



Kadernota

Integrale informatie, advies en cliëntondersteuning

Afdeling: Maatschappelijke ondersteuning
Datum: 4 december 2012

Inhoudsopgave

<u>INHOUDSOPGAVE.....</u>	<u>2</u>
<u>INLEIDING.....</u>	<u>3</u>
<u>1. DE KADERNOTA EEN BREDERE CONTEXT.....</u>	<u>5</u>
<u>2. MISSIE EN UITGANGSPUNTEN</u>	<u>7</u>
<u>3. PROJECT 1: INTEGRALE INFORMATIE, ADVIES EN CLIËNTONDERSTEUNING.....</u>	<u>8</u>
<u>4.PROJECT 2: EÉN CENTRAAL PUNT VOOR INFORMATIE EN ADVIES.....</u>	<u>10</u>
<u>5. PROJECT 3: HET PROJECT MANTELZORGONDERSTEUNING.....</u>	<u>12</u>
<u>6. FINANCIËN EN INDICATOREN.....</u>	<u>16</u>

Inleiding

Waar gaat het over?

De gemeenteraad heeft op 1 december 2011 “Samen aan de slag: Visie op maatschappelijke ondersteuning (2012-2015)” vastgesteld. Voorliggende nota is een beleidsmatige uitwerking van één onderdeel van deze visie: informatie, advies en cliëntondersteuning.

Bij het geven van informatie en advies gaat het om de burger de weg te wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning¹. Bij cliëntondersteuning wordt iemand ter zijde gestaan bij het oplossen van een probleem. Cliëntondersteuning en mantelzorgondersteuning zijn nauw met elkaar verbonden. Uiteindelijk gaat het om de kracht van het sociale systeem, waarvan zowel de cliënt als de mantelzorger deel uitmaken, te vergroten. Om deze reden maakt mantelzorgondersteuning onderdeel uit van deze nota.

In de Wet maatschappelijke ondersteuning (2006) is opgenomen dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor het realiseren van samenhangend beleid op het gebied van informatie, advies en cliëntondersteuning.

Welke doelen worden nagestreefd?

Deze kader nota richt zich op het realiseren van de volgende doelen:

1. de verbetering van de integrale samenwerking van organisaties op het gebied van informatie, advies en cliëntondersteuning;
2. het creëren van één herkenbaar punt waar alle burgers met informatie en adviesvragen terecht kunnen;
3. de versterking van de lokale structuur van mantelzorgondersteuning en het bevorderen van de bewustwording van het bestaan van mantelzorgondersteuning.

Afbakening

Voorliggende kadernota beperkt zich niet tot informatie, advies en cliëntondersteuning binnen het kader van de Wmo alleen, maar strekt zich ook uit naar andere domeinen zoals de AWBZ (zorg), bijstand en wonen. De kwetsbaarheid van mensen beperkt zich immers vaak niet tot één wet of één terrein. Hulpverlening voor mensen onder de 23 jaar blijft in deze nota buiten beschouwing: het beleid hierop maakt onderdeel uit van de jeugdnota. Mocht er binnen een gezin sprake zijn van hulpverlening aan zowel kinderen als ouders, dan wordt deze ondersteuning (indien dit in het belang van het kind is) vanuit één punt aangestuurd: het Centrum voor Jeugd en Gezin. Ouders van kinderen met een beperking kunnen hier ook terecht voor informatie en advies op het gebied van mantelzorgondersteuning. Mantelzorgondersteuning wordt in deze nota als geheel besproken. Ook jongeren kunnen mantelzorger zijn.

Leeswijzer

Bij de besluitvorming van de Wmo-visie 2012-2015 heeft de raad een motie en een amendement aangenomen waarin het college wordt gevraagd in elke nota alternatieven op te nemen, inclusief een paragraaf over de financiën en de indicatoren van de betreffende kamer.

Deze nota begint met een bredere contextbeschrijving, gevolgd door een paragraaf over missie en uitgangspunten van het beleid en eindigt met een paragraaf over de financiën en indicatoren.

¹ Het begrip “maatschappelijke ondersteuning” verwijst naar alle activiteiten en voorzieningen die in kader van de Wmo worden uitgevoerd met als doel de zelfredzaamheid, het zelfstandig wonen en de maatschappelijke participatie in het algemeen bevorderen. In de volle breedte van de Wmo gaat het o.a. om het buurthuiswerk, het vrijwilligerswerk, mantelzorgondersteuning, collectieve en individuele voorzieningen voor mensen met een beperking, maatschappelijke opvang. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning maakt hier onderdeel van uit.

