

frieslab



SLIMME PADEN VOOR
ZORG EN DIENSTVERLENING

Omtinker, meitinker of ouderenadviseur?

Op weg naar een werkbaar model



Omtinker, meitinker of ouderenadviseur?

Op weg naar een werkbaar model



Wat doet Frieslab?

Frieslab signaleert en analyseert knelpunten in zorg en dienstverlening en zoekt ook naar oplossingen. Het gaat vooral om problemen in ketenzorg, ketenregie en de overgang tussen de wetten AWBZ, Wmo, WJZ, Zvw en Wpg.

Hoe werkt Frieslab?

Frieslab brengt experts en organisaties bij elkaar om voor deze knelpunten oplossingen te zoeken. Met de oplossingen wordt in projecten geëxperimenteerd.

Frieslab ondersteunt bij het opstarten van de projecten en bundelt de resultaten in een advies aan de staatssecretaris.

Frieslab
 Oldehoofsterkerkhof 2
 8911 DH Leeuwarden
 T: 058 – 750 54 50
 E: frieslab@leeuwarden.nl
 I: www.frieslab.nl

Colofon

Het rapport 'meitinker, omtinker en ouderenadviseur, op weg naar een werkbaar model' is een uitgave van Frieslab in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Auteur: Drs. S. Bouman-Duivenvoorden, programma manager Frieslab

Datum: augustus 2009

Met dank aan de deelnemers van de expertmeeting



Inhoudsopgave

1. Achtergrond	5
2. Vraagstelling	7
3. Vergelijking cliëntondersteuners	8
3.1 Uitgangspunt	8
3.2 Overeenkomsten en verschillen tussen cliëntadviseurs	8
4. Analyse van de taken	11
4.1 Samenhang met het gemeentelijk loket	11
5. Een model in kwadranten	13
5.1 Verschillende dorpen en wijken in een gemeente	13
5.2 Hoe heet deze plaats dan per kwadrant?	15
5.3 Welke ondersteuning hebben mensen in deze gemeenten nodig?	15
5.4 Analyse	17
6. Organisatie in een front en back office	20
6.1 Benodigde formatie	22
6.2 De rollen	23
6.3 Voorstel voor financiering	25
7. Samenvatting	27
Bronnen	29
Bijlage 1	31



1 Achtergrond

Frieslab heeft als doel knelpunten in de financiering van zorg en dienstverlening inzichtelijk te maken. Het gaat daarbij onder meer om de schotten tussen Wmo en AWBZ. Een landelijk bekend voorbeeld van een organisatie die denkt vanuit de cliënt en probeert zorg en welzijn zonder financiële schotten te benaderen, is het Skewiel Trynwâlden uit de Friese gemeente Tytsjerksteradiel.

De overname van Skewiel door Zorggroep Tellens werd noodzakelijk omdat het Skewiel geen gezonde exploitatie meer heeft. Tellens maakte een fusieplan en creëerde duidelijkheid over de financiering van de organisatie na de overname. De vraag deed zich voor of en hoe er financiële dekking is voor onder meer de omtinkers van Skewiel. De omtinkers vormen echter een belangrijk onderdeel van het concept van Skewiel, zijn een bron voor onderzoek naar het innovatief denken in de zorg en worden door inwoners van de Trynwâlden erg gewaardeerd.

Naast omtinkers zijn er in Friesland ook meitinkers en ouderenadviseurs actief. Al deze mensen werken verschillend en worden op andere wijze gefinancierd. Of is het verschil tussen deze cliëntadviseurs helemaal niet zo groot?

Aan Frieslab werd gevraagd mee te denken over een tijdelijke oplossing voor het Skewiel en tevens met een structurele oplossing voor de gehele sector te komen. Dit rapport gaat in op een analyse van de omtinkers en kijkt naar de optimale financiering, werkwijze en organisatorische inbedding van een cliëntadviseur.



2 Vraagstelling

Werkwijze

Frieslab bundelt reeds voorhanden zijnde informatie en inventariseert resultaten van lopende projecten. Daarnaast onderzoekt zij zelf en organiseert zij een expertmeeting. Op basis hiervan wordt het advies opgesteld.

Van de volgende projecten worden de resultaten gebundeld:

Project

Avontuur Omtinkerij, Tytsjerksteradiel
Omkeer 2.0 en cliëntondersteuning Bilgaard
Mienskipsssoarch Boarnsterhim

Aanlevering informatie

fase 3: september 2009
4e kwartaal 2009
zie bijlage 1

Vooruitlopend op de bundeling van de informatie uit bovenstaande initiatieven heeft Frieslab zelf opdracht gegeven c.q. bijgedragen aan twee deelstudies, namelijk:

- Omkeer 2.0 is bezig met het schrijven van een maatschappelijke business case (MBC). Frieslab helpt hierbij.
- Frieslab heeft XOPP (BMC Groep) in de arm genomen om de reeds voorhanden zijnde informatie te bundelen. Deze bundeling is een belangrijke informatiebron voor dit rapport en is samengevat in paragraaf 3.2.



3 Vergelijking cliëntondersteuners

3.1. Uitgangspunt

Vanuit het perspectief van de burger of cliënt zijn de volgende zaken cruciaal voor elk model op het gebied van cliëntondersteuning:

- Klant centraal.
- Behouden en stimuleren van zelfredzaamheid.
- Participatie.
- Ondersteuning op maat.

Basiswaarde vanuit het perspectief van Frieslab is dat de burger of cliënt niet meer zorg consumeert dan hij daadwerkelijk nodig heeft, maar dat hij op maat geholpen wordt.

3.2. Overeenkomsten en verschillen tussen cliëntadviseurs

	Omtinker 1	Cliëntondersteuner	Omtinker 2	Meitinker
Organisatie	Skewiel	MEE	Caleidoscoop, Talant, gemeente Heerenveen	Mienskipsoarch
Gebied	Trynwâlden (noordelijkste deel gemeente Tytsjerksteradiel)	Provincie Friesland	Jubbega/ Hoornsterzwaag)	Boarnsterhim
Totaal inwoners gebied	Ca. 10.000	Ca. 646.000	Ca. 4.400	Ca. 19.000
Aantal adviseurs (in fte)	3,4	77,3	0,4	3 (72 uren meitinker en 40 uren back office)
Aantal fte op 10.000 inwoners	3,4	1,2	1	1 plus 0,5 in back office
Functiedoelgroep	55 +	Iedereen	Iedereen	Iedereen
Cliënten per jaar	650	5.615 in 2008	60	800
Gemiddeld aantal cliënten per fulltime fte adviseur	190	73	150	300 door meitinker (200 door back office)
Werkzaamheden/ Dienstverlening	<p>- Informeren en adviseren</p> <p>Vraagverduidelijking.</p> <p>- Bemiddelen tussen cliënt en instelling of woningcorporatie.</p> <p>- Inzet/contact/afstemming met burens/vrijwilligers diensten.</p> <p>- Inzet van andere diensten zoals boodschappen, wasservice, maaltijden enz.</p>	<p>- Informeren en adviseren</p> <p>- Vraagverduidelijking</p> <p>- Volledige beeldvorming.</p> <p>- Aanvragen andere dienstverlening of zorg.</p> <p>- Ondersteuning in crisissituatie.</p> <p>- Kortdurende ondersteuning.</p>	<p>- Informeren en adviseren</p> <p>- Vraagverheldering middels huisbezoek</p> <p>- Bemiddelen tussen cliënt en instelling.</p> <p>- Inzet vrijwilligers</p> <p>- Cliëntondersteuning</p> <p>- Signaleren van knelpunten en zoeken naar oplossingen</p>	<p>- Informeren en adviseren</p> <p>- Vraagverheldering middels huisbezoek.</p> <p>- Bemiddelen tussen cliënt en instelling.</p> <p>- Inzet vrijwilligers (freonskippers).</p> <p>- Cliëntondersteuning.</p> <p>- Signaleren van algemene knelpunten en zoeken naar oplossing.</p>

