



**Informatievoorziening,
Advies en Onafhankelijke
Cliëntondersteuning**

Nota van Uitgangspunten 2019 – 2024



Voorwoord

Voor u liggen de uitgangspunten voor Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning in de komende subsidieperiode 2019-2024.

Voor de nieuwe subsidieperiode willen we voortborduren op hetgeen er de afgelopen jaren is opgebouwd. Utrecht is een vitale sociale stad. Een stad waar inwoners betrokken zijn en verantwoordelijkheid voor hun omgeving nemen maar waar ook kwetsbare inwoners de kans krijgen om hun toekomst in eigen handen te nemen, mee te doen en zich te ontwikkelen. Dit blijft ook voor de komende subsidieperiode onze ambitie. Om dit te kunnen realiseren werken we verder aan een sterk netwerk aan basisvoorzieningen dat voor iedereen toegankelijk is, aan hoogwaardige basiszorg door de buurtteams, en aan een stevig vangnet voor de meest kwetsbare inwoners in de stad. We willen versterken wat er al is, door voort te borduren op en te leren van ervaringen uit de praktijk.

De activiteiten die uitgevoerd worden onder Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning richten zich op de beweging naar voren: de verbinding tussen de sociale basis, de basiszorg en aanvullende zorgpartijen die wijkgericht werken. We ondersteunen en versterken kwetsbare bewoners en daarmee voorkomen we dat zij zwaardere zorg of ondersteuning nodig hebben. Dit bereiken we alleen als alle betrokken partijen onderling intensief samenwerken en afstemmen. Er is al een stevig netwerk opgebouwd van partijen in de stad. Die verbinding willen we nog verder versterken en we zien kansen in het bieden van meer maatwerk, zowel op buurt- als op cliënt-niveau. Zo werken we er samen aan dat in Utrecht iedereen mee kan doen en erbij hoort.

Kees Diepeveen

Wethouder Welzijn, Zorg en Maatschappelijke Ondersteuning



Inhoudsopgave

	Inleiding	4
1	Visie en uitgangspunten subsidieperiode 2019-2024	5
	1.1 Uitgangspunten	6
	1.2 Randvoorwaarden	6
2	Uitwerking op activiteiten	7
	2.1 Informatievoorziening	7
	2.2 Advies	7
	2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning	8
	2.4 Schuldhulpverlening	9
3	Budgettaire kader	10
4	Vervolgproces	11



Inleiding

Vanaf 1 januari 2019 start een nieuwe subsidieperiode Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning, gelijktijdig met de nieuwe subsidieperiode voor de buurtteams en het sociaal makelaarschap. Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning is onlosmakelijk verbonden met de sociale basis, de basiszorg en aanvullende zorgpartijen die wijkgericht werken en onderlinge samenhang in activiteiten is daarbij van belang.

De vorige subsidieregeling Informatievoorziening en Cliëntondersteuning (2013-2017) was gebaseerd op de uitgangspunten van Vernieuwend Welzijn: uitgaan van de kracht en eigenwaarde van het individu. Inwoners van Utrecht zijn zelfredzaam en Utrecht kent een sterke 'civil society'. Ter uitvoering van deze twee hoofddoelstellingen zijn er twee subsidiabele onderdelen benoemd: Informatievoorziening en Cliëntondersteuning en Sociaal makelaarschap. De activiteiten die uitgevoerd worden onder de vorige subsidieregeling richten zich op het vergroten van de zelfredzaamheid van inwoners en het zelfstandig kunnen deelnemen aan de samenleving. We hebben ingezet op informatieverstrekking op het brede terrein van zorg en welzijn op zowel stedelijk als wijkniveau. Ook hebben we inwoners individuele ondersteuning en advies geboden op sociaal juridisch vlak, zoals onder meer sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting en vreemdelingenrecht. Inwoners met vragen of problemen op het gebied van financiën en administratie zijn zowel in groepsverband als individueel ondersteund vanuit de sociale basis. Tot slot is onder de vorige subsidieregeling de functie onafhankelijke cliëntondersteuning ingericht zodat inwoners gratis, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt wordt ondersteund.

De te maken beweging naar voren, de verbinding tussen de sociale basis en de basiszorg was en is daarbij belangrijk. Daarmee ondersteunen en versterken we kwetsbare bewoners en daarmee bereiken of voorkomen we dat zij zwaardere zorg of ondersteuning nodig hebben. In deze notitie geven we de visie en de uitgangspunten voor de nieuwe subsidieperiode Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning 2019-2024 weer, nader uitgewerkt per activiteit.

