



Van : college van burgemeester en wethouders

Datum : 5 maart 2019

Portefeuillehouder(s) : wethouder De Weger

Portefeuille(s) : Wmo

Contactpersoon : T. Wolters

Tel.nr. : 8480

E-mailadres : wolters.t@woerden.nl

Onderwerp:

Onafhankelijke cliënt ondersteuning

Kennisnemen van:

De ontwikkelingen in de uitvoering van de onafhankelijke cliënt ondersteuning (OCO), in de gemeente Woerden ook wel onafhankelijke regie ondersteuning (ORO) genoemd.

Inleiding:

Mensen met een ondersteuningsvraag zijn soms kwetsbaar. Mensen die (tijdelijk) minder zelfredzaam zijn of niet in staat zijn zelf de regie te voeren, kunnen baat hebben bij onafhankelijke regie ondersteuning om de eigen regie te versterken en weer in hun kracht te gaan staan. Cliëntondersteuning is onderdeel van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). 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.”

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

- Wonen en buurt
- Gezondheid
- Zingeving
- Opleiding
- Werk – en dagbesteding
- Sociale netwerk
- Opvoeden en opgroeien

Per gemeente verschilt wie deze vorm van cliëntondersteuning biedt. In Woerden zijn Kwadraad en Welzijn Woerden in 2018 hiervoor gecontracteerd. Zij werken samen met onderaannemers.

In deze Raadsinformatiebrieven wordt u geïnformeerd over de voortgang van onafhankelijke cliënt ondersteuning na de laatste raadsinformatiebrieven van 29-08-2017 met nummer 17R.00374

Kernboodschap:

Het doel van cliënt (regie)ondersteuning is onafhankelijke ondersteuning bieden die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner. In de eerste raadsinformatiebrief hadden we een aantal verbeterpunten geconstateerd;

- vindbaarheid en bekendheid van de regieondersteuning
- de duur van de regieondersteuning
- de inzet van ervaringsdeskundigen naast professionals
- Kwaliteitseisen aanscherpen
- de onafhankelijkheid van de regieondersteuning beter vormgeven door de ondersteuning (nog) verder van de gemeente af te organiseren.

We hebben de focus afgelopen jaar gelegd op het neerzetten van een stevige basis: belangen van inwoners werden behartigd en de knelpunten zijn door regel- en wetgeving geagendeerd, eenduidige definitie van ORO, het op gang brengen van de communicatie en het vastleggen en vormgeven van samenwerkingsafspraken met de partners uit het voorliggende veld.

Inzet ervaringsdeskundige en vrijwilligers

In 2018 is een pool van ervaringsdeskundige opgezet en getraind en zijn er al enkele trajecten gestart met een ervaringscoach. Voor de vrijwilligers is de samenwerking gezocht met het NIO. Er is namelijk gebleken dat vrijwilligers vanuit de bestaande vrijwilligersdienstverlening (NIO netwerk) prima inzetbaar zijn op onderdelen in een ORO traject, waardoor een nieuwe vrijwilligers pool niet nodig is. Denk voor administratieve en praktische ondersteuning aan Voorportaal Sociaal Raadslieden (voormalig RAWB), Thuisadministratie en Graag Gedaan. En bijvoorbeeld aan de verschillende maatjes diensten in Woerden voor een luisterend oor of netwerk coaching (denk aan Handje Helpen, NPV en Thuishuis). In 23% van de ORO trajecten is een vrijwilliger ingezet. In het eerste half jaar hebben we daarmee geconstateerd dat er bij ORO trajecten vrijwel altijd een deel professionele inzet nodig is. Vraagverheldering, ondersteuning bij aanvragen en belangenbehartiging zien we als professionele taken.

Communicatie

Op het gebied van communicatie zijn inwoners, evenals lokale formele en informele partners goed meegenomen in de ontwikkeling van ORO. Inwoners die gebruik hebben gemaakt van ORO zijn tot nu toe erg tevreden. Ze geven bijvoorbeeld aan dat terugval is voorkomen en dat ze weer grip hebben op hun leven en daarmee weer perspectief zien.

