

Programma van Eisen Cliëntondersteuning 2019

Gemeente Roosendaal

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Toelichting Programma van Eisen	5
2.1	Bestanddelen	5
2.2	Voorwaarden/uitgangspunten	5
3	Gevraagde dienstverlening	6
3.1	Kennisdeling en –ontwikkeling	6
3.2	Activerende cliëntondersteuning	7
3.3	Onpartijdige cliëntondersteuning	9
4	Aanvullende dienstverlening	10
4.1	AntiMatch	10
4.2	Matchmee	10
4.3	Toekomstcoach	11
5	Netwerkorganisatie Wegwijs	12

Inleiding

Gemeenten op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht om cliëntondersteuning te organiseren voor alle burgers. De wettelijk vastgelegde definitie van onafhankelijke en kostenloze cliëntondersteuning in de Wmo is als volgt:

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, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen en werk en inkomen.

Deze vorm van cliëntondersteuning kan een bijdrage leveren aan de zelfredzaamheid van burgers en het versterken van b.v. de eigen kracht en regie over de eigen situatie waardoor maatwerkvoorzieningen en specialistische zorg mogelijk voorkomen kunnen worden.

De beoogd onafhankelijk cliëntondersteuner staat de burger bij in het versterken van de eigen positie. Uiteraard geldt ook hier dat deze ondersteuning ook in het sociaal netwerk gezocht kan worden. Het gaat om integrale cliëntondersteuning voor alle doelgroepen waarbij ook bestaande vormen van cliëntondersteuning betrokken worden.

MEE West-Brabant heeft een belangrijke rol in het voorliggend veld en binnen de netwerkorganisatie van Wegwijs.

Voor het voorliggend veld en de toegang heeft de gemeente Roosendaal de volgende beleidsdoelen gesteld:

Voorliggend veld:

1. Het voorliggend veld is voldoende toegerust in het geven van informatie en het bieden van oplossingen m.b.t. lichte ondersteuningsvragen.
2. Toename van het aantal hulp- en ondersteuningsvragen die in het voorliggend veld opgelost worden.
3. Signalen over onveilige of andere zorgwekkende situaties komen op de juiste plaats terecht en worden adequaat opgepakt.
4. Toename van het aantal gezinnen dat eigen regie op het leven ervaart.
5. Participatie van bijzondere doelgroepen op het gebied van onderwijs, werk en vrije tijd is toegenomen (door toename van het aanbod activiteiten).

Toegang en toeleiding vanuit netwerkorganisatie Wegwijs

1. Medewerkers van de netwerkorganisatie Wegwijs zijn werkzaam in de natuurlijke leefomgeving van de burger.
2. Kortere wacht- en doorlooptijden voor professionele zorg en ondersteuning.
3. Toename van het aantal gezinnen dat zelf regie voert op het gezinsplan.
4. Afname van het gebruik van het professionele vangnet en toename van het gebruik van voorzieningen in het voorliggend veld.
5. Iedere aanvraag leidt tot één integraal ondersteuningsplan, met als uitgangspunt: één gezin, één plan.

In Roosendaal, stad van de menselijke maat, is vastgelegd dat mensen verantwoordelijk zijn voor hun eigen leven en het meedoen naar vermogen. Het stelsel is dan ook gericht op het stimuleren, activeren en ondersteunen van eigen kracht. Initiatieven uit de samenleving worden gestimuleerd en gefaciliteerd door gemeente en professionals. Van professionals wordt verwacht dat zij vraaggestuurd werken en in al hun werk gericht zijn op het versterken en stimuleren van eigen kracht. Eigen kracht definiëren we hierbij als de mate waarin mensen in staat zijn om – al dan niet met ondersteuning van het eigen netwerk – zonder aanvullende professionele zorg aan de samenleving deel te nemen.

In het Programma van Eisen (PvE) maken wij scherp wat de gemeente specifiek aan MEE West-Brabant vraagt en welke doelstellingen/resultaten van belang zijn. Deze gegevens stellen zowel de gemeente als MEE West-Brabant in staat de effecten van activiteiten te volgen ten behoeve van monitoring en beleidsevaluatie.

