

INHOUD

1. Aanleiding.....	blz. 1
2. Doelstellingen.....	blz. 1
3. Resultaten 2004/2005.....	blz. 2
4. Verdere aanpak 2006/2007.....	blz. 4

Bijlage: Overzicht stand van zaken besteding extra krediet

1. Aanleiding

Het Coalitieakkoord 2003 - 2007.

In het Coalitieakkoord 2003 - 2007 is incidenteel € 400.000,- op jaarbasis (2004 t/m 2007) beschikbaar gesteld voor vernieuwend cliëntenbeleid. In het Coalitieakkoord geeft de provincie aan te streven naar de totstandkoming van een aanbod van zorg- en dienstverlening dat uitgaat van de behoeften van de burgers. Dit aanbod dient vraaggericht, samenhangend, cliëntgericht, efficiënt en effectief te zijn. Doel van het extra krediet is versterking van de consumenten-/patiëntenplatforms t.b.v. een betere vraagsturing van het aanbod.

2. Doelstellingen

Hoofddoelstelling 1: het verbeteren van de mogelijkheden tot vraagsturing op individueel niveau voor burgers in de provincie Utrecht op het brede terrein van wonen, zorg en welzijn.

Hoofddoelstelling 2: het optimaliseren van de collectieve belangenbehartiging van zorgvragers op het brede terrein van wonen, zorg en welzijn.

Hoofddoelstelling 3: de positie van cliënten in de provinciale jeugdzorg versterken.

Deze doelstellingen zijn uitgewerkt in de kadernotitie "Cliënt in perspectief" (maart 2004). Zij vormen het beleidskader voor de besteding van de extra middelen. De doelstellingen zijn geconcretiseerd in de volgende actiepunten:

Hoofddoelstelling 1:

Actiepunt 1: het bevorderen van een objectieve en toegankelijke publieksinformatievoorziening;
Actiepunt 2: Het bevorderen van een goede cliëntondersteuning (publieksadviesfunctie);
Actiepunt 3: Het bevorderen van een goed bereikbaar, toegankelijk en kwalitatief verantwoord (= professionele en ervaringsdeskundigheid) systeem van klachtopvang (klachtopvangfunctie) voor het gehele terrein van de zorg en dienstverlening.

Hoofddoelstelling 2:

Actiepunt 4: Het faciliteren van een goed functionerende, samenhangende, efficiënte en effectieve provinciale organisatiestructuur voor collectieve patiënten-/ consumenteninbreng nieuwe stijl;
Actiepunt 5: het verwerven van een helder beeld van en inzicht in de vraag naar zorg- en dienstverlening op geografisch relevante niveaus (= gemeentelijk niveau i.v.m. de toekomstige WMO).

Hoofddoelstelling 3:

Actiepunt 6: het subsidiëren en faciliteren van onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen voor cliënten van bureau Jeugdzorg en de instellingen voor jeugdhulpverlening;
Actiepunt 7: Faciliteren van ondersteuning voor cliëntenraden bij bureau Jeugdzorg en instellingen voor jeugdhulpverlening;
Actiepunt 8: oprichting en facilitering van een provinciaal cliëntenplatform voor de jeugdzorg.

3. Resultaten 2004/2005

Actiepunt 1:

Beoogd resultaat 2004/2005: Het helder krijgen van de criteria voor vraaggestuurde informatievoorziening en het uitwerken van een plan om vraaggerichte informatievoorziening te ontwikkelen en te stroomlijnen.

Stand van zaken eind 2005: Om aan te kunnen sluiten op de landelijke site KiesBeter.nl (zie toelichting) is het project in 2004/2005 even 'in de wacht' gezet. In 2006 zal een inhaalslag worden gemaakt.

