

Publieksversie einddocument koploperproject cliëntondersteuning in de Oosterschelderegio

BIJLAGEN

Kom je er zelf niet uit?



Schakel een **meedenker*** in
via meedenkerszeeland.nl

Bijlagen

1. Illustraties communicatietoolkit
2. Rapport ExpertiseZorg
3. Kenmerken informeel-formeel
4. Functieprofiel
5. Meedenkgids

Door: projectteam koploper cliëntondersteuning
15 juni 2021

* een meedenker is er voor het geven van advies, het terugbrengen van overzicht, het voeren van een gesprek, het vinden van passende hulp, het plannen van afspraken,

Ben je het overzicht kwijt?



Zie jij op tegen alle regeltaken nu je 18 bent?



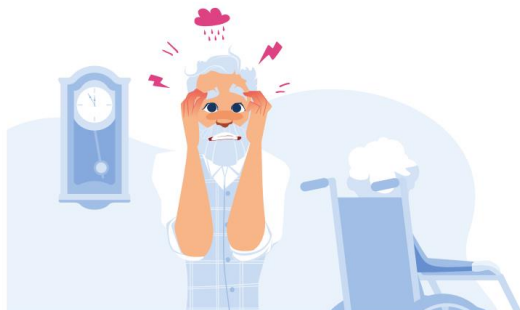
Zie jij op tegen een gesprek met een organisatie?



Wil jij (weer) meedoen in de samenleving?



**Wordt de zorg voor
een ander jou te veel?**



**Kan jij wel wat hulp gebruiken
bij problemen thuis?**



**Kom je er
zelf niet uit?**



Koplopertraject Oosterschelderegio

Een verdiepende blik op (onafhankelijke) cliëntondersteuning

XpertiseZorg

Uitgebracht aan het Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio (SWVO)

Enschede, 11 december 2020
Kenmerk: XZ20201211

drs. Alette van Dijk – Jonkman
Bosse Reimert MSc

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| 1. Inleiding..... | 3 |
| 1.1 Cliëntondersteuning | 3 |
| 1.2 Koplopertraject Oosterschelderegio | 3 |
| 1.3 Uitvoering onderzoek | 4 |
| 1.4 Leeswijzer | 4 |
| 2. Organisatie cliëntondersteuning | 5 |
| 2.1 De uitvoering | 5 |
| 2.2 Netwerk van ondersteuners | 7 |
| 3. Behoeftte aan cliëntondersteuning..... | 10 |
| 3.1 Algemeen terugkerende vragen | 10 |
| 3.2 Doelgroepen en leefgebieden | 10 |
| 3.3 Match tussen behoefte en aanbod | 11 |
| 4. Bekendheid met cliëntondersteuning..... | 12 |
| 4.1 Definitie cliëntondersteuning | 12 |
| 4.2 Bekendheid vergroten op drie fronten | 12 |
| 5. Conclusies en aanbevelingen..... | 14 |
| | |
| Bijlage 1: Respondenten semigestructureerde interviews | 16 |
| Bijlage 2: Organisaties met aspecten van cliëntondersteuning..... | 17 |
| Bijlage 3: Doelgroepen en hulpvraag | 19 |

1. Inleiding

1.1 Cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) is vanaf 2007 opgenomen in de Wet maatschappelijke ondersteuning (verder Wmo). De Wmo 2015 definieert cliëntondersteuning als: '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'. In brieven van de Minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport is nadere duiding gegeven aan het doel van cliëntondersteuning:

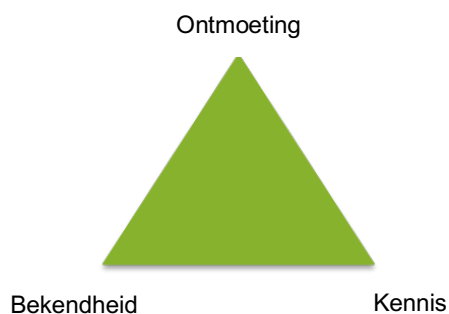
De essentie van cliëntondersteuning is voor mij dat iemand naast de cliënt staat en hem of haar met informatie, advies en voorlichting bij staat om een hulpvraag te verhelderen, de weg te vinden in een voor veel mensen complex stelsel en in het contact met gemeenten, zorgkantoren, instanties en aanbieders. Cliëntondersteuning kan eenmalig zijn, maar kan ook periodiek nodig zijn gedurende enige of langere tijd. De ondersteuning heeft extra waarde wanneer sprake is van grote kwetsbaarheid bij de cliënt, bijvoorbeeld vanwege verstandelijke beperkingen, beperkte sociale vaardigheden of gebrek aan een sociaal netwerk.

Door cliëntondersteuning worden regie en zelfredzaamheid versterkt, krijgen kwetsbare mensen passende voorzieningen om grip op hun leven te versterken of om naar vermogen mee te doen in de samenleving, of ontvangen ze de langdurige zorg die nodig is. Wanneer de hulpvraag zich uitstrekt over meerdere levensdomeinen, kan cliëntondersteuning ook daarop adviseren en een bijdrage leveren aan integrale dienstverlening door gemeenten en instanties.'

(Kamerbrief 12 juli 2018)

1.2 Koplopertraject Oosterschelderegio

De Oosterschelderegio (gemeenten Borsele, Goes, Schouwen-Duiveland, Kapelle, Noord-Beveland, Reimerswaal en Tholen) is koploperregio in het koploperproject cliëntondersteuning en heeft al diverse acties uitgevoerd in het kader van het regionale project. Het plan richt zich op het doorontwikkelen van cliëntondersteuning. De doorontwikkeling pakken de gemeenten samen met de inwoners en cliëntondersteuners op. Kernbegrippen daarin zijn: ontmoeting, bekendheid en kennis van cliëntondersteuning.



Figuur 1: De kernbegrippen van het koplopertraject.

In de uitwerking van de diverse projectacties blijft de vraag terugkomen: "Welke doelgroepen hebben behoefte aan cliëntondersteuning?". Er is in de regio behoefte om hier meer zicht en grip op te krijgen. In een onderzoek in de regio hebben we informatie opgehaald om antwoord te geven op deze vraag. Daarbij staan de volgende deelvragen centraal:

- Wie heeft behoefte aan cliëntondersteuning? Wie is de doelgroep?
- Welke ondersteuningsbehoefte(n) zijn er?
- Hoe groot is deze doelgroep ongeveer?

In overleg met de projectgroep is tevens onderzocht hoe de bekendheid van cliëntondersteuning kan worden vergoot.

1.3 Uitvoering onderzoek

In dit onderdeel beschrijven we de aanpak van het onderzoek. De eerste stap betrof het verrichten van literatuuronderzoek. Vervolgens hebben we door middel van semigestructureerde interviews een beeld opgehaald bij diverse stakeholders. Denk hierbij onder andere aan de huidige cliëntondersteuners, organisaties die mogelijk ook delen van cliëntondersteuning uitvoeren, gemeentelijke functionarissen en zorgkantoor CZ, maar ook aan organisaties die als vindplek/verwijzer kunnen optreden omdat zij regelmatig in contact komen met kwetsbaardere inwoners uit de regio. Laatstgenoemde groep hebben we opgenomen in het onderzoek omdat zij mogelijk signaleren dat er sprake is van een behoefte aan cliëntondersteuning die niet ingevuld kan worden vanuit het eigen netwerk van de cliënt. De ‘verwijzer’ zou dan een goed beeld moeten hebben van de mogelijkheden die er zijn om cliëntondersteuning in te zetten.

Een andere belangrijke stap is het interviewen van cliëntvertegenwoordigers in de Oosterschelderegio. Waar dit in eerste instantie de wens was om dit door middel van burgerpanelgesprekken te doen, is door Covid-19 uiteindelijk gekozen voor individuele telefonische interviews.

De interviews vonden telefonisch plaats, aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst. De vragenlijst is gebaseerd op het landelijke onderzoek “*Wie helpen de weg te vinden?*” (XpertiseZorg 2020) en is aangepast na meedenken en feedback van de projectgroep. De verdeling van de geïnterviewde personen naar achtergrond is opgenomen in tabel 1.

| Interviews | N |
|--|----|
| Gemeente | 5 |
| Uitvoerders van cliëntondersteuning | 6 |
| Verwijzers inclusief organisaties die zelf delen van cliëntondersteuning uitvoeren | 12 |
| Cliëntvertegenwoordiging | 4 |
| Totaal | 27 |

Tabel 1: Respondenten interviews

In totaal hebben 27 personen, middels interviews, direct deelgenomen aan het onderzoek. Een overzicht van de respondenten is opgenomen in de bijlage. De resultaten van de verschillende stappen zijn samengebracht en gebundeld besproken in een tweetal digitale focusgroepen. Tijdens die bijeenkomsten hebben we de beelden uit de interviews voorgelegd aan een aantal deelnemers van de interviews (aanmelding was op vrijwillige basis voor alle respondenten mogelijk). Aan de focusgroepen hebben in totaal twaalf respondenten deelgenomen.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport geeft een weergave van de uitkomsten van het onderzoek. In hoofdstuk één heeft u zojuist de onderzoeks aanpak kunnen lezen. In hoofdstuk twee beschrijven we de organisatie van cliëntondersteuning in de Oosterschelderegio. Hier is uitgelicht hoe de uitvoering is vormgegeven en op welke manier het samenwerken tussen organisaties hierin een rol heeft.

Hoofdstuk drie gaat nader in op de behoefte aan cliëntondersteuning, we beschrijven welke algemene en meer doelgroep specifieke vragen naar voren komen en hoe de match is tussen de vraag en het aanbod van cliëntondersteuning. In hoofdstuk vier gaan we in op de bekendheid van cliëntondersteuning in de Oosterschelderegio en hoe dit te vergroten.