1 Visie en uitgangspunten subsidieperiode 2019-2024

De komende subsidieperiode willen we voortborduren op hetgeen is opgebouwd tijdens de vorige subsidieperiode. Utrecht is een vitale sociale stad, waar inwoners betrokken zijn en verantwoordelijkheid voor hun omgeving nemen maar waar ook kwetsbare inwoners de kans krijgen om hun toekomst in eigen handen te nemen, mee te doen en zich te ontwikkelen. Dit is ook de ambitie voor de komende subsidieperiode. Om dit te kunnen realiseren wordt gewerkt aan een sterk netwerk aan basisvoorzieningen dat voor alle inwoners toegankelijk is, een hoogwaardige generalistische basiszorg met buurtteams sociaal, en een solide vangnet voor de meest kwetsbare inwoners in de stad. Het Utrechtse model werkt langs deze drie sporen. In de nieuwe subsidieperiode willen we versterken wat er al is,

door voort te borduren op en te leren van ervaringen uit de praktijk. De activiteiten die uitgevoerd worden onder Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning richten zich op de beweging naar voren, de verbinding tussen de sociale basis, de basiszorg en de aanvullende zorgpartijen die wijkgericht werken. We ondersteunen en versterken kwetsbare bewoners en daarmee bereiken of voorkomen we dat zij zwaardere zorg of ondersteuning nodig hebben. De komende subsidieperiode willen we hier verder op inzetten door samenwerking en afstemming met partijen in de sociale basis verder vorm te geven en te intensiveren. Ook de samenwerking met deze partijen en de basiszorg willen we verder versterken. We zien kansen in het bieden van meer maatwerk, zowel op buurt- als op cliënt-niveau.



1.1 Uitgangspunten

De maatschappelijke doelstelling van Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning blijft onveranderd. De komende subsidieperiode wil de gemeente verder werken aan de thema's:

- ▶ Informatievoorziening
- ▶ Advies
- ▶ Onafhankelijke Cliëntondersteuning
- ▶ Schuldhulpverlening

Daarbij zetten we inhoudelijk in op:

1. Versterking wijkgerichte inzet van informatievoorziening
2. Versteving positie onafhankelijke cliëntondersteuning
3. Versterking verbinding en samenwerking met partijen in de sociale basis, basiszorg en aanvullende zorgpartijen die wijkgericht werken
4. Doorontwikkeling en innovatie van het aanbod schuldhulpverlening in de stad en in de wijken

1.2 Randvoorwaarden

De maatschappelijke doelstelling van Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning blijft onveranderd.

▶ Continuïteit

We willen de opbouwde kennis, ervaring en netwerken niet verloren laten gaan. Continuïteit en doorontwikkeling vinden wij voor de komende subsidieperiode belangrijk. Dit sluit aan bij de uitgangspunten van de subsidieregelingen voor de buurtteams en het sociaal makelaarschap. Daarnaast kiezen wij voor een subsidieperiode van 6 jaar, waarmee we ook aansluiten bij de subsidieperiode van de buurtteams en het sociaal makelaarschap. Dit betekent dat in spoor 1, spoor 2 en de verbinding tussen beide sporen, sprake is van continuïteit en daarmee de opgebouwde relaties en netwerken.

Alhoewel een langere subsidieperiode minder ruimte biedt beleid tussentijds te wijzigen, wordt dit ondervangen door in de nieuwe subsidieregeling op te nemen dat de inzet op zowel stedelijk als buurt- en wijkniveau op basis van een gezamenlijke behoeftebepaling en prioriteitsstelling met belanghebbende partijen wordt geleverd. Daarbij is de behoeftebepaling op wijkniveau van belang. Ook wordt in de nieuwe subsidieregeling opgenomen om, net als bij de subsidieregeling van de buurtteams, na drie jaar een tussenevaluatie te organiseren waarbij ook partijen uit de stad en bewoners worden betrokken. Dit kan richtinggevend zijn voor de co-creatie en ontwikkelopgave voor de laatste drie jaar.

▶ Eén organisatie

We willen net als de vorige subsidieperiode één organisatie selecteren om de activiteiten van Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning uit te voeren. Gezien de aard van de activiteiten die ontplooid moeten worden in de stad en in de wijken en de wetenschap dat het Utrechtse zorglandschap veel partijen kent, is het zinvol om één organisatie te selecteren om de activiteiten uit te voeren.

▶ Inhoudelijke aansluiting bij subsidieregeling voor de buurtteams en het sociaal makelaarschap

De subsidieregeling dient inhoudelijk aan te sluiten bij de leidende principes en de subsidieregelingen van het sociaal makelaarschap en de buurtteams. De activiteiten van Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning moeten de beweging naar voren versoepelen. Het uitgangspunt is dat deze kanteling verder gestalte krijgt door het nog beter aansluiten door de professional bij het gewone leven van de inwoners en het bevorderen van de inzet van eigen kwaliteiten en talenten van de inwoners.

