



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Publicatieoverzicht

Clïëntondersteuning



Colofon

Auteur: Rob de Boer, Anne-Marie van Bergen

Datum: januari 2016



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Catharijnesingel 47, 3511 GC, Utrecht

Postbus 19129, 3501 DC, Utrecht

Telefoon 030 789 20 00

info@movisie.nl, www.movisie.nl

Inhoud

Handreikingen	4
Handreiking Cliëntondersteuning (update mei 2014)	4
Handreiking Onafhankelijke Cliëntondersteuning Wlz 2015	6
Handreiking Integrale Cliëntondersteuning	7
Zelftest Cliëntondersteuning voor gemeenten	9
Informatiekaarten/factsheets	10
Informatiekaart Cliëntondersteuning (o)ggz vanaf 2015	10
Informatiekaart Cliëntondersteuning Ouderen	11
Cliëntondersteuning in de nieuwe Wmo	12
De rol van ervaringsdeskundigen in cliëntondersteuning	13
Onafhankelijke cliëntondersteuning	14
Factsheet Cliëntondersteuning Wet langdurige zorg (Wlz)	14
Het Steunpunt GGz. Van, voor en door... jou, mij en u!	15
Praktijkvoorbeelden	16
Maatschappelijke ondersteuning in Dordrecht	16
Cliëntondersteuning en MEE in Dordrecht in 2015	17
Het gesprek in gemeente Zeist	18
Toegang, vraagverheldering en cliëntondersteuning in Zeist	19
Gewoon DOEN! In Parkstad Limburg	20
Parkstad Limburg, MEE en cliëntondersteuning in de aanloop naar 2015	21
Samen DOEN in de buurt in Amsterdam	22
Krijgen Samen DOEN-teams in Amsterdam een vervolg in 2015?	23
't Loket in Goirle	24
't Loket in Goirle op volle sterkte	25
MEE en gemeente: cliëntondersteuning in 2015 en verder	26
Overige publicaties	27
Inspiratiedocument cliëntondersteuning	27
Bestuurlijke afspraken VWS, VNG en MEE Nederland voor de transitie van de cliëntondersteuning	28
Samenwerkingsafspraken bij cliëntondersteuning voor ouderen	29
Beroepscode Beroepsvereniging van cliëntondersteuners voor mensen met een beperking	30
Beroepsprofiel Beroepsvereniging van cliëntondersteuners voor mensen met een beperking	31



Publicatieoverzicht cliëntondersteuning

Door de decentralisaties in 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van onafhankelijke cliëntondersteuning. Veel gemeenten zijn nog druk bezig om ook deze functie een goede plaats te geven in het sociaal domein. Om gemeenten hierin te ondersteunen, hebben wij een selectie gemaakt van 27 publicaties over cliëntondersteuning. Dit overzicht biedt gemeenten, en andere betrokken partijen, een uitgangspunt om de cliëntondersteuning lokaal verder vorm te geven.

Het overzicht is zo opgemaakt dat er per publicatie een aantal kerngegevens en een korte beschrijving worden gegeven. Waar mogelijk hebben we directe weblinks ingevoegd naar de publicatie. De publicaties zijn gerangschikt op categorie: handreiking, informatiekaart/factsheet, praktijkvoorbeeld etc.

De selectie bevat recente, maar ook iets oudere publicaties. Bij de oudere publicaties is het wettelijk kader uiteraard achterhaald. We hebben er toch voor gekozen een aantal van deze documenten op te nemen in de lijst omdat de basisprincipes van cliëntondersteuning grotendeels hetzelfde blijven. Deze publicaties hebben ook nu nog meerwaarde bij het nadenken over, en vormgeven van, cliëntondersteuning in gemeenten.

