MEE vraagt de WMO raden specifieke aandacht te besteden aan deze punten die hieronder nader worden toegelicht.

Achtereenvolgens wordt ingegaan op de visie op cliëntondersteuning, de beschikbaarheid van cliëntondersteuning, de contractering van organisaties en de rol en positie van MEE.

De visie op Cliëntondersteuning

Vanuit het perspectief van kwetsbare burgers staan positieve elementen in de nota benoemt. Zoals:

- Het belang en de keuze van de cliënt staat voorop
- Cliëntondersteuning moet ook los van een aanvraag bij de gemeente beschikbaar zijn.
- De onafhankelijkheid van cliëntondersteuning wordt helder beschreven. Los van zorgaanbieders, toegang, indicatie en besluitvorming.
- Er wordt uitgegaan van de kracht en mogelijkheden van burgers en hun netwerk. En als dat onvoldoende blijkt te zijn kan cliëntondersteuning ingezet worden.
- cliëntondersteuning wordt breder gezien dan 1 op 1 ondersteuning. Cursussen en andere vormen van collectieve ondersteuning kunnen ook onderdeel uitmaken van cliëntondersteuning.

In de nota van de regio Alkmaar wordt de definitie van cliëntondersteuning aangehaald zoals deze in de WMO verwoord is. Daarmee vormt het de wettelijke basis onder de cliëntondersteuning.

Fout! Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

**Verwijzing
sbron niet
gevonden.**

Fout! 2/6

**Verwijzing
sbron niet
gevonden.**

De WMO 2015 definieert cliëntondersteuning als volgt:

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, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

Het goede van deze definitie is dat zij enerzijds belangrijke aangrijpingspunten voor cliëntondersteuning aangeeft; informatie, advies en algemene ondersteuning. En anderzijds de gelaagdheid binnen de cliëntondersteuning weergeeft. Een belangrijke taak van de cliëntondersteuner is om kwetsbare burgers in hun kracht te zetten en te stimuleren gebruik te maken van ondersteuning vanuit het eigen netwerk of van algemene voorzieningen. De preventieve inzet van een cliëntondersteuner kan al toereikend zijn om burgers regie te geven over de eigen situatie zodat beroep op een maatwerkvoorziening niet (meer) nodig is.

De tweede laag is het, op basis van een goede analyse en verkenning van de vraag, verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening. Integraal over alle levensdomeinen heen, voor alle leeftijden en voor alle doelgroepen.

Beschikbaarheid van cliëntondersteuning

In de nota wordt gesproken over cliëntondersteuning als lichte vorm van ondersteuning en vooral gericht op de fase van het keukentafelgesprek en het helpen de weg te vinden in de lokale infrastructuur van algemene voorzieningen.

Wat onderbelicht blijft is dat cliëntondersteuning verder reikt dan aanwezig zijn bij het keukentafelgesprek. Het verkrijgen van een integrale dienstverlening voor kwetsbare burgers vraagt meer dan aanwezigheid bij het keukentafelgesprek. De gemeenten financieren daartoe verschillende organisatie en hebben onder andere ondersteuningstrajecten ingekocht bij MEE. Binnen deze ondersteuningstrajecten zou je voor alle groepen kwetsbare burgers kunnen spreken over drie vormen van inzet:

Signalerend, preventief:

- mensen wegwijs maken in het sociaal domein
- advies om zelfredzaamheid te vergroten,
- daarna kan de cliënt zelf (met zijn netwerk) verder;

Fout! Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

**Verwijzing
sbron niet
gevonden.**

Fout! 3/6

**Verwijzing
sbron niet
gevonden.**

Analyse en verkenning van de hulpvraag, toeleiden naar algemene voorzieningen:

- cliënt met een complexere hulpvraag
- bijstaan in het zoeken naar de oplossing, wat kan ik zelf, waar kan/moet ik mijn netwerk inzetten,
- opzetten, uitbreiden en versterken van het netwerk
- waar nodig algemene voorzieningen inzetten

Analyse en verkenning van de hulpvraag, toeleiden naar maatwerkvoorzieningen:

- cliënt met (zeer) complexe hulpvraag
- ondersteuning in het hele traject van het aanvragen en toegekend krijgen van een voorziening; vraagverheldering/probleemanalyse, (na)bespreking van de toegekende voorziening, indien nodig ondersteunen bij bezwaar;

De cliëntenraad is van mening dat de kern van cliëntondersteuning is; de regie zoveel mogelijk bij de burger laten en toewerken naar zelfredzaamheid en optimale participatie in de samenleving.

