

Eindrapportage en evaluatie programma Vernieuwend Cliëntenbeleid Collegeperiode 2003-2007.

Juni 2008

Bijlagen (ter inzage):

- Kadernotitie “Cliënt in perspectief”;
- Verantwoordingsverslag project Consumenteninformatie verpleging, verzorging en Thuiszorg Utrecht (IVVU, mei 2008);
- “Mysterie guests op pad”: verslag van een zoektocht (Stade Advies, februari 2007);
- Stand van zaken Klant Centraal (Alleato, mei 2008);
- Rapportage Samen voor kwaliteit (Quintis, 2007);
- “Hart voor uw belang!”, populaire versie jaarverslag CliëntenBelang Utrecht, 2006);
- Eindverslagen project WMO Watchers(deelproject Allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen, deelproject Peer Consultatie en deelproject Digitaal Prikbord voor jonge mensen met een licht verstandelijke beperking, WMO Adviesgroep, 2008);
- Voortgangsrapportage JIJ Utrecht (AMI, april 2008).

1. Inleiding en aanleiding

Voor u ligt de Eindrapportage van het programma vernieuwend Cliëntenbeleid. Het programma maakte deel uit van het Collegeprogramma 2003 – 2007 en werd uitgevoerd in de periode 2004 t/m 2007 met een uitloop in 2008. Voor de uitvoering van het programma was in de periode 2003 t/m 2007 € 400.000,- op jaarbasis beschikbaar. Deze rapportage bevat de eindrapportage en evaluatie van het programma Vernieuwend Cliëntenbeleid.

2. Doel, kader en werkwijze

Doel van het programma Vernieuwend Cliëntenbeleid was om de positie van cliënten in de zorg- en dienstverlening inclusief de jeugdzorg te versterken. In de kadernotitie “Cliënt in perspectief” (maart 2004) was deze doelstelling nader uitgewerkt in een drietal hoofddoelstellingen:

1. het verbeteren van individuele vraagsturing;
2. het verbeteren van collectieve belangenbehartiging;
3. het verbeteren van de positie van cliënten in de jeugdzorg.

Deze hoofddoelstellingen waren uitgewerkt in een 8-tal actiepunten.

In twee offerterondes (mei 2004 en april 2006) zijn opdrachten verstrekt voor de uitvoering van projecten gericht op het realiseren van actiepunten. Tussendoor (maart 2006) zijn de projectdoelstellingen op basis van een expert-meeting nader aangescherpt en geactualiseerd. In de periode 2004 t/m 2007 zijn verschillende opdrachten verstrekt en uitgevoerd. De opdrachten dienden ter realisering van de drie hoofddoelstellingen van het programma.

3. Conclusie en evaluatie

Het programma “Vernieuwend Cliëntenbeleid” is op vrijwel alle onderdelen succesvol geweest. Bijzonder aan het programma is dat veel doelstellingen en actiepunten goed passen in het gedachtengoed van de later vastgestelde Wet maatschappelijke ontwikkeling (Wmo). De verdere uitvoering van veel projecten wordt dan ook geborgd door activiteiten in het kader van de invoering en uitvoering van de Wmo.

4. Toelichting op de conclusie en evaluatie per onderdeel

Hoofddoelstelling 1: verbeteren individuele vraagsturing,

Actiepunt 1:

- *Conclusie:* De doelstelling: “Utrechtse burgers met vragen op het terrein van wonen, zorg en welzijn hebben de beschikking over een eenduidige, objectieve, toegankelijke, vraaggestuurde informatievoorziening, die up-to-date wordt gehouden”, is gerealiseerd;

- *Budget:* begroot € 230.000,-; besteed € 81.550,-
- *Uitvoering:*

In de programmaperiode werden verschillende (landelijke) websites (o.a. www.kiesBeter.nl, www.kiezenmetzorg.nl) en een dekkend systeem van WMO-loketten in de Utrechtse gemeenten ontwikkeld. Een groot deel van dit actiepunt kon derhalve zonder actieve betrokkenheid van de provincie gerealiseerd worden. De provincie heeft twee projecten (mede) mogelijk gemaakt:

