

# RAADSINFORMATIEBRIEF

17R.00374



**Van** : college van burgemeester en wethouders

**Datum** : 5 september 2017

**Portefeuillehouder(s)** : wethouder Koster

**Portefeuille(s)** : Welzijn / WMO

**Contactpersoon** : I. Markx

**Tel.nr.** : 06-42405872

**E-mailadres** : markx.i@woerden.nl

17R.00374



## Onderwerp:

Onafhankelijke regieondersteuning

---

## Kennisnemen van:

De ontwikkelingen in de uitvoering van de onafhankelijke regieondersteuning

---

## Inleiding:

Vanuit onze wettelijke plicht om onafhankelijke cliëntondersteuning te bieden, is in Woerden de regieondersteuning opgezet. De Wmo (art. 1.1.1) definieert het als volgt:

*“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.”*

Vanaf 2016 werkt de gemeente Woerden met een breed opgezette pool van onafhankelijke deskundigen die inwoners ondersteunen bij het formuleren van hun hulpvraag en het voeren van eigen regie. We noemen dit regieondersteuning vanuit de overtuiging dat het doel van deze vorm van ondersteuning is het (terug)vinden van de regie in het eigen leven. Daarbij strookt de term cliëntondersteuning niet met ons uitgangspunt 'Mensen eerst!'. Onze inwoners zijn immers meer dan cliënten.

Deze werkwijze is eind 2016 ambtelijk geëvalueerd met betrokkenen. Met deze raadsinformatiebrieven informeren wij u over de bevindingen en de verdere ontwikkelingen in de uitvoering.

Gezien de betrokkenheid van de Participatieraad Woerden bij dit onderwerp is aan hen advies gevraagd. In de bijlage van deze brief vindt u dit advies, met daarop de reactie van het college van B&W.

---

## Kernboodschap:

Het doel van regieondersteuning is een bredere, kwalitatief goede en een meer onafhankelijke vorm van cliëntondersteuning te bieden. Deze opzet wordt door vrijwel alle betrokkenen gewaardeerd. Inwoners kunnen hun eigen deskundige uitkiezen. De financiering is anoniem en onafhankelijk. Wel zijn er verbeterpunten:

- Indien de vindbaarheid en bekendheid van de regieondersteuning wordt vergroot, kunnen meer



- inwoners gebruik maken van de regieondersteuning;
- de duur van de regieondersteuning wordt op dit moment beperkt tot 12 contactmomenten. In de meeste gevallen is dit passend om te ondersteunen om de hulpvraag te formuleren, maar voor inwoners die langdurig behoefte hebben aan ondersteuning bij regievraagstukken, kan dit onvoldoende zijn;
- de inzet van ervaringsdeskundigen naast professionals, wordt gemist. Daarbij kunt u denken aan (bijvoorbeeld) ouders die ervaring hebben met autistische kinderen die minder ervaren ouders helpen. Ondersteuning van ervaringsdeskundigen wordt nog te onsamenhangend georganiseerd, en wordt onvoldoende financieel beloond;
- met de inzet van regieondersteuning zijn de formele kwaliteitseisen die voorheen gesteld werden aan professionals van bijvoorbeeld MEE niet direct opgenomen. Met name bij de inzet van ervaringsdeskundigen is het belangrijk deze verder uit te werken;
- de onafhankelijkheid van de regieondersteuning zou beter kunnen worden benadrukt door het (nog) verder af te organiseren van de gemeente.

Op basis van onder meer bovenstaande verbeterpunten is de gemeente in gesprek gegaan met maatschappelijke partners om de uitvoering van de regieondersteuning beter aan te laten sluiten bij de behoeften van onze inwoners. WelzijnWoerden en Kwadraad hebben hiervoor de handen ineen geslagen. We hebben aan deze twee Woerdense organisaties gevraagd de regieondersteuning uit te voeren. Samen werken wij vanaf 2017 verder aan:

