



gemeente  
**Zoetermeer**

> Retouradres Postbus 15, 2700 AA Zoetermeer

Rekenkamercommissie Zoetermeer  
T.a.v. de voorzitter  
Postbus 15, 2700 AA ZOETERMEER

Onderwerp: Bestuurlijke reactie op onderzoek Rekenkamercommissie onafhankelijke cliëntondersteuning

Geachte voorzitter,

Het college van burgemeester en wethouders wil zijn dank uitspreken richting de Rekenkamercommissie voor het onderzoeksrapport en de bestuurlijke nota inzake onafhankelijke cliëntondersteuning, die op 16 september jl. zijn opgeleverd. Het beeld dat het rapport schetst over onafhankelijke cliëntondersteuning in Zoetermeer, sluit aan op het beeld dat het college heeft over de huidige uitvoeringspraktijk. De conclusie van de Rekenkamercommissie dat de onafhankelijke cliëntondersteuning grotendeels voldoet aan de eisen die de Wmo 2015 stelt, bevestigt het beeld van het college dat de huidige voorziening voldoet.

Dat neemt niet weg dat er ruimte is voor verbetering. Het college deelt daarom de conclusies van de Rekenkamercommissie dat onafhankelijke cliëntondersteuning op hoofdlijnen:

- een groter bereik en meer bekendheid onder inwoners dient te creëren;
- dat de focus van onafhankelijke cliëntondersteuning naast Wmo ook op de Jeugd- en Participatiewet dient te komen liggen;
- dat overlap tussen onafhankelijke cliëntondersteuning en andere diensten in het sociaal domein dient te worden opgeheven.

Kortom, het college stelt vast dat er ruimte is voor vergroting van de doelmatigheid van onafhankelijke cliëntondersteuning in Zoetermeer. Om dit te bereiken, gaat het college in 2020 een nieuwe opdracht formuleren voor cliëntondersteuning, die zal worden ingevuld door een open uitvraag te doen onder aanbieders. Hierbij zal het college de conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamercommissie benutten.

**Bezoekadressen**  
Engelandlaan 502  
2711 EB Zoetermeer  
Stadhuisplein 1  
2711 EC Zoetermeer

**Postadres**  
Postbus 15  
2700 AA Zoetermeer

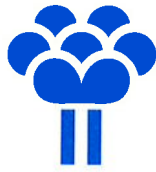
Telefoon 14 079  
[www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl)

**Datum**  
**11 OKT. 2019**

**Uw kenmerk**  
-

**Ons kenmerk**  
SD/2019/0637520351

**Bijlagen**  
1



gemeente

**Zoetermeer**

De bedoeling is dat de vernieuwde cliëntondersteuning start op 1 januari 2021. Starten vanaf deze datum met een vernieuwde dienstverlening is nodig omdat de vernieuwing van de cliëntondersteuning tevens onderdeel is van maatregel 98 'Herinrichting Wmo en deel preventieve Jeugdvoorzieningen', horende bij het traject Ombuigen en Vernieuwen. Deze maatregel gaat in per 1 januari 2021. Daarmee heeft het college al de opdracht gekregen van de gemeenteraad om de cliëntondersteuning doelmatiger te organiseren.

In de bijlage gaat het college nader in op de conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamercommissie.

Burgemeester en wethouders van Zoetermeer,  
de secretaris,

de burgemeester,



B.J.D. Huykman



Sh.B. Aptroot

## **Bijlage bij bestuurlijke reactie op bestuurlijke nota Rekenkamercommissie over onafhankelijke cliëntondersteuning**

### **Conclusies Rekenkamercommissie**

1. Het beleid en de uitgangspunten rondom de cliëntondersteuning, alsmede de uitvoering ervan, voldoen grotendeels aan de Wmo 2015. De cliëntondersteuners zijn vrij toegankelijk voor inwoners van Zoetermeer en ze bieden brede ondersteuning. De onafhankelijkheid van de cliëntondersteuners ten opzichte van de gemeente is momenteel goed geregeld.