(Financiële) onafhankelijkheid

De (financiële) onafhankelijkheid blijft gewaarborgd doordat elk traject in overleg met Kwadraad wordt gestart. Kwadraad houdt de administratie van de trajecten goed bij en elk kwartaal heeft Kwadraad een evaluatie met de gemeente waarin duur van trajecten, kwaliteit, onafhankelijkheid en uitstroom doorverwijzing besproken wordt. Uiteraard niet op individueel niveau. De gemeente heeft geen inzage in welke inwoners gebruik maken van OCO.

Vouchersysteem

Een andere ontwikkeling die heeft plaatsgevonden is het loslaten van het vouchersysteem. Mensen kunnen hun vraag nu direct stellen zonder toegangsbewijs via de gemeente en dat zorgt voor een lagere drempel om ondersteuning te vragen.

Kwadraad verder zonder Welzijn Woerden

Vanwege de huidige ontwikkelingen binnen het project Begeleiding Dichtbij, waar Welzijn Woerden vanaf heden aan deelneemt, is de onafhankelijkheid van Welzijn Woerden t.a.v. de gemeente niet meer te borgen. Daarom wordt de onafhankelijke cliënt ondersteuning vanaf 2019 niet meer door Welzijn Woerden uitgevoerd. Voor meer informatie over de ontwikkelingen binnen Welzijn Woerden verwijs ik u naar de RIB 19R.00010.

Financiën:

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

Participatieraad:

De raadsinformatiebrief en het jaarverslag zijn besproken met de twee leden van de Participatieraad, zij complimenteren de stukken en voortgang.

Vervolg:

In 2019 wordt er gewerkt aan verdere verbetering van de dienstverlening. De focus komt te liggen op communicatie, zodat zichtbaarheid verder wordt vergroot. De samenwerking met partners en NIO (Netwerk Informele Organisaties) wordt geëvalueerd. Er moet definitief helderheid komen over de naamstelling (regie ondersteuning of cliënt ondersteuning) en Kwadraad onderzoekt of er nog inzet op specifieke deskundigheid ontbreekt en/of de poule nog uitgebreid moet worden.

Bijlagen:

- Raadsinformatiebrief van 29-08-2017 met nummer 17R.00374
- Kwadraad oco jaarverslag 2018 met nummer 19.003092

N.b. in het jaarverslag van Kwadraad wordt gerefereerd aan een registratietemplate. Deze is in verband met de privacy niet als bijlage toegevoegd.

De secretaris,

drs. M.H.J. van Kruisbergen MBA



De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer



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 zpp'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



Gezin &
Opvoeding



Verlies
& Rouw



Geld
& Werk



Relatie
& Huwelijk



Ruzie
& Geweld



Iets
anders

Jaarverslag 2018

Woerden

Onafhankelijke regieondersteuning

Beschikingsnummer ZK17001628

GU 19.031

Kwadraad
maatschappelijk werk



Postbus 440 - 2800 AK GOUDA

T 088 900 4000

www.kwadraad.nl

 [Kwadraad](#)

 [Kwadraad](#)

 [Kwadraad](#)

Inhoudsopgave

Onafhankelijke Regieondersteuning (ORO) Woerden	2
Algemeen.....	2
Aantal trajecten.....	2
Onafhankelijkheid.....	3
Expertise regie ondersteuners	3
Poule deskundigen en vrijwilligers	3
Inzet ervaringscoaches	4
Verhouding vrijwillige en professionele inzet	6
Vouchersysteem	6
Rapportage middels een registratietemplate	6
Communicatieplan	6
Vertrek Welzijn Woerden per 2019 uit ORO	7
Blik op 2019	7
Financiële verantwoording.....	8

Onafhankelijke Regieondersteuning (ORO) Woerden

Algemeen

Mensen met een ondersteuningsvraag zijn soms kwetsbaar. Voor mensen die (tijdelijk) minder zelfredzaam zijn of niet in staat zijn zelf de regie te voeren, kunnen inwoners baat hebben bij onafhankelijke regie ondersteuning om de eigen regie te versterken en de mensen weer in hun kracht te zetten.