Tenslotte, in hoofdstuk vijf, zijn de conclusies en aanbevelingen te lezen.

2. Organisatie cliëntondersteuning

In dit hoofdstuk komen de verschillende aspecten van de invulling van cliëntondersteuning binnen de Oosterschelderegio aan bod. Een specifieke focus hierbij ligt op de samenwerking tussen informele en formele actoren, juist omdat uit onderzoek naar voren komt dat deze samenwerking zeer waardevol en efficiënt kan zijn. Daarnaast is er aandacht voor de functie van het netwerk van cliëntondersteuners en het beeld dat er is van cliëntondersteuning in de Oosterschelderegio.

Voordat we inzoomen op de manier waarop cliëntondersteuning in de Oosterschelderegio georganiseerd is, staan we stil bij de verschillende rollen die cliëntondersteuners kunnen vervullen. Deze rollen zijn gebaseerd op landelijk onderzoek dat XpertiseZorg heeft uitgevoerd in 2018 in opdracht van het Ministerie van VWS. De rollen zijn beperkt aangepast op basis van de resultaten uit dit onderzoek. De rollen beschreven in figuur 2 vormen dus de belangrijkste rollen van onafhankelijke cliëntondersteuners in de Oosterschelderegio.

Wegwijzer

Het begeleiden en verwijzen van een inwoner naar passende zorg/ondersteuning.

Belangenbehartiger

Het bijstaan, meedenken en vertegenwoordigen van de inwoner.

Vraagverheldering

Ondersteuning, huishouden en leven op orde houden en brengen.

Figuur 2: Rollen van cliëntondersteuners

2.1 De uitvoering

Er zijn in de Oosterschelderegio drie typen van organisaties die bijdragen aan de ondersteuning van inwoners. De organisaties vormen samen een netwerk van ondersteuners:

- A. Formele onafhankelijk cliëntondersteuners.
- B. Organisaties met in het werk aspecten van cliëntondersteuning.
- C. Informele voorzieningen.

A. Formele onafhankelijk cliëntondersteuning

Binnen de Oosterschelderegio hebben alle gemeenten de formele onafhankelijke cliëntondersteuning ingekocht en geborgd bij *SMWO* (Stichting Maatschappelijk Werk en Welzijn Oosterschelderegio).

De *SMWO* is een brede organisatie die naast cliëntondersteuning ook diensten levert op het gebied van maatschappelijk werk, welzijn, sport en bewegen. De onafhankelijke cliëntondersteuning is bij *SMWO* gericht op alle kwetsbare burgers die ondersteuning nodig hebben. Cliënten komen vrijwillig naar *SMWO* toe en hebben een duidelijk afgebakende vraag. Belangrijk bij deze vorm van cliëntondersteuning is het onafhankelijke karakter.

Daarnaast werken gemeenten op basis van maatwerkafspraken (op individueel niveau) ook samen met de cliëntondersteuners van *HerstelTalent* en *Eva Regelt*. *HerstelTalent* werkt uitsluitend met ervaringsdeskundigen, werkt domein overstijgend (Wmo en Wlz) en is gespecialiseerd in het omgaan met cliënten met een GGZ-achtergrond. *Eva Regelt* is een organisatie met mantelzorgmakelaars. Vanuit een domeinoverstijgende blik ondersteunen zij mantelzorgers bij zaken omtrent wonen, financiën, zorg en werk en inkomen. In het kader van het koploperproject wordt gestart met een pilot *Beschermd Wonen* (aansluiting bij Team Thuis door inzet ervaringsdeskundige van *HerstelTalent* als cliëntondersteuner).

B. Organisaties: werk met aspecten van cliëntondersteuning

Waar de beschreven organisaties onder A. als belangrijke opdracht/taak hebben om onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden zijn er ook organisaties die in hun dagelijks werk bepaalde aspecten van cliëntondersteuning uitvoeren. Ook al beschouwen zij dit zelf vaak niet als cliëntondersteuning toch zijn het belangrijke organisaties in het *netwerk van ondersteuners*.

In de Oosterschelderegio zijn een aantal (type) organisaties die onder deze noemer te identificeren zijn: het zijn organisaties die, elk vanuit een eigen invalshoek, kwetsbare inwoners ondersteunen bij met name het verhelderen van hun vraag en het vinden van passende ondersteuning. Het onderzoek beoogt om deze organisaties te bezien vanuit het netwerkperspectief.

Goede ondersteuning voor de inwoners/cliënten hangt nauw samen met de mate waarin de verschillende partijen bekend zijn en met elkaar en samenwerken. Er zit een mate van overlap tussen het werk wat de onafhankelijk cliëntondersteuners en de beschreven aanpalende organisaties doen. Belangrijk hierbij is dat men oog heeft voor elkaars expertises en elkaar op het goede moment inschakelt voor samenwerking of doorverwijzing. Onafhankelijke cliëntondersteuners kunnen namelijk voor specifieke vragen inwoners wijzen op de organisaties die een vorm van cliëntondersteuning bieden, en andersom kunnen deze organisaties voor ofwel een bredere blik ofwel de onafhankelijke positionering van SMWO, mantelzorgondersteuning en HerstelTalent, naar deze organisaties verwijzen.

De onderstaande figuur 3 geeft grafisch weer welke partijen er in dit perspectief relevant zijn. Een nadere beschrijving van de organisaties is te lezen in bijlage 2.

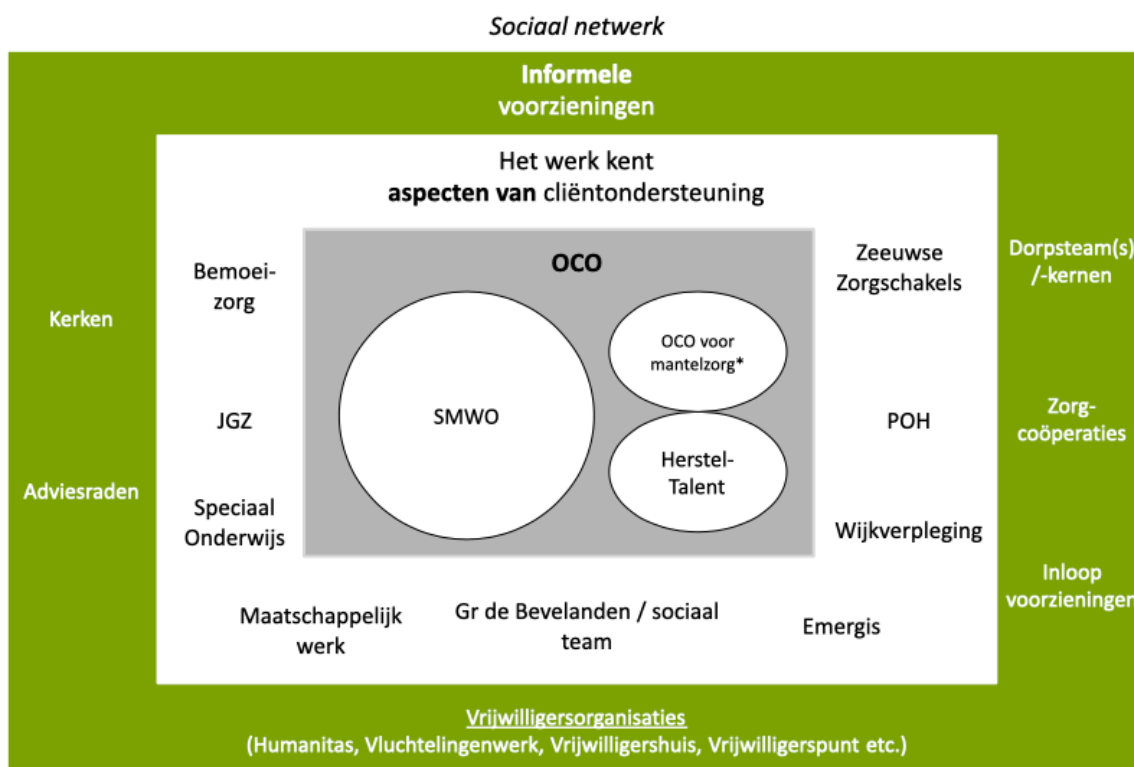


Figuur 3: Netwerkperspectief op cliëntondersteuning Oosterschelderegio

Informele voorzieningen

Naast de formeel georganiseerde organisaties zijn er informele partijen die regelmatig cliëntondersteunende taken uitvoeren. Dit is het geval bij vrijwilligers die taken oppakken rondom bijvoorbeeld het zoeken van hulp of het helpen met financiële vraagstukken. Verschillen tussen deze actoren en formele cliëntondersteuners zijn onder andere dat deze vrijwilligers vaak niet aanschuiven bij (casuïstiek)overleggen en niet de specifieke expertise hebben van een cliëntondersteuner. Daar staat tegenover dat de informele partijen voor sommige inwoners makkelijker te benaderen zijn, vanuit hun veelal fysieke nabijheid en bekendheid in de Zeeuwse samenleving. Voor deze partijen is het bewust worden van de 'cliëntondersteunende' rol die zij spelen echter wel van belang om zo ook de rol, bijvoorbeeld als verwijzer, die zij spelen in het netwerk van ondersteuners te zien.

In figuur 4 is globaal weergegeven welke partijen er vanuit de verschillende schillen van cliëntondersteuning bestaan in de Oosterschelderegio. Het geschetste beeld is dynamisch en niet allesomvattend. De verschillende typeringingen zijn met name relevant om bij hen bewustwording en vervolgens samenwerking tot stand te brengen.