Daarbij kan de inzet van het netwerk van waarde zijn. De nota gaat ervan uit dat kwetsbare burgers altijd over een netwerk beschikken. Dit is echter niet altijd een vanzelfsprekendheid.

Veel kwetsbare burgers beschikken niet over een netwerk of zeer beperkt.

Waarbij het regelmatig voorkomt dat het netwerk overbelast is omdat er sprake is van een continu beroep op het netwerk. Nog los van de vraag of iedereen met zijn problemen aan wil kloppen bij het eigen netwerk.

Van belang is dus om professionals beschikbaar te hebben die in staat zijn om op basis van methodieken, zoals de sociale netwerkversterking, samen met de burger een duurzaam netwerk op te bouwen en te onderhouden.

Cliëntondersteuning is een vak uitgevoerd door goed (HBO) opgeleide professionals. Zij moeten beschikken over kennis en ervaring van onder andere methodieken, mensen met een beperking, wet en regelgeving en allerlei voorzieningen zowel voorliggend als maatwerk. Bovendien dienen de professionals verbonden te zijn aan een organisatie die de kwaliteit van de dienstverlening bewaakt (onder andere gecertificeerd is), scholing biedt, de privacy van burgers in acht neemt en die de uitgangspunten van cliëntondersteuning; onafhankelijkheid, naast de cliënt staan en gericht zijn op maximale participatie, bewaakt.

Fout! Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

**Verwijzing
sbron niet
gevonden.**

Fout! 4/6

**Verwijzing
sbron niet
gevonden.**

Contractering

Het lokaal of regionaal aanbieden van cliëntondersteuning wordt in de nota naast elkaar gezet. Terwijl naar de mening van de cliëntenraad in elkaars verlengde kunnen liggen. Zoals blijkt uit de huidige inkoop van cliëntondersteuning bij MEE. Lokaal zijn afspraken gemaakt over de inzet in gebiedsteams, loketten en over trajecten cliëntondersteuning. Regionaal worden producten ingekocht die te kwetsbaar zijn om lokaal in te kopen, zeker in het geval van kleine gemeenten. Hierbij kan gedacht worden aan cursussen, Sociaal juridische dienstverlening, het leveren van expertise aan netwerken, de coördinatie van de netwerken integrale vroeghulp, consultatie en advies aan derden en projecten die bijdragen aan de participatie van mensen met een beperking. Zoals De Werkwinkel die in de hele regio Noord Kennemerland wordt ingezet om burgers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt werkervaring op te laten doen.

Uit de regionale inkoop blijkt wel dat cliëntondersteuning meer is dan individuele ondersteuning.

Zeker tussen projecten en individuele ondersteuning zit een belangrijke relatie. Op basis van signalen kunnen projecten ontwikkeld worden waardoor een collectief aanbod ontstaat. Omgekeerd worden vanuit projecten cliënten ondersteund bij vragen die participatie belemmeren.

De inzet van middelen door middel van projecten is doelmatig en efficiënt. Ze worden ontwikkeld en kunnen in meerdere gemeenten toegepast worden. Daarnaast is het bereik onder cliënten groot waardoor met de middelen veel effect bereikt kan worden.

Rol en positie van MEE

In de nota wordt uitgebreid ingegaan op de rol en positie van MEE in cliëntondersteuning. Enerzijds wordt een positief beeld geschetst over MEE:

“MEE heeft ervaring en deskundigheid als het gaat over de problematiek die hoort bij het leven met een beperking voor zowel cliënt als de familie, de beschikbare financiële en praktische voorzieningen voor deze doelgroep en met gespreksvoering met deze doelgroep. Daar komt bij dat MEE over het algemeen goed bekend staat en participeert in allerlei overlegstructuren. Ook heeft MEE een positieve klantwaardering”

Maar anderzijds wordt het niet vanzelfsprekend geacht MEE voor 2016 en verder opnieuw te contracteren.

Dat lijkt gestoeld te zijn op een aantal aannames.

Fout! Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

**Verwijzing
sbron niet
gevonden.**

Fout! 5/6

**Verwijzing
sbron niet
gevonden.**

“Daarentegen heeft MEE geen noemenswaardige expertise op het terrein van doelgroepen zoals psychiatrische patiënten, inwoners met dementie en hun mantelzorgers, ex-gedetineerden of oudere werkzoekenden. Met het oog op kostenbeheersing en de wettelijke verbreding van de opdracht tot het gehele sociaal domein is het daarom niet vanzelfsprekend om uitsluitend voor MEE te kiezen”.