Handreikingen

Handreiking Cliëntondersteuning (update mei 2014)

Datum	Mei 2014
Bron	Transitiebureau Wmo (Bureau HHM)
Aard v/d publicatie	Handreiking
Doelgroep	Gemeenten
Aantal pagina's	73
Link	vng.nl

In het kort

De handreiking heeft als doel om gemeenten te ondersteunen bij het invullen van de nieuwe taken op het gebied van cliëntondersteuning, en het vormgeven van de bestuurlijke afspraken, die in februari 2014 zijn gemaakt door de minister van VWS, de VNG en MEE NL. De hoofdtekst wordt ondersteund door kaders waarin concrete voorbeelden gegeven worden. De publicatie geeft een goede basis voor lezers met weinig kennis van cliëntondersteuning. Een groot deel gaat echter in op een situatie die niet meer aan de orde is, nl de transitie MEE middelen.

De Handreiking Cliëntondersteuning bestaat uit twee delen:

- * Deel 1: Hoofdstuk 1 – 3. Dit deel gaat in op de nieuwe opdracht aan gemeenten op het gebied van cliëntondersteuning in brede zin (alle doelgroepen). De mogelijkheden voor gemeenten om dit vorm te geven, worden uitgebreid beschreven.
- * Deel 2: Hoofdstuk 4 – 5. Dit deel gaat specifiek in op de transitie van de middelen voor mensen met een beperking (MEE middelen).

Inhoud handreiking

In hoofdstuk 1 gaat de publicatie in op de nieuwe opdracht aan gemeenten op het gebied van cliëntondersteuning zoals geformuleerd in de Wmo 2015. Deze taak is immers prominenter en uitgebreider geformuleerd dan in de Wmo die in 2007 in werking trad.

Hoofdstuk 2 beschrijft de achtergronden van cliëntondersteuning. Waarom is cliëntondersteuning belangrijk? Hierin ligt de nadruk op het belang van cliëntondersteuning voor mensen die hun hulpvraag zelf niet goed kunnen verwoorden, Voor wie is cliëntondersteuning bedoeld? In principe voor alle inwoners van de gemeente, maar vooral voor mensen met een beperking (waaronder de GGZ doelgroep en ouderen). Welke vormen van cliëntondersteuning zijn er? Er wordt ingegaan op kwaliteitsaspecten als het levens brede karakter van cliëntondersteuning, laagdrempeligheid, deskundigheid van cliëntondersteuners en de keuzevrijheid voor de cliënt. En wie biedt er allemaal cliëntondersteuning? Hier worden ouderenadviseurs, MEE, steunpunten GGZ, informele zorg, maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, steunpunten huiselijk geweld en het CJG genoemd. In een tabel wordt aangegeven welke doelgroepen terecht kunnen bij welke cliëntondersteuners.

Hoofdstuk 3 gaat in op de organisatie van cliëntondersteuning. Cliëntondersteuning wordt in het

Handreikingen

kader geplaatst van het gemeentelijke cliëntproces in de Wmo (van eerste contact tot arrangement) en er worden verschillende organisatievormen van cliëntondersteuning beschreven. Verschillende mogelijkheden worden besproken om de toegang tot cliëntondersteuning vorm te geven, cliëntondersteuning in te kopen en te bekostigen en om regionaal samen te werken met andere gemeenten. Er worden drie varianten uitgewerkt.

In hoofdstuk 4 wordt een beschrijving gegeven van de bestuurlijke afspraken die gemaakt zijn tussen VWS, VNG en MEE NL. De bestuurlijke afspraken hadden als doel om de overgang van de middelen voor cliëntondersteuning van mensen met een beperking naar gemeenten zorgvuldig te laten verlopen. Er wordt ingegaan op de aard van de afspraken, de inhoudelijke en de financiële kaders. Hoewel het strikt genomen geen cliëntondersteuning is, worden de netwerken integrale vroeghulp ook onder de aandacht gebracht. De MEE organisaties deden voorheen de coördinatie van die netwerken.

Hoofdstuk 5 beschrijft een plan van aanpak voor gemeenten om de transitie van de MEE middelen goed te laten verlopen. Er worden drie alternatieve routes uitgewerkt.

De handreiking bevat 5 bijlagen:

1. De integrale tekst van de bestuurlijke afspraken.
2. Een toelichting op de wettekst met betrekking tot cliëntondersteuning.
3. Een overzicht van verschillende vormen van cliëntondersteuning (informatie en advies vs. versterken van zelfredzaamheid) in relatie tot burgers met verschillende mate van regie en sociale zelfredzaamheid.
4. Uitleg over een aantal praktische vormen van cliëntondersteuning.
5. De budgetten van de MEE organisaties in 2014, fictief omgerekend naar gemeenten op basis van het aantal MEE cliënten (80%) en het inwonersaantal (20%).

