

Notitie onafhankelijke cliënt ondersteuning (OCO)

Inleiding

Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) is bedoeld als hulp voor mensen en hun (mantelzorg) netwerk bij vraagstukken rond zorg en ondersteuning. Aanleiding is het signaal van MEE Drenthe in november 2018 dat het budgetplafond is bereikt. Het budget van MEE bedroeg 155.000,-. Onderstaande notitie beschrijft wat OCO is, en welke partijen dit tot en met 2018 uitvoerden. Verder beschrijft de notitie vormen van gecontracteerde ondersteuning die verband hebben met OCO. Daarnaast worden de ontwikkelingen die in november omtrent MEE besproken. Daarna wordt een herstructurering voorgesteld met twee andere partners in een nieuw budgettair kader.

Wat is OCO?

Het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) is een wettelijke taak binnen de Wmo en de WLZ.

Artikel 1.1.1 beschrijft: *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 2.2.4 beschrijft:

1. *Het college draagt er in ieder geval zorg voor dat voor ingezetenen:*
 - a. *cliëntondersteuning beschikbaar is*

De gemeente is verantwoordelijk voor cliëntondersteuning op verschillende levensterreinen, zoals:

- Wmo-ondersteuning (zelfredzaamheid en meedoen in de samenleving);
- Jeugd en gezin;
- Wonen;
- Onderwijs;
- Zorg gefinancierd door de zorgverzekeraar vanuit de Zvw.

Cliëntondersteuning voor Jeugd en gezin is geen onderdeel van de Jeugdwet, maar valt onder de Wmo. Cliëntondersteuning voor WLZ vraagstukken is een taak van de zorgkantoren. De gemeente heeft zelf de vrijheid hoe hier uitvoering aan te geven al naar gelang bijvoorbeeld demografie en de couleur locale.

OCO begeeft zich in het grijze gebied tussen op weg helpen via informatie en advies, algemeen dienstenaanbod en formele ondersteuning. Daarom staat de gemeente voor de uitdaging om met heldere definities en afspraken te werken wat de gemeente onder OCO verstaat.

Informele OCO in Westerveld

Het palet in Westerveld is divers. Zo wordt in de verschillende kernen veel informele cliëntondersteuning gegeven. Een goed voorbeeld hiervan is Noabuur in Vledder die zich vooral richt op ondersteuning aan ouderen met verschillende levensvraagstukken. Verschillende thema's komen hierbij aan bod zoals hoe om te gaan met ouderdom gerelateerde aandoeningen, eenzaamheid, wonen, et cetera. Formele cliëntondersteuning middels subsidiering was in Westerveld in 2018 bij de volgende partijen geregeld:

Welzijn Mensenwerk (WMW)

Het aanbod van WMW is divers en kan zich onderscheiden door hulp door professionals (bv AMW) en hulp door vrijwilligers. (Maatjesprojecten, et cetera) Daarnaast zijn er professionals die als coördinator samen met vrijwilligers divers aanbod organiseren (bv maatjesprojecten, thema bijeenkomsten et cetera). Deze diensten zijn gevat in het macro subsidiebudget naar WMW.

MEE Drenthe

MEE Drenthe leverde in 2018 de OCO voor algemene client ondersteuning en gespecialiseerde cliëntondersteuning. Hiermee was een bedrag van afgerond 155.000,- gemoeid. Dit is gebaseerd op het volgende:

- Algemene onafhankelijke cliëntondersteuning De dienstverlening richt zich hierbij op vraagstukken zonder spoedeisend karakter. De doelgroep heeft vaak vraagstukken met een somatische / psychosomatische achtergrond ;
- Gespecialiseerde cliëntondersteuning De doelgroep heeft vaak complexere vraagstukken, al dan niet met een spoedeisend karakter. Dienstverlening richt zich in praktijk vooral op gezinsproblematiek

Overige uitvoeringsafspraken (naast kwartaal overlegmomenten) zijn er niet gemaakt, zoals afspraken over de duur, wanneer door te verwijzen, et cetera.

Daarnaast blijkt de subsidie ook te zijn aangewend voor deelname aan onder andere netwerkbijeenkomsten en bijeenkomsten Veilig Thuis.