1. Het project Consumenteninformatie Verpleging, verzorging en Thuiszorg Utrecht (IVVU, 2007/2008). Dankzij dit project van IVVU (zie bijlagen) zijn de kwaliteitskaarten van alle instellingen voor verpleging, verzorging en thuiszorg in de provincie Utrecht vanaf eind juli 2008 op www.kiesBeter.nl te vinden. De consument krijgt hiermee informatie over de kwaliteit van de Utrechtse zorginstellingen op basis van onderzoek naar de waardering door cliënten, inzicht in de gezondheidsrisico's en veiligheid en informatie over het toezicht door de Inspectie en de kwaliteitscertificering van de instelling;
2. het project "Mysterie Guests" (Stade Advies, 2007). In dit project is aan de hand van casus-beschrijvingen onderzoek gedaan naar het zoekgedrag van burgers. Hiervoor zijn mysterie-guests ingezet. Uit het onderzoek werd duidelijk dat er geen aanvullende informatie (meer) nodig was, doch dat er uitsluitend behoefte was aan het beter ontsluiten van de (al) beschikbare informatie, aan meer integraliteit van de geboden informatie en aan het versterken van de adviesfunctie. Omdat dit al door de aanbieder van de website www.kiesBeter.nl ter hand was genomen en voor het verbeteren van de adviesfunctie al een project onder actiepunt 2 liep is toen besloten de resterende middelen voor dit actiepunt niet verder in te zetten.

Actiepunt 2:

- *Conclusie:* De doelstelling: "Utrechtse burgers met vragen op het terrein van wonen, zorg en welzijn hebben de beschikking over een goede cliëntondersteuning bij het vinden van een bij hen passend woon-zorg-welzijnsarrangement" is nog niet volledig gerealiseerd. Het project loopt nog.
- *Budget:* begroot: € 150.000,-; besteed: € 149.390,-
- *Uitvoering:*

De provincie heeft opdracht gegeven tot uitvoering van het project Kwaliteitsregeling Cliëntondersteuning Wonen, Zorg en Welzijn (Capgemini, 2007). In het kader van dit project is bij een aantal organisaties, die cliëntondersteuning bieden, de belangstelling gepolst voor het in samenspraak ontwikkelen van een kwaliteitsinstrument voor vraaggestuurde cliëntondersteuning. Op basis van positieve reacties (enthousiasmerend vooronderzoek) is dit ter hand genomen en zijn een klantervaringsketen en 10 principes voor vraaggestuurde cliëntondersteuning geformuleerd. Wegens vertrek van de projectleider kon het project niet worden afgerond. Op verzoek van de provincie heeft Alleato het project een doorstart gegeven. Alleato zet nu in op het ondersteunen van WMO-loketten en ouderenadviseurs bij het verfijnen van hun dienstverlening.

Actiepunt 3:

- *Conclusie:* De Doelstelling: "Utrechtse burgers met suggesties en klachten op het terrein van wonen, zorg en welzijn hebben de beschikking over een plek waar ze hun suggesties en klachten m.b.t. de kwaliteit van het aanbod aan zorg- en dienstverlening veilig kenbaar kunnen maken, waar hun klachten snel en zorgvuldig worden afgehandeld en waar hun suggesties worden benut voor collectieve belangenbehartiging t.b.v. verbeterde aansluiting van het aanbod op de vraag" is gerealiseerd. Er is een goed toegankelijk CliëntenPlein Utrecht beschikbaar gekomen. De doelstelling om "een goed bereikbaar, toegankelijk en kwalitatief verantwoord systeem van klachtopvang beschikbaar te hebben" is uiteindelijk niet gerealiseerd doordat het onderzoek naar de wenselijkheid van een provinciale ombudsfunctie heeft geresulteerd in het advies deze functie niet in het leven te roepen.
- *Budget:* begroot:€ 180.000,-; besteed: €94.600,-
- *Uitvoering:*

De provincie heeft opdracht gegeven tot uitvoering van:

1. de ontwikkeling van een bedrijfsplan voor het CliëntenPlein Utrecht ter vervanging, uitbreiding en professionalisering van de functie Informatie en Klachtopvang