De kern van deze kadernota is een beschrijving van drie projecten op het gebied van informatie, advies en cliëntondersteuning. Deze projecten zijn niet geschreven vanuit een ontwerpgedachte, maar vanuit een ontwikkelgedachte.

1. De kadernota een bredere context

In deze paragraaf wordt deze kadernota in het bredere perspectief van het wmo-beleid geplaatst. Daarnaast komen er een aantal andere ontwikkelingen en aspecten aan bod die voor deze kadernota van belang zijn: het programma Klantgerichte Dienstverlening en de beëindiging van de relatie met Zorgbalans.

De Wmo-visie (2012-2015) en het Wmo-uitvoeringsprogramma

In de Wmo-visie (2012-2015) is het werkkterrein van de Wmo metaforisch voorgesteld als een huis met kamers en een dak. Voorliggende kadernota “integrale, informatie, advies” is een uitwerking van één van de kamers van het huis van de Wmo. In de Wmo-Visie -2012-2015) is afgesproken om de uitvoering van de Wmo programmatisch (aan de hand van een reeks projecten) ter hand te nemen . In deze nota worden een drietal projecten beschreven:

1. Integrale informatieadvies en cliëntondersteuning;
2. Eén portaal voor informatie en advies;
3. Versterking mantelzorgondersteuning.

Daarnaast bestaat er een relatie met enkele andere projecten uit het Wmo-programma:

De Wmo-kanteling

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om de beperkingen van een burger in zoverre te compenseren, dat hij of zij kan participeren in de samenleving. Dit project is gericht op bewerkstelligen van de Kanteling van “een recht op een voorziening” naar “een recht op te kunnen participeren in de samenleving”. Bij het bepalen of iemand recht heeft op een individuele voorziening, wordt achtereenvolgens gekeken naar: a) eigen kracht van de cliënt; b) ondersteuningsmogelijkheden door familie, vrienden en kennissen; c) voorliggende (collectieve) voorzieningen. De in deze nota genoemde projecten zijn ondersteunend aan de Kanteling. Door een betere samenwerking en een beter inzicht in de activiteiten op het gebied van maatschappelijke ondersteuning kan aan de cliënt meer maatwerk worden geboden.

Vrijwillige inzet

Bij het ontwerpen van het Huis van de Wmo is ervoor gekozen om mantelzorgondersteuning te laten vallen onder kamer 1 (integrale informatie, advies en cliëntondersteuning) en vrijwillige inzet te laten vallen onder kamer 3 (leefbaarheid, sociale cohesie en vrijwillige inzet).

Voor deze keuze zijn verschillende redenen te noemen:

- Vrijwilligerswerk doen is een vrijwillige keuze: het werven en binden van vrijwilligers staat in het beleid centraal.
- Mantelzorgondersteuning bieden is iets wat je overkomt: het beperken van knelpunten die mantelzorgers in hun dagelijks leven tegenkomen staat hierin centraal.
- De activiteiten op het gebied van stimuleren van vrijwilligerswerk vallen binnen het domein van sociaal cultureel werk.
- De activiteiten op het gebied van mantelzorgondersteuning vallen binnen het domein van cliëntondersteuning.
- Een van de doelstellingen voor deze nieuwe beleidsperiode is een geïntegreerd aanbod creëren van mantelzorgondersteuning en cliëntondersteuning.

Zorgvrijwilligers kunnen net als mantelzorgers een belangrijke rol vervullen op het gebied van informele zorg. Om deze reden wordt in de paragraaf over mantelzorg hierna een link gemaakt.

De decentralisatie van AWBZ begeleiding naar de Wmo

In 2013/2014 worden gemeenten verantwoordelijk voor de begeleiding van mensen met een matige beperking. Naast het realiseren van passend aanbod van begeleiding, dienen gemeenten zorg te dragen voor de toeleiding naar deze begeleiding. De zorgaanbieders die de begeleiding gaan uitvoeren moeten daarnaast een mantelzorgbeleid te hebben.

De invoering van de wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Om de gemeentelijke schuldhulpverlening effectiever te maken is 1 juli 2012 een nieuwe wet van kracht. De schuldhulpverlening heeft een integraal karakter. Dit betekent dat er niet alleen aandacht is voor het oplossen van de financiële problemen van een cliënt, maar ook voor psychosociale problemen of problemen rond woonsituatie, gezondheid, verslaving of gezinssituatie.

Overige ontwikkelingen en aspecten

De beëindiging van de subsidierelatie met Stichting COB

In het kader van de bezuinigingen op de welzijnssubsidies wordt de subsidierelatie met stichting COB met ingang van 1 januari 2013 niet voortgezet. Hierna worden die activiteiten op het gebied van informatie, advies en cliëntondersteuning van ouderen door Socius en de gemeente Velsen opgepakt.