Clïëntondersteuning is onderdeel van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dat geldt voor volwassenen en voor kinderen/jongeren. 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

Per gemeente verschilt wie deze vorm van cliëntondersteuning biedt. In Woerden zijn Kwadraad en Welzijn Woerden over 2018 hierop gecontracteerd. Hier zijn gedurende de uitvoer onderaannemers MEE-UGV en JKS Consultancy op aangesloten. In de uitvoeringsovereenkomst is afgesproken dat de regieondersteuning steviger dan voorheen gepositioneerd zal worden in het voorveld. Er is een communicatieplan opgesteld waarin we ons naast de inwoner ook richten op vergroten van de zichtbaarheid richting formele en informele netwerk en ketenpartners. We kijken met tevredenheid terug op het eerste jaar.

Focus was er op het kunnen leggen van een stevige basis: eenduidige definitie bepaling van ORO, het op gang brengen van de communicatie en het vastleggen en vormgeven van samenwerkingsafspraken met de partners. We konden de belangen behartigen van inwoners en hebben knelpunten door regel en wetgeving geagendeerd. We zijn er trots op dat het gelukt is om Woerdenaren, alsmede lokale formele en informele partners, mee te nemen in de ontwikkeling van ORO. Inwoners die gebruik hebben gemaakt van ORO zijn tot nu toe erg tevreden. Ze geven bijvoorbeeld aan dat terugval is voorkomen en dat ze weer grip hebben op hun leven en daarmee weer perspectief zien. Ook is er een pool van ervaringscoaches getraind en beschikbaar om in te zetten binnen ORO. Het jaar 2019 zullen we gaan benutten om tot verdere verbetering van deze dienstverlening te komen. We kijken daar met vertrouwen naar uit.

Aantal trajecten

In 2018 zijn er 150 ORO trajecten geregistreerd in de registratietemplate (bijlage). Deze uitkomst is exclusief 150 ORO trajecten zoals opgepakt door de Sociaal Raadslieden (SR) van Kwadraad. Er is door SR een gedeeltelijke handmatige registratie van ORO-contacten uitgevoerd in 2018. De doorontwikkeling van de registratie in MijnKwadraad¹ specifiek voor de ORO- klanten is noodzakelijk gebleken. De specifieke ORO-registratie is vanaf 2019 volledig geïmplementeerd in MijnKwadraad, het systeem waar SR in kan registreren, waardoor in 2019 een nog helderder beeld zal ontstaan van de inzet op ORO.

Voor 2018 heeft Kwadraad 150 trajecten / trajecturen opgenomen die niet zijn meegenomen als losse regels in de registratietemplate.

In totaal komt het aantal ORO trajecten voor 2018 daarmee op 300 trajecten met de volgende verhouding per uitvoerende organisatie:

- Kwadraad: 268 trajecten
- Welzijn Woerden: 14 trajecten
- Mee-UGV: 14 trajecten
- JKS Consultancy: 0 trajecten ²
- Gezamenlijke uitvoer: 4 trajecten

¹ Cliëntsysteem / registratiesysteem Kwadraad

² In 2019 eerste traject in behandeling

”Ik heb de hulp ervaren als onafhankelijk en onpartijdig. Hierdoor voelde ik vertrouwen en kon ik weer stappen zetten/vooruit. Ik heb weer perspectief.”

Onafhankelijkheid

De wetgever heeft duidelijk bepaald dat het belang van de inwoner het enige belang moet zijn dat meetelt voor de cliëntondersteuner. De inwoner moet er op kunnen vertrouwen dat de cliëntondersteuning die geboden wordt, volledig onafhankelijk is van het besluit dat de gemeente uiteindelijk neemt om een inwoner wel of niet een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget toe te kennen. En ook onafhankelijk dient te zijn van het belang van een zorgaanbieder. Op de eerste plaats is onafhankelijk ondersteunen een kernwaarde van de professionele standaard die de uitvoerende organisaties van ORO in Woerden met zich meebrengen.