Toelichting:

Samen met het ministerie van VWS, waarbij ZonMW de uitvoering verzorgt, is gekeken op welke manier binnen de provincie Utrecht een internetportal kan worden gerealiseerd, waarbij toegankelijke en objectieve publieksinformatie wordt gegeven. De PPCP en IVVU hebben hiervoor een projectvoorstel ingediend op de sectoren Verzorging, Verpleging en Thuiszorg. Dit projectvoorstel zal zich richten op het verkrijgen van cliënteninformatie en de volgende elementen bevatten:

- Het opstellen en uitvoeren van een plan van aanpak om zorginstellingen in de regio te informeren;
- Hen te enthousiasmeren en te stimuleren de gevraagde informatie over hun aanbod en hun kwaliteit beschikbaar te stellen en aan te leveren;
- Het verzamelen van informatie over zorgorganisaties op basis van het format van Seniorzorg; en
- Het verzamelen van informatie over de kwaliteit van zorg op basis van het format van de kwaliteitskaart. Bij die instellingen waar (nog) geen cliëntenraadpleging heeft plaatsgevonden wordt bevorderd dat deze wordt uitgevoerd.

De portal zal in nauwe relatie staan tot KiesBeter.nl (site van VWS, waarbij het RIVM de opdracht heeft om deze landelijke site van goede consumenteninfo te voorzien). PPCP en IVVU hebben contact gezocht met het zorgkantoor om te bekijken waar zij elkaar kunnen aanvullen en versterken om de informatie beschikbaar te krijgen. Het voornemen is om eind 2005 te starten met een looptijd van 1 jaar. ZonMW heeft €50.000,- beschikbaar.

De provincie Utrecht heeft rond dit actiepunt ook contact gelegd met de drie GGD-en binnen de provincie over het geven van cliënteninformatie. De GGD-en zijn voornemens gezamenlijk te onderzoeken hoe en op welke wijze zij de informatie kunnen bundelen en beschikbaar maken voor cliënten.

Actiepunt 2:

Beoogd resultaat 2004/2005: Het opstellen van een programma van eisen voor de functie "cliëntondersteuning" en het op basis van dit PrvE toetsen, verbinden en ondersteunen van (nieuwe) initiatieven en/of het opzetten van pilots

Stand van zaken eind 2005: Er is een enthousiasmerend vooronderzoek uitgevoerd. Hieruit is gebleken dat er draagvlak is voor de uitvoering van het project kwaliteitstraject cliëntondersteuning. Het projectplan is verder toegeschreven naar de Utrechtse situatie. De opdracht voor de uitvoering van het project is verstrekt en er is gestart met de uitvoering. Het project zal volgens planning in 2006 kunnen worden afgerond.

Toelichting:

Dit actiepunt is door Capgemini ter hand genomen. Capgemini heeft opdracht gekregen om een enthousiasmerend onderzoek uit te voeren naar de haalbaarheid van haar offerte "Kwaliteitsregeling Cliëntondersteuning". In het kader van dat vooronderzoek zijn 12 organisaties benaderd. De belangrijkste conclusies van het vooronderzoek (rapport Kwaliteitsregeling Cliëntondersteuning Wonen, Zorg en Welzijn d.d. april 2005) zijn:

- de organisaties onderschrijven op hoofdlijnen de doelstellingen van het project om te komen tot:
 - inzicht in het vraagpatroon van de cliënt;
 - de ontwikkeling van een kwaliteitsinstrument;
 - het initiëren van duurzame samenwerking en overleg tussen cliëntondersteunende organisaties;
- 8 van de 12 geselecteerde organisaties (gemeente Utrecht, MEE Utrecht, De Paraplu, PP/CP – IKG, project Gekleurde Belangenbehartiging, de Seyster Veste – TRIADE, Portes, WAO-beraad Utrecht) zijn bereid aan het vervolproject deel te nemen;

- het vervolgproject richt zich op een concrete lacune in de professionalisering van de cliëntondersteuning: de ontwikkeling van bewustzijn t.a.v. cliëntperspectief;
- het vervolgproject richt zich op de ontwikkeling van een kwaliteitsinstrument, dat goed moet aansluiten bij bestaand materiaal en praktische toeikbaarheid als belangrijk succes criterium heeft.