Hieronder worden verder de vormen van gecontracteerde ondersteuning beschreven die relatie hebben in de uitvoering op de OCO. Groot verschil tussen vormen van gecontracteerde ondersteuning en OCO is dat gecontracteerde ondersteuning niet zonder indicatiestelling kan lopen en daarmee niet vrij toegankelijk is.

1. Vraagverheldering en -stabilisatie

Vanuit de contractering Wmo begeleiding 2019 zijn twee (experiment) producten opgenomen: Vraagverheldering en vraagverheldering plus stabilisatie. Deze twee producten worden ingezet in de onderzoeksfase, en zijn daarom niet te classificeren als de uiteindelijke maatwerkondersteuning.

1a. Vraagverheldering

Het is wel duidelijk dat er behoefte is aan (formele)ondersteuning, alleen het hoe en wat (de vraag achter de vraag) is nog niet duidelijk. Het kan zijn dat er verschillende opties moeten worden uitgetoetst -bijvoorbeeld in combinatie met dagbesteding- voordat een helder beeld is ontstaan en doelen kunnen worden geformuleerd. Daarom is dit een combinatieproduct van begeleiding en dagbesteding. Maar als er in het ene geval meer gespreksuren nodig zijn of anderzijds meer dagbestedingsuren, dan mag er uitruil van uren plaatsvinden. Er is geen acute of spoedeisende situatie. De vraagverhelderaar heeft een belangrijke rol bij de vorming van het ondersteuningsplan.

1b. Vraagverheldering en stabilisatie

Als hierboven omschreven maar er spelen daarnaast ook dermate onrust gevende factoren dat dit het slagen van een ondersteuningsplan in de weg staat. Deze factoren dienen eerst te worden gestabiliseerd. Er is speelt geen acute situatie, maar dit kan het wel worden als er niet tijdig wordt gehandeld. Zoals bijvoorbeeld overzicht bieden in inkomsten of omgaan met financiën bij schuldenproblematiek. Het kan zijn dat er verschillende opties moeten worden uitgetoetst, bijvoorbeeld in combinatie met dagbesteding, voordat een helder beeld is ontstaan en doelen kunnen worden geformuleerd. Daarom is dit een combinatieproduct van begeleiding en dagbesteding.

2. Uitvoeringsregie

Met de gemeente Meppel is een contractering aangegaan voor Uitvoeringsregie. De regie ondersteuner wordt ingezet bij onder andere complexere gezinssituaties. Inzet verloopt via het Sociaal Team

3. Contractering Jeugd

Binnen de regio Zuid zijn diverse producten Jeugd opgenomen die raakvlakken hebben met clientondersteuning (zeker de lichtere vormen van ondersteuning):

- Gezond opgroeien Licht
- Gezond zijn Licht
- Gezond zijn Midden
- Eenvoudige diagnostiek
- Meedoen en zelfredzaamheid Licht

Ontwikkelingen vanaf november 2018

Vlak na de aanlevering van de kwartaalrapportage (Q3) begin november 2018 werd door MEE Drenthe afgegeven signaal dat het budgetplafond was bereikt en dat zonder extra financiering de dienstverlening niet meer kon worden voortgezet. Uit de kwartaalrapportages MEE is weliswaar een urenverantwoording gegeven, maar de achtergrond hiervan bleek lastig herleidbaar. Wel werd het duidelijk dat trajecten met cliënten vaak een uitloop hebben naar een half jaar tot een jaar of zelfs verder. De uitvoering komt hiermee niet overeen met de kortdurende eigenschap van cliëntondersteuning zoals deze destijds al was afgesproken.

Daarnaast bleek dat de uren ook werden aangewend voor niet cliënt gebonden uren, uren wat overlap heeft met gecontracteerde diensten en netwerkoverleggen. Wat wel duidelijk is dat met name de (gespecialiseerde) cliëntondersteuning veel meer eigenschappen aanneemt van formele ondersteuning en in de uitvoering grote overeenkomsten vertoont met de producten vraagverheldering –stabilisatie en producten Jeugdzorg.

Dit vertaalt zich ook in het uurtarief: De uurtarieven van MEE zijn vergelijkbaar (en bij het onderdeel gespecialiseerd zelfs fors hoger (9,50 per uur)) met de uurtarieven die worden gehanteerd in de contractering Wmo voor (complexe)begeleiding. Daarnaast is MEE zorgaanbieder van Uitvoeringsregie en gecontracteerd voor de Jeugdproducten.