Daarnaast is de uitvoer van ORO bewust organisatorisch los gezet van de gemeentelijke toegang. Om helderheid te schetsen hebben Kwadraad en Welzijn Woerden een omschrijving op ORO geformuleerd waar tevens een uitvoeringsprofiel aan is gekoppeld. Om in de communicatie uitingen recht te doen aan de diversiteit van inwoners zijn we in gesprek geweest met verschillende vertegenwoordigers vanuit bijvoorbeeld Uw Ouderplatform, leden van de Participatie Raad, (oud) cliënten en ervaringscoaches. De input is meegenomen in de ontwikkeling van onze communicatie uitingen. Gedurende 2018 hebben we geconstateerd dat de onafhankelijkheid goed geborgd is. Ondanks die conclusie houden we het thema als vanzelfsprekend bespreekbaar.

Expertise regie ondersteuners

Het aanbod aan cliëntondersteuning dient voldoende breed geschakeerd te zijn om recht te doen aan de diversiteit in de samenleving en de variëteit aan hulpvragen. Dat vraagt ook om het borgen van de juiste expertise binnen de uitvoer op regie ondersteuning. Dit maakt dat we o.a. de samenwerking aangaan met onderaannemers. Gezamenlijk zijn we in staat om uiteenlopende thema's (zoals opvoedingsondersteuning, complexe echtscheiding, somatische aandoeningen, ondersteuning bij Onderwijs, schuldenproblematiek, mantelzorg, WLZ, IPGB, indicaties, pleegzorg) en doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, kinderen en ouders, migranten, statushouders, zorgmijders) te bedienen. De route (hoe bepalen we waar welke vraag thuishoort) is helder geformuleerd voor de betrokken partijen middels onderling overleg en het vastleggen van afspraken.

Poule deskundigen en vrijwilligers

Bij aanvang van de opdracht op ORO is de poule van reeds bestaande deskundigen, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers benaderd en overgenomen. Er is een poule met regie ondersteuners gevormd en er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met de regie ondersteuners vanuit Mee. Zo is er een profielomschrijving c.q. checklist gemaakt voor de externe specialisten die al werkzaam waren binnen de "oude opzet". Deze samenwerking is positief (goede bereikbaarheid en brede, inzetbare kennis) te noemen.

Huidige poule:

- 10 Maatschappelijk werkers (Kwadraad)
- 4 Sociaal raadslieden (Kwadraad)
- 1 Pedagoog (Kwadraad)
- 8 Ervaringscoaches (Kwadraad)
- 3 Welzijnscoaches (Welzijn Woerden)
- 1 Mantelzorgconsulent (Welzijn Woerden)³
- 5 Medewerkers expertise VG / LG / LVB (MEE)
- Externe specialist (JKS Consultancy)

In 2019 zal een evaluatie gepland worden om met elkaar te kijken naar wat goed gaat en wat eventueel aangescherpt moet worden.

³ Welzijn Woerden per 2019 uit ORO

“Er is zeker wat gaan bewegen, en daar ben ik heel dankbaar voor, het was echt nodig. De manier waarop je de gesprekken voert, de opties en je ideeën zijn heel fijn. Duidelijk en doortastend, maar duidelijk de keus bij mij latend. Ik heb je hulp als zeer prettig ervaren, op alle gebieden; je luisterend oor, vragen die je stelt, en er dan precies uit kunnen pakken wat ik nodig heb. Als ik het in een cijfer uit moest drukken, kreeg je van mij een dikke 10!”

Inzet ervaringscoaches

In de uitvoeringsovereenkomst is afgesproken dat er ervaringscoaches ingezet zullen gaan worden. Er zijn inventariserende gesprekken geweest met 9 cliënten uit de caseload van het maatschappelijk werk Woerden om te exploreren of zij hun ervaring willen inzetten in de rol als ervaringscoach. Nadat cliënten hun interesse kenbaar hadden gemaakt, hebben zij een intakegesprek gehad om te bespreken wat de wederzijdse verwachtingen zijn en of deze passen binnen de rol als ervaringscoach. Daarnaast zijn er ook 2 collectieve informatiebijeenkomsten georganiseerd voor geïnteresseerde ervaringscoaches door Kwadraad en Welzijn Woerden.