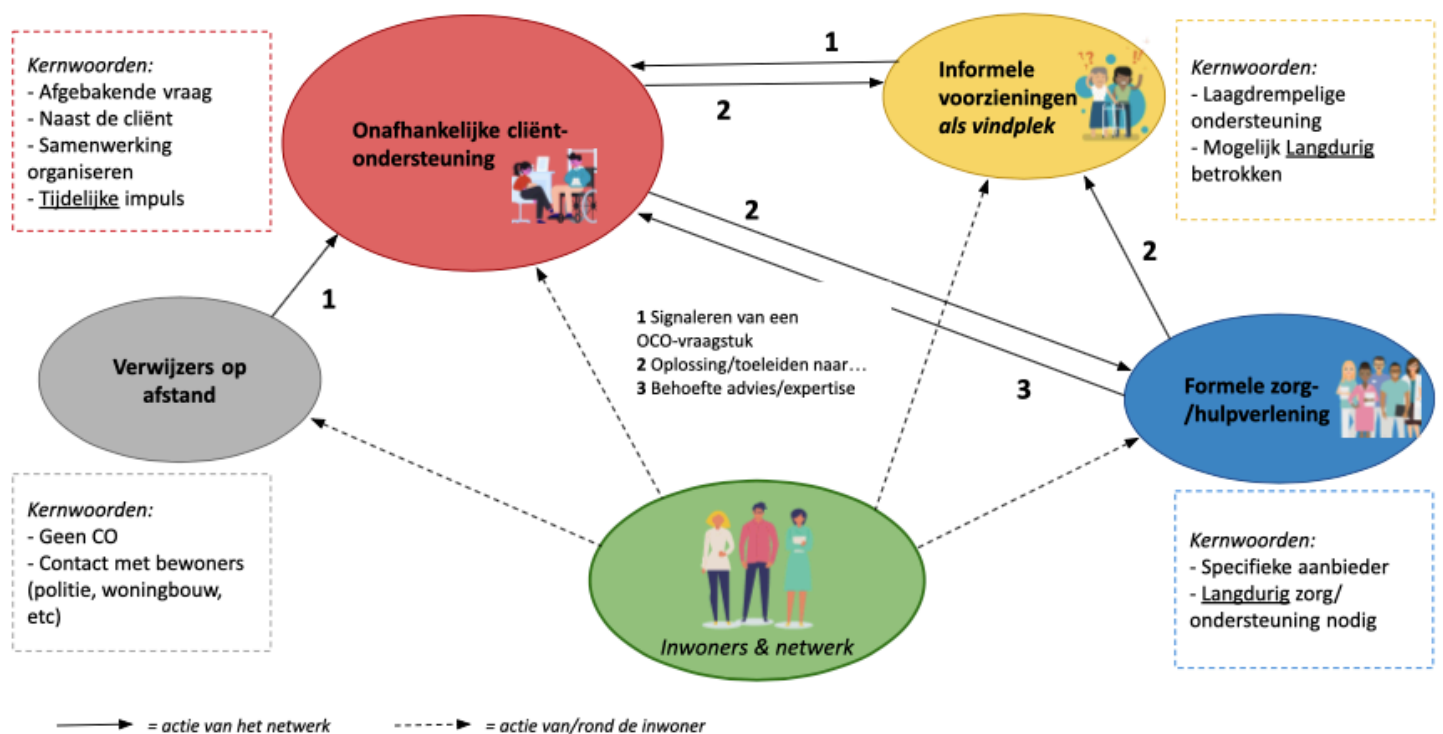
Figuur 4: Netwerk van ondersteuners

* = cliëntondersteuning bij specifieke vragen/situaties. Bijv. Eva Regelt.

2.2 Netwerk van ondersteuners

Uit de vorige paragraaf blijkt dat er diverse organisaties vanuit verschillende invalshoeken betrokken kunnen zijn bij inwoners met vraagstukken op het terrein van cliëntondersteuning. Samenwerking in een structuur van 'netwerksamenwerking' tussen partijen is essentieel om inwoners passende ondersteuning te bieden.

Figuur 5 geeft een beeld van het netwerk en de relaties. Het maakt inzichtelijk dat de vraag van de inwoner en zijn/haar netwerk uitgangspunt vormt en dat er vanuit verwijzers (verwijzers op afstand, informele cliëntondersteuners als vindplek) gesignaleerd kan worden dat er behoefte kan bestaan aan onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook vanuit de formele zorg- en hulpverlening kan dit geconcludeerd worden. Het gaat dan veel om vraagstukken waarvoor specifieke kennis over wet- en regelgeving nodig is of waarbij vanwege de complexiteit van de casus specifieke deskundigheid nodig is.



Figuur 5: Het netwerk en communicatie

'Netwerk denken' in de Oosterschelderegio

Uit de interviews komt naar voren dat het samenwerken/'netwerk denken' voor een deel al geïntegreerd is in de Oosterschelderegio. Er wordt nadrukkelijk aangegeven dat de verbinding tussen het SMWO en verschillende informele cliëntondersteuners vaak goed wordt gevonden, ook de organisaties met aspecten van cliëntondersteuning worden hierin betrokken en weten SMWO te vinden en vice versa. Uit de interviews en focusgroepen komen ook aandachtspunten, zoals:

- Het meer inzetten op de vindplekken (informele cliëntondersteuning) om inwoners met een mogelijke vraag toe te leiden naar een passende vorm van cliëntondersteuning;
- Nog kortere lijnen in het werk zodat partijen elkaar sneller en eerder kunnen vinden, soms is de inzet van een telefonisch advies al behulpzaam om een andere partij weer op weg te helpen. Een citaat uit de interviews: "Soms kan de vrijwilliger al geholpen zijn doordat een (O)CO'er net even een bepaalde richting op wijst".

Casus

“Ik werd gebeld door een meneer van ruim 80 jaar, vrouw was twee keer gevallen en twee keer gerevalideerd, woonden samen nog thuis. Hij zei nu: mijn vrouw komt straks thuis en dan word ik gebeld door vijf verschillende partijen. Wij willen dan dat die meneer zijn vrouw kan ondersteunen, niet alleen maar bezig zijn met vragen en regeltaken.”

Netwerk

“Ik heb hem aangemeld bij SMWO, die heeft het toen uit handen genomen. Zo moet het zijn! Die meneer is zelf ook oud, moet zelf ook het hoofd boven water houden. Wij zijn dan de informele ondersteuning, hij belde eerste ons dus ook, toen hebben wij het in eerste instantie uit handen genomen en later doorgeschakeld naar SMWO. Wellicht kan het later weer teruggeschakeld worden naar ons (informeel)”.

Voorbeeld samenwerking formeel-informeel. Respondent verwijzer naar cliëntondersteuning

3. Behoeftte aan cliëntondersteuning

In dit hoofdstuk geven we een beeld van de behoefte aan cliëntondersteuning in de regio. Dit beeld hebben we verkregen op basis van de interviews en focusgroepbijeenkomsten.

3.1 Algemeen terugkerende vragen

Op basis van de interviews kan gesteld worden dat het grootste gedeelte van de ondersteuningsvragen in de Oosterschelderegio aansluiten bij deze zaken:

- Meerdere hulp-/dienstverleners in het leven de cliënt leidt tot de behoefte aan overzicht en belangenbehartiger op het moment dat samenwerking spaak loopt;
- Vinden van een passende (zorg)aanbieder
- Ondersteuning bij 'regelzaken' in het leven van de cliënt (formulieren, aanvragen, brieven, etc.). Tevens; "het bewandelen van de juiste wegen"
- Mantelzorgondersteuning

3.2 Doelgroepen en leefgebieden

Wanneer we de vraag naar onafhankelijke cliëntondersteuning in kaart willen brengen is er enerzijds een onderverdeling te maken naar specifieke doelgroepen en anderzijds naar leefgebieden waarop vraagstukken spelen. Vanuit de redentie van leefgebieden geldt dat deze relevant is voor alle inwoners; iedereen kan met dergelijke vragen geconfronteerd worden. Cliëntondersteuners hebben veelal specifieke kennis op deze leefgebieden (zelf of in het netwerk) om inwoners hierbij te ondersteunen. Daarnaast kan er vanuit de benadering van specifieke doelgroepen een specifieke benadering van de inwoner nodig zijn (bijvoorbeeld expertise in het omgaan met vraagverheldering bij mensen met LVB-problematiek) dan wel een specifiek vraagstuk regelmatig terugkomen dat weer vraagt om specifieke kennis, bijvoorbeeld de overgang in wet- en regelgeving bij het 18 jaar worden. Onderstaand werkmodel geeft de verschillende leefgebieden weer als ook een overzicht van de verschillende doelgroepen. Op basis van de individuele vraag kan vanuit het model bekeken worden waar de match met een cliënt ondersteunende organisatie ligt.

| Leefgebieden → | Wonen | Leren | Werken | Sociale relaties | Gezondheid | Financiën |
|---|-------|-------|--------|------------------|------------|-----------|
| Specifieke doelgroepen | | | | | | |
| Jongeren | | | | | | |
| Ouderen incl. groep dementie | | | | | | |
| Ouders/ gezin | | | | | | |
| NAH | | | | | | |
| GGZ | | | | | | |
| Lichamelijke beperking | | | | | | |
| Verstandelijke beperking/LVB | | | | | | |
| Laag SES | | | | | | |
| Mantelzorgers | | | | | | |
| Personen met een niet-westerse achtergrond (na inburgering) | | | | | | |

Figuur 6: Werkmodel doelgroepen - leefgebieden

Hulpvraag

In *bijlage 3* is een beschrijving opgenomen van de hulpvragen. Dit is een schets van de *meest voorkomende vraagstukken per doelgroep* in de Oosterschelderegio. Op deze manier ontstaat er per doelgroep een *ondersteuningsprofiel*, wat bijvoorbeeld goed gebruikt kan worden in kader van gerichte promotie. Belangrijk hierbij is de notie dat hetgeen 'complete' opsomming betreft; uiteraard zullen er vraagstukken missen die relevant kunnen zijn voor de doelgroep. Daarnaast trachten de profielschetsen geen 'hokjes' te creëren. Overlap tussen vraagstukken en doelgroepen zijn alleszins mogelijk.