Dat levert het vraagstuk op: Als de uitvoering en tarifiering overeenkomen met gecontracteerde ondersteuning, is het dan niet gecontracteerde ondersteuning geworden?

Daarnaast bestaat er een verhoogd risico dat als een aanbieder zowel gecontracteerde ondersteuning levert als OCO de perverse prikkel ontstaat om vanuit OCO toe te leiden naar formele ondersteuning.

Hierbij valt op dat in praktijk niet tot nauwelijks onder deze producten door MEE wordt gedeclareerd, en dat het merendeel van de uitgevoerde diensten door MEE onder de noemer clientondersteuning wordt geschaard.

Vooropgesteld zijn er vanuit de uitvoering geen klachten over de kwaliteit van dienstverlening van MEE. Gelet op het bovenstaande vraagt het wel om herstructurering.

Herstructurering cliëntondersteuning

De herstructurering kan worden omschreven in vier stappen:

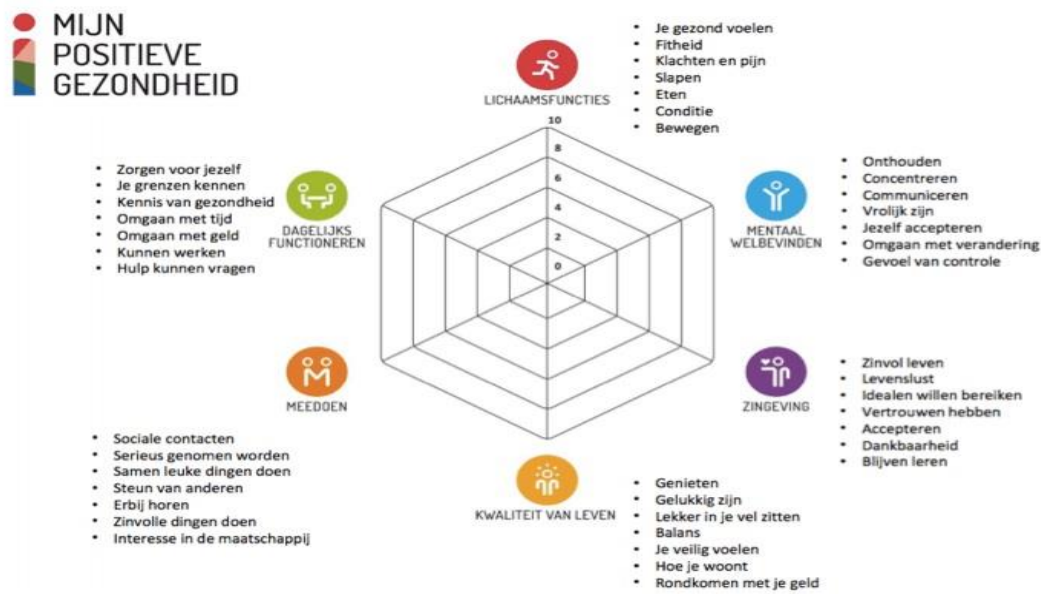
1. In de eerste stap is het zaak om cliëntondersteuning helder te definiëren vanuit een model als basis. Vanuit deze definitie is het vervolgens belangrijk om bestaande afspraken hierop af te stemmen
2. Het creëren van randvoorwaarden in uitvoering, monitoring (waaronder managementinformatie) en het kiezen van uitvoerende partijen.
3. Het afstemmen van budget
4. Evaluatie

Stap 1: Definitie cliëntondersteuning

Aandachtspunt is om onderscheid te maken tussen vraag(verheldering) en (afgestemd) aanbod. In de huidige praktijk kan worden geconcludeerd dat in een aantal gevallen vraagverheldering en aanbod

door elkaar is gelopen. De kans dat er een diffuus beeld ontstaat wat cliëntondersteuning is en wat begeleiding wordt hiermee wel vergroot.

Cliëntondersteuning in Westerveld richt zich in eerste instantie op vraagverheldering in het kader van informatie en advies. De persoon die aan vraagverheldering doet is onafhankelijk en heeft het belang van de cliënt voorop staan. Deze persoon heeft positief kritische houding naar gemeente en kan ook de verwachtingen van de cliënt positief managen. Vraagverheldering heeft als basis het model van de positieve gezondheid (MPG):



Clientondersteuning hoeft niet alleen te bestaan uit gespreksvoering, maar kan ook bestaan uit zaken praktisch uitproberen.