Kwadraad heeft een scholingsaanbod ontwikkeld van 4 dagdelen. Dit scholingsaanbod is door de 2 maatschappelijk werkers die de training aanboden op maat gemaakt voor de ervaringscoaches van Woerden. De deelnemers kregen huiswerkopdrachten mee en hebben hier na elke training persoonlijke feedback op gekregen. 8 Ervaringscoaches hebben de training met goed resultaat afgerond. Na de training hebben de ervaringscoaches een certificaat gekregen en heeft er met enkele ervaringscoaches en de trainers een interview plaatsgevonden met de Woerdense Courant om de ervaringscoaches meer zichtbaarheid te geven, alsmede de inwoners van Woerden en omstreken te informeren over de inzet van deze ervaringscoaches.



Ervaringscoaches begrijpen jou echt

HET GESPREK



Winny van Rij

Praten met iemand zoals jij, iemand die je echt begrijpt. Dat is waar veel mensen behoefte aan hebben. Naast de bestaande professionele hulp is er nu een poule van acht ervaringscoaches. Maatschappelijk werker Corine Vondráček van Kwadraad: "Deze ervaringscoaches zetten hun ervaring graag in om anderen in vergelijkbare situaties te helpen."

WOERDEN - Marije heeft een zoon met autisme. "Na de diagnose volgde een enorme zoektocht. We hebben meerdere hulpverleners gehad en ze zeiden het wel te begrijpen, maar leg maar eens uit dat je een uur verder bent als je naar de supermarkt wilt gaan omdat hij die tijd nodig heeft om zijn schoenen aan te trekken, of dat zwemles in een groep van tien personen niet lukt." Ze wil graag anderen ondersteunen in hun zoektocht.

Helpende hand bieden

Net als Michella. "Ik heb een aangeboren hartafwijking en weet precies wat je als kind doormaakt als je een lichamelijke aandoening hebt. Daar kan ik ouders echt bij helpen." Voor Rachel geldt dat ze mensen met psychische klachten kan ondersteunen. "Met het aanbrengen van structuur in je dag, bezig blijven, ik kan hen de helpende hand bieden."

De pilot met ervaringscoaches is onderdeel van de Onafhankelijke Regieondersteuning in Woerden. "Iedere gemeente biedt dit al aan, maar wij gaan met de inzet van deze coaches een stap verder," legt Eva Berkeley van Welzijn Woerden uit. Allemaal willen ze andere Woerdenaren vanuit eigen er-

EIGEN ERVARING ALS INZET VOOR WAARDEVOLLE ONDERSTEUNING

varing ondersteunen. Ze weten als geen ander hoe het is, waar je tegenaan kunt lopen en welke vormen van ondersteuning er zijn. Allemaal hebben ze weer andere ervaring, de een met autisme, de ander met echtscheiding, rouw, lichamelijke aandoeningen, in de psychiatrie of als statushouder / nieuwe Woerdenaar. "Het is heel laagdrempelig,"



De eerste acht ervaringscoaches staan te popelen om aan de slag te gaan en mensen vanuit hun eigen ervaring te ondersteunen.

zegt Rachel. "Wij begrijpen waar de hulpvragers het over hebben, waar ze tegenaan lopen, wat de valkuilen zijn." "We laten anderen ook zien dat er hoop is," zegt Michella. "Iemand is mij voor gegaan en is er uitgekomen. Marije: "Dat er mogelijkheden zijn, dat je er sterker uit kunt komen."

Bekendheid krijgen

De ervaringscoaches zijn in een vierdaagse training voorbereid op wat ze in de praktijk kunnen tegenkomen en leerden praktische vaardigheden zoals gesprekstechnieken. Eva: "Ze kunnen voor overleg en ondersteuning altijd een beroep doen op de betrokken profes-

sionals." Dat zijn er vier van Welzijn Woerden en twaalf van Kwadraad. "Met hen vindt eerst een speciale Meet & Greet plaats," aldus Kwadraads' Karima Fagrach. "We moeten zorgen dat onze collega's weten dat de ervaringscoaches er zijn en waarvoor ze ingezet kunnen worden," vervolgt Corine.