- Behoud en versterking van pool van ZZP'ers. WelzijnWoerden/Kwadraad bepalen op basis van kwalificaties en ervaring of zij de huidige ZZP-ers een rol aanbieden of nieuwe ZZP'ers werven. De gemeente is voornemens om in overleg met WelzijnWoerden/Kwadraad de begeleiding van de pool van regieondersteuners/ervaringsdeskundigen bij hen te beleggen. Hierdoor blijft het voor inwoners mogelijk om vanuit een breed aanbod een eigen regieondersteuner te kiezen en komen we (verder) tegemoet aan de wens dat regieondersteuning niet langer vanuit de gemeente wordt begeleid. We bieden inwoners daarnaast de mogelijkheid een passende ZZP'er aan te dragen indien het aanbod van ZZP'ers niet volstaat;
- het aansluiten en vormgeven van een pool van ervaringsdeskundigen. De inzet van ervaringsdeskundigen heeft meerdere functies: naast het tot steun zijn van anderen op basis van de opgedane kennis, vergroot het de eigenwaarde en participatie van ervaringsdeskundigen zelf. De partijen onderscheiden drie niveaus van ervaringsdeskundigheid: *persoonlijke ervaringskennis, collectieve ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid*. Door ervaringskennis in mindere of meerdere mate toe te kunnen passen, wordt een breder pallet geboden, passend bij de unieke ondersteuningsvragen van inwoners;
- verdere vormgeving van regieondersteuning op alle relevante aspecten van het leven van inwoners van Woerden. Daarbij kunt u denken aan zorg en ondersteuning, maar ook aan werk, inkomen, schulden, school, sport enzovoort. In zowel de pool van zzp'ers als de pool van ervaringsdeskundigen onderzoekt en zet WelzijnWoerden/Kwadraad de benodigde expertise (bevordering) voor regieondersteuners in. In ieder geval wordt gedacht aan expertise op het gebied van scheidingsproblematiek, de overgang van de 18- naar de 18+ leeftijd, ondersteuning bij NAH en LVB, jongeren, migranten en statushouders;
- behoud van onafhankelijke financiering via het huidige vouchersysteem, maar met een meer flexibele inzet. Vanuit het uitgangspunt om in te zetten wat nodig is en hierin maatwerk toe te passen, zijn we voornemens de voucher in te zetten als entreebewijs tot regieondersteuning en geen maximale inzet op te leggen. Wel gaan we uit van een gemiddelde inzet van 8 contactmomenten, en maken we verdere afspraken met WelzijnWoerden/Kwadraad over een realistische maximale inzet van de regieondersteuning;
- het vergroten van het onafhankelijke karakter. Naast het behoud van de onafhankelijke financieringsystematiek, de pool van ZZP'ers en het beleggen van de begeleiding bij WelzijnWoerden/Kwadraad, maken we verdere afspraken over de onafhankelijke positie van de regieondersteuners ten opzichte van de beoordeling die WoerdenWijzer maakt over het ontvangen van zorg en ondersteuning. Ook werken we verder aan verduidelijking van de rol van de regieondersteuner. Dit is van belang in verband met de raakvlakken die er zijn met andere ondersteuningsvormen, zoals algemeen maatschappelijk werk, de ondersteuning van WoerdenWijzer en vertrouwenspersonen of raadslieden. We vergroten de onafhankelijke positie van regieondersteuners ten opzichte van aanpalende ondersteuning vanuit de gemeente, met een



duidelijk takenpakket, dat met alle betrokkenen wordt opgesteld. Hiermee blijven we kritisch op de onafhankelijke invulling, en scheppen we direct duidelijkheid voor inwoners, regieondersteuners, medewerkers van WoerdenWijzer en andere professionals in het veld;

- het vormgeven van kwaliteitseisen voor regieondersteuners en ervaringsdeskundigen. Dit gebeurt op basis van de beroepstandaarden opgenomen in het beroepsregister voor cliëntondersteuners (BCMB) en het door Movisie opgestelde beroepsprofiel voor niet-beroepsmatige cliëntondersteuners;
- goede indicatoren voor monitoring. WelzijnWoerden/Kwadraad heeft een monitor opgesteld waarmee op cliëntniveau (geanonimiseerd) inzicht is op de volgende onderdelen: wijze van binnenkomst, thema van de vraag / ingezette specialisme, hoeveelheid ingezette uren door vrijwilliger/ervaringsdeskundige/professional, duur van de inzet, reden van beëindiging en proces daarna (afronding/doorverwijzing). De cijfers uit de monitor zijn onderdeel van de evaluatiegesprekken met WelzijnWoerden/Kwadraad;
- een uitgebreid communicatieplan om regieondersteuning bredere bekendheid te geven. De communicatie is niet alleen gericht op inwoners, maar ook op (in)formele netwerken rondom inwoners. Informatieverstrekking vindt plaats in samenwerking en in afstemming met de gemeente via gemeentelijke kanalen en de bestaande afstemmingspartners van WelzijnWoerden/Kwadraad (scholen, huisartsenpraktijken, buurt- en wijkorganisaties, sportverenigingen etc.) Hierbij wordt gebruik gemaakt van zowel online als offline kanalen, en aangepaste communicatiemiddelen voor specifieke doelgroepen;
- het realiseren van een goede instroom- en uitstroom van voorliggende voorzieningen van en naar regieondersteuning. Uiteraard blijft WoerdenWijzer inwoners wijzen op hun recht op regieondersteuning. Voor het verbeteren van de instroom vanuit overige verwijzingsbevoegden zetten wij het communicatieplan in;