In tweede instantie richt cliëntondersteuning zich op verwijzing / overdracht naar aanbod, waarin twee stromen zijn te onderscheiden: Enerzijds aanbod in algemene sfeer. Dat kan in voorlichtende sfeer zijn, een maatjes project, hulp bij financiën of formulierenbrigade. Het kan bijvoorbeeld ook verwijzing regelen naar (school) maatschappelijk werk.

Anderzijds kan het aanbod gericht zijn op het regelen van gecontracteerde hulp (gemeente of Zvw) met advies erbij wat bijvoorbeeld aan een persoonlijk plan kan worden gevoegd. Onderdeel hiervan is deelname aan een multi disciplinair overleg (MDO) of netwerkbijeenkomst ten behoeve van een cliënt. Een combinatie van algemeen en formeel aanbod regelen kan natuurlijk ook. In dit traject kan het ook voorkomen dat de cliëntondersteuner helpt bij bezwaar en beroep of doorverwijst naar de gemeente voor extra uitvoeringsregie.

Stap 2: Randvoorwaarden

- OCO bestaat uit vraagverheldering en doorverwijzing naar aanbod. Vraag en aanbod worden hiermee op elkaar afgestemd.
- een traject wat bestaat uit vraagverheldering en het regelen bestaat uit maximaal 6 weken;
- de partij die OCO biedt:
 - evalueert na elk traject hoe het traject is beleefd door de cliënt en welke score (1-10) die aan het traject geeft (outcome);
 - vraagt toestemming of cliënt benaderd mag worden om het aanbod achteraf te evalueren via een geanonimiseerd cliënt ervaringsonderzoek (CEO);

- houdt bij hoeveel trajecten er per kwartaal zijn afgerond, en welke er op dat moment lopen;
- houdt van de afgeronde trajecten per kwartaal bij op welke leefgebieden (model positieve gezondheid) er wordt gescoord;
- Zet het voorgaande af tegen de vier geografische gebieden (inclusief gemeenschappen) Havelte, Diever, Dwingeloo en Vledder;
- communicatie mbt overdracht bij de aanbiedende partij vindt plaats via het model van positieve gezondheid.

Stap 3: afstemmen budget

Er wordt voorgesteld met vier partners samen te werken mbt gesubsidieerde client ondersteuning: MEE Drenthe, WMW, Rehab Academy en de Kledingbank. Daarnaast geldt MEE Drenthe als belangrijke partner vanuit de contractering (Wmo, Jeugd en Regie op uitvoering).

MEE Drenthe

Contractering:

Gelet op het karakter van de werkzaamheden van MEE en waar de medewerkers van MEE voor worden ingezet (in combinatie met de uurtarieven die worden gehanteerd) en de grootte van de organisatie is het billijk om MEE Drenthe voor de Vraagverheldering mee te laten doen binnen de contractering Wmo naast de gecontracteerde Jeugddiensten en Regie op uitvoering. De recente gebeurtenissen omtrent het bereiken van het budgetplafond waaronder de onduidelijkheden over de uitvoering van de subsidiegelden zijn van dien orde dat dit aanleiding geeft om de uitgaven strakker te monitoren.

Subsidierelatie

Vandaar dat in het kader van OCO wordt gestart met een subsidie voor Sociaal juridische dienstverlening (in het kader van bezwaar en beroep) en (project)netwerkbijeenkomsten. Uitbreiding van eventuele vervolgsubsidies kan in overleg.

WMW

Met WMW hebben we een subsidie relatie. De hoogte van het extra bedrag staat niet in verhouding met het macro budget WMW en daarmee is het te verdedigen dat dit extra bedrag bij het macro bedrag wordt toegevoegd in plaats dat WMW meedoet in de contractering Wmo. Middels de managementrapportage en kwartaalbijeenkomsten moet er voldoende monitoring plaatsvinden.

Rehab Academy

Daarnaast wordt Rehab Academy toegevoegd. Met deze organisatie is al eerder een pilot (Revalideren is Leren) uitgevoerd met positief succes. Er zijn diverse gesprekken gevoerd met de directie. Er is afgesproken om (bij goedkeuring van wethouder / college) te starten met 10 trajecten. Deze kleine organisatie richt zich met name op mensen met vraagstukken op psycho-somatisch vlak, en zijn zeer goed bekend met de Westerveldse couleur locale.