Ontwikkelingen op het gebied van klantgerichte dienstverlening

In het programmaplan Klantgerichte dienstverlening (2009-2015) heeft de gemeente Velsen zich ten doel gesteld om in 2015 als sterk gedigitaliseerde en klantgerichte gemeente nagenoeg alle standaard vragen aan de overheid via alle kanalen (loket, telefoon, internet/email en post), aan de voorkant te kunnen afhandelen. Het KCC dient als front-office voor inwoners met vragen over individuele Wmo-voorzieningen en Wmo-voorzieningen in het algemeen. De realisatie en verdere ontwikkeling van het Klant Contact Centrum (KCC) en de inrichting van de nieuwe publiekshal maken onderdeel uit van het programma Klantgerichte dienstverlening.

2. Missie en uitgangspunten

Missie

In de Wmo-visie (2012-2015) staat een overkoepelende missie voor het Wmo-beleid:

In Velsen kan iedereen, met of zonder beperking, participeren in de samenleving. Het streven is dat Velsenaren voor zichzelf zorgen, voor hun naasten en bijdragen aan de leefbaarheid in buurten en wijken. Waar nodig worden zij hierbij ondersteund en/of aangemoedigd.

Voor deze kadernota is een aanvullende missie geformuleerd:

Door integrale samenwerking tussen beroepskrachten op het gebied van ondersteuning ontvangen burgers van Velsen meer maatwerk. Inwoners van Velsen weten waar zij fysiek en digitaal terecht kunnen voor maatschappelijke ondersteuning.

Uitgangspunten

In deze kadernota staan de volgende uitgangspunten uit de Wmo-visie (2012-2015) centraal:

Algemeen waar het kan en specifiek waar het moet

Beroepskrachten kunnen uiteenlopende cliëntengroepen op een breed aantal terreinen informatie geven en adviseren. Op het gebied van cliëntondersteuning zijn beroepskrachten breed inzetbaar, waarbij het belang van specialismen onderkend wordt.

De vraag achter de vraag

Niet de vraag naar een voorziening, maar de verkenning van het probleem staat voor de professional centraal. Zij kijken integraal naar de mogelijkheden en beperkingen op de verschillende levensgebieden.

Er op af

In het kader van de Kanteling legt de wmo-consulent bij een eerste aanmelding of een gewijzigde situatie een bezoek af bij de cliënt thuis. Andere beroepskrachten doen dit preventief (bijvoorbeeld huisbezoek aan ouderen) of selectief op basis van signalen.

Kwaliteit

De veronderstelling is dat door een integrale benadering, meer maatwerk en daarmee een betere dienstverlening geboden kan worden.

Deze uitgangspunten maken onderdeel uit van de opdrachtformulering in het kader van de beleidsgestuurde contractfinanciering.

In de volgende drie paragrafen komen achtereenvolgens de projecten aan de orde:

- 1) integrale informatie, advies en cliëntondersteuning;
- 2) één portaal voor informatie en advies (op het gebied van de Wmo);
- 3) mantelzorgondersteuning.

3. Project 1: Integrale informatie, advies en cliëntondersteuning

In deze paragraaf komen aan de orde waar het project integrale informatie, advies en cliëntondersteuning over gaat, wat wij willen bereiken, welke producten er geleverd worden, welke alternatieven er zijn, welke kosten er met dit project zijn gemoeid zijn en of er juridische consequenties zijn.

Waar gaat het over?

De gemeente wil haar burgers zo breed mogelijk informeren en adviseren over wonen, zorg en welzijn en zo goed mogelijk de weg wijzen naar buurtactiviteiten, vrijwilligerswerk, cultuur, kinderopvang, maaltijdservice en andere voorzieningen. De gemeente streeft ernaar dat burgers in één keer de juiste informatie krijgen waarmee ze verder kunnen. Een digitale sociale kaart kan dit streven ondersteunen. Deze kaart helpt burgers zelfstandig de weg te vinden in het veld van maatschappelijke ondersteuning. Beroepskrachten kunnen door deze sociale kaart cliënten beter doorverwijzen naar de juiste instantie. Naast het informatie en advies hebben burgers soms ondersteuning nodig bij het oplossen van hun probleem. De cliëntondersteuning heeft als doel de zelfredzaamheid van de cliënt te bevorderen en is kortdurend (korter dan een jaar). Vraagverheldering is een belangrijk element van cliëntondersteuning. Informatie, advies en cliëntondersteuning wordt door velerlei beroepskrachten in onze gemeente aangeboden. Te denken valt aan medewerkers van het Klant Contact Centrum, Wmo-consulenten, maatschappelijk werkers, sociale raadslieden, mantelzorgconsulenten. Voor een goede samenwerking is het belangrijk dat er afspraken zijn op beleidsniveau, op het niveau van de betrokken organisaties en op het niveau van de cliënt.