Handreikingen

Handreiking Onafhankelijke Cliëntondersteuning Wlz 2015

Datum	2015 (januari)
Bron	Zorgverzekeraars Nederland
Aard v/d publicatie	Handreiking
Doelgroep	Zorgkantoren
Aantal pagina's	10
Link	www.zn.nl

In het kort

De handreiking Onafhankelijke Cliëntondersteuning geeft een toelichting op de functie van onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de Wlz en is bedoeld als leidraad voor zorgkantoren om afspraken te maken met aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze is in de wet uitgebreider geformuleerd dan in de AWBZ en is de verantwoordelijkheid van de Wlz uitvoerders. De uitvoerders hebben de taak voor 2015 gemandateerd aan de zorgkantoren. De publicatie gaat uit van een driedeling van zorgkantoor die cliëntondersteuning levert, derde partijen die *onafhankelijke* cliëntondersteuning bieden, en de aanbieders die eigen informatie, advies, ondersteuning en begeleiding bieden. De publicatie gaat voornamelijk over de tweede vorm, de onafhankelijke cliëntondersteuning door derde partijen.

Inhoud handreiking

In het eerste hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning en rol van de onafhankelijke cliëntondersteuner ten opzichte van de reguliere informatie en advisering vanuit het zorgkantoor. De doelgroep wordt afgebakend (alleen mensen met Wlz indicatie) en de verschillende onderdelen van cliëntondersteuning worden uitgelegd: invulling van zorg, opstellen, evalueren en bijstellen zorgplan, kiezen van passende zorgaanbieder en informatie en advies.

De eisen waaraan cliëntondersteuners moeten voldoen worden opgesomd: kennis van het vak en de doelgroep, kennis van de regio en procedures rondom zorgtoewijzing, professionaliteit en integriteit en toegankelijkheid.

In hoofdstuk 2 komt de organisatie van onafhankelijke cliëntondersteuning aan de orde. Het gaat hierbij om de toewijzing van cliëntondersteuning, de wijze van contracteren van aanbieders van cliëntondersteuning, de wijze van bekostiging en de wijze van verantwoording.

Handreikingen

Handreiking Integrale Cliëntondersteuning

.....

Datum	2011 (september)
Bron	Frieslab
Aard v/d publicatie	Handreiking
Doelgroep	Gemeenten
Aantal pagina's	39
Link	www.frieslab.nl

.....

Inhoud handreiking

Hoofdstuk 1 van de handreiking Integrale Cliëntondersteuning presenteert het Frieslab model voor cliëntondersteuning. In het model wordt een aantal alternatieve mogelijkheden gegeven om invulling te geven aan integrale cliëntondersteuning. Afhankelijk van de sociale cohesie, en van de mate waarin het Wmo loket is ontwikkeld in het betreffende werkgebied, is er een vorm die het beste past:

- * Omtinker (Beperkt loket, sterke sociale cohesie, verknopen van zorg en welzijn).
- * Meitinker (Beperkt loket, zwakke sociale cohesie, versterking sociale steunstructuur en individuele vraagverheldering).
- * Buurtcontactpersoon (Ontwikkeld loket, sterke sociale cohesie, verbinden van initiatieven).
- * Buurtcoördinator (Ontwikkeld loket, zwakke sociale cohesie, vast aanspreekpunt in de wijk).

In hoofdstuk 2 wordt een stappenplan beschreven om invulling te geven aan integrale cliëntondersteuning in een gemeente. In 11 stappen kunnen gemeenten antwoord vinden op twee vragen:

- * Welke aanpak van cliëntondersteuning is het meest geschikt in de gemeente?
- * Hoe kan de gewenste benadering worden gerealiseerd?