	Omtinker 1	Cliëntondersteuner	Omtinker 2	Meitinker
Werkzaamheden/ Dienstverlening	<p>-Opstarten zorg door mogelijke indicatiestelling.</p> <p>-Contact CIZ</p>	<p>-Evaluatie gekozen dienstverlening of zorg.</p> <p>-Bezwaar maken en beroep aantekenen.</p> <p>-Collectieve taken MEE.</p>	<p>-Opbouwen netwerk.</p>	<p>- Ondersteunende begeleiding.</p> <p>- Opbouwen netwerk.</p> <p>-Contact onderhouden met plaatselijke organisaties.</p> <p>- Versterken sociale steunstructuren in dorp.</p> <p>-Eenvoudige Wmo voorzieningen verstrekken.</p>
Invulling AWBZ	<p>Omtinkers kunnen besluit CIZ voor zijn via SIP & spoed-procedure, maar in principe geven omtinkers een pre-advies indicatiestelling. Het CIZ kan de indicatieaanvraag sneller afhandelen.</p>	<p>Indicatiestelling door CIZ.</p>	<p>Indicatiestelling door CIZ.</p>	<p>Indicatiestelling door CIZ.</p> <p>Volgend jaar AWBZ pilot .</p>
Invulling Wmo	<p>De gemeente Tytsjerksteradiel ziet de omtinker als een uitstekend voorbeeld van het Wmo gedachtegoed.</p>	<p>Afspraken met alle gemeenten gemaakt, bijvoorbeeld omtrent prestatieveld 3 van de Wmo. Het betreft hier voornamelijk informatie, advies- en cliëntondersteuning.</p>	<p>De gemeente is zeer belangstellend in het kader van de advies- en informatiefunctie van de Wmo. De pilot in Jubbega zal nauwgezet worden gevolgd en aan de hand van ervaringen wordt verder invulling gegeven aan dit concept (richting structurele inbedding).</p>	<p>Door de gemeente is aan Meitinkers bevoegdheid gemandateerd om eenvoudige voorzieningen in het kader van de Wmo te verstrekken. Hierbij gaat het om: tot 3 uur huishoudelijke hulp per week voor de duur van 1 jaar en eenvoudige woningaanpassingen tot € 1500,-.</p> <p>Recent is besloten dat Mienskipsoarch alle Wmo indicaties¹ mag gaan indiceren.</p>

¹ Met uitzondering van de second opinion en de complexe woningaanpassingen

	Omtinker 1	Cliëntondersteuner	Omtinker 2	Meitinker
Financieringswijze	Omtinker wordt betaald door en is in dienst van Skewiel Trynwälden	AWBZ verstrekking	Gemeentelijke gelden	Meitinker wordt betaald door de gemeente en is gedetacheerd naar Mienskipsoarch

Uit deze tabel blijkt dat de taken van de omtinker (2) in Jubbega, smaller zijn dan die van de omtinker (1) in Skewiel. De omtinker in Jubbega wordt ook anders gefinancierd. Het is daarom meer een ouderenadviseur met een netwerkfunctie. De meitinker wordt anders gefinancierd dan beide omtinkers. De meitinker heeft tenslotte als enige cliëntondersteuner de taak om de steunstructuren in het dorp te versterken.

Zowel de omtinker als de meitinker stellen de wensen van de klant centraal, denken goed met de klant mee, zijn zeer creatief en professioneel in het zoeken van passende oplossingen en zoeken naar een goede balans tussen betaalde en niet professionele zorg.



4 Analyse van de taken

4.1 Samenhang met het gemeentelijk loket

Wat opvalt is dat de activiteiten van cliëntondersteuners overeen kunnen komen met de taken die ook in een ideaaltypisch Wmo loket voorkomen. Dat geldt bijvoorbeeld voor vraagverheldering en toeleiding naar diensten. Er zijn voorbeelden van gemeentelijke loketten waar dit gebeurt. Er zijn echter ook genoeg voorbeelden van Wmo loketten waar dit niet gebeurt. Deze gemeentelijke loketten bieden informatie en advies en houden het hier bij.

In Friesland geeft men in sommige dorpen iemand de taak om met de klant mee te denken en antwoord te geven op allerlei vragen over wonen, welzijn en zorg. Soms zelfs nog meer. Zo kan men bij de meitinkers in de gemeente Boarnsterhim ook met vragen over kinderopvang terecht. De meitinkers hebben als doel de vraag van de burger te helpen vertalen in zorgvragen en creatief mee te denken over oplossingen. Immers, niet elke zorgvraag hoeft door een professionele zorgverlener te worden opgelost. Veelal is de hulpvraag ook met mensen uit de nabije omgeving van de burger op te lossen, bijvoorbeeld met ondersteuning van een buurvrouw of een lokale vrijwilliger.

In zorgorganisatie Skewiel heeft er een onderzoek plaatsgevonden waaruit bleek dat de AWBZ zorgvraag met 3 jaar werd uitgesteld (G. van der Velde en H. Uneken, 2008). Ook zijn er gegevens gebundeld waaruit blijkt dat het aantal huisartsenbezoeken in Skewiel gemiddeld relatief laag is (PWC 2008). Dit is natuurlijk niet één op één tot de omtinkers te herleiden maar het geeft wel aan dat 'meedenken' in een behoefte voorziet.

Dit blijkt ook uit cijfers van de gemeente Boarnsterhim (zie bijlage 1). Doordat daar actief wordt meegedacht en naar oplossingen wordt gezocht, blijven de gemeentelijke uitgaven op het gebied van de Wmo laag, terwijl de klanttevredenheid hoog is. De inzet van vrijwilligers-plus genaamd 'freonskippers' is hier vooral debet aan.

Zowel de omtinker als de meitinker proberen de sociale steunstructuur om een cliënt te activeren en in te zetten. Dit noemen we de inzet van sociale steunstructuren. De rol van de meitinker gaat nog verder: deze heeft ook als taak de sociale cohesie in het dorp te versterken. Dit is gebaseerd op de visie dat een structureel sterke sociale cohesie het zelf probleemoplossend vermogen verhoogt. Dit noemen we het versterken van de sociale steunstructuren.



In de volgende tabel zijn de taken van cliëntondersteuners samengevat. In de tweede kolom valt te lezen of deze taken ook door een ideaaltypisch gemeentelijk loket worden vervuld.

Taken van een cliëntondersteuner	Wat doet een gemeentelijk loket
Informatie en advies	Ja
Vraagverheldering	Ja
Inzet van sociale steunstructuren	Nee ²
Bemiddelen en verwijzen	Soms
Gedeeltelijke indicatiestelling	Soms
Zoeken naar balans tussen professionele en niet betaalde zorg	Nee
Ondersteunen bij klachten, bezwaar en beroep	Soms
Preventie (waaronder kortdurende ondersteuning)	Nee
Signaleren	Soms

Er zijn gemeenten waarin geen cliëntondersteuners actief zijn. Deze gemeenten hebben de taken waar nu een 'nee' achter staat niet, of op andere wijze georganiseerd. In dat laatste geval is er niets mis. Indien de functie ontbreekt missen de cliënten in een gemeente vooral het zoeken naar de balans tussen professionele en niet betaalde zorg en het versterken van de sociale steunstructuren. Idealiter krijgen deze functies in elke gemeente een plek. Juist door het toevoegen van deze taken zouden macro-economisch wellicht kosten kunnen worden bespaard.

In Friesland wordt momenteel hard gewerkt aan een kwantitatieve onderbouwing van deze aanname. Dit gebeurt op drie fronten:

- De maatschappelijke business case van de omtinkers die door Omkeer 2.0 wordt uitgevoerd (oktober 2009).
- De financiële analyse van Avontuur Omtinkerij in de gemeente Tytsjerksteradiel (najaar 2009).
- De cijfers van de meitinkers van Mienskipsssoarch in Boarnsterhim (reeds voorhanden, zie voor samenvatting bijlage 1).

De resultaten zullen worden gebundeld en geanalyseerd en later separaat als deel B aan dit rapport worden toegevoegd.

² Voor zover nu bekend, is het gemeentelijk Wmo loket in Tytsjerksteradiel een uitzondering hierop. Hier worden wel sociale steunsystemen ingezet.



5 Een model in kwadranten

Om te adviseren over de juiste vorm van cliëntondersteuning dient er allereerst een analyse plaats te vinden. Hierbij dient de nauwe samenhang met de taken van een gemeentelijk loket en de sociale cohesie van een kern in een gemeente onder de loep te worden genomen. Dit maken we in het navolgende inzichtelijk door gebruik te maken van het kwadrantenmodel van Frieslab.

5.1 Verschillende dorpen en wijken in een gemeente

In gemeenten heb je dorpen of wijken met een sterke sociale cohesie en je hebt dorpen met een zwakke sociale cohesie. Het individualisme is goed herkenbaar in dorpen of wijken met een zwakke sociale cohesie.

In het volgende assenstelsel wordt dit weergegeven door de verticale as. Bovenaan staan gebieden met een sterke sociale cohesie, onderaan gemeenten met een zwakke sociale cohesie (sterk individualisme). Of er in een gemeente sprake is van een sterke dan wel zwakke sociale cohesie valt op meerdere manieren te meten. Een vrij eenvoudig toepasbaar instrument is de checklist sociale verbondenheid (www.socialeverbondenheid.nl). De checklist is een product van de Wmo pilot leefbaarheid in Zuidwest-Fryslân en overgenomen door Movisie. De Universiteit van Groningen heeft de sociale cohesie in de Trynwalden op meer academische wijze onderzocht (Huigen et al 2005).