Het betrekken van inwoners en ervaringsdeskundigen bij de inrichting van de regieondersteuning: voorafgaand en gedurende het eerste jaar wordt met hen een klankbordgroep ingericht om ervaringen op te halen en verbeteringen door te voeren.

---

#### Financiën:

Voor de opzet en inzet van de onafhankelijke regieondersteuning worden de bestaande middelen vanuit programma 3 ingezet.

---

#### Vervolg:

Momenteel worden met WelzijnWoerden en Kwadraad afspraken gemaakt over een soepele overgang naar de nieuwe werkwijze. Het streven is om per 1 januari 2018 te starten met de regieondersteuning. De nieuwe werkwijze wordt in het eerste uitvoeringsjaar ieder kwartaal gemonitord. Daarna volgt een nader overeen te komen periodieke evaluatie.

---

#### Bijlagen:

1. Advies van de Participatieraad Woerden (corsa 17016951)
2. Reactie van het college op het advies van Participatieraad Woerden (17U.20408)

---

De secretaris

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA

De burgemeester

V.J.H. Molkenboer



Participatieraad Woerden  
 p/a Postbus 45  
 3440 AA Woerden  
 info@participatieraadwoerden.nl

Aan het College van Burgemeester & Wethouders  
 en de Gemeenteraad van de gemeente Woerden  
 Postbus 45  
 3440 AA Woerden

Ons kenmerk  
 PR2017/005

Plaats  
 Woerden

Datum  
 15 augustus 2017

Betreft: Onafhankelijke regieondersteuning

Geacht College en leden van de Gemeenteraad,

Op dinsdag 1 augustus jl. bespraken wij de bevindingen naar aanleiding van de werkwijze van de gemeente Woerden ten aanzien van de onafhankelijke cliëntondersteuning in het afgelopen jaar en de voorgestelde verdere ontwikkeling in de uitvoering. Naar aanleiding van het verzoek dd. 03-08-2017 treft u bijgaand ons advies aan ten aanzien van de voorgestelde uitvoeringswijze.

Wij zijn verheugd dat er nu een duidelijke notitie ligt ten aanzien van de plannen op dit gebied. Wij hebben de notitie beoordeeld aan de hand van de eerder door ons opgestelde tienpunten lijst. De aanwezigheid van een goede, levensbrede, onafhankelijke en laagdrempelige cliëntondersteuning is een speerpunt in de visie van de Participatieraad. Dit is immers een randvoorwaarde voor het houden van regie en participatie van met name kwetsbare inwoners.

In de WMO en de Jeugdwet wordt gesproken over de noodzaak van onafhankelijke cliëntondersteuning. De gemeente kiest voor de term regieondersteuning. Regieondersteuning is in deze gedachtegang voor alle burgers, onafhankelijk cliëntondersteuning voor die burgers die gebruik maken van hulp in het sociale domein. Wij geven de voorkeur aan het gebruik van de in de wet gebruikte terminologie te weten: onafhankelijke cliëntondersteuning. Het gaat naar onze mening niet primair om het voeren van eigen regie door alle burgers maar om de ondersteuning van die kwetsbare burgers die te maken krijgen met veelal meerdere hulpverleners bij het opstellen en uitvoering van hun ondersteuningsplan in het sociale

domein. In het vervolg van dit advies spreken we daarom van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Het organiseren van onafhankelijke cliëntondersteuning los van de gemeentelijke organisatie sluit aan bij onze wens om deze ondersteunende activiteiten zo onafhankelijk mogelijk te positioneren en te laten functioneren.