De stappen zijn:

1. Visievorming.
2. Doelstellingen formuleren.
3. Beschouwen van de doelgroep.
4. Inbedden van visie en doel.
5. Bepalen van de sociale cohesie in een werkgebied.
6. Bepalen van de taken van het Wmo loket.
7. Bepalen van de positie van het werkgebied in het model (hoofdstuk 1).
8. Bepalen of herijken van de taken uitgevoerd door cliëntondersteuning en door Wmo loket.
9. Bepalen van inzet en formatie van cliëntondersteuning.
10. Vaststellen van opleidingsniveau en methodiek.
11. Brug slaan naar doelgroepen (communicatie).

Handreikingen

- » In hoofdstuk 3 wordt uitgelegd op basis van welke informatie het model en het stappenplan tot stand zijn gekomen. Er is een peiling uitgevoerd onder 9 gemeenten en één zorgkantoor, waarin er op verschillende manieren met cliëntondersteuning is omgegaan. De gemeenten zijn Achtkarspe-
len, Boarnsterhim, Het Bildt, Ferwerderadiel, Heerenveen, Helmond, Menaldumadeel, Opsterland
en Tytsjerksteradiel.

Er is zowel een kwalitatieve analyse als een kwantitatieve analyse gemaakt. Aan bod komen de door de gemeenten genoemde belangrijkste uitgangspunten, het proces van totstandkoming van de cliëntondersteuning en de werkwijze.

Hoofdstuk 4 is een korte epiloog waarin drie adviezen gegeven worden:

1. Bekijk het voorgenomen model voor cliëntondersteuning kritisch. De verschillen in effectiviteit tussen de modellen kunnen groot zijn.
2. Leg per functie de vereiste competenties en opleidingsniveaus vast. De competenties vormen de basis voor de begeleiding en toetsing van de betrokken medewerkers.
3. Leg ook de gebruikte methodiek vast. Een methodiek kan pas verbeterd worden als die door iedereen binnen dezelfde kaders wordt uitgevoerd.

Handreikingen

Zelftest Cliëntondersteuning voor gemeenten

.....

Datum	2015
Bron	VNG
Aard v/d publicatie	Handreiking
Doelgroep	Gemeenten, cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	9
Link	vng.nl

.....

In het kort

Op 16 oktober 2014 nam de Tweede Kamer een motie aan die de regering verzocht om een zelftest aan gemeenten aan te reiken die gemeenteraden, Wmo adviesraden en andere cliëntenvertegenwoordigers de mogelijkheid biedt om te beoordelen of in hun gemeente de onafhankelijke cliëntondersteuning overeenkomstig de wettelijke vereisten in de Wmo 2015 is geregeld. De VNG ontwikkelde deze zelftest op verzoek van het ministerie van VWS en deed dat in samenwerking met een aantal landelijke cliëntenorganisaties.

De zelftest Cliëntondersteuning voor gemeenten gaat primair in op de wettelijke eisen die direct of indirect iets te maken hebben met cliëntondersteuning:

- * Beleidsplan
- * Onafhankelijkheid
- * Levensbreedheid
- * Toegankelijkheid van cliëntondersteuning
- * Informatieplicht
- * Kwaliteit en evaluatie
- * Inspraak

De zelftest kan gebruikt worden door gemeenten, maar ook door cliëntenorganisaties of gemeenteraden.

Informatiekaarten/factsheets

Informatiekaart Cliëntondersteuning (o)ggz vanaf 2015

.....

Datum	2014 (juni)
Bron	Transitiebureau Wmo
Aard v/d publicatie	Informatiekaart/factsheet
Doelgroep	Gemeenten
Aantal pagina's	4
Link	vng.nl

.....

In het kort

De informatiekaart Cliëntondersteuning (o)ggz geeft een beschrijving van de (o)ggz doelgroep in Nederland. De kaart gaat in op de vraag welke specifieke vormen van cliëntondersteuning passend zijn voor deze doelgroep. Genoemd worden onder meer de steunpunten GGZ en de inzet van ervaringsdeskundigen. Er is beschreven welke (nieuwe) eisen de Wmo 2015 stelt aan gemeenten op het gebied van cliëntondersteuning, waarbij specifiek wordt ingegaan op de aandachtspunten die aan de orde zijn vanuit het perspectief van de doelgroep (o)ggz.