Aan de slag

"Ik hoop dat we ook echt snel aan de slag kunnen," laat Marije weten. Hoe het precies zal zijn, is voor hen nog wel onduidelijk. Michella: "Ik ga er blanco in maar ik hoop wel dat ik ingezet wordt bij kinderen." "Ik wil gewoon graag anderen ondersteunen," besluit Rachel.

Alvorens de ervaringscoaches ingezet worden, is het van belang dat zowel de collega's van Welzijn Woerden als Kwadraad zicht hebben op wie de ervaringscoaches zijn en voor welke hulpvragen zij kunnen worden ingezet. Er heeft aan het eind van het jaar een Meet & Greet bijeenkomst plaatsgevonden met de ervaringscoaches, welzijnswerkers Woerden Welzijn en Kwadraad medewerkers (AMW/SR).

Kwaliteitsbewaking:

- Er ligt een heldere taakomschrijving Ervaringscoach ORO; De ervaringscoach (EC) werkt in afstemming met een professional van Kwadraad, Welzijn Woerden of een gecontracteerde ZZP'er bij ORO.
- Om inzichtelijk te krijgen hoe de route loopt wanneer er een ervaringscoach zal worden ingezet, is er een stroomschema ontwikkeld waarin de gemaakte afspraken met ervaringscoaches en collega's Kwadraad vastliggen.
- Eens in de 6 á 8 weken zijn er EC bijeenkomsten voor kennisdeling, casuïstiek bespreking en intervisie.
- Daarnaast is er een smoelenboek ontwikkeld waarop elke ervaringscoach zichzelf kort presenteert. De vindbaarheid van een passende ervaringscoach wordt hiermee vergroot.
- De collega's van Welzijn Woerden en Kwadraad hebben hiertoe een visueel smoelenboek ontvangen.
- De inzet van de ervaringscoaches wordt bijgehouden in een schema om inzichtelijk te krijgen c.q. houden hoe de inzet van de ervaringscoaches gaat. Daarbij dient rekening te worden gehouden met de inzetbaarheid en mogelijkheden van de ervaringscoaches. Inmiddels zijn er ervaringscoaches gestart met een eerste traject en is er een eerste intervisiebijeenkomst ingepland.

Verhouding vrijwillige en professionele inzet

In het projectvoorstel aan de gemeente hebben we aangegeven binnen ORO met vrijwilligers te gaan werken. De visie staat nog steeds als uitgevoerd (in afstemming met gemeente) met een iets andere invulling. De theoretische driedeling in het financiële gedeelte van de projectaanvraag (vrijwilligers voor mantelzorgers, vrijwilligers voor administratie en ervaringsdeskundigen) hebben we losgelaten, omdat hier in de praktijk veel overlap in zit. Er is wel een specifieke pool ervaringscoaches opgezet en getraind, maar er is geen nieuwe pool van 'regievrijwilligers' gekomen. Uiteindelijk bleek dat vrijwilligers vanuit de bestaande vrijwilligersdienstverlening (NIO netwerk) prima inzetbaar zijn op onderdelen in een ORO traject, waardoor een nieuwe pool niet nodig was. Denk voor administratieve en praktische ondersteuning aan Voorportaal Sociaal Raadslieden (voormalig RAWB), Thuisadministratie en Graag Gedaan. En bijvoorbeeld aan de verschillende maatjes diensten in Woerden voor een luisterend oor of netwerkcoaching (denk aan Handje Helpen, NPV en Thuishuis). In 23% van de ORO trajecten is een vrijwilliger ingezet.