Gezondheidszorg van het Provinciaal Patiënten Consumenten Platform Utrecht. Dit project is succesvol afgerond en geïmplementeerd in het CliëntenPlein Utrecht;

2. een vooronderzoek naar de wenselijkheid van de invoering van een Utrechtse ombudsfunctie Wonen, Zorg en Welzijn. Dit project is door Quintis uitgevoerd en heeft geresulteerd in een werkdocument "Samen voor kwaliteit". In dit werkdocument werd voorgesteld geen provinciale ombudsfunctie in het leven te roepen, maar een ondersteuningsstructuur voor klacht opvang en -afhandeling op te zetten. Dit laatste zou bij voorkeur door CliëntenBelang Utrecht verder moeten worden opgepakt. CliëntenBelang Utrecht heeft hier eind vorig jaar een plan van aanpak voor opgesteld, dat voor ons aanleiding was om een nadere uitwerking te vragen. Begin dit jaar is besloten dit project niet verder ter hand te nemen. De belangrijkste argumenten voor CliëntenBelang Utrecht om het project niet te vervolgen waren dat andere partijen hier verder in zijn en dat men samenwerking verkiest boven concurrentie.

Hoofddoelstelling 2,

Actiepunt 4:

- *Conclusie:* De doelstelling: "Er is voor Utrechtse burgers en cliënten een goed functionerende, samenhangende, efficiënte en effectieve provinciale organisatiestructuur voor collectieve patiënten-/ consumenteninbreng nieuwe stijl beschikbaar" is gerealiseerd.
- *Budget:* begroot: € 105.000,-; besteed € 105.000,- + € 185.000,- overbruggingssubsidie in 2004 en 2005 voor het Platform Geestelijke Gezondheids Zorg en de Samenwerkende Bonden van Ouderen.
- *Uitvoering:*

De provincie heeft opdracht gegeven tot ondersteuning van de vijf provinciale patiëntenorganisaties (Provinciaal Patiënten Consumenten Platform Utrecht, Provinciaal Gehandicaptenplatform Utrecht, Provinciale Federatie van Ouderverenigingen, Samenwerkende Bonden van Ouderen, Platform Geestelijke Gezondheids Zorg) bij de vormgeving van een nieuwe werkorganisatie (Adviesbureau Terts). Later heeft het Provinciaal Utrechts WAO Beraad zich hier als zesde bij aangesloten. De werkorganisatie is op 01-01-2006 als CliëntenBelang Utrecht gestart met haar werkzaamheden. CliëntenBelang Utrecht bundelt als provinciale organisatie de krachten van cliënten in zorg, wonen, welzijn en sociale zekerheid, is een kritische partner in dit provinciale werkveld, zet ervaringsdeskundigheid professioneel in, vertaalt klachten in verbeteringen en versterkt de invloed van cliënten. Deze organisatie fungeert sindsdien als het primaire aanspreekpunt voor cliëntinbreng.

Actiepunt 5:

Conclusie: De doelstelling: "Utrechtse burgers - en met name kwetsbare Utrechtse burgers – kunnen op lokaal niveau hun wensen en behoeften m.b.t. maatschappelijke participatie en – ondersteuning kenbaar maken" is gerealiseerd. Er zijn succesvolle methodieken in uitvoering genomen voor 'kwetsbare groepen' burgers. De doelstelling: "Deze wensen en behoeften worden betrokken bij de belangenbehartiging op lokaal niveau (patiëntenorganisaties) en bij de beleids- en besluitvorming in het kader van de WMO (gemeenteambtenaren en bestuurders)" is gedeeltelijk gerealiseerd. In de gemeente Utrecht heeft dit al concreet vorm gekregen; in de gemeente De Bilt zijn contacten met bestuur en volksvertegenwoordigers gelegd en in Amersfoort moet dit nog vorm krijgen.