Informatiekaarten/factsheets

Informatiekaart Cliëntondersteuning Ouderen

Datum	2014 (november)
Bron	Transitiebureau Wmo
Aard v/d publicatie	Informatiekaart/factsheet
Doelgroep	Gemeenten
Aantal pagina's	5
Link	www.pcob.nl

In het kort

De informatiekaart Cliëntondersteuning Ouderen beschrijft de doelgroep 'kwetsbare ouderen' in Nederland. De kaart gaat in op de vraag welke specifieke vormen van cliëntondersteuning passend zijn voor deze doelgroep. In het bijzonder worden de werkzaamheden van vrijwillige ouderenadviseurs genoemd en beschreven. De kaart vermeldt welke (nieuwe) eisen de Wmo 2015 stelt aan gemeenten op het gebied van cliëntondersteuning, waarbij specifiek wordt ingegaan op de aandachtspunten die aan de orde zijn vanuit het perspectief van de doelgroep kwetsbare ouderen. Aan het eind geeft de kaart een aantal aanbevelingen en tips voor de lokale inrichting van cliëntondersteuning en een aantal goede voorbeelden van gemeenten die actief zijn op het gebied van cliëntondersteuning voor kwetsbare ouderen.

Informatiekaarten/factsheets

Cliëntondersteuning in de nieuwe Wmo

Datum	2014 (juni)
Bron	Programma Aandacht voor Iedereen
Aard v/d publicatie	Informatiekaart/factsheet
Doelgroep	Cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	8
Link	www.aandachtvooriedereen.nl

In het kort

De publicatie Cliëntondersteuning in de nieuwe Wmo geeft basisinformatie over cliëntondersteuning aan Wmo raden, lokale belangenbehartigers en cliëntenraden. De nieuwe taken van gemeenten op het gebied van cliëntondersteuning worden beschreven met daarbij de stappen die de gemeenten moeten nemen. Hierin worden ook de verschillen met de Wmo van 2007 aangegeven. Ook worden de verschillende soorten dienstverlening die onder cliëntondersteuning vallen, beschreven.

Het perspectief van de publicatie is de cliëntenvertegenwoordiger en op welke aandachtspunten hij kan letten bij zijn interactie met de gemeente. Er wordt beschreven welke concrete acties belangenbehartigers kunnen uitvoeren om toe te zien op de juiste invulling van de gemeentelijke taken op het gebied van cliëntondersteuning.

Informatiekaarten/factsheets

De rol van ervaringsdeskundigen in cliëntondersteuning

Datum	2012 (mei)
Bron	Movisie
Aard v/d publicatie	Informatiekaart/factsheet
Doelgroep	Cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	8
Link	www.movisie.nl

In het kort

De publicatie De rol van ervaringsdeskundigen in cliëntondersteuning verheldert de begrippen cliëntondersteuning en ervaringsdeskundigheid en brengt deze met elkaar in verband. Aan de hand van vijf stappen van vraagverheldering en cliëntondersteuning wordt uitgelegd welke rol de ervaringsdeskundige in het proces kan hebben. Bij het eerste contact kan de ervaringsdeskundige een brugfunctie vervullen tussen de cliënt en de professional. Een ervaringsdeskundige kan de cliënt ook goed ondersteunen bij de voorbereiding op en het voeren van het gesprek. Naast hun mogelijke rol als cliëntondersteuner kunnen ervaringsdeskundigen ook meerwaarde hebben op andere vlakken.

De publicatie besluit met een aantal randvoorwaarden voor het werken met ervaringsdeskundigen en een aantal tips voor Wmo raden met betrekking tot ervaringsdeskundigheid.

Informatiekaarten/factsheets

Onafhankelijke cliëntondersteuning

.....

Datum	2015 (mei)
Bron	Movisie
Aard v/d publicatie	Informatiekaart/factsheet
Doelgroep	Cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	1
Link	www.movisie.nl

.....