3.3 Match tussen behoefte en aanbod

In het onderzoek bleek het voor respondenten erg moeilijk om een indicatie aan te geven van de omvang van de verschillende cliëntgroepen. Wanneer we echter de behoefte afzetten tegen het netwerk aan cliëntondersteuners ontstaat het volgende beeld:

- SMWO richt zich op alle ondersteuningsvragen voor alle doelgroepen. Echter van oudsher ligt de focus meer op mensen met een verstandelijke beperking en gezinnen, ook de doelgroep ouderen en mensen met een lichamelijke beperking is hier goed in beeld. Vanuit het maatschappelijk werk zijn ook mensen met een lage SES relatief goed in beeld/ bekend met maatschappelijk werk.
- HerstelTalent richt zich op alle ondersteuningsvragen van mensen met een psychische kwetsbaarheid/ zorg mijddend karakter.
- Eva Regelt richt zich als mantelzorgmakelaar op mantelzorgers.
- Casemanagers van de Zeeuwse Zorgschakels hebben een heel specifieke opdracht voor mensen met dementie (hoewel geen onafhankelijke cliëntondersteuner, vervullen zij hierin vaak wel een belangrijke rol)
- Trajectbegeleiding/ bemoeizorg van het Leger des Heils richt zich op zorgmijders en op jeugdigen/jongeren met probleemgedrag.
- Resteert de groep jongeren (zonder beperking) en personen met een niet-westerse achtergrond als een tweetal doelgroepen waarvoor relatief beperkt aanbod aanwezig lijkt te zijn en die zich waarschijnlijk ook minder snel zelf zullen melden met een vraag. Dat laatste geldt deels ook voor de groep mensen met een lage SES die soms door schaamte de weg naar hulpverlening ook niet altijd vinden dan wel zoeken.

4. Bekendheid met cliëntondersteuning

In de vorige hoofdstukken stond de organisatie van cliëntondersteuning in de Oosterschelderegio centraal net als de verwachte behoefte aan ondersteuning vanuit inwoners. In dit hoofdstuk willen we stilstaan bij het onderwerp bekendheid met cliëntondersteuning en de mogelijkheden om dit te vergroten.

Dit was geen oorspronkelijke vraag aangaande het onderzoek, maar is in gezamenlijkheid met de verschillende stakeholders wel verkend om zorg te dragen dat de verschillende doelgroepen ook daadwerkelijk bereikt worden.

4.1 Definitie cliëntondersteuning

Uit de interviews en focusgroepen is een duidelijk antwoord naar voren gekomen op de vraag hoe de relevante actoren aankijken tegen cliëntondersteuning. Een aanzienlijk deel van de respondenten kent de term onafhankelijke cliëntondersteuning niet, de organisatie SMWO kennen zij wel. Het onderscheid tussen maatschappelijk werk en cliëntondersteuning is veelal niet helder, maar het beeld is wel 'de klant wordt geholpen' dus dat is positief.

Door professionals die betrokken zijn bij cliëntondersteuning wordt ook aangegeven dat het verschil tussen maatschappelijk werk en onafhankelijke cliëntondersteuning vaak moeilijk te maken is. Als het gaat om cliënten met een meer complexe ondersteuningsvraag, wordt cliëntondersteuning in veel gevallen als beter passend gezien. Daarentegen zijn er ook specifieke vraagstukken waarbij maatschappelijk werkers inhoudelijk meer kennis hebben en daardoor logischer zijn om in te zetten (als voorbeeld mediation bij scheidingen). Juist in een netwerkorganisatie is een 'harde' scheiding minder noodzakelijk, ervan uitgaande dat partijen elkaar en elkaars expertise goed kennen en weten te vinden.

Ten slotte is de term 'onafhankelijke cliëntondersteuning' voor menig respondent een struikelblok. In de interviews wordt meermaals aangegeven dat de term niet bijdraagt aan de bekendheid. Daarnaast zou het volgens hen, door de term 'cliënt', zorgen voor een hogere drempel om ondersteuning in te roepen.

4.2 Bekendheid vergroten op drie fronten

Om de bekendheid voor cliëntondersteuning te vergroten zijn er drie typen partijen op wie de regio zich zou kunnen richten, namelijk:

1. Professionals (verwijzers) die dichtbij OCO staan en zelf ook delen van cliëntondersteuning uitvoeren in hun dagelijks werk;
2. Verwijzers die verderaf staan, zoals informele cliëntondersteuners maar ook politie, huisartsen, woningbouwvereniging etcetera;
3. Inwoners zelf.

We gaan achtereenvolgens op deze verschillende groepen in.

1. Professionals als verwijzers (dichtbij)

Voor deze groep geldt dat uit het onderzoek is gebleken dat samenwerking tussen dit type partijen en de OCO van SMWO over het algemeen goed is. Mensen kennen elkaar aardig goed en weten elkaar te vinden. Op het gebied van bekendheid lijkt hier relatief weinig te winnen.

2. Verwijzers verder weg

Voor de groep verwijzers die verder weg staan van de cliëntondersteuning geldt dat zij zich bewuster zouden kunnen worden van de rol die zij hebben in het signaleren van de behoefte aan cliëntondersteuning. Middels 'kennis-sessies', 'rode-vlaggen-lijst' (wanneer kan cliëntondersteuning gewenst zijn) en informele contacten kan hieraan gewerkt worden. Vooral positieve ervaringen vanuit een verwijzer met een inwoner die goed geholpen is door OCO kunnen bijdragen aan meer bekendheid en positieve beeldvorming. Ook aan de hand van de behoeften die in beeld zijn gebracht en die staan beschreven in hoofdstuk 3 kan gericht in gesprek worden gegaan met vindplekken (verwijzers) om hen bewust te maken van specifieke vraagstukken die kunnen leven bij doelgroepen.

3. Inwoners zelf

Voor veel inwoners is de term cliëntondersteuning helemaal niet herkenbaar en bovendien niet 'interessant' op het moment dat er geen actuele vragen spelen. Voor inwoners die zichzelf melden bij zorg- en ondersteuning geldt dat zij via 'professionals als verwijzer' of 'vindplekken als verwijzer' vaak wel terecht komen bij OCO maar er is ook een groep inwoners die zelf niet weet dat zij een vraag hebben waarvoor het legitiem is om hulp te vragen bij bijvoorbeeld OCO.

OCO zou voor die inwoners als heel laagdrempelig startpunt kunnen fungeren om ondersteuning verder in te vullen. Door middel van frequente communicatie en ervaringsverhalen, bijvoorbeeld gekoppeld aan de behoefte van inwoners (zie bijlage 3) kan hierop heel gericht worden ingespeeld.

Daarnaast kan worden overwogen om voor specifieke doelgroepen outreachend OCO in te zetten, wanneer de inschatting vanuit de regio is dat er doelgroepen zijn met een latente behoefte die (nog) niet bereikt worden door de eerdergenoemde kanalen en waarbij ondersteuning kan leiden tot eerdere ondersteuning (preventief).

"Bijna iedere week komen we mensen tegen die niet van het bestaan afwisten. Dit zijn echt mensen die hier wel baat bij kunnen hebben. Er zijn sowieso veel mensen die behoefte hebben aan een vraagbaak"

- Respondent uitvoerder cliëntondersteuning

5. Conclusies en aanbevelingen

In het onderzoek hebben we stil gestaan bij de invulling van OCO in de Oosterschelderegio. Allereerst hebben we ingezoomd op de manier waarop cliëntondersteuning in de regio georganiseerd is. Daaruit is naar voren gekomen dat er een beperkt aantal partijen is dat een specifieke opdracht heeft voor de invulling van onafhankelijke cliëntondersteuning. SMWO is hierin veruit de grootste partij.

Netwerk

Daarbij geldt dat doorloop tussen maatschappelijk werk en onafhankelijke cliëntondersteuning zorgt voor onduidelijkheid bij inwoners en verwijzers, maar anderzijds ook bij kan dragen aan de invulling van netwerksamenwerking die in de regio wordt georganiseerd. In de regio zijn namelijk naast de organisaties met een specifieke opdracht voor cliëntondersteuning ook diverse organisaties met 'aspecten' van cliëntondersteuning die een rol spelen bij de ondersteuning aan inwoners.

Er zijn daarnaast diverse organisaties die als verwijzer een rol hebben in dit netwerk door te signaleren en tijdig aan de bel te trekken bij cliëntondersteuners. Samenwerking tussen deze verschillende partijen vanuit de diverse rollen werkt al enigszins in de regio, maar kan meer 'verdieping' krijgen door de opdracht van cliëntondersteuners nader te omschrijven.

Rollen van cliëntondersteuning

De opdracht van cliëntondersteuners zou volgens de respondenten in dit onderzoek zijn: het op orde brengen van het leven van de inwoner bij een afgebakende vraag. Het is 'jezelf overbodig maken' doordat de inwoner het weer zelf kan. Cliëntondersteuning is daarna altijd beschikbaar voor als een inwoner weer even een 'duwtje' nodig heeft op zijn/haar eigen weg (waakvlamcontact). Als er langdurige en structurele ondersteuning nodig is, is dit geen taak voor cliëntondersteuning maar voor begeleiding. Dit leidt tot de rollen: vraagverheldering, wegwijzer en belangenbehartiger.