Wat willen wij bereiken?

- Betere afstemming tussen beroepskrachten/organisaties waardoor kwetsbare burgers zo direct mogelijk naar de ondersteuning geleid wordt; de afstemming resulteert in een sluitend aanbod aan voorzieningen (er vallen geen burgers tussen de wal en het schip).
- Beter inzicht in het aanbod op het gebied van wonen, welzijn, zorg en inkomen.
- Een betere inbedding van cliëntondersteuning: beroepskrachten zijn algemeen inzetbaar; secundair hebben zij een specialisatie.

Welke producten worden er geleverd?

- Een set van algemene samenwerkingsafspraken over signalering en de wijze van overdracht;
- Een set van specifieke samenwerkingsafspraken, bijvoorbeeld wanneer twee of meer voorzieningen inhoudelijke raakvlakken hebben;
- Een platform, waar welzijnorganisaties, zorgaanbieders en gemeente samenkomen om activiteiten af te stemmen, samenwerkingsafspraken te maken en/of maatschappelijke ontwikkelingen te monitoren.
- Een digitale sociale kaart die zowel de burger als beroepskrachten de weg wijst op een breder domein dan maatschappelijke ondersteuning alleen: de modules worden stapsgewijs toegevoegd (de gemeenteraad heeft in de bestuursrapportage 2012 hier een besluit over genomen);

Welke alternatieven zijn er?

Dit project wordt breed opgezet. Het bereik omvat onder andere:

- Maatschappelijke ondersteuning in het kader van de Wmo;
- Zorg in het kader van de Awbz;

- Cliëntondersteuning op het gebied van werk en inkomen;
- Cliëntondersteuning voor mensen met een beperking door de MEE-organisatie;
- Informatie over wonen voor mensen met een beperking.

Vanwege de brede aanpak worden er geen andere alternatieven aangeboden. Eventueel zou de raad voor een smallere aanpak kunnen kiezen. Voor het inventariseren van het laatste onderdeel (informatie over wonen voor mensen met een beperking) wordt de mogelijkheden van een provinciale subsidie onderzocht.

Projectkosten.

De projectkosten bestaan uit de kosten voor de invoering van de regionale sociale kaart (€ 23.000), de ambtelijke inzet van de projectleider (16 uur per week) en de projectleden (3 uur per week). Het project eindigt eind 2013.

Juridische aspecten.

De juridische aspecten worden meegenomen in het implementatieplan (bijvoorbeeld privacywetgeving als het gaat om signalering en overdracht).

Welke stappen worden doorlopen?

Digitale sociale kaart

- Projectplan (februari 2013);
- Aanbesteding digitale sociale kaart (maart 2013);
- Realisatie (maart 2013 – november 2013)

N.B. in overleg met de aanbieder van de digitale sociale kaart wordt gekeken of de kaart al in een eerder stadium online gezet kan worden.

Samenwerkingsafspraken

- Plan van aanpak (oktober 2013)
- Afbakening van de organisaties die worden uitgenodigd om aan dit project deel te nemen;
- Inventarisatie van knelpunten en kansen onder de deelnemers van dit project (december 2013);
- Organiseren van sessies per deelonderwerp (januari 2014 – december 2014);
- Verantwoording en borging van het project (incl. een op te richten platform (februari 2015))

Een betere inbedding van cliëntondersteuning

Dit wordt opgenomen in de opdrachtformulering in het kader van de beleidsgestuurde contractfinanciering.

4. Project 2: Eén centraal punt voor informatie en advies

In deze paragraaf komt aan de orde waar het project “Eén centraal punt voor informatie en advies” over gaat, wat wij willen bereiken, welke alternatieven er zijn, welke kosten er met dit project gemoeid zijn en of er juridische consequenties zijn.

Waar gaat het over?

Inwoners van Velsen kunnen op verschillende plekken terecht met vragen over welzijn en zorg. De huisarts fungeert als portaal/loket voor zorg in het kader van de Zorgverzekeringswet. Op dit moment zijn er twee portalen die Velsenaren de weg wijzen op het gebied van *maatschappelijke ondersteuning*: het WWZ loket in de Delta en het Klant Contact Centrum in het gemeentehuis. In het gemeentehuis vormt het KCC de front office. Hier wordt informatie en advies op een breed aantal terreinen gegeven, waaronder de Wmo. De Wmo-consulenten bevinden zich in de back-office van het gemeentehuis. Bij het KCC kan mijn zich aanmelden voor individuele voorzieningen en hierover informatie inwinnen. Bij het Wonen Welzijn Zorg loket in de Delta kunnen Velsenaren terecht voor zowel informatie en advies als cliëntondersteuning (waaronder de sociale raadslieden en een spreekuur van MEE). Het maatschappelijk werk is in Driehuis gevestigd².