In het eerste half jaar hebben we daarmee geconstateerd dat er bij ORO trajecten vrijwel altijd een deel professionele inzet nodig is. Vraagverheldering, ondersteuning bij aanvragen en belangenbehartiging zien we als professionele taken. Hier zit een stuk verantwoordelijkheid in o.g.v. een gedegen vraagformulering. Het ligt niet in de verwachting dat er ORO trajecten gaan starten die volledig door (ervaringsdeskundige) vrijwilligers uitgevoerd worden. Tegelijkertijd kan naast de professionele regieondersteuner zeker op onderdelen samengewerkt worden met (ervaringsdeskundige) vrijwilligers. Binnen elk ORO traject wordt gekeken wat iemand nodig heeft en wie het kan bieden; eigen netwerk, vrijwilliger (ervaringscoach of vanuit het NIO) of professional. In 33% van de ORO trajecten is het eigen netwerk van inwoners benut.

Vouchersysteem

In overleg met de gemeente hebben we in 2018 besloten het Vouchersysteem los te laten. Mensen kunnen hun vraag stellen zonder toegangsbewijs, dat zorgt voor een lagere drempel om ondersteuning te vragen.

Rapportage middels een registratietemplate

De betrokken regieondersteuners van de diverse uitvoerende organisaties vullen een registratietemplate. De uitkomsten zijn ieder kwartaal besproken met een afvaardiging vanuit gemeente, Welzijn Woerden en Kwadraad. Hierin wordt zo mogelijk ook de cliënt tevredenheid meegenomen. Eind 2018 is gezamenlijk besloten de template op een aantal punten aan te passen. Kwadraad verwacht per Q2 in 2019 middels MijnKwadraad te kunnen registreren, partners blijven de template in Excel vullen.

Communicatieplan

Uitgangspunt van een communicatieplan is inwoners beter op de hoogte brengen van ORO en hun recht hiervan (kosteloos) gebruik van te maken. De PR is om diverse redenen later op gang gekomen dan in eerste instantie gepland. In de opstartfase hebben we voorrang gegeven aan afstemming en implementatie, alsmede het vormgeven van het partnership met aangesloten partijen binnen ORO.

Het uiteindelijke communicatieplan is vanaf april besproken met de gemeente. Een aantal resultaten:

- Op de websites van de gemeente, Kwadraad en Welzijn Woerden is de berichtgeving over wat ORO inhoud vindbaar;
- Er zijn flyers en posters ontworpen (met feedback van UW Ouderplatform en participatieraad) en gedrukt en verspreid bij ODO, ketenpartners, Woerden Wijzer/ integrale toegang, via ouders, de Huizen van Woerden, huisartsen, supermarkten, kappers, snackbar;
- Er is een FAQ A4tje gemaakt voor en verspreid onder de verwijzers;
- Er is een presentatie in het NIO en bij Woerden Wijzer gegeven;
- Er is een artikel over de ervaringscoaches en ORO in de Woerdense Courant geplaatst;
- We hebben meerdere malen contact gelegd met informele (belangen) organisaties zoals Uw Ouderplatform, input gevraagd m.b.t. vormgeving, communicatie en onafhankelijkheid;
- Er is een stuk over ORO geschreven in de nieuwsbrief die naar alle ketenpartners verzonden is.

Er is op dit moment bewust gekozen om nog geen social media in te zetten. De ORO boodschap is daar minder geschikt voor. In 2019 kan hier opnieuw naar gekeken worden. Niet gedaan, maar wel in de planning voor 2019 is het plaatsen van 2 artikelen/advertorials over ORO in de krant nu definitief en duidelijk is dat ORO in 2019 doorgaat met alleen Kwadraad (artikel krant) vervolgen i.v.m. plannen voor 2019.

Vertrek Welzijn Woerden per 2019 uit ORO

Welzijn Woerden zal per 2019 geen aanbieder meer zijn op de ORO dienstverlening. Reden daarvan is dat zij met hun Welzijnscoach zullen gaan participeren in de pilot sociaal team (ST), uitgevoerd onder de kadernota "Begeleiding Dichtbij". Welzijn Woerden heeft daarmee onvoldoende formatie ter beschikking om de regieondersteuning buiten het ST uit te blijven voeren. Dit plaatst Welzijn Woerden in de onmogelijke positie ORO uit te blijven voeren. Welzijn Woerden kijkt terug op een plezierige en waardevolle samenwerking met Kwadraad en partners binnen ORO. Er zijn heldere overgangsafspraken gemaakt tussen gemeente, Welzijn Woerden en Kwadraad.