Behoefte aan cliëntondersteuning

Als we kijken naar de behoefte dan ontstaat het beeld dat langs verschillende lijnen kan worden gekeken. Enerzijds geldt dat leefdomeneinen kunnen leiden tot verschillende typen vraagstukken, dit kan variëren van wonen tot daginvulling en sociale relaties. Anderzijds kan een specifieke doelgroep vragen om specifieke deskundigheid/expertise dan wel tot een heel specifiek vraagstuk op een levensgebied. Als we deze twee assen met elkaar combineren komen we tot de conclusie dat er met name voor de volgende groepen nog in mindere mate aanbod aanwezig lijkt te zijn in de regio: jongeren (zonder specifieke beperking), niet-westerse immigranten en mensen met een laag SES. Voor de groep van niet-westerse immigranten geldt dat er in het informele circuit wel enig ondersteuningsaanbod te vinden is, maar dat hier de vraag geldt of dit aanbod voorziet in de ondersteuningsbehoefte en of deze groep voldoende in zicht is binnen het netwerk.

Qua bekendheid kan worden geconcludeerd dat de term cliëntondersteuning tot veel onduidelijkheid leidt. Want inwoners voelen zich lang niet altijd cliënt. En ook verwijzers, met name zij die wat verderaf staan van het sociaal domein, herkennen deze term niet en signaleren daarom lang niet altijd de behoefte (en mogelijkheid tot) cliëntondersteuning. Ook het aspect van kostenloosheid is vrijwel onbekend. Bij professionals die in het netwerk actief zijn is er veel meer bekendheid en samenwerking met cliëntondersteuning.

Aanbevelingen

- Versterk de netwerksamenwerking door kennisuitwisseling en informele contacten in het netwerk te faciliteren;
- Beschrijf duidelijk de opdracht voor onafhankelijke cliëntondersteuning binnen het gehele netwerk;
- De term cliëntondersteuner is niet herkenbaar, heroverweeg deze;
- Richt je in het kader van bekendheid met name op 'vindplekken en verwijzers verderaf' zij kunnen met name in het signaleren een belangrijke rol spelen. Gebruik hierbij eventueel ook de specifieke behoefteprofielen uit dit onderzoek;
- Heb daarnaast bij de communicatie ook aandacht voor doelgroepen die moeilijk de weg naar ondersteuning weten te vinden. Gebruik bijvoorbeeld de behoefteprofielen om specifieke communicatie hierop te richten;
- Verken (in de praktijk) of het aanbod voldoende aansluit bij de behoefte van een aantal specifiek genoemde doelgroepen. Organiseer zo nodig extra aanbod;
- Overweeg om outreachend cliëntondersteuning in te zetten voor specifieke doelgroepen die wellicht zelf de weg naar cliëntondersteuning niet zoeken/vinden maar waarbij wel 'urgente' vraagstukken spelen.

Bijlage 1: Respondenten semigestructureerde interviews

De volgende personen hebben deelgenomen aan de semigestructureerde interviews:

| Organisatie | Naam |
|---|-------------------------|
| Gemeenten | |
| Noord-Beveland | Brenda Paauwe |
| Tholen | Emmy Bakx |
| Reimerswaal | Jan de Vlieger |
| GR de Bevelanden (klantmanager) | Soraya Pongajow |
| GR de Bevelanden (medewerker W&I) | Marijke Franssen |
| Uitvoerders | |
| SMWO | Jolanda Appel |
| SMWO | Judith van Meeteren |
| HerstelTalent | Klazine Tuinier |
| Eva Regelt | Jolanda van de Boogaart |
| SMWO | Lianda Dijkwel |
| SMWO | Cristel Leeuwenhaag |
| Verwijzers | |
| Borsele (welzijn) | Mariëtte Platschorre |
| Leger des Heils | Agnes de Vries |
| Speciaal onderwijs | Theo van Bokkem (SPVO) |
| Politie | Moniek van IJsseldijk |
| Wijkverpleegkundige (Allevo) | Tamara Nolle |
| Wijkverpleegkundige (Allevo) | Jane Vroonland |
| Transferverpleegkundige ziekenhuis ADRZ | Petra Kopmels |
| CZW-bureau (maatschap. opvang) | Renske Fraanje |
| Inloopvoorzieningen Terweel | Mirjam Vreeke |
| CZ-zorgkantoor | José Franken |
| Zeeuwse Zorgschakels | Hanneke Weststrate |
| JGZ | Aukje van Ruiten |
| Clientvertegenwoordigers | |
| Ypsilon | Caroline Mobach |
| Anna zorgt | Hilde Wielaard |
| Zeelandnet/ BAR Kapelle (adviesraad) | Jacques Derksen |
| ZHCO | Peter Streefkerk |

Bijlage 2: Organisaties met aspecten van cliëntondersteuning

Zeeuwse Zorgschakels (casemanager dementie)

De casemanagers dementie voeren verschillende taken uit die raken aan cliëntondersteuning. Ondersteuning op alle aspecten wordt door de Zeeuwse Zorgschakels aangeboden voor zowel de dementerenden als voor de mantelzorgers door heel Zeeland.

Wijkverpleging

De wijkverpleging heeft bepaalde taken die raken aan cliëntondersteuning. Taken omtrent financiën, de dagstructuur en overige aspecten die komen kijken bij het zelfstandig kunnen blijven wonen zijn taken die behoren tot het werk van de wijkverpleegkundige. Ook hier is het ondersteunen van mantelzorgers onderdeel van het werk.

GR de Bevelanden / sociaal team

In het werk van GR de Bevelanden heeft het veel te maken met inwoners die 'buiten de boot zijn gevallen'. Deze mensen hebben bijvoorbeeld het werk verloren, waarna het op meerdere levensdomeinen niet goed loopt (tot situaties van dakloosheid, psychoses, etc.). GR de Bevelanden speelt in deze situaties een verwijzende en ondersteunende rol. De medewerker tracht het welzijn van de persoon in beeld te brengen en hier een positieve wending aan te geven, met name op het gebied van werk/inkomen (vrijwilligerswerk/dagbesteding).

Praktijkondersteuners huisarts (POH)

De poh'er GGZ doet in de regel een kort traject met de cliënt, denk hierbij aan maximaal vijf of zes contactmomenten. Wanneer er meer gevraagd is, heeft de poh'er een doorverwijzende rol. Daarnaast heeft de poh'er ook een belangrijke rol in het *onderhoudscontact*, een relatief nieuwe functie. Personen die bijvoorbeeld eerder in beeld waren bij Emergis houden contact met de poh'er. Daarnaast zijn er ook mensen die langer in beeld blijven; bijvoorbeeld omdat de wachtlijsten te lang zijn.

JGZ

Het JGZ (jeugdgezondheidszorg) geeft gezinnen met kinderen tussen de 0 en 19 jaar ondersteuning waar nodig, met name in het preventieve domein. Het gaat hier over ondersteuning omtrent voeding, opvoeding, gedragsproblemen. Daarnaast biedt het JGZ ondersteuning bij zorgen omtrent relaties, werk en financiën.

Speciaal onderwijs/SPVO

Het SPVO (Samenwerkingsverband Passend Voortgezet Onderwijs Oosterschelderegio) richt zich op het faciliteren van passend onderwijs voor de gehele regio. In deze ondersteuning gaat het met name om het aanvragen en vervolgens uitvoeren/faciliteren van bepaalde voorzieningen en mogelijkheden binnen de onderwijssetting.

Bemoeizorg/Leger des Heils (multiproblem)

In het geval van meervoudige problemen biedt het Leger des Heils ondersteuning bij verslaving, zingeving, eenzaamheid, psychische gesteldheid, financiën, justitie, enzovoorts. Vanuit een integrale benadering probeert het Leger des Heils ondersteuning te bieden aan de inwoners.

Emergis

Emergis is een instelling voor geestelijke gezondheidszorg. Uiteenlopende problemen als psychiatrische stoornissen, verslaving, veiligheid, huiselijk geweld en problemen op het gebied van wonen en werken worden hier behandeld. Emergis werkt vanuit de preventie, voert behandelingen uit, ondersteunt en biedt onderdak/opvang wanneer nodig.

Maatschappelijk werk

Het AMW ondersteunt mensen bij het oplossen van en het omgaan met problemen en verstoringen in hun functioneren. De hulpverlening zorgt ervoor dat de hulpvrager beter gaat functioneren en waar nodig worden de contacten met zijn of haar sociale omgeving verbeterd.

Bijlage 3: Doelgroepen en hulpvraag

Jongeren

Vragen omtrent...

- Wonen (bijv. hulp bij aanvragen huurtoeslag of zoektocht passende woonvoorziening)
- Intrede tot de arbeidsmarkt (passend werk)
- 18+ problematiek
- Eenzaamheid (versterkt door Corona)
- Drugsproblematiek; impact op andere domeinen: nood aan integrale benadering
- Uitstroom speciaal onderwijs: wat is de volgende stap?

“De jongeren zijn denk ik ook wel een grote groep (tussen de 18 en 30 jaar), die groep zien we echt als een gek groeien, het gaat dan bijvoorbeeld om drugsproblematiek. Maar als die aan de bel trekken, ben je vaak al te laat, het is zaak om hen eerder te bereiken.” – Respondent Gemeente

Ouderen (incl. dementie)

Vragen omtrent...