Bij Rehab Academy is de opdrachtwaarde te klein om hier een hele administratie over op te tuigen. Dit rechtvaardigt daarmee dit in subsidievorm te doen. Uitbreiding kan in overleg.

Kledingbank

Als vierde partij wordt voorgesteld de Kledingbank in Dwingeloo een deel van de cliënt ondersteuning te verzorgen. De Kledingbank richt zich op verborgen problematiek. Mensen die tegen de armoedegrens aan leven. In de omgeving van de Kledingbank is deze doelgroep meer op hun gemak dan in een formele setting. Het personeel van de kledingbank is op dit moment ervaringsdeskundig, maar nog onvoldoende geschoold. Vandaar dat er (éénmalig)budget nodig is voor extra scholing. In 2019 kan worden gewerkt aan scholing en verdere professionalisering. Onderstaand trajectprijs is daarom voor 2019 lager dan voor de overige organisaties. Gelet op de zeer beperkte financiële middelen en de hoogte van het bedrag van de Kledingbank is het niet billijk extra administratieve lasten op te leggen via de contractering Wmo.

Doorontwikkeling clientondersteuning Jeugd

Binnen het team Jeugd wordt onderzoek gedaan naar onder andere de wijze van samenwerking tussen de gemeente en schoolmaatschappelijk werk wat wordt verzorgd door WMW. Er wordt voorgesteld om 10.000,- te reserveren voor de verdere doorontwikkeling van clientondersteuning Jeugd in relatie tot verwachte aanbevelingen die uit het rapport voort kunnen vloeien.

Financiën

Hieronder leest u het budgettaire overzicht tgv bovenstaande ontwikkelingen. 15.000,- kan worden gereserveerd als reserve indien het aantal cliënten zich uitbreidt. Onderstaande begroting past binnen de huidige financiële kaders.

Partij OCO	welke leefgebieden MPG	Wijze financiering	Begroting 2019
MEE Drenthe Sociaal juridische dienstverlening Zorg en ondersteuning	Dagelijks functioneren, Meedoen, Mentaal welbevinden	Afname op kwartaaldeclaratie (subsidie)	10.000,-
MEE Drenthe Deelname netwerkbijeenkomsten en projecten	Dagelijks functioneren, Meedoen, Mentaal welbevinden	Afname op kwartaaldeclaratie (subsidie)	5000,-
WMW	Lichaamsfuncties, Mentaal welbevinden, Zingeving, Kwaliteit van leven, Meedoen Dagelijks functioneren	Afname op basis van kwartaaldeclaratie (subsidie), gebaseerd op de vraagverhelderingsproducten	25.000,-
Rehab Academy	Lichaamsfuncties en meedoen	Afname op basis van kwartaaldeclaratie (subsidie)	12.500,-
Kledingbank	Dagelijks functioneren / Meedoen	Jaarsubsidie Éénmalig 2.500,- aanjaagbudget voor verdere professionalisering	10.000,- 2.500,-
Doorontwikkeling clientondersteuning Jeugd	Lichaamsfuncties, Mentaal welbevinden, Zingeving, Kwaliteit van leven, Meedoen Dagelijks functioneren		10.000,-

Overdrachtskosten bestaande cliënten MEE			10.000,-
Reserve OCO			15.000,-
			100.000,-

Daarnaast wordt voorgesteld 55.000,- vanuit het budget cliënt ondersteuning te reserveren en over te hevelen naar het budget uitvoering Wmo voor de vraagverheldering die (onder andere) MEE verzorgt.

Stap 4: Evaluatie

Begin 2019 zal een bijeenkomst met de vier partijen worden georganiseerd. Deze vier partijen zullen hun dienstverlening op elkaar af moeten stemmen. Per kwartaal verzorgt één van de partijen de kwartaalrapportage en wordt deze gezamenlijk besproken. Indien nodig wordt de koers gezamenlijk bijgesteld. Inclusief startbijeenkomst komt het neer op vijf bijeenkomsten. Hierbij wordt voorgesteld dat de wethouder bij de eerste en de laatste bijeenkomst aanwezig is.