Dan valt er nog onderscheid te maken tussen gemeenten die een sterk gemeentelijk Wmo loket hebben en gemeenten met een minder ontwikkeld loket.

Loketten zijn sterk ontwikkeld als ze de volgende taken vervullen:

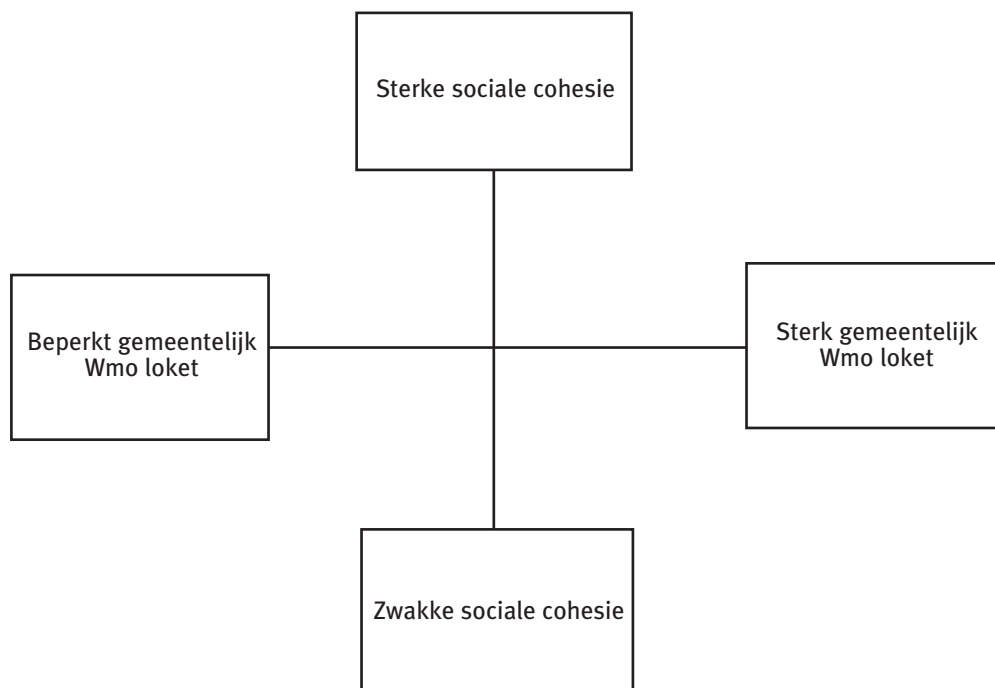
- informatie en advies
- vraagverheldering
- bemiddelen en verwijzen
- Wmo zaken direct afhandelen
- signaleren
- ondersteunen bij klachten, bezwaar of beroep
- monitoren kwaliteit geleverde (externe) diensten.

Gemeenten met dit soort sterk ontwikkelde Wmo loketten vind je rechts op de horizontale as.

Naarmate het loket minder taken vervult is het betreffende gemeenteloket meer naar links te positioneren op de horizontale as.

Helemaal links vind je een gemeentelijk Wmo loket dat alleen informatie geeft. Dit noemen we een beperkt gemeentelijk loket.





Vanuit Wmo-perspectief zou aan het model een derde dimensie moeten worden toegevoegd zodat ook het maatschappelijk middenveld nader geanalyseerd kan worden. Het gaat in de Wmo immers om de driehoek tussen de burger, het maatschappelijk middenveld en de overheid. Om het model eenvoudig te houden is dit vooralsnog niet in de kwadranten meegenomen. Dit neemt niet weg dat ook bij het vorm geven aan cliëntondersteuning het middenveld, zoals welzijnsorganisaties, woningcorporaties en zorgaanbieders een belangrijke rol spelen. Deze rol wordt in hoofdstuk 6 nader toegelicht.



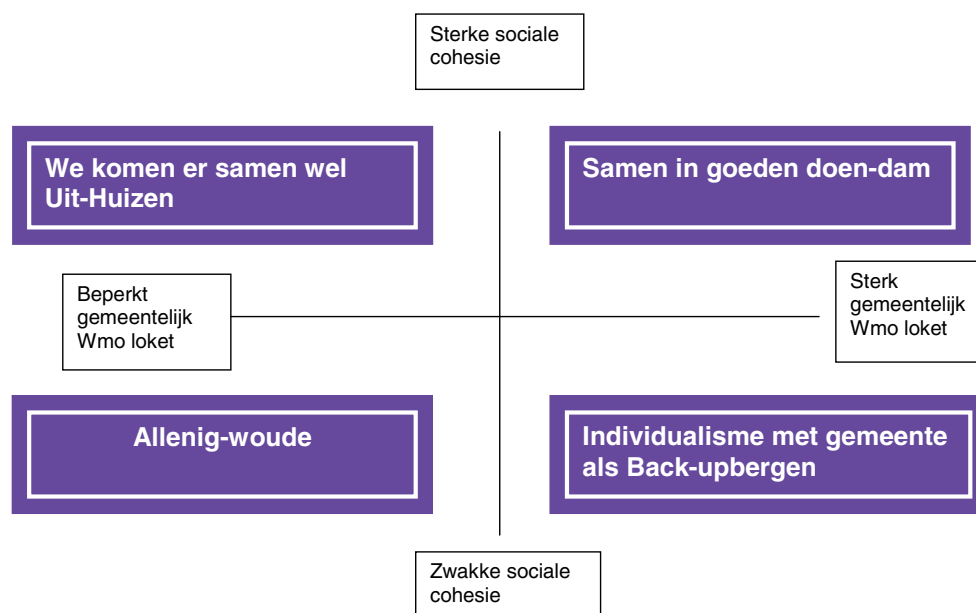
5.2 Hoe heet deze plaats dan per kwadrant?

In een dorp met een sterke sociale cohesie en een beperkt ontwikkeld loket is men gewend zelf de zaken onderling op te lossen. De sociale steunstructuur is groot waardoor het beroep op gemeentelijke voorzieningen niet zo groot is. Er is ook niet zoveel om een beroep op te doen. Dit dorp heet 'We komen er samen wel Uit-Huizen'.

Rechts daarnaast bevindt zich het kwadrant van een dorp met een sterke sociale cohesie en een stevig gemeentelijk loket. Hier loopt alles wel en zijn de zaken goed op elkaar afgestemd. Dit dorp heet 'Samen in goeden doen-dam'.

Onderaan het assenstelsel bevinden zich gemeenten of stadswijken die zich kenmerken door individualisme en een zwakke sociale cohesie. Links is dit ook nog gecombineerd met een weinig ontwikkeld loket. Deze wijk heet 'Allenig-Woude'.

Rechts is wel een sterk gemeentelijk loket. Dat zou een wijk in een gemeente kunnen zijn waarin het individualisme de boventoon voert maar waar wel een goed vangnet is gecreëerd door de gemeente. Deze plaats heet 'Individualisme met gemeente als Back-upbergen'.



5.3 Welke ondersteuning hebben mensen in deze gemeenten nodig?

In het dorp 'We komen er wel Uit-huizen' uit het kwadrant linksboven is er behoefte aan een cliëntondersteuner die zich vooral richt op het verknopen van zorg aan welzijn. Daarnaast is een belangrijke taak van deze persoon het vraagverhelderen en het zoeken naar de juiste balans tussen betaalde en niet professionele zorg. Immers, juist in deze gemeente kunnen heel veel zaken zelf opgelost worden door de inzet van vrijwilligers of het sociale netwerk van burgers. De inzet van een omtinker kan effectief zijn.