Het vorige Wmo-beleidsplan (2008-2011) voorzag reeds in het terugbrengen van de twee portalen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning naar één. Dit beleidsplan ging uit van het onderscheid tussen enerzijds het wegwijzen van de cliënt (in het gemeentehuis) en het leveren van collectieve diensten anderzijds (in de Multifunctionele Accommodatie de Binnenhaven). Door de stagnatie en het uiteindelijk niet realiseren van de multifunctionele accommodatie De Binnenhaven is deze ambitie destijds niet gerealiseerd. In de Wmo-visie (2012-2015) heeft de gemeenteraad haar ambitie herhaald. Met het terugbrengen van het aantal portalen is het overigens zeker niet de bedoeling dat, burgers voor alle ondersteuning langs dit ene portaal moeten. Vaak weten burgers rechtstreeks de weg naar een voorziening te vinden

Wat willen wij bereiken?

- Er ontstaat één centraal herkenbaar punt waar Velsenaren terecht kunnen met alle informatie- en wegwijsvragen op het gebied van de Wmo.

Welk product wordt geleverd?

Eén centraal herkenbaar punt waar burgers terecht kunnen voor informatie- en wegwijsvragen” op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. In deze kadernota kiezen wij ervoor om dit punt in het Klant Contact Centrum in het gemeentehuis te realiseren.

Om de volgende redenen hebben wij in deze kadernota voor het Klant Contact Centrum gekozen:

- Het gemeentehuis is een herkenbaar punt, waar Velsenaren voor allerlei andere vragen en diensten ook terecht komen.
- Uit het Wmo klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat Velsenaren tevreden zijn over de toegang tot voorzieningen en daarmee de rol die het Klant Contact Centrum hierin speelt.
- De informatie en adviesfunctie in het gemeentehuis past bij de objectieve rol die de gemeente heeft op het gebied van informatievoorziening.

Welke alternatieven zijn er?

Voor de realisatie van de hierboven beschreven centrale punt zijn twee alternatieven uitgewerkt:

² Naast het KCC en het WWZ loket aan de Rijnstraat in IJmuiden (De Delta) heeft de gemeente Velsen ook nog twee inlooppunten van het CJG.

Alternatief 1

In de Delta (of een andere locatie buiten het gemeentehuis) kunnen Velsenaren terecht voor:

- alle Wmo brede informatie- en adviesvragen (loketfunctie);
- cliëntondersteuning en mantelzorgondersteuning;
- aanmeldingen voor individuele Wmo-voorziening (na de aanmelding wordt de aanmelding in behandeling genomen door Wmo-consulenten in de backoffice in het gemeentehuis of tijdens een kantelingsgesprek aan huis.

Alternatief 2

In het gemeentehuis wordt een wmo-loket gerealiseerd waarin zowel wmo-consulenten als medewerkers van o.a. Socius en MEE en Wmo-consulenten met elkaar samenwerken. In de Delta (of op een andere locatie buiten het stadhuis) wordt een centrum voor cliëntondersteuning & mantelzorgondersteuning gevestigd.

Op de volgende pagina zijn voordelen, de nadelen en de consequenties voor de gemeentelijke bedrijfsvoering van elk van de drie alternatieven in kaart gebracht.

Een derde alternatief waarin de wegwijsfunctie op het gebied van de Wmo geïntegreerd zou worden in het inlooppunt van het Centrum voor Jeugd en Gezin aan het Marktplein hebben wij niet meegenomen. In dit geval zouden zowel de wmo-consulenten als de cliëntondersteuning op afstand van dit loket geplaatst zijn.

Op de volgende pagina vindt u een schema met daarin alle voor- en nadelen van bovengenoemde alternatieven.

Projectkosten

Het is de verwachting dat alternatief en 1 en 2 binnen de reguliere middelen gerealiseerd kunnen worden (zie paragraaf 6 voor de reguliere middelen). De ambtelijke inzet voor de projectleider bedraagt 16 uur per week. De uren inzet voor de projectleden worden nader bepaald in het plan van aanpak. Voor de invoering van de digitale sociale kaart heeft de gemeenteraad in de eerste bestuursrapportage een budget beschikbaar gesteld van € 23.000,--.

Voor de huisvesting van de cliëntondersteuning (maatschappelijk werk, sociale raadslieden etc.) en mantelzorgondersteuning volgt een apart voorstel.