De keuze om de organisatie onder te brengen en uit te laten voeren onder verantwoordelijkheid van twee partijen veronderstelt een duidelijke taakverdeling en/of samenwerking tussen deze partijen. De Participatieraad vraagt zich af op welke wijze dit gecontracteerd en gemonitord gaat worden. Tevens ontbreekt een duidelijk tijdspad. Verder vraagt de Participatieraad zich af in welke vorm de experts van MEE, die in de pilot de meeste trajecten cliëntondersteuning hebben uitgevoerd, worden ingehuurd door de gecontracteerde partners. Voorkomen moet worden dat expertise, die zich niet bij de zzp-ers bevindt, in de nieuwe opzet verloren gaat. De Participatieraad onderschrijft de wens van de gemeente om ervaringsdeskundigen aan te laten sluiten. Veel ervaringsdeskundigen/vrijwilligers ondersteunen inwoners van de gemeente Woerden. Niet duidelijk is hoe de samenwerking met hen en organisaties waarin zij actief zijn gewaarborgd gaat worden. Hier ligt een punt van zorg.

Om objectiviteit te garanderen en overlap met de werkzaamheden van de uitvoerders met WoerdenWijzer te voorkomen zal tussen partijen een eenduidige en heldere taakverdeling nodig zijn waarbij taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden duidelijk zijn verwoord. Tot deze partijen behoren ook de vrijwilligersorganisaties.

Waar de Participatieraad nadrukkelijk voor wil waarschuwen is dat deze vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning op geen enkele wijze een "voorportaal" van Woerdenwijzer mag worden. De burger moet op elk moment en in elke situatie met een ondersteuningsvraag een beroep kunnen doen op deze vorm van cliëntondersteuning.

Er is een verschil tussen onafhankelijke cliëntondersteuning en hulpverlening.

Onze vraag is: op welk moment gaat het één over in het ander? En hoe wordt voorzien in een warme verwijzing naar een goede, sluitende en integrale hulpverlening? In de praktijk blijkt helaas dat kwetsbare mensen (vaak jongeren en gezinnen met complexe problematiek) tussen wal en schip raken.

De onafhankelijke cliëntondersteuning moet levensbreed zijn. In de Pilot werd nog uitgegaan van "actuele kennis van wet en regelgeving binnen het sociale en medische domein". In de notitie die nu voor ligt wordt dit breder geformuleerd, ook naar domeinen als onderwijs, werk, inkomen en wonen. De Participatieraad ondersteunt dit.

Het genoemde vouchersysteem lijkt in te druisen tegen het principe van levensbrede en langdurige ondersteuning. De Participatieraad is benieuwd op welke wijze dit principe wordt verwerkt in het betreffende systeem.

Uit de pilot is al eerder gebleken dat onafhankelijke cliëntondersteuning niet of nauwelijks bekend is bij de inwoners van onze gemeente. Uit de mondelinge toelichting hebben wij begrepen dat het opstellen van een communicatieplan onderdeel uitmaakt van de contractafspraken met Welzijn Woerden en Kwadraad. Wij verzoeken, zoals eerder al gedaan, het college zelf ook haar verantwoordelijkheid te nemen in de communicatie rondom de nieuwe opzet en de beschikbaarheid van deze vorm van ondersteuning.

Het succes staat of valt met een goede bekendheid *en* beschikbaarheid. In dezen heeft de Participatieraad in een eerder stadium onder meer aanbevolen op plaatsen waar veel inwoners komen zogenaamde servicepunten te openen waar mensen kunnen binnenlopen.

Wij kijken met belangstelling uit naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,

Rob Kotvis  
Voorzitter Participatieraad Woerden





gemeente  
**WOERDEN**

De Bleek 10  
3447 GV Woerden  
Postbus 45  
3440 AA Woerden

Telefoon 14 0348  
Fax (0348) 42 84 51  
stadhuis@woerden.nl  
www.woerden.nl

BTW-nummer  
NL0017.21.860.B.02  
KvK-nummer  
50177214  
IBAN-nummer  
NL41BNGH0285009672

Participatieraad Woerden  
Dhr. R. Kotvis, voorzitter  
Prinsenhof 34  
3481 HB HARMELEN

Ook verzonden aan [info@participatieraadwoerden.nl](mailto:info@participatieraadwoerden.nl)