- Dementie
- Eenzaamheid (m.n. bij alleenstaande ouderen)
- Mantelzorgondersteuning (zie specifieke groep ‘mantelzorgers’)
- Regelzaken (organiseren begrafenis, moeite met afhandelen post en financiën, rolstoel aanvragen, PGB, etc.)
- Ondersteuning bij (versnellen) stap van thuis wonen naar verzorg/-verpleeghuis
- Invulling geven aan de dagbesteding

Ouders/gezin

Vragen omtrent...

- Ondersteunen van ouders bij kinderen met LVB; ‘wegwijzen’ en aanspreekpunt
- Ondersteuning bij zoektocht passend onderwijs/zorg
- Aanvragen bepaalde voorzieningen (Wmo, vervoer, etc.)
- Zoektocht naar hulp bij opvoedondersteuning
- Grote groep: jonge ouders

*“Specifiek in corona tijd zien we veel jonge gezinnen. Dat is nu de grootste groep. Ook hierbij afwisselende vragen; kinderen met een beperking die naar school gaan, dingen rond de 18 jaar problematiek, verschillende zaken aanvragen; dan gaat het vooral over vervoer, werk en zorg.”
- Respondent uitvoerder cliëntondersteuning*

NAH

Vragen omtrent...

- Met name *ondersteuning mantelzorger*
 - Praktische ondersteuning
 - Trainingen dementie voor mantelzorgers
- In kaart brengen mogelijkheden (bijv. dagbesteding)

GGZ/ trauma

Vragen omtrent...

- Met name echt *naast* iemand gaan staan
- Ondersteunen bij zoektocht naar vormen van dagbesteding
- Communicatie met andere partijen (belangenbehartiger)
- Eenzaamheid (versterkt door Corona) / voorkomen isolement
- Vertrouwen in hulpverlening versterken (tevens monitorende functie)
- Helpen om (na opname of forensische zorg) autonomie terug te krijgen
- Met name ook bij GGZ-problematiek, maar toch (semi)zelfstandig wonen

“Cliëntondersteuning kan helpen om weer zelf de keuzes te maken, autonomie terug te pakken. Dat is echt een hele grote stap voor mensen.” – Respondent verwijzer naar cliëntondersteuning

Lichamelijke beperking

Vragen omtrent...

- Wegwijzer in het zorglandschap (aanvragen zaken omtrent Wmo/Wlz/etc.)
- Exploreren mogelijkheden passend werk of dagbesteding
 - Dus leiden naar hetgeen wat passend is

Verstandelijke beperking/ LVB

Vragen omtrent...

- Wegwijzer in het zorglandschap (aanvragen zaken omtrent Wmo/Wlz/etc.)
 - Dus leiden naar hetgeen wat passend is
- Ondersteuning bij overige (lastige) formulieren en brieven
- Ondersteuning op verschillende domeinen in de vorm van belangenbehartiging en/of wegwijzen:
 - Ouderschap
 - Financiën
 - Werk/dagbesteding

Laag IQ en/of lage SES

Vragen omtrent...

- Wonen (bijv. hulp bij aanvragen huurtoeslag of zoektocht passende woonvoorziening)
- Werk & inkomen (praktische ondersteuning)
- Financiën
- Overige onderdelen waarbij (lastige) formulieren en brieven aan de orde komen

Mantelzorgers

Vragen omtrent...

- Praktische ondersteuning bij mantelzorgers van onder andere *dementerende mensen of zieke personen*.
 - Ondersteuning bij regelzaken, algemene vragen en ook belangbehartiging
- Integrale benadering (alle betrokkenen in beeld)
- Aandacht voor de mantelzorger (eenzaamheid voorkomen, lucht geven)
 - Niet enkel jongere personen zorgen voor oudere personen, dus niet leeftijdgebonden. Bijvoorbeeld ook ouders die zorgen voor hun kinderen.

“Bijvoorbeeld bij personen met dementie, dan heeft een OCO'er vooral een rol ter ondersteuning van de mantelzorger. De trainingen dementie van het SMWO zijn hier heel erg helpend in bijvoorbeeld” – Respondent verwijzer naar cliëntondersteuning

Personen met een niet-westerse achtergrond (na inburgering)

Vragen omtrent...

- Ondersteuning bij praktische zaken (lezen brieven, formulieren invullen, financiën, etc.)
- Ondersteunen/belangenbehartiging bij (moeilijke) gesprekken
- Verwijzen naar extra ondersteuningsmogelijkheden (indien relevant)



De meedenker: een persoonlijke gids in ondersteuning

Meedenker - gids – wegwijzer – bondgenoot

Cliëntondersteuning biedt burgers:

- onafhankelijke informatie
- advies en zicht op mogelijkheden
- regelhulp

In hun zoektocht naar:

- passende zorg en/of
- ondersteuning

Meedenkers (cliëntondersteuners) helpen bij:

- het verhelderen van de hulpvraag
- meedenken over oplossingen in de eigen omgeving en/of daarbuiten
- aanvragen van voorzieningen

Er zijn informele en formele meedenkers/cliëntondersteuners:

- Informeel > vrijwilliger & ervaringsdeskundige
- Formeel > beroepsmatige, betaalde professional

Inhoud:

Pag 1: Cliëntondersteuning biedt burgers...

Pag 2: Taken en werkzaamheden

Pag 4: Bagage

Pag 5: Kompas van de meedenker/cliëntondersteuner

Pag 6: Indicaties voor op- & afschalen

Noot:

Voor communicatie naar inwoners is gekozen voor de term 'meedenker' in plaats van cliëntondersteuner

Koploperproject Cliëntondersteuning (SWVO)

Gentijana Shala (SWVO), Sonja Nossent en Ruth de Bruin (ZeelandBruist), 27-05-2020

Basis: Werksessies 'Taakomschrijving Cliëntondersteuning' 20 en 23 januari 2020

Update februari 2021



De meedenker, een persoonlijke gids in ondersteuning

Taken en werkzaamheden

Typering van gezamenlijke en specifieke taken en werkzaamheden van formele en informele **meedenkers (cliëntondersteuners)**. In de praktijk zal het takenpakket van een meedenker bestaan uit een selectie van hieronder genoemde taken en de informele meedenker zal deze naar vermogen uitvoeren.

| Specifieke taken Formele meedenker | Taken Informele & Formele meedenker | Specifieke taken Informele meedenker |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Op maat vorm (blijven) geven aan zorg&welzijn voor cliënt • Integraal plan maken met cliënt • Met cliënt reflecteren op zijn/haar leven • Inschakelen informele meedenker waar mogelijk • (Her)indicaties en beschikkingen regelen • Kennis toepassen: wet&regelgeving rondom zorg&welzijn • Wetoverstijgend verwijzen • Bewaken voortgang • Vastleggen/registreren • Maatwerk (kunnen) bieden bij: <ul style="list-style-type: none"> - generalistische, - specialistische - complexe vraagstukken | <p>Aanspreekpunt (ook voor naasten)</p> <p>Actief luisteren</p> <p>Huisbezoek</p> <p>Voorlichting & ondersteuning</p> <p>Verduidelijken vragen en ondersteuningsbehoefte</p> <p>Meedenken</p> <p>Vertalen problemen in oplossingen</p> <p>Netwerk cliënt in kaart brengen, benutten en versterken</p> <p>De weg wijzen in zorg&welzijn</p> <p>Vertalen jargon in begrijpelijke taal</p> <p>Helderheid geven wie wat doet</p> <p>Veilige basis bieden, rust brengen</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Cliënt informeren over mogelijkheden van zorg&welzijn en de geldende regels • Praktisch helpen en regelen • Informatie ordenen en start vormgeving plan • Beetje meedoen (ADL) • Administratieve regelzaken • (Deel)overzicht houden • Signaleren/rapporteren knelpunten • Hulp vragen/doorverwijzen naar formele meedenker • In eigen omgeving bekendheid geven aan bestaan van CLIO |



| | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Adviseren over mogelijkheden• (Totaal)overzicht houden• Hulp bij klacht, geschil, bezwaar, beroep• Coördineren samenwerking tussen verschillende partijen• Reflectie en intervisie met collega's, bij- en nascholing | <p>Zo nodig belangenbehartiging</p> <p>Regie bij cliënt laten</p> <p>Hulp bij:</p> <ul style="list-style-type: none">- maken afspraken- voorbereiding, verwoorden/woordvoering gesprekken- aanvragen indicaties en voorzieningen- wachtlijstbemiddeling- passende mogelijkheden voor zorg&welzijn aanreiken en regelen <p>Verwachtingen managen bij cliënt, gemeente, zorgaanbieders</p> <p>Inspelen op veranderende zorgvraag</p> <p>Signaleren op/afschaalementen</p> <p>Verbinden tussen het bestaande en het nieuwe, warme overdracht naar...</p> <p>Samenwerken met partners in veld</p> | |
|--|---|--|



De meedenker, een persoonlijke gids in ondersteuning

Bagage

Bagage waar een cliëntondersteuner over beschikt: kennis, vaardigheden en kwaliteiten.

| Formele meedenker | Informele & Formele meedenker | Informele meedenker |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Professionele houding • Brede/diepe kennis van meerdere: <ul style="list-style-type: none"> - beperkingen - doelgroep(en) - wetten - levensgebieden • Analytisch vermogen | <p>Kennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mensenkennis -Aanbod zorg&welzijn (sociale kaart) -Wet- en regelgeving sociaal domein <p>Vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gespreksvaardigheden: actief luisteren, samenvatten, doorvragen, checken begrip cliënt, zaken bespreekbaar maken etc -Afstemmen op cliënt -Verbindend (naast cliënt), connecties maken -Oog voor eigen tempo cliënt -Omgaan met conflicterende belangen <p>Kwaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geduldig, positief, oordeelloos, tactvol, empathisch - Besef van effect beperking op iemands dagelijks leven - Respectvol omgaan met frustratie cliënt - Stelt zich op als partner tot cliënt, diens mantelzorger(s) en andere clio's -Respect voor eigen regie en privacy van client -Bewust van onafhankelijke positie | <ul style="list-style-type: none"> • Snel bereikbaar en beschikbaar, ook buiten kantooruren • Kennis van: <ul style="list-style-type: none"> - lokaal netwerk - enkele levensgebieden - evt specifieke doelgroep • Mogelijk ervaringsdeskundig |

Levensgebieden: Zorg, Onderwijs, Wonen, Werk, Opvoeden, Opgroeien, Samenleven, Veiligheid, Inkomen, Welbevinden, Financiën

Wetten o.a.: Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), Jeugdwet (Jw), Participatiewet, Wet Langdurige Zorg (Wlz), Wet Zorg&dwang



De meedenker, een persoonlijke gids in ondersteuning

Kompas van de meedenker/cliëntondersteuner

Een meedenker beschikt over een kompas om goede afwegingen te maken tussen belangen en tegenstrijdigheden die dit werk (soms) met zich meebrengt.