Blik op 2019

We blijven streven naar verdere verbetering van de dienstverlening. De focus zal komen te liggen op de uitvoer van een communicatiecampagne zodat zichtbaarheid verder wordt vergroot. We gaan de samenwerking met onze partners evalueren en kijken hoe we tot nog efficiëntere samenwerking kunnen komen. We zouden graag definitief helderheid willen creëren over de naamstelling (regie ondersteuning of cliënt ondersteuning), gaan de registratietemplate verbeteren en registratie voor Kwadraad medewerkers met behulp van MijnKwadraad (Q2) inbouwen. Momenteel is de poule met ervaringscoaches goed gevuld en is er een divers aanbod van ervaringsdeskundigheid bij veelvoorkomende vraagstukken (echtscheiding, schulden, vinden van nieuwe balans, ondersteuning bij problemen als gevolg van een beperking en autisme). In de loop van 2019 moet duidelijk worden of er nog inzet op specifieke deskundigheid ontbreekt en of de poule nog uitgebreid moet worden. Tijdens de begeleidingsmomenten met de ervaringscoaches zullen wij halfjaarlijks evalueren hoe het proces en de samenwerking verloopt. Wellicht zou het een mooi initiatief zijn om na een half jaar (wanneer de trajecten verder in proces zijn) een tevredenheidsonderzoek te doen bij de cliënten waarbij de ervaringscoaches zijn ingezet.

Bovenal blijven we goed luisteren naar wat inwoners nodig hebben in de onafhankelijke ondersteuning waar ze om vragen.



Financiële verantwoording

Beschikingsnummer: ZK17001628					
Kalenderjaar 2018					
Dienst	Eenheid	AANTAL		BEDRAG	
		Jaarprod.	Realisatie	Overeenkomst	Realisatie
Vast aandeel Kwadraad in beschikking				€ 33.655	€ 33.655
Vast aandeel Welzijn Woerden in beschikking				€ 21.220	€ 21.220
Flexibel / Facturatiedeel					
Facturatiedeel Q1					
Ureninzet Kwadraad		uren	158	€ 11.850,00	€ 11.850,00
Ureninzet Welzijn Woerden		uren	26	€ 1.950,00	€ 1.950,00
Facturatiedeel Q2					
Ureninzet Kwadraad		uren	127	€ 9.525,00	€ 9.525,00
Ureninzet Welzijn Woerden		uren	37,5	€ 2.812,50	€ 2.812,50
Facturatiedeel Q3					
Ureninzet Kwadraad		uren	66,5	€ 4.987,50	€ 4.987,50
Ureninzet Welzijn Woerden		uren	21,5	€ 1.612,50	€ 1.612,50
Ureninzet MEE		uren	61,5	€ 4.612,50	€ 4.612,50
Facturatiedeel Q4					
Ureninzet Kwadraad		uren	229,5	€ 17.212,50	€ 17.212,50
Ureninzet Welzijn Woerden		uren	27	€ 2.025,00	€ 2.025,00
Ureninzet MEE		uren	56	€ 4.200,00	€ 4.200,00
				€ 115.663	€ 115.663

Vast aandeel is ingezet voor de volgende uitvoeringsonderdelen:

- *Communicatie (deel uitvoer in 2019)*
- *Werving & begeleiding ervaringscoaches*
- *Training ervaringscoaches*
- *Werving & begeleiding vrijwilligers*
- *Training vrijwilligers (mantelzorg + administratieve ondersteuning)*
- *Implementatiekosten (ICT, verantwoording, training professionals op visie RO, etc.)*

Flexibel aandeel is ingezet voor de uitvoer ORO trajecten door Kwadraad, Welzijn Woerden, MEE-UGV. “