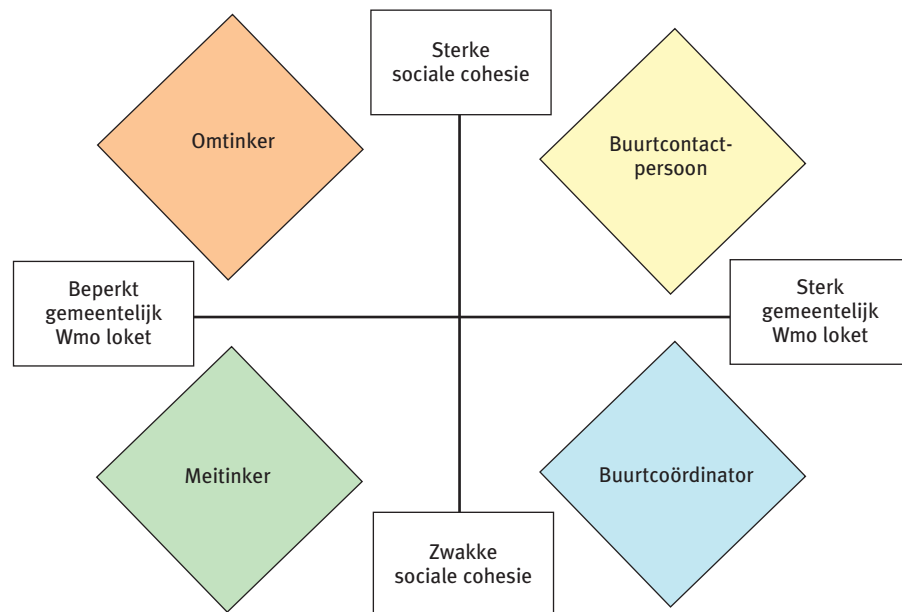
In de plaats 'Samen in goeden doen-dam' uit het kwadrant rechtsboven is er behoefte aan iemand die de sociale cohesie sterk houdt en initiatieven aan elkaar verbindt: een buurtcontactpersoon. Desgewenst kan dit een vrijwilliger zijn. De vraagverheldering gebeurt hier al in het gemeentelijk loket.

In de wijk 'Allenig-woude' is er een zwakke sociale cohesie en een beperkt gemeentelijk loket. Dit vraagt om een stevige inzet van iemand die de sociale steunstructuur versterkt en ook de vragen van cliënten goed verheldert. Een meitinker dus.

Tenslotte is er een gemeente met een wijk uit het kwadrant rechtsonder, waar individualisme sterk aanwezig is maar waar wel een goed gemeentelijk loket als back up is voor mensen die dat nodig hebben. In deze gemeente is er goede voorlichting nodig over de aanwezige voorzieningen en ondersteuning bij het beslisproces om te komen tot een goed afgewogen keuze. Een buurtcoördinator is enerzijds het vaste aanspreekpunt in de wijk en anderzijds een regelneef die zaken aan elkaar verknoopt.

In een wijk vol forensen kan een buurtcoördinator als persoonlijk aanspreekpunt voorzien in de behoefte van de bewoners. Wanneer de gemeente de ambitie heeft om te investeren in het versterken van de sociale cohesie, kan hier door de buurtcoördinator naar behoefte en op maat (structureel of projectmatig) op in worden gezet.





5.4. Analyse

De vier voorbeelden van wijken of dorpen in de fictieve gemeenten kunnen in werkelijkheid overal in Nederland zijn. Sterker nog, binnen een gemeente kunnen zich dorpen of wijken bevinden met kenmerken die in alle vier de kwadranten passen. Meestal is echter de organisatie van het gemeentelijk loket in een hele gemeente gelijk. Dat betekent dat de sociale cohesie de wisselende variabele is waar je de cliëntondersteuning op kunt aanpassen.

Kwadrant linksboven: Jubbega

Een voorbeeld van een dorp dat lijkt te passen in het kwadrant linksboven is het dorp Jubbega. Het heeft een sterke sociale cohesie en de gemeente Heerenveen werkt nog aan haar loket. Het heeft nog geen uitgebreid loket. Sinds kort is er een omtinker³ actief. De voormalig ouderenadviseur heeft nu als taak met de cliënt mee te denken en aan vraagverheldering te doen. Tevens moet deze omtinker een netwerk opbouwen en bemiddelen tussen klant en aanbieder. In dit voorbeeld ontbreken echter de taken: versterken sociale steunstructuren, preventie, signaleren en het vinden van een goede balans tussen professionele en niet betaalde zorg. De gemeente volgt de pilot op de voet en is bezig met een onderzoek naar integrale cliëntondersteuning. Zij is geïnteresseerd in de bevindingen van Frieslab.

³ De taken en organisatorische inbedding van deze omtinker verschillen van de omtinker van Skewiel.



Kwadrant rechtsboven: Trynwâlden

Een voorbeeld van een gebied dat past in het kwadrant rechtsboven is Trynwâlden, een groep van 7 dorpen en twee gehuchten in het noordwesten van de gemeente Tytsjerksteradiel, goed voor ongeveer 10.000 inwoners. In deze gemeenschap is sprake van een sterke sociale cohesie. De gemeente heeft een sterk gemeentelijk loket (3 sterren in de Sterrengids van Zorgbelang/ Foar Elkoar, zie ook par. 5.1 voor definitie sterk loket).

In een dergelijk gebied is volgens dit model slechts behoefte aan een ‘ buurtcontactpersoon’. In de Trynwâlden is echter de omtinker van Skewiel actief. Volgens dit model is er sprake van een mismatch. Dit betekent dat ofwel de omtinker, hoe nuttig en nobel ook, hier teveel van het goede is. Ofwel het gemeentelijk loket biedt een te uitgebreid pakket. Er zit immers overlap in taken tussen het gemeentelijk loket en de werkzaamheden van de omtinker. In de Trynwâlden is ook nog een spreekuur van een soort ouderenadviseur. Dat is dubbelop. Dit verklaart waarom het niet gelukt is structurele financiering voor de omtinkers te vinden.

De situatie 10 jaar geleden was echter anders. Toen men begon met het opzetten van het Skewiel en de omtinkerij was er geen Wmo, geen sterk gemeentelijk loket en was er sprake van versnipperde sociale cohesie. De impact van het Skewiel in al zijn facetten op de sociale cohesie in het dorp is groot geweest. Het concept van Skewiel is immers breder dan alleen de omtinkers. Projectmatig heeft men vanuit het Skewiel flink ingezet op de sociale cohesie, met resultaat.

Ook de gemeente Tytsjerksteradiel heeft gezien dat er sprake is van dubbelingen. Sterker nog. Zij constateert dat er in de gehele gemeente erg veel mensen actief zijn die de taak cliëntondersteuner in hun functieprofiel hebben. Deze mensen zijn werkzaam bij zorgaanbieders, welzijnsstichting, woningcorporatie, MEE en de gemeente. In Avontuur Omtinkerij proberen zij momenteel te komen tot één integrale vorm en werkwijze voor cliëntadvisering (omtinken) in de gemeente. De eerste stap naar het verhelpen van de mismatch is daarmee gezet. Ze pakken het zelfs breder op (www.t-diel.nl/aventoer).

Een ander voorbeeld van een dorp dat lijkt te passen in het kwadrant rechtsboven met een sterk Wmo loket en een sterke sociale cohesie is het dorp Terwispel in de gemeente Opsterland (3 sterren in de Sterrengids van Zorgbelang/ Foar Elkoar). De inwoners van Terwispel regelen veel via de familie en de buurt, dus proberen ze met dorpssteunpunten hier zoveel mogelijk bij aan te sluiten. (Meedoen willen we allemaal, Wmo krant Opsterland.) In iedere buurt is gezocht naar een buurtcontactpersoon die vragen van buurtgenoten probeert te beantwoorden. Dat kan door contact te zoeken met vrijwilligers in het dorp of door te verwijzen naar het Wmo loket. De buurtcontactpersonen in Terwispel willen in het dorp alleen maar hulp organiseren waarvoor geen andere vrijwilligers- of professionele organisatie beschikbaar is. Anders verwijzen ze door naar die organisatie. Deze vrijwilliger sluit daarmee naadloos aan bij het gemeentelijk loket, en zoekt naar lokale oplossingen voor mensen. De gemeente Opsterland geeft elk dorp de ruimte om cliëntondersteuning vorm te geven. Dit past in de Wmo gedachte dat burgers zoveel mogelijk hun zaken zelf regelen en de gemeente daar waar nodig ondersteunt. Hier heeft in elk dorp de cliëntondersteuning een andere vorm.



Kwadrant linksonder: Boarnsterhim

Kijken we naar het kwadrant linksonder dan is de gemeente Boarnsterhim wellicht een goed voorbeeld. In de gemeente Boarnsterhim zijn meitinkers actief. In een aantal dorpen is een geringe sociale cohesie. Daar trekken de meitinkers naast hun reguliere taken hard aan het versterken van de steunstructuren en de sociale cohesie. In andere kernen is dat weer iets minder nodig en vinden zij praktische oplossingen voor mensen met problemen. Er zit geen overlap in gemeentelijke lokettaken en de afstemming tussen dat wat de gemeente doet en dat wat de meitinkers en de backoffice van Mienskipsssoarch doen. In (de stichting) Mienskipsssoarch werken de partners op het gebied van wonen, zorg en welzijn nauw samen. Op basis van dit kwadrantenmodel lijkt hier een goede aansluiting plaats te hebben gevonden van behoefte en de invulling van de cliëntondersteuning. Zelfs tussen de dorpen in deze gemeente leggen meitinkers andere accenten in hun dienstverlening. Zij passen zich aan de behoeften van de dorpsbewoners aan.