In het kort

De informatiekaart Onafhankelijke cliëntondersteuning geeft een beknopte beschrijving van het begrip 'onafhankelijke cliëntondersteuning'. Er wordt ingegaan op de ontwikkelingen over dit onderwerp en er worden een aantal aandachtspunten geformuleerd die Wmo raden kunnen gebruiken in hun gesprekken met de gemeente over dit onderwerp.

Factsheet Cliëntondersteuning Wet langdurige zorg (Wlz)

.....

Datum	2015
Bron	MEE NL
Aard v/d publicatie	Informatiekaart/factsheet
Doelgroep	Wlz cliënten
Aantal pagina's	1
Link	vng.nl/onderwerpenindex/sociaal-domein/publicaties/factsheet-clientondersteuning-wet-langdurige-zorg-wlz

.....

In het kort

De publicatie Factsheet Cliëntondersteuning Wet langdurige zorg (Wlz) geeft uitleg over cliëntondersteuning in het kader van de Wlz. Wat is het en hoe kunnen mensen er gebruik van maken?

Informatiekaarten/factsheets

Het Steunpunt GGz. Van, voor en door... jou, mij en u!

.....

Datum	2010
Bron	LPGGz
Aard v/d publicatie	Informatiekaart/factsheet
Doelgroep	Gemeenten, cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	6
Link	www.platformggz.nl

.....

In het kort

De factsheet Het steunpunt GGz. Van, voor en door... jou, mij en u! geeft basisinformatie over steunpunten GGz als vorm van cliëntondersteuning. Er wordt ingegaan op de omvang van de doelgroep. Er wordt beschreven voor welke vormen van problematiek de steunpunten specifiek aandacht hebben. Hierbij gaat het dan bijvoorbeeld om complexe problematiek, beperkte informele steun, kwetsbaarheid, vooroordelen, etc.

De diensten en werkzaamheden van de steunpunten GGz worden toegelicht: informatie en advies, vraagverheldering, kortdurende ondersteuning, signalering, voorlichting, lotgenotencontact en empowerment. Er wordt ook een aantal concrete voorbeelden gegeven zoals de straatadvocaat, de crisiskaart en allochtonenhulp.

De rol van de steunpunten GGz bij maatschappelijke participatie en begeleiding naar werk wordt toegelicht. Bijvoorbeeld door mensen te ondersteunen actief te worden als ervaringsdeskundige of om deel te nemen aan andere vormen van vrijwilligerswerk.

Aan het einde wordt een aantal aanknopingspunten gepresenteerd voor gemeenten in het kader van het Wmo beleid. Er wordt beschreven op welke manier de steunpunten GGz van meerwaarde kunnen zijn voor gemeenten. Ook wordt aangegeven wat gemeenten kunnen doen om de samenwerking met een steunpunt GGz vorm te geven.

Praktijkvoorbeelden

Maatschappelijke ondersteuning in Dordrecht

.....

Datum	2014 (februari)
Bron	Movisie
Aard v/d publicatie	Praktijkvoorbeeld
Doelgroep	Gemeenten, cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	9
Link	www.movisie.nl

.....

In het kort

Het praktijkvoorbeeld beschrijft de aanpak in Dordrecht van de maatschappelijke ondersteuning en, meer specifiek, de rol van cliëntondersteuning en MEE Drechtsteden. MEE Drechtsteden is een fusieorganisatie van MEE Plus en de brede welzijnsorganisatie DWO. De maatschappelijke ondersteuning in Dordrecht wordt door deze organisatie uitgevoerd. De gemeente bepaalt het beleid (wat), MEE Drechtsteden de uitvoering (hoe). Het gaat om drie pilots van werken met sociale wijkteams.

Aan de orde komen de werkwijze (multidisciplinaire wijkteams), resultaten (meten door middel van resultaatsindicatoren), financiering (voornamelijk lumpsum), de opbrengst voor de cliënt (meer eigen regie door de sociale netwerk versterking) en de succesfactoren van de aanpak in Dordrecht (fusie organisatie, wederzijds vertrouwen, gezamenlijke visie). Aan het eind worden tips gegeven, die zijn opgedaan uit de geleerde lessen van deze aanpak.