Juridische aspecten

Indien gekozen wordt voor alternatief 2, zijn hier juridische aspecten aan verbonden (privacywetgeving).

Welke stappen worden doorlopen?

Een implementatieplan wordt opgesteld. De voorkeursvariant kan op relatief korte termijn worden voltooid (juli 2013).

BIJLAGE	Voordelen	Nadelen
<p>Voorkeur Korte informatie en adviesvragen gaan naar het Klant Contact Centrum (KCC). In de Delta is er dan niet langer een Wonen Welzijn en Zorg loket)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Er ontstaat één herkenbaar punt waar burgers met alle korte wegwijs vragen terecht kunnen; - Informatie en adviesfunctie plaatsen in het KCC past bij de objectieve rol van de gemeente. - Gemeente Velsen behoudt haar regierol op de Kanteling. - Alternatief 1 kan voor 1 januari 2013 worden gerealiseerd. 	<ul style="list-style-type: none"> - In de praktijk blijkt vaak dat uit een korte informatie en advies vraag een ondersteuningsvraag volgt. In alternatief 1 wordt men doorverwezen naar een andere locatie. In alternatief 1 en 2 kan men voor zowel informatie en advies als voor cliëntondersteuning op één locatie terecht.
<p>Alternatief 1 (KCC en de Delta)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De functies informatie, advies en cliëntondersteuning blijven gebundeld aangeboden. Burgers kunnen op één plek hiervoor terecht (de Delta): - voor sommige cliëntgroepen (o.a. mensen met een psychiatrisch en/of verstandelijke beperking) is een loket buiten het gemeentehuis laagdrempeliger. Realisatie kan medio 2013 gerealiseerd zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Het instant houden van 2 portalen is minder efficiënt (qua middelen en personele inzet).
<p>Alternatief 2 ("model Heemstede" - een loket in het gemeentehuis waarin wmo-consulenten en beroepskrachten op het gebied van cliëntondersteuning met elkaar samenwerken).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vanuit een breed perspectief werken partners met elkaar samen en wordt de cliënt ondersteund. - De gemeente Velsen geeft in samenwerking met maatschappelijke organisaties invulling aan de Kanteling. - Er is één herkenbaar punt waar burgers met alle vragen terecht kunnen; 	<ul style="list-style-type: none"> - In de praktijk hebben gemeente en welzijnsorganisaties verschillende rollen die met elkaar (kunnen) botsen. - Alternatief 2 heeft geen bewezen meerwaarde ten opzichte van 1. Het KCC heeft haar informatie en advies rol op het gebied van de Wmo goed opgepakt. - Dit traject is op zijn vroegst 1 januari 2014 afgerond.

5. Project 3: Het project mantelzorgondersteuning

In deze paragraaf komt aan de orde waar het regionale project mantelzorgondersteuning over gaat, wat wij willen bereiken, welke alternatieven er zijn, welke kosten er met dit project gemoeid zijn en of er juridische consequenties zijn.

Waar gaat het over?

Mantelzorgers

Mantelzorgers zorgen langdurig en onbetaald voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorgers zijn geen beroepsmatige zorgverleners, maar geven zorg omdat zij een persoonlijke band hebben met degene voor wie ze zorgen. 23% Velsenaren verleent mantelzorg aan een naaste (bron: Leefbaarheidsmonitor Velsen)

Eigen kracht en de verantwoordelijkheid om voor elkaar te zorgen

In de Wmo-Visie (2012-2015) en in de nota over de Kanteling doet de Gemeente Velsen een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van burgers om zoveel mogelijk zorg te dragen voor elkaar. Hier valt ook de mantelzorg onder. Mantelzorgers dragen bij aan het vergroten van onderlinge betrokkenheid en sociale samenhang in onze maatschappij en ondersteunen alle doelgroepen van de Wmo

Overbelasting

Het verantwoordelijkheidsbesef van de mantelzorger, leidt tot overbelasting. 14 procent van de mantelzorgers in Velsen ervaren regelmatig of voortdurend knelpunten (bron: Leefbaarheidsmonitor Velsen).

Onbekendheid van mantelzorgondersteuning

Organisaties voor mantelzorgondersteuning helpen mantelzorgers bij voorkomen en tegengaan van overbelasting. Van de mantelzorgers die aangeven misschien ondersteuning nodig te hebben, is 44% niet op de hoogte van het bestaan van deze organisaties (Leefbaarheidsmonitor Velsen 2011).