*Reactie college: De conclusie van de Rekenkamercommissie dat het beleid en de uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning in Zoetermeer grotendeels voldoet aan de eisen die de Wmo 2015 stelt, bevestigt het beeld van het college dat de cliëntondersteuning in de huidige vorm voldoet.*

2. Volgens het beleid biedt OCO ondersteuning op alle levensgebieden ('levensbreed'). In de praktijk wordt de levensbrede ondersteuning vooral bij Wmo-gerelateerde vragen geboden en is dat in (veel) mindere mate het geval bij vragen met betrekking tot de Jeugd- en Participatiewet. Een bredere invulling wordt door de gemeente ook niet nagestreefd. De communicatie (website, folder) door ZoSamen over OCO draagt bij aan het beeld dat de dienstverlening vooral voor Wmo-gerelateerde vragen bedoeld is.

*Reactie college: Het college deelt de conclusie dat de focus van onafhankelijke cliëntondersteuning op de Wmo ligt. Volgens het college is dit ook begrijpelijk omdat cliëntondersteuning vanuit de Wmo wordt georganiseerd en gefinancierd. Echter, in de praktijk worden ook vragen met betrekking tot de Jeugd- en Participatiewet door cliëntondersteuners opgepakt. In de communicatie richting inwoners kunnen deze mogelijkheden beter worden uitgelicht. Het college zal dit als aandachtspunt voor 2020 opnemen.*

3. In de praktijk is sprake van een zekere overlap tussen cliëntondersteuners en Wmo-consulenten. Daarnaast bestaat er over de afbakening van het werkterrein van de cliëntondersteuners verschil van mening. De vraag is of het nuttig is dat cliëntondersteuners (tijdelijk) ook een begeleidende of coördinerende rol vervullen (bijvoorbeeld in het geval van wachtlijsten bij andere hulpverleners of bij terugkerende vragen bij dezelfde personen). In principe zijn daarvoor namelijk de Vrij Inzetbare Voorzieningen (VIV) beschikbaar. In de subsidiebeschikking voor 2019 staat overigens nadrukkelijker benoemd dat OCO moet waken voor overlap met andere hulpverleners in het sociaal domein.

*Reactie college: Het college is zich ervan bewust dat er in de huidige situatie overlap kan bestaan tussen onafhankelijke cliëntondersteuning en andere voorzieningen in het sociaal domein. Het college vindt deze overlap onwenselijk en zal in de formulering van een nieuwe opdracht voor cliëntondersteuning veel aandacht besteden aan het voorkomen van overlap met andere voorzieningen en dienstverleners.*

4. De VNG constateerde in 2017 dat inwoners nog relatief weinig gebruik maken van cliëntondersteuning. Die constatering gaat ook op voor Zoetermeer. De bekendheid met en het gebruik van OCO zijn relatief laag. Minder dan een derde van de Wmo-

cliënten en andere mensen met een hulpvraag in Zoetermeer is bekend met OCO. Het percentage dat daadwerkelijk gebruik maakt van cliëntondersteuning ligt onder de 5%, ook bij de doelgroep die gebruik maakt van voorzieningen binnen de Wmo. Cliëntondersteuning is inmiddels weliswaar voor een bredere doelgroep beschikbaar (zoals cliënten met ondersteuningsvragen op het vlak van GGZ en jeugdhulp), maar heeft bij deze 'nieuwe' doelgroepen nog geen heldere positie verworven. Het beeld is daardoor dat deze groepen nu minder goed bereikt worden. Zo Samen wordt in de subsidiebeschikking wel opgedragen de OCO zodanig in te richten, dat deze goed vindbaar en bruikbaar is voor de GGZ-doelgroep.

*Reactie college: De relatieve onbekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning is een landelijk issue dat ook voor Zoetermeer geldt. Tot nu toe ondernomen inspanningen om onafhankelijke cliëntondersteuning bekender te maken, hebben de bekendheid van de voorziening de afgelopen jaren wel iets vergroot. Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 bleek dat 30% van de respondenten in Zoetermeer bekend is met cliëntondersteuning. In 2016 was dit nog 27%. Landelijk was in 2018 31% van de Wmo-clieënten bekend met cliëntondersteuning.*