Overall-conclusie was dat er voldoende grond was om een positief besluit te nemen t.a.v. de voorzetting van het project “Kwaliteitsregeling Cliëntondersteuning WZW.

Inmiddels is besloten tot het verstrekken van een vervolgopdracht voor de uitvoering van het projectvoorstel. Het projectvoorstel is n.a.v. de bevindingen in het vooronderzoek aangepast. Er zal een 3-tal praktische kwaliteitsinstrumenten worden ontwikkeld.

Actiepunt 3:

Beoogd resultaat 2004/2005: Het opstellen van een bedrijfsplan voor een publieksserviceorganisatie als bedoeld met het zorgvragersplein.

Stand van zaken eind 2005: Er wordt hard gewerkt aan de uitvoering van het projectplan. Het streven is erop gericht om het Klaverbladplein (alsnog) gelijk met het Klaverblad op 01-01-2006 te kunnen starten.

Toelichting:

Dit actiepunt is door het PP/CP ter hand genomen. Het PP/CP heeft opdracht gekregen om een bedrijfsplan op te stellen voor een publieksserviceorganisatie. Deze organisatie moet als front-office gaan functioneren voor de publieksinformatiefunctie, de publieksadviesfunctie en de klachtovangfunctie in de provincie. De uitvoering van dit project is in februari 2005 gestart. Bij de uitvoering moesten een aantal nieuwe ontwikkelingen (de aangekondigde WMO, de ontwikkelingen binnen MEE Nederland, de invoering van de Zorgverzekeringswet en de voortschrijdende samenwerking tussen de Utrechtse cliëntenorganisaties) in het project worden meegenomen. Dit heeft geleid tot een gewijzigd Plan van aanpak Klaverbladplein. Het streven is erop gericht dat het Klaverbladplein op 1 januari 2006 operationeel is.

Actiepunt 4:

Beoogd resultaat 2004/2005: Een geaccepteerd model voor een integrale organisatiestructuur voor patiënten- en consumenteninbrneg nieuwe stijl; een uitgewerkt implementatieplan en de start van de implementatie

Stand van zaken eind 2005: Dit project is voortvarend ter hand genomen. De uitvoering ligt zelfs voor op het schema. Lopende de uitvoering is nog een zesde samenwerkingspartner (Provinciaal Utrechts WAO Beraad) toegetreden. Per 01-01-2006 zal de nieuwe werkorganisatie van start gaan.

Toelichting:

Dit actiepunt is door de samenwerkende Utrechtse cliëntenplatforms ter hand genomen. Gezamenlijk hebben zij de opdracht gekregen om met ondersteuning van adviesbureau Terts het projectplan “Realisatie samenwerkingsverband patiënten-/ cliëntenorganisaties in de provincie Utrecht” (werktitel: het Klaverblad) uit te voeren. Dit project is voortvarend ter hand genomen. Tijdens het traject is bovendien nog een zesde partij tot het samenwerkingsverband toegetreden: het Provinciaal Utrechts WAO-beraad (PUWB).

Het traject heeft geresulteerd in het besluit om één nieuwe werkorganisatie (= stichting) in het leven te roepen. Alle samenwerkingspartners brengen al hun personele en financiële middelen in de nieuwe werkorganisatie in. De samenwerkingspartners blijven bestaan en beslissen zelf over eventuele opheffing (op termijn). Uitsluitend de nieuwe werkorganisatie komt met ingang van 01-01-2006 voor provinciaal subsidie in aanmerking. De hoogte van het provinciaal subsidie per 01-01-2006 is in oktober door PS vastgesteld. T.b.v. de nieuwe werkorganisatie zijn inmiddels een organisatiemodel, statuten, een formatieplaatsenplan, profielen voor de werving van bestuursleden en een directeur en een concept-beleidsplan en concept-werkplan 2006 opgesteld. Tevens is een sociaal plan ontworpen. De nieuwe werkorganisatie (= stichting) is op 23 november 2005 officieel opgericht en zal per 01-01-2006 operationeel zijn. Gezamenlijke huisvesting zal naar verwachting in de loop van 2006 worden gerealiseerd.