Kwadrant rechtsonder: Leeuwarden

In Leeuwarden zijn de nieuwbouwwijken in zuid een goed voorbeeld van het kwadrant rechtsonder. Daar wonen tweeverdieners die niet altijd prioriteit bij het collectieve leggen. Daar is op zich niets mis mee. De gemeente heeft een goed werkend systeem van loketten. Er zijn in de stad vier loketten die apart georganiseerd zijn. Een ondersteuningsvorm zoals bedoeld wordt met de naam ‘buurtcoördinator’ bestaat hier niet.

Wel experimenteert Leeuwarden momenteel in veel wijken met de optimale vorm van cliëntondersteuning en zoekt zij naar vormen om de sociale cohesie te versterken. Zij maakt hierbij gebruik van een digitale opbouwwerker. Dit is iemand die onder meer contacten stimuleert tussen buurtbewoners met behulp van internet.

Een ander voorbeeld van een mogelijk geschikte ondersteuningsvorm is die van ‘Te Plak’ (www.teplak.nl). Dit is een onderneming én een gemeenschapsvoorziening. Het werkt met lokale servicecentra die bemand zijn door een coördinator. De servicecentra verlenen op een zakelijke basis diensten aan particulieren. Het streven is kostendekkende omzet draaien en nauw aan te sluiten bij de couleur locale en de voorhanden zijnde voorzieningen. Daardoor blijven de tarieven laag en de diensten toegankelijk.

Uit het model wordt duidelijk dat er niet één ideale vorm van cliëntondersteuning is. Wel wordt duidelijk dat cliëntondersteuning afhangt van de wijze waarop het gemeentelijk loket is ingericht. Veel dorpen of wijken bevinden zich in het midden van de vier kwadranten, met een gemiddeld gemeentelijk loket en een gemiddelde sociale cohesie. De inzet van een cliëntondersteuner kan voorzien in een betere signalering van (aanstaande) problematiek en een betere balans tussen professionele en niet betaalde zorg. Bovendien kan het een gemeente helpen in de groei en ontwikkeling in de richting van de gewenste situatie (kwadrant).

Het model is bedoeld als gesprekskader. Een gemeente kan zich met behulp van deze kwadranten afvragen waar een bepaald dorp of wijk zich in dit kwadrant bevindt en welke ondersteuning daar het best bij past. De organisatievorm en kosten zijn hier vervolgens van af te leiden.



6 Organisatie in een front en

De omtinker uit Tytsjerksteradiel is in dienst van de zorgaanbieder Skewiel. De meitinker is in dienst van de gemeente en gedetacheerd naar Mienskipsoarch.

De ideale werkgever voor een cliëntondersteuner is de gemeente of een uitvoeringsorgaan van de gemeente. Dit past gezien haar verplichtingen op grond van de Wmo rondom informatie en advies en het versterken van de rol van de civil society. Indien gewenst en goed toegepast kunnen hier mantelzorgmiddelen aan toe worden gevoegd. Verder is er eenvoudig meerwaarde te creëren met het participatiebudget en WSW-middelen. De gemeente is echter niet de enige financierder. Daarover in hoofdstuk 7 meer.

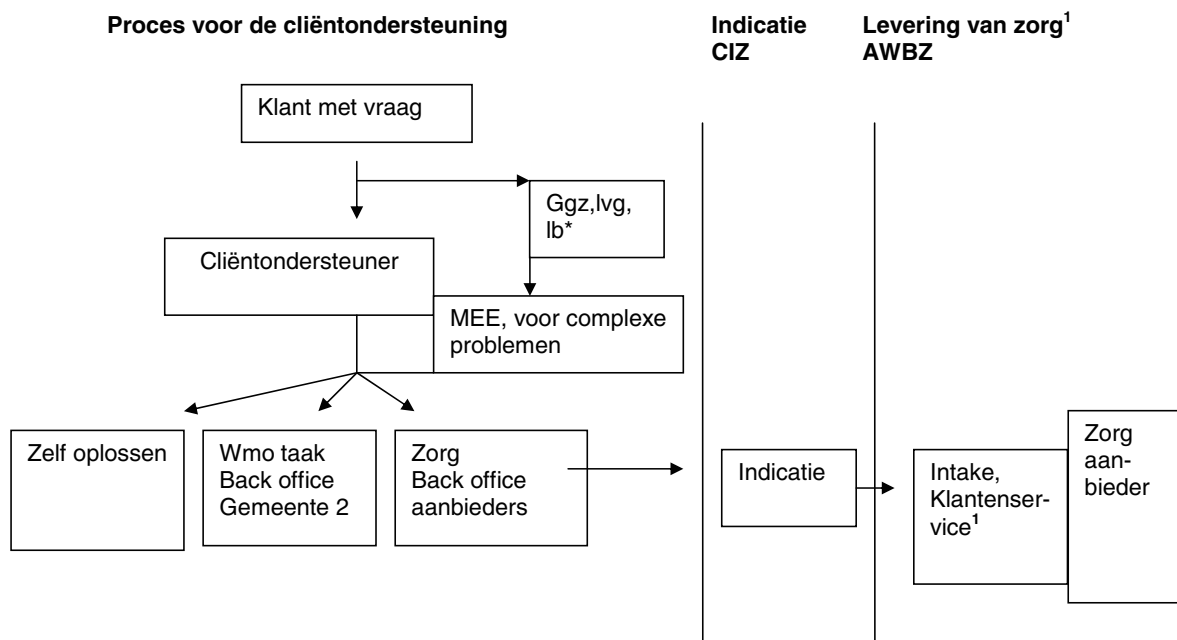
In het volgende model wordt gepleit voor strikte scheiding van zorgzaken en cliëntondersteuner zaken. Er is een kolom cliëntondersteuning, een kolom indicatie en een kolom levering van zorg. Deze zijn gescheiden. Daardoor blijven de verantwoordelijkheden en krachten gescheiden en kan iedere partij zijn rol in het proces spelen. Parallel komt de dienstverlening aan bod (Wmo).

De klant heeft een vraag en die wordt door de cliëntondersteuner zo goed mogelijk verhelderd. Dan zijn er drie routes: 1) De vraag wordt opgelost in het eigen circuit van de klant, 2) de vraag wordt met een Wmo voorziening verholpen. Hiervoor wordt de back office of het gemeentelijk loket ingezet of 3) er is professionele zorg nodig en er moet een indicatie voor zorg worden aangevraagd. In dat geval wordt contact met het CIZ gelegd. Cliënten met een beperking (verstandelijke, lichamelijke, zintuiglijke en beperking als gevolg van psychische stoornissen*) en complexe vraagstukken komen bij MEE binnen of worden door de cliëntondersteuner direct naar MEE verwezen.

Het indicatietraject blijft voorlopig ongemoeid. Alhoewel er binnen Frieslab wel experimenten in voorbereiding zijn over hoe dit vlotter en beter kan. Wanneer een indicatie is afgegeven en er concrete afspraken over de te leveren zorg gemaakt moeten worden komt de zorgaanbieder in beeld. Daar wordt de intake gedaan en de wensen van de cliënt over de daadwerkelijke zorg, zoals bijvoorbeeld de douchetijden, besproken.



back office



1. Er zijn zorgaanbieders die hier een klantenservice hebben met als functies:
aanmeldfunctie, doorgeleidingsfunctie, contact met de lokale organisatie/locatie.
2. Welzijn en maatschappelijke dienstverlening

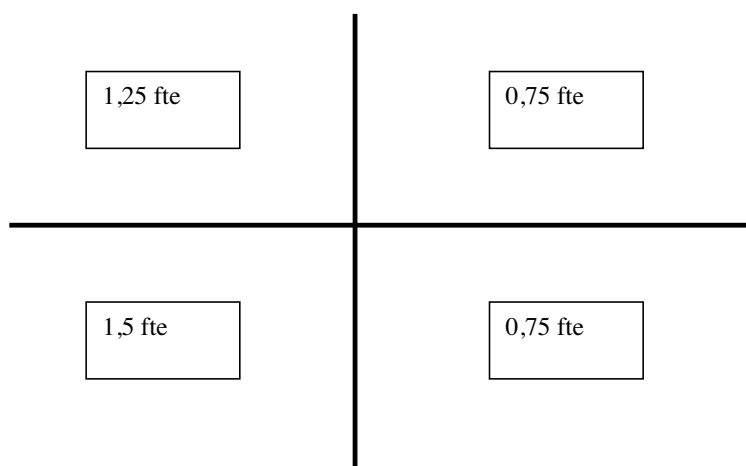


6.1 Benodigde formatie

Op basis van de organisatievorm van de omtinkers en de meitinkers en de input van geraadpleegde experts is een globale inschatting te maken van het benodigde aantal fte's. Gezien het landelijk frequent gebruik van het STAGG-model en de kleine kernen variant hiervan gaan we uit van een wijk of dorp van 10.000 inwoners. De verdeling in taken en fte's moet op gemeentelijke schaal worden georganiseerd en afgestemd worden op de organisatie, functies en formatie van het gemeentelijke loket. Dat kan wellicht als back office functioneren. Wanneer dit niet kan of gewenst wordt, is het raadzaam 0,5 fte back-office op de 10.000 inwoners toe te voegen (zie model meitinker). In de verdeling van taken en fte's gaan we er gemakshalve van uit dat MEE op dezelfde wijze als nu blijft functioneren.