*Het college deelt de conclusie van de Rekenkamercommissie dat de bekendheid en het bereik van onafhankelijke cliëntondersteuning vergroot dient te worden, zodat in principe iedere inwoner met ondersteuningsvragen cliëntondersteuning weet te vinden. Om dit te bereiken, gaat het college in 2020 een nieuwe opdracht formuleren voor cliëntondersteuning in Zoetermeer. Goede vindbaarheid van cliëntondersteuning voor inwoners zal een belangrijke rol krijgen in deze nieuwe opdracht.*

5. De toekomstige invulling van gebiedsgerichte ondersteuning in Zoetermeer is nog onbekend. Wel is duidelijk dat de cliëntondersteuning daar een rol in zou kunnen krijgen; de gebiedsgerichte insteek biedt bovendien een gelegenheid om de cliëntondersteuning in het totale aanbod beter te positioneren en daarover te communiceren. Partijen zien daarbij behoud van onafhankelijkheid als een belangrijk aandachtspunt.

*Reactie college: In de opdrachtformulering in 2020 zal worden onderzocht hoe cliëntondersteuning concreet gebiedsgericht vorm kan krijgen. Het college zal daarbij in overweging nemen om (een deel van) de cliëntondersteuning in een aparte opdracht onder te brengen om de wettelijk bepaalde onafhankelijkheid te borgen.*

6. Met betrekking tot de doeltreffendheid kunnen we constateren dat OCO in Zoetermeer wordt uitgevoerd conform de eisen die de Wmo 2015 daaraan stelt. De gemeentelijke doelstellingen voor het aantal te begeleiden cliënten en het aantal te behandelen hulpvragen worden gehaald of benaderd. Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt een goede waardering van cliënten voor de dienstverlening. Tegelijkertijd zijn er verbeteringen mogelijk als het gaat om de bekendheid en het bereik van alle doelgroepen.

*Reactie college: De conclusie van de Rekenkamercommissie dat de huidige cliëntondersteuning voldoet aan het beleid en wordt gewaardeerd door cliënten, is positief. Het college deelt de conclusie van de Rekenkamercommissie dat de bekendheid en het bereik van cliëntondersteuning onder inwoners vergroot dient te worden.*

7. Met betrekking tot de doelmatigheid van OCO is het moeilijk na te gaan in hoeverre de ondersteuning in de praktijk daadwerkelijk efficiënter kan en wat de betekenis van de OCO is voor de totale efficiency van de zorg en ondersteuning in Zoetermeer. Het is aannemelijk dat er, indien OCO niet beschikbaar zou zijn, meer inzet van Wmo-consulenten of andere hulpverleners nodig zou zijn voor de doelgroep. Dit raakt ook aan de discussie over de taakafbakening van de cliëntondersteuners: is de cliëntondersteuner een regisseur, een poortwachter/gids, een ombudsfunctie, een 'vraagverhelderaar' en/of een 'persoonlijke meedenker'?

*Reactie college: De conclusie van de Rekenkamercommissie over de beperkte bekendheid en bereik van cliëntondersteuning, is voor het college een indicator dat de efficiëntie van cliëntondersteuning vergroot kan worden. Om tot een efficiënte uitvoeringspraktijk te komen, is een duidelijke taakafbakening voor cliëntondersteuning van belang. In de opdrachtformulering in 2020 zal het college aandacht besteden aan de taakomschrijving van cliëntondersteuners, zodat over de taakafbakening van cliëntondersteuning geen discussie meer bestaat.*

8. De uitvoeringsorganisaties worden aangestuurd door per jaar een (vast) subsidiebedrag te koppelen aan een vooraf bepaald aantal en niveau van activiteiten en prestaties. Dat nodigt niet uit tot innovatie door partijen. De subsidiesystematiek zoals dat nu bestaat laat bovendien weinig ruimte aan één van de uitgangspunten uit het beleidsplan Wmo en Jeugdhulp, namelijk 'ruimte voor de professional'. De gemeente wil volgens dat uitgangspunt sturen op basis van vertrouwen en verantwoordelijkheid, de praktijk van subsidiëring laat echter iets anders zien.