- *Budget:* begroot: € 150.000,-; besteed € 150.000,-
- *Uitvoering:*

De provincie heeft opdracht gegeven tot de uitvoering van:

1. het project "Wensen in uitvoering" (SBO). Doel van dit project was om via een herkenbare methodiek te komen tot een inventarisatie van wensen van mensen in het kader van wonen, welzijn en zorg en de resultaten daarvan onder te brengen in de lokale beleidscycli. Omdat het project te weinig herkenbare methodieken opleverde, waar gemeenten, burgers en organisaties mee kunnen werken, is besloten dit project medio 2006 te beëindigen. Aansluitend is in oktober 2006 opdracht gegeven tot de uitvoering van:
2. het project "WMO watchers"(WMO Adviesgroep). Doel van dit project was om drie vernieuwende methodieken (peer consultatie, digitaal prikbord en present zijn) in te zetten

t.b.v. drie 'kwetsbare groepen' (jong volwassenen met een licht verstandelijke handicap, allochtone vrouwen met kinderen in de schoolgaande leeftijd en mensen met chronisch psychiatrische problemen). De methodieken zijn toegepast in de gemeenten Utrecht (allochtone vrouwen), De Bilt (mensen met psychiatrische problemen) en Amersfoort (jongeren met een licht verstandelijke beperking). Uit de eindrapportages van de projecten blijkt dat twee van de drie methodieken succesvol zijn geweest en dat de derde methodiek na bijstelling hoopvolle signalen voor de toekomst biedt. Het project met allochtone vrouwen is gezien de contacten die zijn gelegd met de GG&GD Utrecht en de afdeling Onderwijs van de gemeente Utrecht zeker ook succesvol als het gaat om de invloed van de methodieken op gemeentelijke beleids- en besluitvorming. Bovendien lijkt deze methodiek goed overdraagbaar voor andere doelgroepen/gemeenten. Het project Peer Consultatie heeft zeker geleid tot contacten met de lokale politiek, maar leent zich in de gehanteerde vorm niet voor bredere implementatie elders. En het project Brainzone (digitaal prikbord) zou dit op termijn kunnen worden, mits het project wordt overgepakt door derden en er voldoende in wordt geïnvesteerd. Aan een nieuwe beheersstructuur wordt op dit moment nog gewerkt.

Hoofddoelstelling 3,

Actiepunt 6:

- *Conclusie:* De doelstelling: het subsidiëren en faciliteren van onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen voor cliënten van bureau Jeugdzorg en de instellingen voor jeugdhulpverlening is gerealiseerd.
- *Budget:* dit is niet uit het budget voor het programma vernieuwend cliëntenbeleid gefinancierd. De cliëntvertrouwenspersoon wordt structureel gefinancierd uit de begrotingspost: cliëntvertrouwenspersoon
- *Uitvoering:*

De relatief nieuwe functie van de vertrouwenspersoon is in ontwikkeling. Op dit moment financiert de provincie Utrecht het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) voor de inzet van de vertrouwenspersoon (144 uur per week). Deze uren worden verdeeld over de Utrechtse Jeugdzorginstellingen en over de verschillende zorgvormen. Wanneer cliënten in een instelling wonen is het gemakkelijker hen (fysiek) te benaderen dan wanneer de cliënten bijvoorbeeld ambulante hulp ontvangen en thuis wonen. Hier worden nog werkvormen ontwikkeld. De verwachting is dat voor het bereiken van deze laatste groep een urenuitbreiding gerealiseerd zal moeten worden.

Actiepunt 7 & 8:

- *Conclusie:* De doelstellingen: Faciliteren van ondersteuning voor cliëntenraden bij bureau Jeugdzorg en instellingen voor jeugdhulpverlening én oprichting en facilitering van een provinciaal cliëntenplatform voor de jeugdzorg, zijn behaald
- *Budget:* € 600.000,-; besteed: € 600.000,-
- *Uitvoering:*