2 Uitwerking op activiteiten

Inhoudelijk borduren wij voort op de beleidsregel Informatievoorziening en Cliëntondersteuning 2013-2017 en actualiseren wij deze beleidsregel op basis van ervaringen uit de praktijk en de ontwikkelopgaven voor de buurtteams, sociaal makelaarschap en de informele zorg.

2.1 Informatievoorziening

Het verstrekken van informatie op het brede terrein van welzijn en zorg vindt op dit moment als volgt plaats:

- ▶ Stedelijke informatie: informatie over het brede terrein van zorg en welzijn d.m.v. website, de Ugids en Plusgids en (telefonische) spreekuren.
- ▶ Informatie in de buurtteams: vrijwilligers ondersteunen de professionals in de buurtteams bij het vertrekken van informatie en het oppakken van eenvoudige vragen.

Uit gesprekken met U Centraal, de buurtteams, sociaal makelorganisaties en informele zorgpartijen blijkt dat informatievoorziening verder ontwikkeld en versterkt kan worden. De huidige wijze van informatieverstrekking sluit nog niet goed aan op de behoefte van inwoners en professionals in de wijken. De diversiteit in het aanbod van het informele zorgveld vraagt een goede informatievoorziening en een goede verbinding op dit punt met de basiszorg en aanvullende zorgpartijen die wijkgericht werken, waardoor de beweging naar voren versoepeld wordt.

Vanuit het participatietraject van het sociaal makelaarschap is het idee ontstaan om de informatievoorziening op het brede terrein van welzijn en zorg (deels) te beleggen bij het sociaal makelaarschap. Het gaat om informatievoorziening (digitaal en op papier) op zowel stedelijk niveau als op wijk/buurt niveau. De komende maanden verkennen we met partners hoe deze functie of onderdelen daarvan, vanaf 1 januari 2019 toegevoegd kan worden aan het sociaal makelaarschap. De uitkomst van deze verkenning wordt verwerkt in de op te stellen beleidsregels en budgetten.

2.2 Advies

De adviesfunctie wordt uitgevoerd door sociaal raadsliden, medewerkers met een sociaal-juridische achtergrond. Deze individuele ondersteuning biedt informatie, advies en ondersteuning, in het bijzonder op de rechtsgebieden sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en consumentenzaken. De sociaal raadsliden doen dit in samenwerking met generalisten van het buurtteam maar ook met vrijwilligers.

Specifieke doelen van het sociaal raadslidenwerk zijn:

- ▶ Optimaal gebruik van regelingen en voorzieningen door buurtbewoners.
- ▶ Informeren van buurtbewoners over hun rechten en plichten met betrekking tot de voor hen geldende wet- en regelgeving.
- ▶ Bevorderen van de zelfredzaamheid van buurtbewoners en hun probleemoplossend vermogen in de omgang met instanties en de door deze instanties verstrekte informatie.
- ▶ Signaleren van knelpunten en onrechtvaardigheden in wet- en regelgeving en in de uitvoering ervan.
- ▶ Instanties wijzen op het bevorderen van toegankelijkheid en servicegericht werken.
- ▶ Buurtbewoners actief doorverwijzen en/of toeleiden naar andere instanties in het kader van ketensamenwerking en integrale hulpverlening.

De adviesfunctie is op een toegankelijke en laag-drempelige wijze ingericht op het brede terrein van zorg en welzijn:

- ▶ Stedelijk advies: deskundigheidsbevordering en werkontwikkeling van het sociaal raadslidenwerk en ondersteuning van het sociaal raadslidenwerk in de wijken.
- ▶ Advies in de buurtteams: de sociaal raadsliden ondersteunen de professionals in de buurtteams bij complexe casussen.



Dit specialisme is nauw verbonden met het generalistisch werken door de buurtteams. Het is dan ook belangrijk om deze functie in de nabijheid van de buurtteams te organiseren: enerzijds heeft de inwoner één loket dat laagdrempelig en toegankelijk is, anderzijds wordt gewaarborgd dat de sociaal raadslieden goed verbonden zijn met het werk van de buurtteams. Dit willen wij behouden en ook de komende subsidieperiode positioneren wij deze functie in de nabijheid van de buurtteams. Door onderlinge samenwerking kan er tijdig en adequaat worden ingespeeld op de behoefte uit de stad.