2. Toelichting Programma van Eisen

2.1 Bestandsdelen

Vertrekpunt van het Programma van Eisen (PvE) is de wettelijk vastgelegde definitie van cliëntondersteuning zoals vastgelegd in de WMO 2015, de beleidsdoelen zoals opgenomen in beleidsplan Wmo 2015 – 2016, de veranderagenda Sociaal Domein 'Gebundelde kracht' en de ambitienotitie van de toegang.

MEE West-Brabant heeft met name een belangrijke rol in (versterking van) het voorliggend veld waarbij ingezet wordt op kennisdeling- en ontwikkeling, activerende cliëntondersteuning en onafhankelijke cliëntondersteuning.

Dit Programma van Eisen voor 2019 bestaat uit de volgende elementen:

- Voorwaarden (uitgangspunten en richtlijnen)
- De gevraagde dienstverlening
- De specifieke eisen / bijzonderheden
- Doelen/resultaten en monitoring

In dit programma van eisen wordt beschreven welke dienstverlening er in 2019 vanuit MEE West-Brabant wordt gevraagd.

2.2 Voorwaarden

Uitgangspunten

1. Visiedocument 'Goed voor Elkaar, Notitie Roosendaal, stad van de menselijke maat, het beleidsplan Wmo 2015-2016 en "Gebundelde kracht"; de veranderagenda sociaal domein en de ambitienotitie van de Toegang; getekende intentieovereenkomst netwerkorganisatie Wegwijs.

2. In het PvE worden alleen die activiteiten benoemd die ook daadwerkelijk tot een door de gemeente Roosendaal gesubsidieerde activiteit van MEE West-Brabant leiden.
3. De activiteiten die ingekocht worden door andere afdelingen en op outputbasis afgerekend worden vallen buiten het PvE.
4. De maatschappelijke activiteiten waarvoor MEE West-Brabant additioneel eenmalige subsidie ontvangt moeten aansluiten/aanvullend zijn op de gevraagde diensten/producten in dit programma van eisen en ook een bijdrage leveren aan de gewenste maatschappelijke effecten.
5. Maatschappelijke activiteiten/ ondersteuning die door andere organisaties worden geboden, worden niet aan MEE West-Brabant gevraagd. Als middel om maatschappelijke doelen te bereiken kunnen deze activiteiten al of niet in samenwerking met deze organisaties aangeboden worden.
6. Er wordt uitgegaan van tijdelijkheid van professionele ondersteuning. Dienst- en hulpverlening dient erop gericht te zijn om de eigen kracht en zelfredzaamheid van (groepen) burgers te versterken. Professionals dienen, waar mogelijk, zichzelf overbodig te maken.
7. Samenwerking met ketenpartners is een vanzelfsprekendheid en wordt om herhaling te voorkomen niet voortdurend benoemd in het PvE.
8. MEE West-Brabant is verantwoordelijke voor de professie van de eigen medewerkers en de daarbij behorende kwaliteitseisen.
9. Inmiddels is de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld verplicht voor iedere professional die in het maatschappelijk veld werkt. Wij gaan er vanuit dat MEE West-Brabant zorgt voor een adequate voorbereiding van de medewerkers in het gebruik van de code.
10. Er wordt vanuit gegaan dat MEE West-Brabant zorgt voor adequate vervanging. MEE West-Brabant is verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening.
11. MEE West-Brabant dient vanuit hun expertise een cursus/trainingsaanbod te ontwikkelen dat breed beschikbaar wordt gesteld ten behoeve van deskundigheidsbevordering van (zorg)vrijwilligers en mantelzorgers via het vrijwilligerscollege van Traverse.

3. De gevraagde Dienstverlening

De subsidieaanvraag dient een uitgebreide uitwerking te zijn van de hieronder genoemde diensten en de uitvoering daarvan. Zoals opgenomen in de intentieverklaring is de dienstverlening van MEE West-Brabant, behalve cliëntondersteuning, gericht op innovatie en is die ook aantoonbaar.

MEE West-Brabant dient zich in het (voorliggende) veld bezig houden met het geven van informatie en advies, het herkennen en oppakken van signalen, het verkrijgen van een eerste beeld van de ondersteuningsbehoefte van de burger en zijn/haar mantelzorger, het bieden van lichte vormen van zorg en (kortcyclische) ondersteuning en het toeleiden naar (niet) vrij-toegankelijke voorzieningen.

De cliëntondersteuning kan als volgt worden onderverdeeld:

- Kennisdeling en – ontwikkeling
- Activerende cliëntondersteuning
- Onpartijdige cliëntondersteuning

Daarnaast wordt nog de volgende dienstverlening als Plusdienst gevraagd:

- Anti-Match
- Matchmee
- Toekomstcoach

Specifieke eis

MEE richt zich met name op de (tijdelijk) kwetsbare burgers met beperkte regie, beperkte sociale zelfredzaamheid en problemen met het zelfstandig participeren in de samenleving.

3.1 Kennisdeling en –ontwikkeling

Via kennisdeling en –ontwikkeling wordt er geïnvesteerd in het versterken van de leef- en werkomgeving van mensen met een beperking. Kennisdeling richt zich op vrijwilligers, mantelzorgers en zorgprofessionals, maar juist ook op werkgevers, verenigingen, scholen, etc. Doel is dat steeds meer mensen beperkingen herkennen en ermee om weten te gaan. Daarnaast heeft MEE ook een taak op het gebied scholing en trainingen aan cliënten en hun sociaal netwerk/hun naasten.

Specifieke eis

- Geven van voorlichting en trainingen (aan vrijwilligers, mantelzorgers, professionals, werkgevers, UWV, leerplichtambtenaren, scholen, verenigingen, etc).
- Kennisdeling/-overdracht richting werkgevers t.b.v. een succesvolle participatie op de arbeidsmarkt van burgers met een beperking.
- Bieden van consultfunctie en coaching (aan vrijwilligers/mantelzorgers en professionals).
- Aansluiten en versterken van externe samenwerkingsverbanden en overleggen op het individu gericht (bijv. Veiligheidshuis, down poli, hersenletselteam).

Randvoorwaarden

- Het scholings/- en trainingsaanbod ter bevordering van de deskundigheid van vrijwilligers en mantelzorgers van mensen met een beperking dient MEE West-Brabant in gezamenlijkheid vorm te geven met WijZijn Traverse en het mantelzorgsteunpunt Roosendaal en in samenwerking met alle organisaties op het gebied van zorg- en welzijn die werken met vrijwilligers en/of in contact komen met mantelzorgers.
- Het aanbieden van een cursus- en scholingsaanbod aan (tijdelijk) kwetsbare burgers met beperkte regie, beperkte sociale zelfredzaamheid en problemen met het zelfstandig participeren in de samenleving. De cursussen die in dit kader door MEE West-Brabant geleverd kunnen worden, dienen uitgevoerd te worden binnen dit contract. Het aanbod afgestemd dient te worden afgestemd met het aanbod van andere partijen in het voorliggend veld.

Doelen/resultaat/monitoring

- Toename van het aantal vrijwilligers, mantelzorger en professionals die zijn toegerust in het herkennen, begrijpen en omgaan met burgers met een beperking.
- Toename van het aantal vrijwilligers dat in staat is het netwerk van de burger te verbreden en te activeren.
- Overzicht aantal en soort activiteiten gericht op kennisdeling/kennisoverdracht ten gunste van vrijwilligers, mantelzorgers, professionals, organisaties.
- Aantal deelnemers per activiteit.
- Deelnemertevredenheid per activiteit.

3.2 Activerende cliëntondersteuning

MEE West-Brabant heeft ten behoeve van de toegang een rol in de volgende diensten:

- Integrale hulpvraagverduidelijking.
- Toe leiden naar vrij-toegankelijke voorzieningen.
- Bieden van lichte en kortcyclische vormen van zorg en ondersteuning, gericht op versterking van de eigen kracht en zelfredzaamheid. Hulpvragers en hun netwerk worden ondersteund bij vragen en acties die voortkomen uit het eigen actieplan en die geen specifieke zorg/behandeling vergen. Het gaat dan om concrete ondersteuning om zaken weer op het spoor te krijgen, om te voorkomen dat de zelfstandigheid ernstig achteruit gaat, of indien een beroep nodig is op geïndiceerde zorg/behandeling, te steunen tot dat dit gerealiseerd is.
- Het bieden van de waakvlamfunctie.
- Het waar nodig stimuleren en faciliteren van zelfregiegroepen van ervaringsdeskundigen.
- Het kunnen toepassen van lichte diagnostiek.
- Inzet van een Life coach daar waar de activerende cliëntondersteuning net niet toereikend is. De Life coach heeft gedurende langere tijd contact met een cliënt en ondersteunt bij cruciale keuzemomenten. Door preventief contact te hebben op cruciale momenten en na te gaan of het (nog) goed gaat op alle levensdomeinen die van invloed kunnen zijn op het slagen van het eigen toekomstplan. Tevens worden informele en formele netwerken van de cliënt geactiveerd waar kan en nodig is.

Specifieke eisen en uitgangspunten

- Gesprekken binnen 2 weken na aanmelding.
- Goede samenwerkingsafspraken met AMW, BJJ en CZ voor crisissituaties.
- Cliëntondersteuners werken gebiedsgericht. Binnen de gebieden dienen alle (netwerk)partners binnen dat gebied op de hoogte te zijn van elkaars diensten- en begeleidingsaanbod en dit op elkaar af te stemmen.
- De cliëntondersteuner beperkt zicht niet tot de spreekkamer, maar werkt vindplaatsgericht, outreachend en 'gaat erop af'!

- Integrale benadering waarbij aandacht is voor alle levensdomeinen.
- De eigen kracht en (bevorderen) zelfredzaamheid van burgers staat voorop.
- Terugvalmogelijkheid op een vaste contactpersoon voor cliënten.
- Effecten/resultaten van de individuele dienstverlening dienen inzichtelijk te worden gemaakt.
- Cliëntondersteuners zijn erop gericht de informele steunstructuur te versterken.
- Er dient ook specifiek aandacht te zijn voor de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger.
- Samenwerking en afstemming met Steunpunt Mantelzorg inzake registratie, het in kaart brengen van de hulpvraag (van de mantelzorger) en de ondersteuning aan mantelzorgers
- Daar waar mogelijk en effectief dient begeleiding/ondersteuning in collectief verband aangeboden te worden.
- Duidelijke afspraken en afstemming tussen relevante partners in het voorliggend veld en de jeugdprofessionals m.b.t. lichte ondersteuning-/begeleidingstaken. Dit geldt o.a. voor de ondersteuning aan LVB-jongeren van 18-23 jaar ondersteunen bij het maken van een keuze, realiseren en het behouden van een dagbesteding, school en/of betaalde of onbetaalde werkplek.

Doelen/resultaat/monitoring

- Toename van het aantal signalen over onveilige of zorgwekkende situaties die op de juiste plaats terecht komen en adequaat worden opgepakt.
 - Afname van het aandeel inwoners van de gemeente Roosendaal dat een beroep doet op 'professionele' ondersteuning/individuele Wmo-voorzieningen.
 - Toename van het aantal kwetsbare burgers dat zelfredzamer is geworden.
 - Toename van het aantal hulp- en ondersteuningsvragen die geheel of gedeeltelijk in het voorliggend veld opgelost worden.
-
- Overzicht van aantal klantcontacten bij vraagverheldering
 - Duur van het klantcontact bij vraagverheldering
 - Overzicht verwijzingen naar voorliggend veld, maatwerkvoorzieningen of combinatie.
 - Overzicht aantal kortdurende ondersteuningstrajecten uitgesplitst naar vraaggebied/problematiek.
 - Duur ondersteuningstrajecten
 - Inzicht in spreiding hulpvragen over wijken/dorpen in gemeente
 - Overzicht resultaten ondersteuning op gebied van de zelfredzaamheid van de cliënt.
 - Beoordeling van de cliënt over het effect van de ontvangen ondersteuning op hun eigenkracht/zelfredzaamheid op het betreffende leef-/vraaggebied waarop de ondersteuning is geboden (zelfredzaamheidsmatrix).

3.3 Onpartijdige cliëntondersteuning

De definitie van cliëntondersteuning is '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.

De onafhankelijke cliëntondersteuning wordt door MEE West-Brabant zowel binnen de Wmo als binnen de WLZ vormgegeven. Bij deze dienstverlening wordt er professionele ondersteuning geboden aan kwetsbare burgers bij de voorbereiding en/of uitvoering en/of evaluatie van diens gesprekken /onderhandelingen met derden, zoals gemeenten, zorgaanbieders, scholen, UWV, etc. en waarbij de inhoud raakt aan het voeren van de eigen regie en participatie. Het gaat daarbij om het kennen en kenbaar maken van eigen behoeften, wensen en (on)mogelijkheden en het opkomen en onderhandelen over deze belangen, zodat het vooraf beoogde resultaat wordt bereikt. Dit resultaat kan het verkrijgen van een beschikking zijn voor passende ondersteuning bij de gemeente of indicatie via het zorgkantoor in het kader van de Wlz, maar ook het kunnen bespreken van het zorgplan bij een aanbieder.

Specifieke eis

- De onpartijdige cliëntondersteuning dient onafhankelijk in het voorliggend veld georganiseerd te worden.
- Voor cliënt ondersteuning gelden geen wachtlijsten.
- MEE West-Brabant is verantwoordelijk dat hun dienstverlening m.b.t. onpartijdige cliëntondersteuning bekend is bij de burger, de medewerkers binnen Wegwijs en overige relevante zorg- en welzijnsprofessionals.
- MEE West-Brabant dient binnen de netwerkorganisatie Wegwijs en het werkplein 'Hart van Brabant' afspraken te maken over de inzet van de 'onafhankelijke cliëntondersteuning' en hoe deze aan de man wordt gebracht.
- Samenwerking en afstemming met de vrijwillige cliëntondersteuners (van het KBO).

Doelen/resultaat/monitoring

- De burger heeft realistische verwachtingen bij het indienen van een aanvraag
 - De burger is versterkt in het aanvraag en onderhandelingsproces
 - De geboden oplossing is passend voor de situatie van de burger
-
- Aantal cliënten dat een beroep heeft gedaan op de onpartijdige cliëntondersteuning
 - Clienttevredenheid over de geboden ondersteuning.

4. Aanvullende dienstverlening

4.1 AutiMatch

Doelen/resultaat/monitoring

- Verhoogde (arbeids)participatie van mensen met autisme en een normale begaafdheid.
 - Positieve beeldvorming bij ondernemers over mensen met autisme.
 - Netwerkopbouw en netwerkversterking tussen deelnemende en aangesloten organisaties, te-integratiespecialisten, scholingsinstituten, etc.
-
- Organisatie van een AutiMatch-dag
 - Aantal aanwezige werkgevers en vrijwilligersorganisaties
 - Aantal aanwezige mensen met autisme
 - Overzicht van het aantal mensen met autisme die door AutiMatch zijn aangesloten op:
 - Vrijwilligerswerk
 - Werkervaringsplaatsen
 - Leerwerkplekken
 - Scholing/Stage
 - Arbeid
 - Tevredenheid deelnemers en deelnemende organisaties over AutiMatch.

4.2 Matchmee

Matchmee levert een bijdrage aan het creëren van mogelijkheden tot maatschappelijke participatie en aansluiting tot de arbeidsmarkt, van vrijwilligerswerk tot scholing, passende binnen de mogelijkheden en talenten van de volwassene met een (arbeids)beperking

Matchmee faciliteert ontmoetingen tussen mensen met een (arbeids)beperking of een grote afstand tot de arbeidsmarkt en werkgevers, maatschappelijk middenveld en vrijwilligersorganisaties.

Doelen/resultaat/monitoring

- Verhoogde (arbeids)participatie van mensen met een (arbeids)beperking of een grote afstand tot de arbeidsmarkt.
 - Positieve beeldvorming bij ondernemers over mensen een (arbeids)beperking.
 - Netwerkopbouw en netwerkversterking tussen deelnemende en aangesloten organisaties, te-integratiespecialisten, scholingsinstituten, etc.
-
- Organisatie van Matchmee-dagen
 - Aantal aanwezige werkgevers, organisaties maatschappelijk middenveld en vrijwilligersorganisaties
 - Aantal aanwezige mensen met een (arbeids)beperking of grote afstand tot de arbeidsmarkt
 - Overzicht van het aantal mensen met (arbeids)beperking of grote afstand tot de arbeidsmarkt die door matchmee zijn aangesloten op:
 - Vrijwilligerswerk
 - Werkervaringsplaatsen
 - Leerwerkplekken
 - Scholing/Stage
 - Arbeid
 - Tevredenheid deelnemers en deelnemende organisaties over Matchmee.

4.3 Toekomstcoach

De toekomstcoach richt zich op de transitie 18-/18+ voor kwetsbare jongeren (jongeren met een licht verstandelijke beperking of leerproblemen).

Waar de jeugdprofessional stopt, gaat de toekomstcoach verder. De toekomstcoach haakt reeds voor de transitie naar de volwassen leeftijd aan en blijft daarna aan boord. Hiermee wordt continuïteit geboden.

Het traject door de toekomstcoach wordt onderverdeelt in 3 fasen: het opstellen van een toekomstplan, het uitvoeren van het toekomstplan en de nazorg (waakvlamprincipe).

Doelen/resultaat/monitoring

Algemeen

- Kwetsbare/kansarme burgers (leerlingen, werknemers) in de leeftijd van 17-23 jaar met een afstand tot de arbeidsmarkt, duurzaam aan het werk krijgen en houden.
- Voorkomen dat jongeren tussen wal en schip belanden en daardoor voorkomen dat zij later zwaardere (duurdere) ondersteuning nodig hebben.

Individueel

- De jongere heeft een reëel beeld van zijn of haar mogelijkheden.
- De jongere heeft een reëel beeld van de eigen inzet die nodig is om het door hem- of haarzelf gestelde doel te bereiken.
- Door betrokkenheid van het netwerk wordt uitval ook op langere termijn beperkt.
- De afstand van de jongere tot de arbeidsmarkt wordt verkleind.
- De jongere behaalt de voor hem of haar hoogst haalbare trede op de participatieladder, doordat zijn of haar capaciteiten optimaal worden benut
- De jongere leert werknemersvaardigheden die nodig zijn voor het werk dat binnen zijn of haar capaciteiten ligt.
- De toekomstcoach helpt de (toekomstige) werkgever om een passende werkomgeving voor de jongere te creëren, zodat de jongere optimaal kan functioneren.

Collectief

- Minder aanvragen bijstandsuitkering
 - Oplossing van een actueel maatschappelijke probleem: grip krijgen op 'spookjongeren'/ voortijdig schoolverlaters/ voorkomen dat jongeren uit beeld raken.
-
- Aantal jongeren die zijn of worden ondersteunt door de toekomstcoach.
 - Overzicht per begeleidde jongeren in welke mate de begeleiding heeft geleid tot stijging op de participatieladder.
 - Overzicht per begeleidde jongeren in welke mate de begeleiding heeft geleid tot meer zelfredzaamheid.

5. Netwerkorganisatie Wegwijs

De dienstverlening vanuit MEE West-Brabant maakt onderdeel uit van de netwerkorganisatie Wegwijs. Vanuit die hoedanigheid moet er uitvoering worden geven aan de afspraken zoals opgenomen in de intentieovereenkomst getekend door Stichting Traverse Groep, de gemeente Roosendaal en MEE West-Brabant en voldoende ervaring, expertise en capaciteit beschikbaar worden gesteld.