In 2005 is opdracht gegeven aan consultancybureau AMI om invulling te geven aan de actiepunten van cliëntenparticipatie in de jeugdzorg. Door de latere start loopt dit project tot en met 2008. De inspanningen van AMI hebben geresulteerd in de cliëntenorganisatie JIJ Utrecht (Jij In Jeugdzorg Utrecht). Dit initiatief heeft als doel de cliëntparticipatie in de jeugdzorg structureel op een hoger niveau te brengen. De provincie wil daarmee invulling geven aan haar rol als regisseur in de jeugdzorg en beoogt, door de cliëntstem duidelijker prominenter op de voorgrond te plaatsen, de wensen, eisen en vragen van de cliënt in de jeugdzorg meer centraal te stellen. Daarnaast wordt hiermee invulling gegeven aan de wettelijke taak voor de provincie uit de wet op de jeugdzorg tot het hebben van een cliëntenplatform voor consultatie ten behoeve van het beleidskader en uitvoeringsprogramma. De volgende zaken zijn kenmerkend voor JIJ Utrecht:

- A. De *opzet* van JIJ Utrecht. JIJ Utrecht is een netwerkorganisatie en vervult primair de functie van provinciaal cliëntenplatform in de jeugdzorg. Vanuit deze functie heeft JIJ Utrecht veelvuldig en intensief contact met de cliënten (wat willen en wensen zij), als ook veel contact met

hulpverleners en experts (wat kan er anders). Daarnaast ondersteunt JIJ Utrecht cliëntenraden en de cliëntparticipatie bij de diverse jeugdzorginstellingen en BJU. Daarmee ondersteunt zij de jeugdzorginstellingen bij het invulling geven aan de wet op de jeugdzorg, hoewel dit primair een verantwoordelijkheid is van de instelling zelf. Echter, de cliëntenraden geven ook weer voeding aan het cliëntenplatform. Om deze beide deelprojecten goed te kunnen uitvoeren, investeert JIJ Utrecht veel en uitgebreid in het opbouwen en onderhouden van haar netwerk in de provincie.

- B. De gevolgde *aanpak*. Deze aanpak kenmerkt zich als procesmatig, denkend vanuit de cliënt en de keten en als innovatief. De geijkte paden voor cliëntparticipatie, zoals die in de ouderenzorg met succes worden bewandeld, lijken voor de jeugdzorg niet te werken. Dat eist nieuwe wegen om de cliëntparticipatie van de grond te krijgen. Dat houdt onder meer in dat JIJ Utrecht verder kijkt dan haar directe verantwoordelijkheidsgebied (provincie, BJU, zorginstellingen. Zij zoekt naar mogelijkheden om partijen in de jeugdzorg bij elkaar te brengen en ontplooit initiatieven om invulling te geven aan de geest van de wet op de jeugdzorg (in plaats van de letter). In haar activiteiten en aanpak wordt uitdrukkelijk rekening gehouden met het specifieke karakter van de jeugdzorg zoals korte hulpverleningstrajecten, werken met jongeren en terughoudendheid om actief te participeren.
- C. De *positie en herkenbaarheid* van JIJ Utrecht. JIJ Utrecht is uitgegroeid tot een voor de cliënt en de jeugdzorg herkenbaar initiatief. De cliënt weet JIJ gemakkelijk te vinden en JIJ wordt regelmatig betrokken door organisaties in de jeugdzorg om vanuit het perspectief van de cliënt mee te denken.

De provincie Utrecht maakt steeds intensiever gebruik van de consultatierol van JIJ Utrecht. Niet alleen voor het beleidskader en het uitvoeringsprogramma wordt hiervan gebruik gemaakt. Ook bij het *project intersectorale samenwerking* en de *stuurgroep* van het te starten programma *Utrechtse JEUGD Centraal* heeft JIJ Utrecht een stevige adviesrol. De cliëntenorganisatie JIJ Utrecht neemt deel aan de stuurgroep. Daarnaast worden de cliënten waar mogelijk betrokken bij het ontwikkelproces. Zij kunnen daarbij hun ervaringsdeskundigheid inbrengen en de noodzakelijke feedback geven vanuit het perspectief van de cliënt. De keuze voor de empowerment filosofie, waarbij nauw wordt aangesloten bij de opvattingen en de mogelijkheden van cliënten, maakt het extra nodig hen bij de uitwerking in de praktijk te betrekken.

2008 wordt gebruikt om de functies van JIJ Utrecht over te dragen en structureel in te bedden.