

Een afwegingskader voor de inrichting van cliëntondersteuning in gemeenten

Vier scenario's en de overwegingen

In dit document staan vier scenario's beschreven vanuit de gemeente Westerwolde. Deze zijn gebruikt om tot een afweging te komen voor de toekomstige inrichting van cliëntondersteuning. Afhankelijk van de situatie in jouw gemeente zijn deze scenario's ook bruikbaar voor jouw gemeente.

Per scenario staan af- en overwegingen die relevant zijn om te bespreken met betrokken partijen en personen binnen de gemeente. Deze kunnen helpen in het proces om tot een passende inrichting van en samenwerking rondom cliëntondersteuning te komen.

Scenario A.

Meerdere aanbieders van CO voor verschillende doelgroepen (huidige situatie in Westerwolde)

De toegang tot cliëntondersteuning voor inwoners die vallen onder de specifieke doelgroep bij organisatie A, de algemene doelgroep kan terecht bij organisatie B.

Scenario A beschrijft de huidige situatie over de inrichting van cliëntondersteuning zoals deze nu is in de gemeente Westerwolde. Er zijn meerdere partijen gecontracteerd door de gemeente om cliëntondersteuning aan te bieden. Inwoners kunnen met hun algemene hulpvragen terecht bij het welzijnswerk. CO voor specifieke doelgroepen, zoals LVB of GGZ, is bij een specialistische partij ondergebracht. Inwoners, mantelzorgers en professionals kunnen contact opnemen met de partij van hun voorkeur. Eventuele samenwerking tussen de gecontracteerde partijen is niet geformaliseerd.

Bij de afweging in hoeverre deze inrichtingsvorm passend is, kunnen de volgende vragen en dilemma's worden meegenomen:

- In hoeverre hebben inwoners keuzevrijheid voor een organisatie in dit scenario?
- In hoeverre is er sprake van onderlinge samenwerking tussen de aanbieders van CO?
- Welke kwaliteitseisen en deskundigheid vraag je de aanbieders en in hoeverre zit hier overlap en verschil in?
- Hoe staat het met de bekendheid en vindbaarheid van CO voor inwoners in dit scenario?
- Hoe is privacy en AVG geregeld in het geval van samenwerking tussen de aanbieders?
- In hoeverre is er sprake van een gezamenlijke visie op cliëntondersteuning?

Scenario B.

Meerdere aanbieders, maar één toegang tot CO

Er is één toegang tot cliëntondersteuning voor inwoners en professionals. Achter de schermen vindt de toewijzing naar aanbieders plaats.

Scenario B beschrijft de situatie waarin er sprake is van één voordeur: één toegang waar inwoners hun vraag kunnen stellen. Hierbij hoort een telefoonnummer, een brievenbus, een website en een e-mailadres. Eén toegang voor alle inwoners, mantelzorgers/netwerk en professionals met alle vragen voor cliëntondersteuning. Er wordt in de communicatie naar buiten toe geen onderscheid gemaakt tussen de aanbieders. Achter de schermen vindt de toewijzing naar een van de aanbieders plaats.

Bij de afweging in hoeverre deze inrichtingsvorm passend is, kunnen de volgende vragen en dilemma's worden meegenomen:

- Wie gaat het toegangspunt bemensen?
- Op welke manier gaat de triage achter de schermen plaatsvinden?
- Op welke manier borgen we een goede privacy (AVG)?
- Is het wenselijk om een scheiding aan te brengen tussen cliëntondersteuning en andere dienst- en/of hulpverleningsaanbod?
- Hoe zorg je voor een gezamenlijke visie op cliëntondersteuning?
- Hoe kom je tot duidelijke samenwerkingsafspraken tussen de verschillende contractpartners?
- In hoeverre ervaren inwoners keuzevrijheid?

Scenario C.

De aanbieders van CO vallen onder één bestaande organisatie

Cliëntondersteuning wordt ondergebracht in één bestaande organisatie.