In paragraaf 4.1 zijn de taken van een gemeentelijk loket en cliëntondersteuner genoemd. Taken die zelden of nooit door een gemeentelijk loket worden vervuld en die thuishoren bij een cliëntondersteuner zijn: versterken van de sociale steunstructuren om de cliënt heen, zoeken naar balans tussen professionele en niet betaalde zorg, preventie en signalering. Het één kan echter niet zonder het ander. Het is niet raadzaam een gemeentelijk loket in stand te houden en parallel iemand in dienst nemen die signaleert en de balans tussen professioneel en niet betaalde zorg in de gaten houdt. Dit kan alleen maar gebeuren door dezelfde persoon die ook aan vraagverheldering doet. Daarom moet het woord fte dan ook niet worden gezien als functie, maar als taken die aan een persoon worden toebedeeld. De cliënt heeft immers geen baat bij het steeds moeten herhalen van zijn vraag of het herhaaldelijk verstrekken van informatie. Met één toegang tot zorg, dienstverlening en wonen wordt in de behoefte van de cliënt voorzien.

In het kwadrant rechtsboven zou men met 0,75 fte cliëntondersteuning op 10.000 inwoners toe moeten kunnen. Linksboven lijkt 1,25 fte een goede richtformatie. Linksonder lijkt 1,5 fte raadzaam gezien de taken ten behoeve van de sociale cohesie die aan het takenpakket worden toegevoegd. Rechtsonder lijkt 0,75 fte voldoende. Wanneer de gemeente echter wil inzetten op het versterken van de sociale cohesie dan dient hier formatie aan toe te worden gevoegd en kom je ook uit op 1,25 fte.



6.2 De rollen

Onderbouwing

Er wordt gewerkt aan een cijfermatige onderbouwing van de hieronder beschreven aannames. Het verkrijgen van betrouwbare cijfers is echter lastig. Op dit moment lopen er twee onderzoeken die retrospectief kijken naar de impact van een omtinker naar de maatschappelijke kosten (zie ook paragraaf 4.1). De resultaten van deze onderzoeken worden door Frieslab met de resultaten van Boarnsterhim gebundeld in een deel B dat hoort bij voorliggend rapport. Voorts heeft Frieslab met de Rijksuniversiteit van Groningen een onderzoeksaanvraag in voorbereiding waarin de kosten en baten van het kwadrantenmodel worden gevolgd. Het gaat hierbij om kosten die vallen onder de AWBZ, ZVW, Wmo en indien van toepassing het participatiebudget. Tevens worden hierin mogelijkwerwijs de private kosten in meegenomen zoals eigen bijdrage, vrijwilligerskosten etc.

Het Zorgkantoor en de Zorgverzekeraar

Door het toevoegen van de taak 'zoeken naar balans tussen professionele en niet-betaalde zorg' worden mensen ondersteund bij het vinden van een zorg en welzijnsaanbod op maat. Zo wordt er wellicht een geringer beroep gedaan op de AWBZ. Ook het preventieve karakter van de cliëntondersteuner zou wel eens kostenbesparend voor de AWBZ kunnen werken, zo blijkt uit casuïstiek van MEE Friesland. Ditzelfde geldt voor de Zorgverzekeringswet. Mensen lossen hun hulp- of zorgvraag op in het eigen of vrijwillige circuit. Dit betekent minder uitgaven door het Zorgkantoor en de Zorgverzekeraar en macro-economisch een besparing van de publieke kosten. Daarom zou zowel het Zorgkantoor als de Zorgverzekeraar bij moeten dragen aan de inzet van cliëntondersteuning in alle kwadranten van dit model. Bovendien is het Zorgkantoor verantwoordelijk voor de zorgtoewijzing. Dit model kan hen hierbij ontlasten.

De gemeente

De gemeenten heeft meerdere rollen: uitvoerder van diensten, inkoper van diensten en regisseur op het terrein van wonen, welzijn en zorg. Dit moet niet uit het oog worden verloren.

De impact van de uitgaven voor de huishoudelijke hulp in de gemeente Boarnsterhim als gevolg van de inzet van meitinkers is bekend (zie bijlage). In de gemeente werd in 2007 200.000 euro minder uitgegeven aan huishoudelijke hulp dan in het jaar ervoor. Dit, terwijl het aantal afgegeven indicaties hoger was en de klanttevredenheid niet is gedaald. Een gemeentelijke bijdrage aan de inzet van cliëntondersteuners ligt dan ook voor de hand op grond van de te verwachten besparingen op de Wmo uitgaven.

In gemeenten waar geen sterk ontwikkeld loket is, ligt een gemeentelijke bijdrage voor de hand op grond van de informatie en adviesplicht uit Wmo (prestatieveld 3). Dit geldt in de onderste 2 kwadranten ook voor de inzet bij het versterken van de sociale steunstructuur (prestatieveld 1). Krijgt de cliëntondersteuner ook nog een bredere taak dan kunnen hier op grond van de prestatievelden 4,5 en 6 en het participatiebudget nog extra middelen aan toe worden gevoegd.



Zorgaanbieder

Er is geen beleidsregel die de bijdrage van zorgaanbieders aan cliëntadvisering regelt. Toch is het vanuit het perspectief van draagvlak en gezamenlijkheid raadzaam aanbieders te laten participeren in cliëntondersteuning. Indien er sprake is van aantoonbare meerwaarde van de cliëntadviseur voor een zorgaanbieder is een bijdrage van een zorgaanbieder gepast. Er zit meerwaarde in cliëntadviseurs die ook knelpunten en problemen binnen of op het grensvlak tussen de Wmo, AWBZ en ZVW oppakken en innoveren. Daar hebben aanbieders een direct belang bij.

Zorgaanbieders hebben ook baat bij een goed vangnet van niet betaalde zorg en een goede bemiddeling naar hun zorg.

Door een goede hulpvraagverduidelijking hoeft de intaker van de zorgaanbieder minder intensieve gesprekken te voeren. Dit maakt de intake sneller en duidelijker.

De intake hoeft alleen nog maar te gaan over de interne afstemming tussen de dagelijkse wensen van de klant en de mogelijkheden van de zorgaanbieder om hier op in te spelen. Dit reduceert frustraties van de klant en het eigen personeel. Het maakt dat zij zich kunnen focussen op de kerntaken.

Woningcorporatie

Woningcorporaties hebben de plicht zich maatschappelijk in te zetten. Op basis van die plicht participeren zij bijvoorbeeld in sociale teams. Hun belang ligt in dat geval bijvoorbeeld bij het voorkomen of snel kunnen interveniëren op huurdersoverlast, of het versterken van de sociale samenhang in een wijk. Door te participeren in cliëntondersteuning kunnen zij ook vormgeven aan hun maatschappelijke functie. Direct belang zit bij een goede voorlichting over woningen en woonvormen en bijvoorbeeld wachtlijstbemiddelingen voor zorgwoningen of een eventuele dienstenpakket dat door hen geboden wordt. Van corporaties kan verwacht worden dat ze bijdragen aan cliëntondersteuning als zij direct baat ondervinden van de cliëntondersteuning en ze een substantieel aantal huurwoningen in de wijk bezitten.

Welzijnsorganisatie

Welzijnsorganisaties worden doorgaans grotendeels gefinancierd door gemeenten. Ook welzijnsorganisaties zijn logische partners bij de opzet van goede cliëntondersteuning. In sommige gevallen vervullen zij de werkgeversrol, of de link naar bijvoorbeeld een vrijwilligerscoördinatiepunt. Een financiële bijdrage kan echter alleen symbolisch worden verwacht.