De komende subsidieperiode willen we deze functie verder versterken, door voort te borduren op wat is opgebouwd en door te leren van ervaringen uit de praktijk. We zien kansen in het bieden van nog meer maatwerk in de wijken door flexibeler in te spelen op de behoefte in de wijk.

2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. De regering koos ervoor de verplichting voor gemeenten om onafhankelijke cliëntondersteuning

voor alle cliënten, van alle leeftijden en over alle levensdomeinen, in één wet te regelen: de nieuwe Wmo. De cliëntondersteuning voor Jeugd (en gezin) is dus ook in de Wmo 2015 geregeld en niet in de Jeugdwet.

De wettelijke definitie luidt: *“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 op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.”*

Een belangrijk punt bij de visie op onafhankelijke cliëntondersteuning is de gewenste onafhankelijkheid van deze cliëntondersteuners. Een onafhankelijk cliëntondersteuner zoals bedoeld in de wet dient alleen te werken vanuit het belang van de cliënt. Er zijn in de wet twee harde criteria genoemd:

- ▶ De cliënt heeft het gevoel dat zijn belang wordt gediend en de ondersteuner in de positie is om dat te doen.
- ▶ De onafhankelijke cliëntondersteuner is niet betrokken bij toegangsbeslissingen.

In Utrecht is cliëntondersteuning op twee manieren ingericht: de buurtteams bieden cliëntondersteuning en een stedelijke organisatie biedt onafhankelijke cliëntondersteuning. Hiervoor is gekozen omdat de stedelijke organisatie niet betrokken is bij toegangsbeslissingen. De praktijk wijst uit dat de functie nog niet voldoende bekend is bij inwoners en professionals¹. Het is van belang om deze functie in de komende subsidieperiode beter bekend en vindbaar te maken². Daarnaast is het van belang om de brede ontwikkeling op dit gebied mee te nemen in de nieuwe nota van uitgangspunten³. Dit betekent dat naast bekendheid en vindbaarheid, ook de overgang van cliëntondersteuning vanuit de Wmo naar de Wet langdurige zorg (Wlz) en visa versa en de positionering van de functie in het ondersteuningsaanbod wordt meegenomen. Dit is een ontwikkelopgave voor de komende subsidieperiode. Tot slot is het van belang om de onafhankelijkheid van deze functie goed gewaarborgd te houden. Gezien de aard van de functie onafhankelijke cliëntondersteuning is het niet mogelijk dat de uitvoerder van taken op het gebied van de basiszorg (de buurtteams) en aanvullende zorg, ook deze functie uitvoert.

Om het bereik van de onafhankelijke cliëntondersteuning te versterken bij inwoners en professionals kan het nuttig en nodig zijn om voorlichtingscampagnes op te zetten. Gedurende de subsidieperiode bespreken de gemeente en de uitvoerende partij daartoe de mogelijkheden. In ieder geval dragen zij er zorg voor dat een deel van het budget ter beschikking blijft voor een eventuele voorlichtingscampagne.

2.4 Schuldhulpverlening

Onderdeel van Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning is ook om op een toegankelijke en laagdrempelige wijze inwoners te leren om gaan met geld, schulden en administratie. Deze opdracht is nauw verbonden met de huidige Informatie en Adviesfunctie, welke in de nabijheid van de buurtteams gepositioneerd zijn, omdat de praktijk uitwijst dat inwoners zich daar melden met vragen en verzoeken tot ondersteuning bij financiële kwesties.

Op het terrein van schuldhulpverlening wordt samengewerkt met organisaties als het buurtteam, Stadsgebedbeheer (SGB) en de gemeente (Werk en Inkomen). Gezamenlijk bieden zij aanbod op maat, waarmee de cliënt de financiële problemen kan oplossen. Hiervoor is nauwe samenwerking nodig waarbij buurtteam en andere instellingen elkaars

expertise benutten. Beoogd effect is dat het aantal cliënten dat beschermingsbewind nodig heeft of bij wie schulden oplopen zo klein mogelijk te houden.

De ondersteuning en hulp die onder de huidige subsidieregeling wordt geboden vanuit de informele zorg is zowel individueel als in groepsverband. Deze ondersteuning bestaat uit het verstrekken van informatie en het adviseren bij financiën en administratie. Maar ook sociaal juridische domeinen als sociale zekerheid, belastingen en toeslagen, wonen, werk en re-integratie, schulden en gemeentelijke voorzieningen en regelingen.