Actiepunt 5:

Beoogd resultaat 2004/2005: Een herkenbare methodiek om te komen tot een inventarisatie van wensen van mensen in het kader van wonen, zorg en welzijn en om de uitkomsten daarvan onder te brengen in de lokale beleidscycli.

Stand van zaken eind 2005: De uitvoering van het project is voortvarend ter hand genomen. De onduidelijkheid en onzekerheid over de WMO op gemeentelijk niveau heeft het project echter parten gespeeld. Inmiddels loopt het project in drie gemeenten (Abcoude, Houten, De Bilt).

Toelichting:

Actiepunt 5 is door de SBO provincie Utrecht in samenwerking met het NIZW opgepakt via het project 'Wensen in Uitvoering'. Uit onderzoek blijkt dat geïnstitutionaliseerde cliëntenraden zeer wisselend functioneren. Het lukt hen bijvoorbeeld niet altijd om de vraag van de klant in beeld te brengen. In het project 'Wensen in Uitvoering' wordt met de cliëntenorganisaties aan de slag gegaan om vernieuwende methoden te verkennen, zoals flexibele cliëntenpanels.

Gemeenten en belangenorganisaties reageerden positief op het ontwikkelen van flexibele panels, maar hun reacties werden sterk gekleurd door de discussie rond de WMO. Door de onzekerheid over de WMO bleek de animo voor het opstarten van nieuwe trajecten niet groot en was het lastig om tot concrete afspraken of overeenkomsten te komen. In de gemeenten Abcoude, Houten en De Bilt is gestart met het ontwikkelen van flexibele panels en is een trainingsprogramma voor panelleden gegeven. Nu er meer duidelijkheid is over de WMO en gemeenten veel meer richting hebben gegeven aan dit traject, is er meer draagvlak om cliëntenparticipatie onder te brengen in de gemeentelijke beleidscycli en nieuwe methodieken aan te reiken. De drie pilots zullen verder worden ondersteund en aan de ervaringen zal provinciebreed bekendheid worden gegeven.

Actiepunten 6 (jeugdzorg)

Voor dit actiepunt zijn structureel middelen toegekend in de Voorjaarsnota 2005. In deze voortgangsnotitie komt dit actiepunt derhalve niet verder aan de orde.

Actiepunt 7 en 8 (jeugdzorg):

Omtrent de voortgang van de actiepunten 7 en 8 is uw commissie op 21-11-2005 separaat geïnformeerd. Deze voortgangsnotitie zal hier daarom niet verder op in gaan.

4. Verdere aanpak 2006/2007

Sinds de Kadernotitie Cliënt in perspectief (maart 2004) is er veel gebeurd. Zowel landelijk als in de provincie. Enkele belangrijke landelijke ontwikkelingen, waar bij het opstellen van de Kadernotitie nog geen rekening mee kon worden gehouden, zijn:

- de toekomstige WMO: Veel thema's in de WMO komen overeen met of hebben verwantschap met actiepunten (actiepunten 1, 2, 3, en 5) van de Kadernotitie;
- de € 10 miljoen van Staatssecretaris Ross voor de ondersteuning van lokale cliëntenbreng (o.a. actiepunt 5) in 2006 en 2007;
- de beeindiging van het project "Versterking van de positie van de cliënt in de regio" van het landelijk fonds PGO (Fonds Patiënten, Gehandicapten en Ouderen);
- de nieuwe taakstelling en werkwijze van MEE: MEE heeft zich inmiddels ontwikkeld tot een organisatie met een nieuwe taakstelling (actiepunt 2).