Scenario C beschrijft de situatie waarin cliëntondersteuning wordt geclusterd binnen één, reeds bestaande, organisatie. Dus bijvoorbeeld bij een welzijnsorganisatie die ook CO aanbiedt of bij een gespecialiseerde partij. Er wordt van meerdere uitvoerende organisaties teruggegaan naar één uitvoerende partij die cliëntondersteuning aanbiedt. Er is één aanspreekpunt en toegang voor de gemeente en inwoners. Eventueel kan de opdrachtnemende organisatie overwegen om cliëntondersteuners uit andere organisaties in te huren of over te nemen. In dit scenario heeft de organisatie de vrijheid bij het formuleren en uitdragen van (o.a.) de visie, formele en/of informele cliëntondersteuning, de functie-, en taakomschrijving en de borging van kwaliteit.

Bij de afweging in hoeverre deze inrichtingsvorm passend is, kunnen de volgende vragen en dilemma's worden meegenomen:

- In hoeverre hebben inwoners keuzevrijheid van CO in dit scenario?
- Welke organisatie is een logische en voor de hand liggende partij om cliëntondersteuning te bieden?
- Welke deskundigheid en disciplines moeten aanwezig zijn bij het team cliëntondersteuners?
- Heeft de opdrachtnemende organisatie alle expertise in huis om alle doelgroepen van cliëntondersteuning te kunnen bieden?
- Is het nodig om extern expertise in te huren of over te nemen van andere aanbieders van cliëntondersteuning?

Scenario D.

Cliëntondersteuning wordt geborgd in een nieuw op te richten organisatie

Er komt één nieuwe organisatie die zich enkel richt op cliëntondersteuning en onafhankelijk opereert van gemeente en zorg- en welzijnsaanbieders

Scenario D beschrijft het scenario waarin een op zichzelf staande organisatie gevormd wordt. Deze opereert onafhankelijk van gemeente en zorg- en welzijnsaanbieders. Dit vraagt om een nieuwe organisatie met een nieuwe structuur en aansturing. Om zo'n organisatie vorm te geven zijn er verschillende mogelijkheden. Zo kunnen de cliëntondersteuners die bij de verschillende aanbieders zitten gedetacheerd worden naar deze organisatie of zij komen vast bij de nieuwe organisatie in dienst.

Bij de afweging in hoeverre deze inrichtingsvorm passend is, kunnen de volgende vragen en dilemma's worden meegenomen:

- Hoe geef je de bemensing van de organisatie vorm? (denk aan: detacheren van bestaande aanbieders van cliëntondersteuning of vast in dienst nemen)
- Hoe geef je de organisatie vorm? (denk aan: heeft het een bestuur of manager?)
- Welke deskundigheid en disciplines moeten in deze nieuwe organisatie aanwezig zijn?
- In hoeverre weegt de investering op tegen de vraag naar CO in de gemeente?
- Wie bepaalt wie in aanmerking komt voor cliëntondersteuning?

Overzicht van de afwegingen

Onderstaande vragen kun je als een soort checklist gebruiken per scenario én in vergelijking met de huidige inrichting van CO in je gemeente.

Bereik, bekendheid en vindbaarheid

- Wat doen de scenario's met de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning voor inwoners en professionals?
- Op welke manier(en) hebben inwoners toegang tot cliëntondersteuning?
- In hoeverre worden alle inwoners bediend?
- In hoeverre heeft de inwoner keuzevrijheid?

Organisatie en samenwerking

- In hoeverre is alle deskundigheid aanwezig in de gemeente?
- Hoe staat het met de onafhankelijkheid van cliëntondersteuning?
- In hoeverre zijn er zowel formele als informele cliëntondersteuners beschikbaar voor inwoners?
- In hoeverre is er een gemeenschappelijke visie over cliëntondersteuning of de bereidheid tot een gezamenlijke visie te komen?
- Hoe groot is de vraag naar cliëntondersteuning in de gemeente en hoeveel formatie aan formele cliëntondersteuners is nodig?
- Hoe wordt de privacy (en AVG) van inwoners gewaarborgd?
- Op welke manier vindt triage plaats?
- Op welke manier is de samenwerking tussen cliëntondersteuners vormgegeven?
- Op welke manier is de samenwerking tussen cliëntondersteuning en andere professionals vormgegeven?
- Op welke manier moet de organisatie van cliëntondersteuning worden vormgegeven en wat is daarvoor nodig?
- Hoe wordt cliëntondersteuning contractueel geregeld met de gemeente?