Het ondersteuningsaanbod

De gemeente Velsen verleent in 2012 aan de volgende organisaties subsidies:

- MaatjeZ (onderdeel van Viva! Zorggroep);
- Stichting Thuishulp Gehandicapten biedt steun aan personen met een beperking en gezinnen met een kind met beperkingen via zorgvrijwilligers.
- Stichting Welzijn Beverwijk heeft een maatjesproject waarin vrijwilligers sociale steun geven aan mensen met een psychiatrische achtergrond, mensen met een beperking of ouderen. Stichting Welzijn Beverwijk verzorgt de training; en werkt daarbij samen met Stichting Welzijn Velsen voor de werving van de Maatjes.
- Stichting Alzheimer Nederland (afdeling Midden-Kennemerland) voor het organiseren van Alzheimercafés.

Daarnaast houden organisaties als MEE, Socius, het Rode Kruis, de Zonnebloem zich bezig met informele zorg. Zorgaanbieders (o.a. Zorgbans, de Hartekampgroep, Heliomare, de Reaktgroep) verzorgen voor cliënten met een matige of ernstige beperking dagbesteding. Deze dagbesteding heeft mede als doel om de mantelzorger te ontlasten. Ook patiëntenverenigingen bieden informatie aan mantelzorgers.

In 2008 heeft het rijk voor de mantelzorgondersteuning een aantal basisfuncties beschreven. . Deze geven handvatten voor de gemeenten om hun ondersteuning op basis van de lokale vraag vorm te geven:.

Basisfunctie	Omschrijving
1) Informatie	Mantelzorgers worden geïnformeerd over: - hoe mantelzorg is in te passen in het leven (werk en mantelzorg) - ziekten en beperkingen - aanbod van hulp - ondersteuning - zorg regelingen Mantelzorgondersteuning is nog weinig bekend, daarom is een uitnodigende benadering nodig, via het Wmo-loket en via lokale en regionale samenwerkingspartners.
2) Advies en begeleiding	Mantelzorgers krijgen ondersteuning en begeleiding bij het vinden van de weg in mogelijkheden, zetten van stappen naar instanties en het maken van keuzes
3) Emotionele steun	Mantelzorgers krijgen in individuele gesprekken of groepsbijeenkomsten emotionele ondersteuning. Dit is nodig omdat zorg, ziekte en snel veranderende perspectieven emoties met zich meebrengen die het moeilijk maken mantelzorg te verlenen zonder overbelast te raken.
4) Educatie	Mantelzorgers krijgen voorlichting en training. De educatie kan gericht zijn op zorg en ziekte, bijvoorbeeld instructie voor gebruik van hulpmiddelen of cursussen voor het omgaan met ziektes. Of een cursus empowerment of time management.
5) Praktische hulp	Mantelzorgers krijgen praktische hulp. Vaak is praktische hulp gericht op de zorgbehoevende, beter is het om ook te kijken naar welke praktische hulp de taken van de mantelzorgverlener verlicht. Bijvoorbeeld vrijwillige hulp of administratieve hulp.
6) Respijtzorg	Mantelzorgers kunnen gebruik maken van respijtzorg, en worden hiervoor actief uitgenodigd. Respijtzorg is een verzamelbegrip voor voorzieningen die de mantelzorg tijdelijk overnemen. Zodat de mantelzorgverlener andere activiteiten kan ondernemen.
7) Financiële tegemoetkoming	Mantelzorgers kunnen een tegemoetkoming in de kosten krijgen als ze vanwege de zorg in financiële problemen komen. Dit kan onder meer via bijzondere bijstand. Of vrijstelling van sollicitatieplicht.
8) Materiële hulp	Mantelzorgers kunnen materiële hulp krijgen. Deze is meestal gericht op zorgbehoevende, maar het is van belang ook te mantelzorgverlener te betrekken bij de toewijzing. Het kan bijvoorbeeld gaan om woningaanpassing, mantelzorgwoning of -kamer, parkeerkaart, hulpmiddelen en aangepast vervoer.

Het aanbod op het gebied van mantelzorgondersteuning komt vraaggericht tot stand.

Fragmentatie

In het werkveld van maatschappelijk bieden een aantal organisaties in de gemeenten en/of regio mantelzorgondersteuning aan. Er is echter nog onvoldoende afstemming, waardoor er zowel doublures als lacunes zijn in het aanbod.

Wat willen wij bereiken?

Het project Mantelzorgondersteuning omvat de volgende doelstellingen:

1) Een passend en vraaggericht aanbod gericht op het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers.

Activiteiten op het gebied van mantelzorgondersteuning worden zoveel mogelijk lokaal en vraaggericht aangeboden; de mantelzorgorganisatie brengt in kaart welke van bovengenoemde basisfuncties extra aandacht vereisen en stemt haar dienstverlening hierop af.