Belangrijke provinciale ontwikkelingen zijn:

- de start van de nieuwe werkorganisatie (werknaam: Klaverblad) m.i.v. 01-01-2006 als samenwerkingsverband van 6 provinciale cliëntenplatforms;
- de ontwikkeling van verschillende gemeentelijke WZW-loketten;
- de start van het nieuwe Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling (CMO) als opvolger van bureau Schakels en het Multicultureel Instituut Utrecht (MIU).

Tussenbalans

In het eerste kwartaal van 2006 zal ambtelijk een dialoog worden gevoerd met belangrijke betrokkenen en opinieleiders bij het cliëntenperspectief.

Doel van deze dialoog is om onze voornemens voor de realisering van de actiepunten 1 t/m 5 en daarmee voor de besteding van de resterende provinciale middelen voor vernieuwend cliëntenbeleid

2006/2007 te toetsen aan de resultaten tot nu toe (terugblik) en aan de genoemde ontwikkelingen sinds 2004 en toekomstige ontwikkelingen in 2006/2007 en draagvlak te creëren voor de verdere aanpak. Voor deze dialoog (vgl. expert-meeting) zullen cliëntdeskundigen worden uitgenodigd.

Gedacht wordt aan:

- cliëntvertegenwoordigers (Klaverblad + CMO);
- overige (ervarings)deskundigen (Kantel Konsult);
- ondersteuners (MEE, gemeentelijk WZW-loket);
- professionele deskundigen (Julius Centrum RUU, HvU);
- gemeenteambtenaren.

De resultaten van de dialoog zullen worden meegenomen in de criteria voor het offertetraject voor de tweede tranche van het krediet.

Besteding tweede tranche extra krediet vernieuwend cliëntenbeleid

Aansluitend zal een open offertetraject worden gestart voor de besteding van de resterende financiële middelen 2006/2007 van het extra krediet vernieuwend cliëntenbeleid.

Hierover wordt u te zijner tijd geïnformeerd.

Bijlage Overzicht stand van zaken besteding extra krediet Cliëntenbeleid 2004 t/m 2007

Actiepunt	Reservering 2004/2005	Reservering 2006/2007	Verplicht 2004/2005	Doorlopende Verplichting 2006/2007	Nog te besteden 2006/2007
1. Publieks- informatie-	€ 100.000	€ 130.000	-	-	€ 230.000
2. Publieks Onder- steuning	€ 50.000	€ 100.000	€ 12.000 vooronderzoek Capgemini € 5.000 project bedrijfs- plan Klaverbladplein (3) € 111.500 vervolg- onderzoek Capgemini	€ 15.000 afronding onderzoek Capgemini	€ 6.500
3. Klachttopvang- functie (Klaverblad- plein)	€ 45.000	€ 135.000	€ 45.000 project bedrijfsplan Klaverblad- plein PP/CP	-	€ 135.000
4. Samenwer- kingsverband Cliëntenplat- forms (Klaver- Blad)	€ 70.000	€ 35.000	€ 70.000 Klaverblad fase 1 en 2 € 21.500 Klaverblad fase 3	-	€ 13.500
5. Beleidsinfor- Matie op gemeentelijk niveau	€ 50.000	€ 100.000	€ 35.000 project SBO Wensen in Uitvoering € 15.000 project bedrijfs- plan Klaverbladplein (3)	-	€ 100.000
7/8. Ondersteuning Cliëntenraden/ Oprichting Platform Jeugdzorg	€ 300.000	€ 300.000	€ 300.000 project Houvast en Speelruimte, AMI	€ 300.000	-
Subsidie 2004 Platform GGZ	€ 35.000	-	€ 35.000 subsidie	-	-
Overbruggings subsidie 2005 Platform GGZ	€ 70.000	-	€ 70.000 overbrugging	-	-
SBO	€ 80.000	-	€ 80.000 overbrugging	-	-
totaal	€ 800.000	€ 800.000	€ 800.000	€ 315.000	€ 485.000