MEE

MEE Friesland is een organisatie die cliëntondersteuning op dezelfde brede en integrale wijze vorm geeft als in het voorgaande is beschreven. Ook MEE functionarissen zoeken naar de balans tussen professionele en niet betaalde zorg, signaleren en werken preventief. Doelgroepen van MEE zijn mensen met complexe problematiek, waaronder bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking. Vooralsnog wordt MEE vanuit de AWBZ gefinancierd. Dat lijkt logisch omdat daar ook de besparing in de uitgaven wordt gerealiseerd.



Een goede afstemming met gemeentelijke Wmo-taken en die van de cliëntondersteuner op grond van het Frieslab model blijft noodzakelijk. Daarom is MEE wel een partij in de integrale cliëntondersteuning, maar geen financierder.

6.3 Voorstel voor financiering

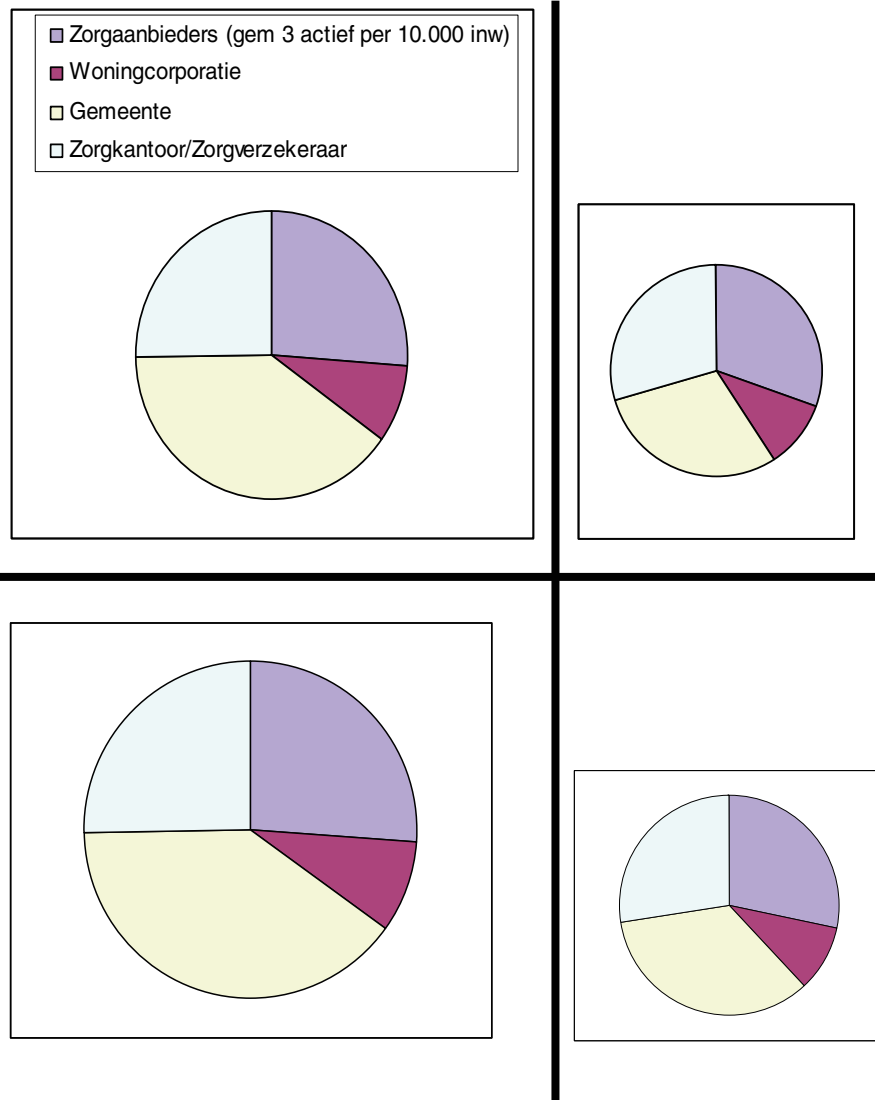
Op basis van de financieringswijze van de omtinkers en de meitinkers en de input van geraadpleegde experts is een globale financiële verdeling te maken voor de benodigde middelen om het aantal fte's te financieren.

Voorstel voor financiering van 1,25 fte op een schaal van 10.000 inwoners, bijvoorbeeld voor het kwadrant linksboven		
Zorgaanbieders: per aanbieder per wijk/dorp van 10.000 inwoners		
5500 euro (gemiddeld 3 actief)	€	16.500
Woningcorporatie	€	5.500
Gemeente	€	25.000
Zorgkantoor/Zorgverzekeraar	€	16.000
Totaal:	€	63.000

Het aantal actieve zorgaanbieders en woningcorporaties verschilt per gemeente. Ook de mate van onderlinge concurrentie verschilt. Dezelfde zorgaanbieders werken in de ene gemeente nauw samen en kunnen in een andere gemeente hevig concurreren. Dit kan gevolgen hebben voor de financiële verdeelsleutel van de bijdrage van de zorgaanbieders tezamen.



Verdeling van de benodigde middelen per partij op basis van de kwadranten



Bovenstaande moet gezien worden als een voorstel. Het is een instrument voor een gerichte discussie. In de gemeente Boarnsterhim draagt de Zorgverzekeraar/Zorgkantoor niet bij aan de financiering van de meitinker.

De zorgorganisaties en woningcorporatie dragen daar meer bij gezien de directe baat die zij bij de meitinkers en de back office van Mienskipsoarch hebben.



7 Samenvatting

In dit rapport wordt een vergelijking gemaakt tussen de taken en financieringswijze van verschillende soorten omtinkers, een meitinker en de cliëntadviseurs van MEE. Zowel de omtinker als de meitinker stellen de wensen van de klant centraal, denken goed met de klant mee, zijn creatief en professioneel in het zoeken van passende oplossingen en zoeken naar een goede balans tussen betaalde en niet professionele zorg.

De omtinker van Skewiel wordt betaald door en is in dienst van zorgaanbieder Skewiel. De meitinker wordt betaald door de gemeente.

De omtinker van Skewiel geeft een pre-advies indicatiestelling AWBZ en verwijst Wmo zaken door naar het gemeentelijk loket.

De meitinker handelt eenvoudige Wmo zaken af, heeft goede aansluiting met de taken van het gemeentelijk loket en speelt AWBZ zaken door naar het CIZ.

Zowel de omtinker als de meitinker activeren de sociale steunstructuur in de nabijheid van de klant. De meitinker heeft daarbovenop nog als taak het versterken van de sociale cohesie.

De taken van een cliëntondersteuner vullen het gemeentelijk loket aan. De aanvulling zit in de functies:

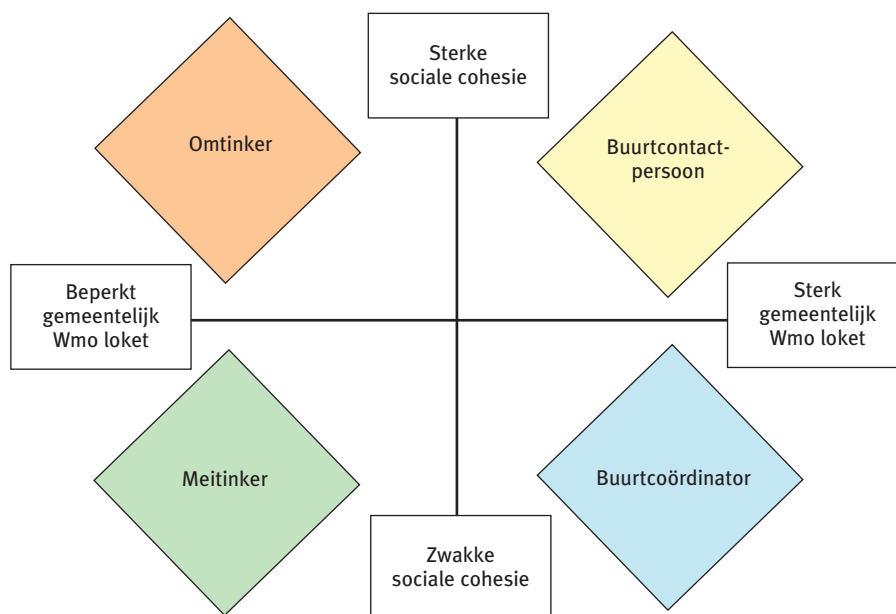
- Het zoeken naar de balans tussen professionele en niet betaalde zorg en
- de inzet van de sociale steunstructuren van mensen om de cliënt heen.
- Signaleren.
- Preventie.