- De bestaande activiteiten op het gebied van mantelzorgondersteuning worden in kaart gebracht.
- De mantelzorgconsulent/makelaar brengt de plaatsen waar mantelzorgers te vinden zijn in kaart – en gaat naar hen toe (*Eropaf*).
- Waar nodig is aandacht voor specifieke groepen (jonge mantelzorgers, mantelzorgers waarvan de naaste een psychische, verstandelijke, op psychogeriatrische beperking heeft).
- Zorgvrijwilligers, buddy's en maatjes ontvangen begeleiding voor de zorgtaken die zij uitvoeren.

2) Verbetering van de organisatorische inbedding van mantelzorgondersteuning.

- De algemene mantelzorgactiviteiten worden organisatorisch ingebed binnen de activiteiten van één van de lokale aanbieders op het gebied van cliëntondersteuning. Het doel is om het sociale systeem van de mantelzorg en zijn naaste (de cliënt) integraal te versterken.
- Verbetering van de afstemming tussen beroepskrachten die zich met mantelzorgondersteuning bezig houden en/of die hiernaartoe doorverwijzen (huisartsen, zorginstellingen, wmo-consulenten, etc.).

3) Verbetering van de bekendheid van het aanbod van mantelzorgondersteuning.

- Beroepskrachten en mantelzorgers zijn goed op de hoogte van de ondersteuningsmogelijkheden. Beroepskrachten signaleren knelpunten bij mantelzorgers en verwijzen hen beter door.

4) Mantelzorgers worden gewaardeerd voor hun inspanningen.

Welke producten worden geleverd?

- 1) Een opdrachtformulering: mantelzorgondersteuning wordt opgenomen in de opdrachtformulering. De opdracht bestaat onder andere uit twee componenten: a) een lokaal mantelzorgsteunpunt voor informatie, advies en ondersteuning aan brede groep cliënten; en b) ondersteuning aan specifieke groepen.
- 2a) Een set van samenwerkingsafspraken over o.a. signalering, overdracht en een sluitend aanbod (zie ook project 1)
- 2b) Een platform wordt opgericht waarin gemeente, zorgaanbieders, organisatie op het gebied van mantelzorgondersteuning zitting nemen (zie project 1)
- 3) Via lokale media wordt aandacht besteed aan mantelzorgondersteuning.
- 4) De dag van de mantelzorg (jaarlijks).

Welke alternatieven zijn er?

Ook binnen het mantelzorgbeleid is het uitgangspunt “algemeen waar het kan specifiek waar het moet”. De gemeenteraad kan zich uitspreken over specifieke groepen die volgens haar extra aandacht verdienen

Projectkosten.

De lokale ambtelijke inzet voor dit project bedraagt 8 uur per week. Het project eindigt begin 2014. De reguliere kosten zijn opgenomen in de volgende paragraaf.

Juridische aspecten.

Niet van toepassing.

Welke stappen worden doorlopen

- Opdrachtformulering komt tot stand in samenspraak met uitvoerende partners (mei 2013); hierin wordt ook de publiciteit en de dag van de mantelzorg in opgenomen.
- Zie ook project 1 (samenwerkingsafspraken / platform).

6. Financiën en Indicatoren

Binnen kamer 1 zijn in 2013 de volgende (reguliere) subsidiebudgetten beschikbaar (exclusief indexering):

Cliëntondersteuning:	€ 775.993,--
Stimulering mantelzorg	€ 102.690,--
Totaal	€ 878.683,--

Cliëntondersteuning heeft daarnaast raakvlakken met:

- Formulierenbrigade (budget minimeleid) € 66.816,00
- Financiële administratie thuis (budget ondersteunende begeleiding) € 32.500,00

Mantelzorgondersteuning heeft daarnaast raakvlakken met:

- Maatjesproject (OGGZ-beleid buddies) € 19.753,00
 - Alzheimercafe (lotgenotengroep) € 4.644,00
 - Werving van zorgvrijwilligers (stimulering vrijwilligerswerk) *
- * onderdeel van groter budget (bemiddeling vrijwilligers)

Hieronder zijn de indicatoren weergegeven die voor kamer 1 (Integrale informatie, advies en cliëntondersteuning), van toepassing zijn. Per indicator is eveneens het type indicator en de bron genoemd.

Indicator	Type indicator	Bron
Rapportcijfer toegang tot ondersteuning	prestatie	Cliënttevredenheidsonderzoek (SGBO)
% mantelzorgers dat regelmatig of voortdurend knelpunten ervaart	effect	Leefbaarheidsmonitor Velsen
% mantelzorgers dat aangeeft (misschien) mantelzorgondersteuning nodig te hebben en niet	effect	Leefbaarheidsmonitor

op de hoogte is van het bestaan van organisaties die hen op dit gebied kan helpen		
---	--	--