Alhoewel het niet noodzakelijk is om de activiteiten op het gebied van schuldhulpverlening op te nemen in de uitvraag Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning, is dit wel gewenst. Onder de huidige subsidieregeling wordt het meeste en meest gevarieerde aanbod zowel in groepsverband als individueel vanuit de informele zorg geboden. Dit zal ook in de toekomst nodig zijn, waarbij vroegsignalering bij schulden een belangrijk thema is. Daarnaast sluit het huidige aanbod goed aan op de kanteling schulddienstverlening dat vorig jaar is gestart. Dit is de reden om dit onderwerp ook de komende jaren mee te nemen in de nieuwe subsidieperiode Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning. De ontwikkelopgave daarbij is om het aanbod, de samenwerking met andere partijen en de inzet van vrijwilligers op basis van gesignaleerde behoefte uit de stad verder vorm te geven en te verstevigen.



¹ Expertsessie met raadsleden, Wenselijkheid voor een lokale ombudsfunctie sociaal domein, april 2017

² Handreiking voor onafhankelijke cliëntondersteuning, VNG, 26 januari 2017

³ Kamerbrief brede voortgang onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo Wlz, juni 2017

3 Budgettaire kader

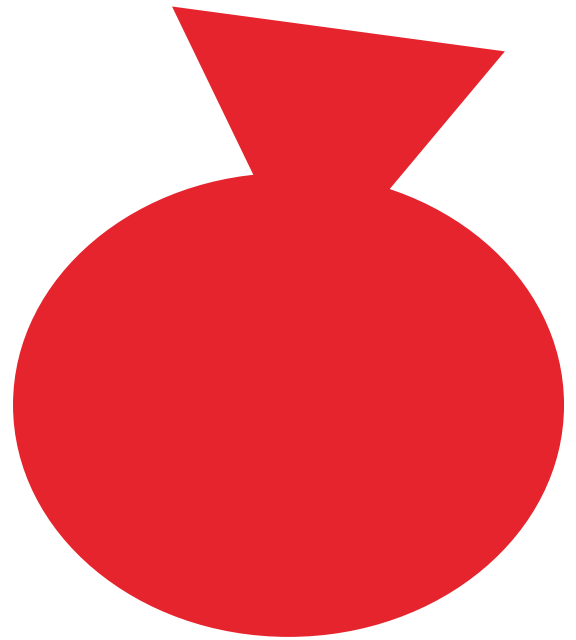
Voor de uitvraag Informatievoorziening, Advies en Onafhankelijke Cliëntondersteuning gaan wij uit van een jaarlijks subsidiebedrag van € 3,5 mln. per jaar.

Dit bedrag is als volgt opgebouwd:

- ▶ Informatievoorziening: €625.972,05
- ▶ Advies (sociaal raadslidenwerk): €1.856.421,00
- ▶ Onafhankelijke Cliëntondersteuning: €131.536,70
- ▶ Ondersteuning schuldhulpverlening vanuit de informele zorg: €864.295,15

Totaal: €3.478.224,90

De exacte hoogte van het bedrag wordt jaarlijks vastgesteld afhankelijk van de gevraagde activiteiten aan de subsidieontvanger en eventuele wijzigingen in wet- en regelgeving. Binnen de Wmo maakt de gemeente een zorgvuldige en integrale afweging over inzet van budget over de drie sporen van het Utrechts model, waarbij we inzetten op de beweging naar voren, met waar mogelijk verschuiving van budget van de (basis- en aanvullende) zorg naar de sociale basis. Op dit moment is nog onvoldoende zicht op de (financiële) gevolgen van de decentralisaties. Gecombineerd met de onzekerheid van beschikbare budgetten Wmo op Rijksniveau en de ontwikkelingen in wet- en regelgeving en de praktijk is het niet mogelijk de inzet en verdeling van budget voor langere termijn met volledige zekerheid te bepalen. Dit zal daarom jaarlijks bij de Voorjaarsnota worden voorgelegd en is van invloed op de jaarlijkse te beschikken bedragen en bijbehorende opdrachten.



4 Vervolgproces

De nieuwe subsidieperiode gaat in op 1 januari 2019 en loopt af op 31 december 2024. Deze periode is gelijk aan de subsidieperiode voor de sociaal makelaars en de buurtteams.

- ▶ Publicatie beleidsregels: januari 2018
- ▶ Indieningstermijn: februari 2018 - 1 mei 2018
- ▶ Besluit: 1 juli 2018
- ▶ Start nieuwe subsidieperiode: 1 januari 2019
- ▶ Evaluatie: najaar 2021





Colofon

UITGAVE GEMEENTE UTRECHT
Maatschappelijke ontwikkeling
September 2017

Vormgeving: Delta3

Fotografie: Allard Willemse
Anna van Kooij
Remke Spijkers