Er bestaat geen perfecte meedenker: werk met elkaar samen, dat levert op!

Informele en formele meedenkers:

- **Zorgen voor kwaliteit van relatie met de cliënt:**

- Ik zet de klant centraal
- Ik sta naast de cliënt, dichtbij
- Ik praat met en niet over cliënt
- Ik respecteer privacy cliënt en ook mijn eigen grenzen
- Ik zoek een ingang voor verbinding
- Onze relatie is gelijkwaardig en ik neem het niet van de cliënt over
- Ik ben onafhankelijk
- Ik heb oog voor eigen tempo cliënt
- Ik bouw aan vertrouwen met de cliënt, zijn omgeving en alle betrokkenen

- **Creëren optimale omstandigheden voor cliënt zodat die de regie (her)pakt:**

- Ik beweeg flexibel mee
- Ik betrek mensen die er toe doen
- Ik steun cliënt én zijn omgeving
- Ik richt mij op behoeften (vraag achter de vraag)
- Ik kijk naar alle levensgebieden (integraal)
- Ik neem de eigen waarneming van de cliënt als uitgangspunt en ik benoem wat mogelijk en reëel is en geef keuzevrijheid/autonomie
- 'Kan niet bestaat niet' (creatief denken en vasthoudendheid)
- Ik benut mijn gevoel, intuïtie en verstand om te handelen

- **Stellen vragen aan zichzelf en de cliënt:**

1. Wat is hier aan de hand?
2. Wat is hier nodig?
3. Kan ik dat bieden?
4. Welke waarde voeg ik toe?
5. Wat wilt u dat ik doe & niet doe?

- **Checken:**

1. Ben ik in contact?
2. Ontstaat er, door mijn aanwezigheid en handelen, rust en beweging bij cliënt?
3. Doe ik de goede dingen voor de cliënt en voor het geheel? (zelf- en samenredzaamheid)
4. Heb ik een open mind voor mensen en hun problematieken (aannames, vooroordelen)?
5. Wanneer uit handen geven?
6. Ben ik onafhankelijk?
7. Medicaliseer ik niet onnodig?
8. Is mijn handelen: effectief, efficiënt, ethisch en zo eenvoudig mogelijk?



De meedenker, een persoonlijke gids in ondersteuning

Indicaties voor op- & afschalen

| Opschalen: eigen netwerk > (in)formele meedenker indien: | Opschalen: informele > formele meedenker indien: | Afschalen: formele > informele meedenker indien: |
|--|---|--|
| Netwerk: | De casus: | De casus: |
| <ul style="list-style-type: none"> - ontbreekt - geen antwoord op vragen van naaste - geen zicht op behoeften van naaste - is handelingsverlegen - weet de weg in zorg&welzijn niet - onbekend met vergoedingen, eigen bijdragen, zorgverzekering etc - niet in staat aanvraag in te dienen - kan niets behulpzaam bieden - geniet geen vertrouwen bij cliënt - is overbelast - vindt opschalen noodzakelijk - ervaart: 'dit kunnen/willen wij (op onderdelen) niet (meer) doen' | <ul style="list-style-type: none"> - is ingewikkeld, meervoudige vraagstukken - vergt specialisatie (doelgroep) - vergt integrale aanpak (diverse wetten) - veroorzaakt last voor gemeente - gaat over van wenselijke naar noodzakelijke zorg <p>De cliënt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - veiligheidsrisico voor zichzelf of omgeving - heeft klachten, geschil, bezwaar, beroep met instantie(s) - is niet geholpen ondanks hulp&zorg <p>De informele meedenker:</p> <ul style="list-style-type: none"> - heeft onvoldoende bagage - ervaart: 'ik kan/wil (onderdelen van) deze casus niet (meer) doen' - betreft formele meedenker voor advies/aanvullende hulp - vindt opschalen noodzakelijk | <ul style="list-style-type: none"> - is lichter, makkelijker, overzichtelijker geworden - betreft inmiddels vooral hulp voor dagelijkse activiteiten <p>De cliënt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - heeft vertrouwen in informele meedenker - geeft aan dat formele meedenker overbodig is <p>De formele meedenker:</p> <ul style="list-style-type: none"> - heeft vertrouwen in informele meedenker (kwaliteit geborgd) - is niet buiten kantoor tijden bereikbaar en beschikbaar - betreft informele meedenker voor passende hulp - ervaart: 'ik ben hier (op onderdelen) niet (meer) nodig' |

Altijd: warme overdracht

Informeel waar het kan, formeel waar het moet

Op/afschalen kan ook op onderdelen van een casus

Funcieprofiel informele en formele cliëntondersteuners

Onafhankelijke cliëntondersteuning kan worden gezien als een middel om het stel van zorg en welzijn in een gemeente te verbeteren. Door cliëntondersteuning kunnen inwoners hun vraag of behoefte namelijk duidelijk formuleren, waardoor zorg en ondersteuning beter aansluit.

Er zijn verschillende cliëntondersteuners actief, zowel informele als formele. Veel gemeenten hebben de wens om naast formele (beroepsmatige) cliëntondersteuners ook informele cliëntondersteuners in te zetten. Het gaat dan om vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. Hierbij is het belangrijk dat duidelijk is wel taken wel of niet bij een informele cliëntondersteuner belegd kunnen worden. Om dit overzichtelijk te maken, zijn drie functieprofielen opgesteld: (1) vrijwilliger, (2) ervaringsdeskundige, en (3) formele cliëntondersteuner.

Informele cliëntondersteuners

Tot de informele cliëntondersteuners behoren vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. Een vaak genoemd voordeel van informele cliëntondersteuners in vergelijking met formele is dat ze zich goed kunnen inleven en de taal spreken van de cliënt. Ervaringsdeskundigen weten uit eigen ervaring hoe het is om met bepaalde problematiek te moeten leven. Ook vrijwilligers maken qua leeftijd of leefsituatie vaak deel uit van de directe sociale omgeving van de inwoner die hulp zoekt.

Een mogelijk pakket van taken van informele cliëntondersteuners, zie er als volgt uit:

- legt contact met potentiële cliënten;
- ondersteunt cliënten bij het in kaart brengen van hun vraag en behoeften;
- geeft cliënten advies en informatie;
- denkt met cliënten mee over ondersteuning bij praktische en administratieve taken;
- ondersteunt cliënten bij het opkomen voor hun belangen;
- ondersteunt cliënten voor bij, en/of na het keukengesprek;
- ondersteunt familieleden en/of mantelzorgers.

Vrijwilligers

Vrijwilligerswerk wordt eigenlijk al jaren uitgevoerd door gemotiveerde vrijwilligers. Denk hierbij aan ouderenadviseurs, cliënten- en familie organisaties, cliëntenbelangen organisaties, lotgenoten, mantelzorgers, maatjes, buddy's, etc. Zij kunnen op verschillende manieren en niveaus bijdragen. Nieuw voor deze groep is wel dat zij steeds vaker te maken krijgen met de uitgangspunten van de wet. De cliënt ervaart het contact met vrijwilligers meestal als laagdrempelig en vertrouwd. Hierdoor zijn ze vaak beter in staat om een ingang te vinden bij inwoners die niet snel zelf hulp zoeken.

| Taken | Kennis | Vaardigheden |
|---|--|----------------------------|
| Cliënt informeren over mogelijkheden zorg, welzijn en geldende regels | Lokaal netwerk | Meedenken |
| Zoeken naar oplossingen in eigen omgeving cliënt | Oog voor alle levensgebieden | Actief luisteren |
| Praktisch helpen en regelen | Aanbod zorg en welzijn (sociale kaart) | Oplossingsgericht |
| Administratieve zaken regelen | | Cliëntgericht |
| Signaleren/rapporteren knelpunten | | Alert zijn/goed observeren |

| | | |
|---|--|-------------|
| Indien nodig hulpvragen doorverwijzen naar formele cliëntondersteuner | | Samenwerken |
|---|--|-------------|

Informele cliëntondersteuning vindt altijd in georganiseerd verband plaats en valt onder de verantwoordelijkheid van een organisatie. Randvoorwaarden zijn hierbij van groot belang. Een informele cliëntondersteuner moet kunnen beschikken over voldoende begeleiding en ondersteuning, zodat hij/zij kan terug vallen op iemand. Om de kwaliteit van informele cliëntondersteuning te bewaren is het van belang dat gemeenten aandacht hebben voor deskundigheidsbevordering en kwaliteitsbewaking bij het maken van afspraken met aanbieders van informele cliëntondersteuning.

Ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen zijn mensen die zelf ervaring hebben (gehad) met herstel na een ontwrichtende gebeurtenis in hun leven, zoals een psychiatrische aandoening of een chronische ziekte. Daarin zij drie niveaus te onderscheiden:

- (1) mensen met ervaringen;
- (2) mensen met ervaringskennis. Zij hebben ervaring opgedaan en in uitwisseling met andere met vergelijkbare ervaring hebben zij kennis ontwikkeld op basis van analyse, zelfinzicht, ervaringen en/of andere bronnen;
- (3) ervaringsdeskundigen. Zij hebben via een opleiding vaardigheden ontwikkeld voor deskundige inzet van hun ervaringskennis.

Ervaringsdeskundigen worden vooral ingezet voor het omgaan met bepaalde problematiek. Daardoor zullen ze niet bij alle doelgroepen of voor alle levensgebieden werkzaam kunnen of willen zijn. Ze zijn juist gespecialiseerd in een bepaalde doelgroep of hebben veel kennis over bepaalde leefgebieden.

Ook bij ervaringsdeskundigen kan goede begeleiding vanuit een organisatie belangrijk zijn. Ervaringsdeskundigen kunnen namelijk zelf nog herstellende zijn of perioden van kwetsbaarheid ervaren, waardoor zij verminderd inzetbaar zijn.

| Taken | Kennis | Vaardigheden |
|---|--|---|
| Creëert een vertrouwensband met de cliënt en bouwt een samenwerkingsrelatie op | Voldoende kennis over de systeemwereld waarin de cliënt zijn/haar weg moet gaan vinden | Kan zich goed inleven en spreekt de taal van de cliënt |
| Nodigt uit tot dialoog | Brengt herstelkennis in | Kan goed gepaste oplossingen bedenken door eigen ervaringen |
| Faciliteert ruimte voor vertellen en onderzoeken eigen verhaal | Begrijpen hoe trauma's een zelfbeeld en wereldbeeld kunnen bepalen | Stelt de leefwereld van de cliënt centraal |
| Ondersteunt opbouw van zelfbesef en eigenwaarde | | |
| Ondersteunt bij het zoeken naar andere mogelijkheden voor hulp (binnen en buiten psychiatrie) | | |

Formele cliëntondersteuners

Formele cliëntondersteuners zijn professionals die zijn opgeleid om beroepsmatig de functie van cliëntondersteuner uit te oefenen. Ze zijn veelal HBO-opgeleid, bijvoorbeeld als sociaal werker, maatschappelijk werker, verpleegkundige of sociaal pedagogisch hulpverlener. Om kwaliteit te kunnen bieden is het van belang dat cliëntondersteuners hun kennis en kunde actueel houden. Ze zijn vaak ook ingeschreven bij een beroepsregister.

| Taken | Kennis | Vaardigheden |
|---|---|--|
| Op maat vorm geven aan zorg en welzijn van cliënt | Wet- en regelgeving rondom sociaal domein | Actief luisteren |
| Integraal plan maken met cliënt | Reflectie en intervisie door middel van bij- en nascholing. | Voorlichting en ondersteuning |
| Wet overstijgend verwijzen | Mensenkennis | Verduidelijken vraag- en ondersteuningsbehoeften |
| Maatwerk kunnen bieden bij complexe vraagstukken | Aanbod zorg en welzijn (sociale kaart) | Vertalen jargon in begrijpelijke taal |
| | Oog voor alle levensgebieden | Gespreksvaardigheden |

Het competentieprofiel van de cliëntondersteuner van SMWO sluit hier op aan.

Bovenstaande profielen zijn gebaseerd op de volgende bronnen:

- Werksessies Het Nieuwe Samenspel (Zeeland Bruist) en dialoogtafels (ZinExpert)
- Handreiking Movisie: "samenspel tussen formeel en informeel"
- Handreiking Movisie: "wat valt onder cliëntondersteuning en hoe biedt je het levensbreed aan?"

De meedenkgids

Informatie & Tips over cliëntondersteuning



Vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning zijn gemeenten verplicht om cliëntondersteuning te bieden aan hun inwoners. Cliëntondersteuning biedt burgers onafhankelijke informatie, advies en hulp in de zoektocht naar passende zorg of ondersteuning. Cliëntondersteuners helpen bij het verhelderen van de hulpvraag, denken mee over oplossingen in de eigen omgeving en helpen bij het aanvragen. We noemen cliëntondersteuners daarom 'meedenkers'.

In de periode 2019 tot en met 2020 hebben de gemeenten in de Oosterschelderegio, samen met partners in het veld, gewerkt aan de doorontwikkeling van cliëntondersteuning. Door deelname aan het project Koploper Cliëntondersteuning van Movisie en met financiering vanuit Ministerie VWS, is in de Oosterschelderegio ingezet op de volgende opgaven:

- › Verbeteren van de samenwerking tussen informele en formele cliëntondersteuning
- › Verbeteren van de vindbaarheid van cliëntondersteuning
- › Borgen van de onafhankelijke positie van cliëntondersteuning.

Deze meedenkgids is een opbrengst van het Project Koploper Cliëntondersteuning in de Oosterschelderegio. De gids bevat nuttige informatie en tips die zijn verzameld gedurende het project, die we graag met jullie delen! We delen tips en informatie over o.a. het organiseren van cliëntondersteuning, communiceren over cliëntondersteuning, het betrekken van inwoners, etc.

Daarmee hopen we dat de opbrengsten van het project gemakkelijk een weg vinden naar de praktijk en daar worden ingezet om cliëntondersteuning verder te versterken. We wensen iedere gebruiker daarbij veel succes!

Februari 2021, Het Projectteam,
*Karin Jonker, Gentijana Shala, Lenet Verzijl
en Naomi de Smit*

*M.m.v. Ruth de Bruin en Sonja Nossent (ZeelandBruist) &
Rijna Witte en Anezka van de Weg (Zin Expert)*

Wat is cliëntondersteuning & wat doen cliëntondersteuners?

Tijdens het project zijn een definitie, visie en missie vastgesteld voor cliëntondersteuning in de Oosterschelderegio. Onderstaande documenten staan op het platform ZeelandZorgtSamen onder 'Publicaties'.

> Definitie, visie en missie

Daarnaast is ook gewerkt aan een overzicht van taken en werkzaamheden (functieprofiel), criteria voor op- en afschalen en persona's van formele en informele (vrijwilligers) cliëntondersteuners. Dit is in samenwerking met verschillende lokale partijen gedaan.

> Overzicht van taken en werkzaamheden (functieprofiel)

> Persona's

Inwoners en cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning is beschikbaar voor alle (kwetsbare) inwoners die het nodig hebben. Het is daarom van belang inwoners te informeren en te betrekken.

Wil je inwoners betrekken bij de organisatie van cliëntondersteuning? Bekijk dan:

> Handreiking Movisie: hoe betrek je inwoners?

> Inwoners betrekken met de Methode Jet (Movisie)

Communiceren over cliëntondersteuning

We hebben een communicatie-toolkit ontwikkeld. De gemeenten en in de Oosterschelderegio werkzame partners zetten de toolkit in om cliëntondersteuning bekender te maken en de term 'meedenker' te introduceren. We juichen het echter zeker toe als andere gemeenten of regio's er ook gebruik van maken!

> De communicatie-toolkit Koploper. Vraag de toolkit aan!

Naast de eigen communicatietoolkit laten wij ook graag andere landelijke ideeën zien:

> Communicatiecampagne & Co

> Schakel een meedenker in (filmpje over cliëntondersteuning)

Aanbieders van cliëntondersteuning

Verschiede partijen bieden Cliëntondersteuning. Zie de website www.meedenkerszeeland.nl voor contactgegevens in Zeeland.

Organiseren van onafhankelijke cliëntondersteuning

Voor het organiseren van onafhankelijke cliëntondersteuning heeft Movisie verschillende handreikingen uitgebracht. Deze staan hieronder vermeld:

> Hoe organiseren en versterken we cliëntondersteuning in onze gemeente? (Stappenplan)

> Wat rekenen we tot onafhankelijke cliëntondersteuning en hoe bieden we het levensbreed aan? Hoe breng je zelf het aanbod in kaart? (Handreikingen)

> Dilemma's rond en afbakening van cliëntondersteuning (Spel voor een goed gesprek over onafhankelijke cliëntondersteuning)

> Hoe zorgen we voor goed samenspel tussen professionele cliëntondersteuners en vrijwilligers? (Handreiking met Tools)

> Hoe ondersteunen en faciliteren we organisaties die met vrijwilligers werken? (Infographic & Tips voor gemeenten)

Training van vrijwilligers tot cliëntondersteuners

Voor de Oosterschelderegio heeft SMWO een basistraining voor vrijwilligers ontwikkeld. In de basistraining komen de volgende thema's voor: Wet- en regelgeving, Communicatie via LSD, Grenzen en Behoeften en Doelgroepen.

Naast deze training vermelden we ook graag andere trainingen in Zeeland:

> Trainingen van Zorgbelang Zeeland-Brabant

Kennis- en ervaringenplatforms, websites en tools voor cliëntondersteuners

Tijdens ons koploper project hebben we verschillende websites, platforms ontdekt waar veel en goed bruikbare informatie te vinden is voor cliëntondersteuners, maar ook voor anderen met wie zij samen werken!

> Regioplatform ZeelandZorgtSamen

> www.1sociaaldomein.nl

> www.anderehanden.com

> www.movisie.nl → zoek op 'cliëntondersteuning' en 'cliëntondersteuners'

> www.bcmb.nl

> www.bordjevol.nl

> www.hoestie.nl

> www.wehelpen.nl

> www.mijnpositievegezondheid.nl