*Reactie college: Het college meent dat de subsidiesystematiek de uitvoeringsorganisaties voldoende ruimte biedt om hun werk binnen de gemaakte afspraken volgens hun professionele inzicht uit te voeren. Het college deelt de conclusie van de Rekenkamercommissie dat de huidige subsidiesystematiek niet bijdraagt aan innovatie door partijen, maar het college meent tevens dat de huidige subsidiesystematiek innovatie door partijen ook niet in de weg staat. Om tot innovatieve cliëntondersteuning te komen vanaf 2021, zal het college zoeken naar financierings- en sturingsmodellen die aanbieders prikkelen om met innovatieve voorstellen te komen. Het college denkt hierbij onder andere aan gebiedsgerichte sturing.*

#### **Aanbevelingen Rekenkamercommissie aan het college**

1. Maak duidelijke afspraken met uitvoerders. Er zit licht tussen beleid en praktijk, overigens zonder de goede intenties van de cliëntondersteuners ter discussie te stellen. Betrek hierbij ook de mogelijkheden voor de Vrij Inzetbare Voorzieningen (VIV). Onderzoek in hoeverre een goede OCO mogelijkheden biedt om te besparen op de kosten van maatschappelijke ondersteuning.

*Reactie college: Duidelijke afspraken tussen uitvoerende partijen en de gemeente zijn van belang voor een goede uitvoering. Het college meent dat er sprake is van duidelijke afspraken, maar dat in de uitvoeringspraktijk soms van afspraken wordt afgeweken met de intentie om inwoners zo goed mogelijk van dienst te zijn. Dat past binnen de aard van cliëntondersteuning, maar het mag niet leiden tot overlap met andere dienstverlening zoals bijvoorbeeld Vrij Inzetbare Voorzieningen. Zoals de Rekenkamercommissie aanbeveelt, zal het college onderzoeken of er sprake is van overlap tussen cliëntondersteuning en andere diensten in het sociaal domein.*

*Daarnaast gaat het college onderzoeken wat de meest effectieve en efficiënte manier is om cliëntondersteuning uit te voeren, en hoe deze werkwijze kan bijdragen aan het besparen op de kosten van maatschappelijke ondersteuning. Dit onderzoek is nodig om in 2020 een nieuwe opdracht te formuleren voor cliëntondersteuning. De bedoeling is dat de vernieuwde cliëntondersteuning start vanaf op 1 januari 2021. Starten vanaf deze datum met een vernieuwde dienstverlening is nodig omdat de vernieuwing van de cliëntondersteuning tevens onderdeel is van maatregel 98 'Herinrichting Wmo en deel preventieve Jeugdvoorzieningen', horende bij het traject Ombuigen en Vernieuwen. Deze maatregel gaat in per 1 januari 2021. Daarmee heeft het college al de opdracht gekregen van de gemeenteraad om de cliëntondersteuning doelmatiger te organiseren.*

2. Overweeg een aanpassing van de subsidiesystematiek waardoor betere prestaties (zoals beter bereiken van relevante doelgroepen en grotere efficiency door nieuwe werkwijze) kunnen worden beloond.

*Reactie college: Om tot innovatieve cliëntondersteuning te komen vanaf 2021, zal het college zoeken naar financierings- en sturingsmodellen die aanbieders prikkelen om met innovatieve voorstellen te komen. Het college denkt hierbij onder andere aan gebiedsgerichte sturing.*

3. Maak aan de raad én inwoners duidelijk op welke wijze de rol van OCO wordt ingevuld op terreinen buiten de Wmo.

*Reactie college: Het college zal dit als aandachtspunt voor 2020 opnemen.*

4. Bekijk op welke wijze er over OCO wordt gecommuniceerd en ga na of alle doelgroepen van OCO zich daardoor aangesproken voelen.

*Reactie college: Het college gaat onderzoeken hoe cliëntondersteuning op een aansprekende manier bekend gemaakt kan worden onder verschillende doelgroepen. De uitkomsten worden meegenomen in de nieuwe opdracht voor cliëntondersteuning die in 2020 zal worden opgesteld.*

5. Bied de raad heldere en complete financiële informatie over OCO, zodat de raad duidelijke kaders kan stellen. In het licht van de aangekondigde overstap naar gebiedsgerichte ondersteuning wint dit punt nog aan belang.

*Reactie college: In het licht van de vernieuwing van cliëntondersteuning die het college voor 2021 wil voorstellen, zal het college de raad op passende manier betrekken zodat de raad haar kaderstellende rol goed kan uitvoeren.*