De cliëntenraad heeft kunnen constateren dat MEE als organisatie, onder druk van de maatschappelijke ontwikkelingen, haar expertise heeft verbreed. MEE NWH heeft haar consultants in de regio NKI geschoold in het omgaan met mensen met een GGZ achtergrond. Reden ook waarom MEE NWH intensieve samenwerking zoekt met RCO De Hoofdzaak.

Dat geldt ook voor de cliëntondersteuning aan mensen met dementie en hun mantelzorgers. Informatie en advies, verkenning van de vraag en analyse van dat wat nodig is kan goed door consultants van MEE uitgevoerd worden. Op basis van een landelijke overeenkomst tussen Zorgverzekeraars Nederland en MEE bieden de MEE organisaties ook ondersteuning aan cliënten met een WLZ indicatie. Daarbij gaat het per definitie om mensen die langdurige ondersteuning nodig hebben. Zoals mensen met een ernstige verstandelijke beperking maar ook dementerende ouderen.

De ondersteuning van ex-gedetineerden behoort al enige jaren tot de taken van MEE. Juist omdat bekend is dat onder ex-gedetineerden veel mensen met een verstandelijke beperking aanwezig zijn. Met de PI in Hoorn zijn al eerder afspraken gemaakt. Met de PI in Heerhugowaard wordt gesproken over meer intensieve samenwerking.

Tot slot behoort arbeid al jaren tot een van de speerpunten van MEE. Zowel voor jongeren als ouderen. Vandaar ook de samenwerking met de WNK bedrijven als het gaat om het doen van onderzoek in het kader assessments. Tevens is MEE goed is staat om met inzet van specifieke methodieken (IDA/Melba) de arbeidsmogelijkheden van iemand in kaart te brengen.

Binnen NKI werkt MEE nauw samen met Halte werk op het gebied van werkgeversbenadering en De Werkwinkel.

De cliëntenraad begrijpt dat kostenbeheersing een belangrijk aspect is. We moeten hetzelfde doen met minder geld. Juist daarom pleit de cliëntenraad ervoor gebruik te maken van bestaande organisaties en infrastructuren. Zodat versnippering van middelen of het moeten investeren van middelen in nieuwe structuren wordt voorkomen.

Fout! Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

**Verwijzing
sbron niet
gevonden.**

Fout! 6/6

**Verwijzing
sbron niet
gevonden.**

Wij zien namelijk dat MEE optreedt als verbindende schakel tussen burgers en organisaties. Zowel vanuit haar cliëntondersteuning als in de vele jeugd en wijkteams waarin consulenten van MEE actief zijn. MEE verbindt de domeinen jeugd, WMO en participatie omdat consulenten van MEE op alle drie terreinen burgers ondersteunen en actief zijn. Bovendien is in de ondersteuning van MEE geen sprake van een “knip” in ondersteuning op basis van leeftijd. MEE is er voor iedereen van 0 tot 100 en gaat uit van een levensbrede aanpak op vier levensterreinen.

De voorkeur voor scenario 2 waarin lokaal welzijn gecontracteerd wordt als hoofdaannemer baart ons als cliëntenraad grote zorgen. Er wordt in dit scenario uitgegaan van een tijdelijke verplichting om MEE te contracteren. Hoe lang dat is wordt niet nader omschreven. Maar los daarvan is voorstelbaar dat na deze periode MEE niet meer wordt ingekocht door lokaal welzijn. Wie dan cliëntondersteuning biedt en met welke expertise en kwaliteit wordt niet duidelijk. Gevreesd moet worden voor een versnippering van deskundigheid en het verdwijnen van de specifieke expertise van de MEE consulent.

Tevens zou lokaal welzijn gedurende deze periode gebruik moeten maken van “*een deel van de capaciteit bij MEE*”. Terwijl we nu al zien dat gemeentelijke teams overspoeld raken en een toenemend beroep doen op de expertise van de MEE consulent. Een verdere afname van de beschikbaarheid van cliëntondersteuning zal leiden tot verdere druk bij gemeentelijke teams, een verschraling van de mogelijkheid voor burgers om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning en een afname om kwetsbare burgers met complexe problemen en/of beperkingen deskundig te ondersteunen.