Omdat geen enkele gemeente gelijk is en er zelfs binnen steden of tussen dorpen verschillen zitten in de ondersteuningsbehoefte van de inwoners, heeft Frieslab een kwadrantenmodel ontwikkeld. Hierin wordt de mate van sociale cohesie uitgezet tegen de mate waarin het gemeentelijk Wmo loket is ontwikkeld. Een beperkt gemeentelijk Wmo loket heeft alleen een adviesfunctie. Een sterk ontwikkeld Wmo loket heeft de taken: informatie en advies, vraagverheldering, bemiddelen en verwijzen, signaleren, Wmo zaken direct afhandelen en ondersteunen bij klachten, bezwaar of beroep en tenslotte monitoren kwaliteit geleverde (externe) diensten.

Het model biedt de mogelijkheden dorpen of wijken nader te beschouwen en op basis hiervan de taakinfilling en organisatievorm van een cliëntondersteuner vorm te geven.



Uit het model wordt duidelijk dat er niet één ideale vorm van cliëntondersteuning is. Wel wordt duidelijk dat cliëntondersteuning afhangt van de wijze waarop het gemeentelijk loket is ingevuld.



Er worden vier varianten van cliëntondersteuning beschreven: omtinker, meitinker, buurtcontactpersoon en buurtcoördinator.

Een nadere analyse van het model aan de hand van Friese gemeenten maakt duidelijk dat er in de Trynwâlden in de gemeente Tytsjerksteradiel een mismatch is ontstaan tussen de omtinker van Skewiel en de taken van het gemeentelijk Wmo loket. Er zit een overlap in taken. Dit kan de problemen bij de zoektocht naar een financiële dekking van de omtinkers van Skewiel verklaren.

Frieslab adviseert een organisatorische inbedding van een cliëntondersteuner bij een gemeente of een gemeentelijk uitvoeringsorgaan. Daarmee wordt de onafhankelijkheid gewaarborgd en vindt er eenvoudiger een goede afstemming plaats tussen de taken van het Wmo loket en die van een cliëntondersteuner. De taken van een cliëntondersteuner hangen af van de mate van sociale cohesie in een dorp of wijk en de taken van het Wmo loket.

Frieslab inventariseert en analyseert in het najaar van 2009 de nu lopende onderzoeken die de kosten en (maatschappelijke) baten van een omtinker in kaart brengen. Dat wordt aan dit rapport toegevoegd als deel B. Voorts heeft Frieslab een breed onderzoek in voorbereiding naar de impact van de diverse vormen van cliëntondersteuning uit het Frieslab's kwadrantenmodel op de (maatschappelijke) kosten en baten en klanttevredenheid.



Bronnen

Literatuur

- Verblijven of wonen; zorg voor een ieder. Eindredactie Heuvelink, J.J.W., STAGG, november 2000.
- Lokale sociale netwerken in de Trynwâlden. Huigen, P.P.P., Aa, van der B.J.M., Tolner, A., RUG, augustus 2005 (bron: <http://www.skewiel-trynwalden.nl/Downloads/Onderzoek%20Lokale%20sociale%20netwerken.pdf>)
- Een foto van Bilgaard en de Trynwâlden in 2007. Rapportage nulmeeting input en outcome Smart Caring Community Friesland. PriceWaterhouseCoopers en HHM, Hoeksma, Homans & Menting, 2008.
- Verschillende monniken, verschillende kappen. Een vergelijkend onderzoek tussen de indicatieadviezen AWBZ van de omtinkers en de indicatiebesluiten van het CIZ. Van der Velde, G. en Uneken, H., (CIZ, Foar Elkoar), april 2008.
- Cijfers Wmo. Mienskipsoarch Boarnsterhim, 2008.
- Sterrengids. Zorgbelang Friesland, Foar Elkoar, 2008.
- Samen, dat werkt! Een verslag van de Wmo-pilot Zuidwest Friesland. Köhler, T., IJdema, S., 2008.
- Checklist sociale verbondenheid (www.socialeverbondenheid.nl).
- Hulpvraagverduidelijking de MEE(r)waarde. Onderzoek naar de bijdrage van de dienst hulpvraagverduidelijking aan de doelen van de Wmo. Noordelijke Hogeschool Leeuwarden in opdracht van MEE Friesland, augustus 2008.
- MEE Friesland, Leeuwarden, casuïstiekbeschrijving preventie, 2009.
- Integrale cliëntondersteuning; meer dan het Wmo loket. Movisie, maart 2009.
- Meedoen willen we allemaal. De Wmo informatiekant, gemeente Opsterland, 2009.
- Omtinkers geanalyseerd. Verschillende vormen van cliëntadvies geanalyseerd Van Klinken, R. (BMC Groep) in opdracht van Frieslab, juni 2009.



Met dank aan geraadpleegde deskundigen

Deelnemers expertmeeting:

Dhr. H. Morshuis	Zorgkantoor Friesland
Dhr. G. Jansen	MEE Friesland
Dhr. E. Koetje	Skewiel
Mevr. A. Peeters Weem	Omkeer 2.0
Dhr. P. van Putten	Talant
Mevr. R. van der Velde	Mienskipsoarch Boarnsterhim
Dhr. H. Westerhof	Minsk Management
Dhr. E. Zwierenberg	Omkeer 2.0

Overige deskundigen:

Mevr. M. van Asseldonk	Bloei Advies
Mevr. R. de Boer	Skewiel
Mevr. N. Bouma	MEE Friesland
Dhr. S. Bruinsma	Gemeente Leeuwarden
Mevr. I. Jonker	Caleidoscoop
Dhr. H. Heikema van der Kloet	Woningstichting De Wieren
Dhr. R. van Klinken	BMC Groep
Dhr. M. Kirchner	Zorggroep Noorderbreedte
Mevr. T. Köhler	Gemeente Opsterland
Dhr. S. Postma	Gemeente Tytsjerksteradiel
Dhr. Q. Sirag	Gemeente Tytsjerksteradiel
Mevr. P. Stroop	Gemeente Opsterland
Mevr. R. Wouters	Ministerie van VWS



Bijlage 1

Samenvatting onderzoek cijfers Wmo gemeente Boarnsterhim 2008 voor het product hulp bij het huishouden.

De meitinkers zijn door het college van B. en W. gemandateerd om zelfstandig hulp bij het huishouden tot 3 uur in de week (de back office onbeperkt) alsmede kleine woningaanpassingen tot € 1.500 toe te wijzen.

Van de totaal 665 toegekende Wmo voorzieningen zijn er 131 (19%) doorgestuurd naar het CIZ voor een indicatieadvies en zijn 476 direct afgehandeld via de meitinkers (72%). De andere aanvragen zijn via direct onderzoek (bekend dossier bij gemeente) toegekend. Er zijn 14 CIZ indicaties afgebroken c.q. tijdens de indicatie onderzoek vervallen omdat de klant de aanvraag heeft ingetrokken.

De gemiddelde doorlooptijd van een aanvraag via de meitinker bedraagt 5 werkdagen. Voor de voorzieningen die voor een advies zijn doorgestuurd naar het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) geldt een doorlooptijd van gemiddeld 24 werkdagen.

De conclusies die uit de ontwikkeling van het product Hulp bij het Huishouden kunnen worden getrokken zijn:

- Het aantal inwoners dat hulp bij het huishouden heeft is tussen 1 januari 2007 en 1 november 2007 gestegen van 453 naar 470 (peildatum 13 november 2008).
- De kosten zijn ruim € 200.000 minder dan in 2007 terwijl er meer indicaties zijn afgegeven (2007: 978.309 t.o.v. 764.252 in 2008 incl. eigen bijdrage) 265 toekenningen 2007 t.o.v. 349 toekenningen in 2008.
- Het aantal uren dat aan hulp is ingezet bedraagt (aantal uren per 4 weken)

	1 januari 2007	31 januari 2007	31 december 2008
HV1	2.162	2.872	42.151/13= 3.242
HV2	2.548	1.425	17.205/13= 1.323

- Het gemiddeld aantal uren hulp dat is ingezet is in genoemde periode gedaald van 11 uur per persoon naar 9,9 uur per persoon.
- Er is een doorgaande verschuiving waarneembaar van de dure huishoudelijke hulp (HV2) naar de goedkopere hulp (het schoonmaakwerk HV1). Was de verhouding tussen HV1 en HV2 op 1 januari 2007 nog 45% - 55%. Op 31 december 2007 was die verhouding 68% - 32%. Op 31 december 2008 was deze 71%- 29%.
Deze verschuiving heeft een positief effect op de budgetten, zonder dat de dienstverlening verslechtert (zo blijkt uit resultaten onderzoek klanttevredenheid 2008).





SLIMME PADEN VOOR
ZORG- EN DIENSTVERLENING

Oldehoofsterkerkhof 2
Postbus 21000
8900 JA Leeuwarden
☎ 058 - 750 54 50
www.frieslab.nl