Onderwerp: Reactie op advies onafhankelijke regieondersteuning

Uw Kenmerk:	Uw brief van: 15 augustus 2017 geregistreerd onder nr.:	Datum 5 september 2017
Ons Kenmerk	Doorkiesnummer/Behandeld door:	Verz. 07 SEP 2017
17U.20408	/ I. Markx	

Geachte leden van de WMO-raad,

Op 15 augustus jl. ontvingen wij per brief uw advies over de Onafhankelijke regieondersteuning. Wij hebben uw advies besproken tijdens de vergadering van het college van BenW van 29 augustus jl. Hierbij ontvangt u onze reactie. Wij zullen uw advies via een Raadsinformatiebrief aan de gemeenteraad doen toekomen, voor de eerstkomende raadsvergadering.

Wij behandelen uw opmerkingen puntsgewijs:

#### **Term regieondersteuning**

We begrijpen het standpunt van de Participatieraad over de terminologie en zien de regieondersteuning net als u breder dan het (terug)vinden van de eigen regie. Toch is ons voornaamste doel dat alle inwoners de regie in hun eigen leven zelf kunnen voeren. Regieondersteuning helpt daarbij. Daarnaast staat de term clientondersteuning te ver af van ons uitgangspunt: 'mensen eerst!'. Om eventuele verwarring tussen de twee termen te voorkomen, hanteren wij in alle communicatie de term regieondersteuning.

#### **Monitoring taakverdeling/samenwerking tussen de twee samenwerkingspartners**

We onderschrijven de waarde van afspraken over taakverdeling en samenwerking. Hierover maken we afspraken, die worden opgenomen in de overeenkomst met WelzijnWoerden en Kwadraad. Tot op heden hebben WelzijnWoerden en Kwadraad bij de aanvraag en in de gesprekken met de gemeente, altijd als één partij gefungeerd. Daarmee is de gemeente tevreden.

#### **Onduidelijkheid over inzet professionals van MEE**

Op alle leveringen en overeenkomsten zijn onze algemene aankoopprijzen van toepassing.  
(www.woerden.nl)

Wij gaan op zeer korte termijn in gesprek met St. MEE, om met elkaar te kijken of en in welke vorm we in de nieuwe situatie gebruik kunnen maken van de opgebouwde expertise.

#### **Waarschuwing voor regieondersteuning als voorportaal van WoerdenWijzer**

We zijn ons bewust van het risico op inmenging van WelzijnWoerden en Kwadraad in het beoordelingsproces van de inzet van hulp of ondersteuning. Dit kan alleen door WoerdenWijzer worden geïndiceerd. Dit nemen we expliciet op in de contractafspraken.

#### **Overlap tussen regieondersteuning en hulpverlening**

Zoals al in de notitie en de raadsinformatiebrief is opgenomen, stellen WelzijnWoerden en Kwadraad een takenpakket op. Ons inziens draagt dit niet alleen bij aan de onafhankelijkheid, maar draagt het juist ook bij aan de afbakening van de regieondersteuning ten opzichte van aanpalende ondersteuningsvormen, voor zowel gebruikers als andere betrokkenen.

#### **Vouchersysteem**

Tot op heden was het zo dat de vouchersystematiek maximaal 12 contactmomenten voorschreef. In de nieuwe situatie willen we zowel minder als meer kunnen bieden als deze 12 contactmomenten. Uitgangspunt is dat we doen wat nodig is. Levensbrede en langdurige ondersteuning wordt dus geboden indien nodig. Wel maken we afspraken met WelzijnWoerden/Kwadraad over hun rol om door te verwijzen naar andere ondersteuning op het moment dat regieondersteuning onvoldoende antwoord geeft op de vraag van de inwoner.

#### **Aansluiting communicatie gemeente – samenwerkingspartners**

Naast de opdracht aan WelzijnWoerden/Kwadraad om de communicatie rondom de regieondersteuning op te zetten en uit te voeren, dragen we zelf zorg voor de gemeentelijke communicatie en afstemming hiertussen.

#### **Servicepunten**

Het inrichten van servicepunten (inlooppunten) wordt voorgesteld in de later samen te stellen klankbordgroep.

#### **Meer informatie**

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Inge Markx, team Sociaal Beleid. Zij is bereikbaar onder telefoonnummer 06-52726227 of via de e-mail [markx.i@woerden.nl](mailto:markx.i@woerden.nl)

Het college van burgemeester en wethouders,

De secretaris

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA



De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer

