

november 2014

Informatiekaart

Overdracht cliëntondersteuning voor mensen met een beperking

TransitieBureau
Wmo

In de bestuurlijke afspraken VWS-VNG-MEE NL is afgesproken dat gemeenten en MEE-organisaties afspraken maken over de afhandeling van lopende zaken die op 1 januari 2015 nog bij de MEE-organisaties in behandeling zijn. De algemene handreiking over cliëntondersteuning van het TransitieBureau Wmo (<http://www.invoeringwmo.nl/bibliotheek/handreiking-clientondersteuning>) gaat hier beknopt op in maar geeft wel de voorkeur aan dat ondersteuningstrajecten die op 1 januari 2015 nog lopen zoveel mogelijk door dezelfde hulpverlener worden afgerond. Deze handreiking heeft tot doel aandacht te vragen voor deze overgangsccliënt en biedt handvatten hoe dit te realiseren.

Per 1 januari zijn gemeenten verantwoordelijk voor cliëntondersteuning. De definitie van die cliëntondersteuning in de Wmo 2015 is nieuw. De doelgroep wordt verbreed met de cliëntondersteuning voor mensen met een handicap die voorheen vanuit de AWBZ werd gefinancierd (de zgn. MEE-doelgroep). Daarnaast is de inhoud van de ondersteuning breder geworden.

De cliëntondersteuning voor mensen met een handicap binnen de AWBZ wordt tot 1 januari 2015 uitgevoerd door de MEE-organisaties. Na die datum kan de wijze van uitvoering verschillen. Veel gemeenten laten de cliëntondersteuning ook in 2015 door MEE uitvoeren of schakelen consultants van MEE in, andere hebben andere oplossingen voor de uitvoering gevonden. Daar waar de uitvoering anders wordt georganiseerd of niet bij MEE ligt, zullen oplossingen gevonden moeten worden voor de cliënten van MEE waarvan het ondersteuningstraject op 1 januari 2015 nog niet is afgerond.

MEE ondersteunt jaarlijks ca. 100.000 cliënten, de trajecten duren gemiddeld 4 maanden en vragen gemiddeld 17 uur inzet van een MEE-consulent. Uit deze cijfers kan heel globaal afgeleid worden dat voor ongeveer 25.000 cliënten in het eerste kwartaal voortzetting van hun ondersteuningstraject noodzakelijk is. Dat komt neer op ca. 16 cliënten per 10.000 inwoners. De doelgroep voor cliëntondersteuning en hun ondersteuningsvragen zijn zeer divers. De meeste ondersteuningstrajecten duren ongeveer 3 maanden, maar er zijn er ook die langer duren. Het grootste deel van de afronding van de ondersteuningswerkzaamheden voor deze groep zal daardoor in de periode januari t/m maart plaatsvinden. De MEE-organisaties kunnen desgewenst per gemeente een opgave geven van de grootte en samenstelling van de cliëntenpopulatie die doorloopt van 2014 naar 2015 en de daarmee gemoeide werklast.

Het is te verkiezen dat de ondersteuning door dezelfde persoon wordt geleverd omdat de positie van die ondersteuner, naast de cliënt en uitsluitend handelend in het belang van die cliënt, vraagt om een vertrouwensband tussen ondersteuner en cliënt. In veel ondersteuningstrajecten gaat het niet om oppervlakkig informatie of advies, maar om het helpen bij het maken van afwegingen en levensstappen die diep ingrijpen in het leven.

Daarnaast is het belangrijk dat al gestarte trajecten volledig worden doorlopen. In de eerste plaats uit efficiency overwegingen, het voorkomt opnieuw opstellen van ondersteuningsplannen en analyses of bijvoorbeeld opnieuw opbouwen van contacten met het sociaal en professioneel netwerk rond de cliënt. Het betreft hier vaak kwetsbare burgers die de cliëntondersteuning nodig hebben om grip te krijgen op hun leven. Uitstel of wegvallen van trajecten kan zorgen voor terugval en escalatie van problemen. In veel gevallen helpt de cliëntondersteuning bijvoorbeeld de periode te overbruggen totdat schuldhulpverlening start of een jobcoach wordt toegekend. Wegvallen van die ondersteuning kan dan voor aanzienlijke maatschappelijke kosten zorgen.

Daarom geeft het TransitieBureau Wmo de volgende drie aanbevelingen voor het maken van afspraken over overgangsccliënten:

1. **Laat trajecten waar mogelijk volledig afronden door de cliëntondersteuner die het traject is gestart.**

In veel gemeenten maken de afspraken tussen gemeenten en MEE mogelijk dat de afronding van het traject bij dezelfde cliëntondersteuner kan blijven. Indien de betreffende cliëntondersteuner in dienst treedt van de gemeente of van een andere aanbieder verdient het de voorkeur dat dusdanige afspraken worden gemaakt, dat deze cliëntondersteuner het gestarte traject met een cliënt kan afmaken.

2. **Zorg dat de uitvoering van het bestaande ondersteuningsplan door loopt.**

Het kan zijn dat het niet mogelijk is dat de betreffende cliëntondersteuner het traject kan afronden. In dat geval is het uit oogpunt van continuïteit voor de betreffende cliënt én uit het oogpunt van efficiency aan te bevelen om niet opnieuw een ondersteuningsplan op te stellen en niet opnieuw bijbehorende vraagverduidelijking te doorlopen, maar het lopende traject voort te zetten en af te ronden.

Deze doorlopende uitvoering van dat bestaande ondersteuningsplan kan soms op uitvoeringsproblemen stuiten, bijvoorbeeld als de capaciteit van de nieuwe uitvoeringsorganisatie in de eerste maanden ontoereikend is. Het kan dan praktisch zijn om MEE te contracteren voor deze tijdelijke overgangperiode. Dit voorkomt ook een dossieroverdracht en vermindert onzekerheden bij de cliënt.

3. Draag in ieder geval zorg voor een warme overdracht van de cliënt en ondersteuningsplan.

Het is in alle gevallen noodzakelijk om zorg te dragen voor een goede overdracht van de cliënt naar de nieuwe cliëntondersteuner. Dat vraagt in de eerste plaats, uit oogpunt van privacy, instemming van die cliënt voor die overdracht en voor de overdracht van ondersteuningsplan en overige dossierinformatie. Daarnaast houdt een geslaagde warme overdracht in dat de cliënt bij overdracht weet wie de nieuwe ondersteuner is en dat tweezijdig uitwisseling van informatie en achtergronden plaats kan vinden. Dat kan op twee manieren:

- óf de cliënt krijgt beschikking over het dossier en draagt dit over aan de nieuwe ondersteuner.
- óf het dossier wordt met instemming van de cliënt overgedragen van professional tot professional.

De consequentie hier van is dat de gemeente vóór 1 januari 2015 moet kunnen benoemen welke persoon de beoogde cliëntondersteuner zal zijn voor de betreffende cliënt.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. Het TransitieBureau kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

Opdrachtgever

TransitieBureau Wmo (VWS/VNG)

Vormgeving

KRIS KRAS

context, content and design

© Rijksoverheid | november 2014