Praktijkvoorbeelden

Cliëntondersteuning en MEE in Dordrecht in 2015

Datum	2014 (december)
Bron	Movisie
Aard v/d publicatie	Praktijkvoorbeeld
Doelgroep	Gemeenten, cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	3
Link	www.movisie.nl

In het kort

In de zomer van 2014 is door de positieve ervaringen met de drie pilots (zie praktijkvoorbeeld Maatschappelijke ondersteuning Dordrecht) besloten om sociale wijkteams in te voeren in de hele stad. De wijkteams zijn breed samengesteld en vormen zowel de toegang tot de Wmo als de toegang tot jeugdhulp.

Dit praktijkvoorbeeld gaat ook in op de voorbereiding op 2015, wanneer de cliëntondersteuning volledig de verantwoordelijkheid van de gemeente is. In Dordrecht betekent dit dat cliëntondersteuning onderdeel wordt van de sociale wijkteams. Daarnaast wil Dordrecht in beeld krijgen welke andere vormen van cliëntondersteuning er al aanwezig zijn in de gemeente.

Praktijkvoorbeelden

Het gesprek in gemeente Zeist

.....

Datum	2014 (februari)
Bron	Movisie
Aard v/d publicatie	Praktijkvoorbeeld
Doelgroep	Gemeenten, cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	11
Link	www.movisie.nl

.....

In het kort

Dit praktijkvoorbeeld beschrijft een pilotproject in de gemeente Zeist welke gericht is op het ontwikkelen van een methodiek voor integrale vraagverheldering. De methode is ontwikkeld in samenwerking met een breed palet aan maatschappelijke organisaties: aanbieders, sociale dienst, CJG, MEE, etc.

Professionals uit de verschillende organisaties voeren aan de hand van een beperkt format een open ('gekanteld') gesprek met de cliënt. Er is veel aandacht voor het onderling bespreken van ervaringen en intervisie ten behoeve van de ontwikkeling van de methodiek. Er wordt ingegaan op de financiering en de meerwaarde voor de cliënt. Aan het einde worden er succesfactoren benoemd en tips gegeven.

Ten tijde van de publicatie waren er, in verband met de korte looptijd, nog geen resultaten bekend van de pilot.

Praktijkvoorbeelden

Toegang, vraagverheldering en cliëntondersteuning in Zeist

Datum	2014 (december)
Bron	Movisie
Aard v/d publicatie	Praktijkvoorbeeld
Doelgroep	Gemeenten, cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	2
Link	www.movisie.nl

In het kort

Dit praktijkvoorbeeld geeft een update van het praktijkvoorbeeld Het gesprek in gemeente Zeist. De ervaringen met de pilot gericht op het ontwikkelen van een methodiek voor het gesprek worden beschreven, zowel uit het perspectief van de professionals als uit het perspectief van de cliënten. Zowel professionals als cliënten hebben overwegend positieve ervaringen met het gesprek. Een ontwikkelpunt is het ter sprake brengen van het sociale netwerk van de cliënt door de professionals.

Er wordt een korte beschrijving gegeven van de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein in Zeist en de plek van cliëntondersteuning wordt verhelderd.

Praktijkvoorbeelden

Gewoon DOEN! In Parkstad Limburg

Datum	2014 (februari)
Bron	Movisie
Aard v/d publicatie	Praktijkvoorbeeld
Doelgroep	Gemeenten, cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	9
Link	www.movisie.nl

In het kort

Dit praktijkvoorbeeld gaat over het project 'Gewoon DOEN!' in de regio Parkstad in Limburg. Het project richt zich op het ontwikkelen van integraal aanbod voor jongvolwassenen met een licht verstandelijke en/of psychiatrische beperking. De opbrengsten van het project zijn zelfredzaamheidsprofielen: specifiek voor deze doelgroep, ideeën over nieuwe arrangementen voor ondersteuning en begeleiding van deze doelgroep, een 'gekantelde' sociale kaart en een handvat voor toegangsbepaling (vraagverhelderingsmethodiek). Bij het project is een breed scala van aanbieders uit zorg en welzijn betrokken.

In dit voorbeeld worden de succesfactoren, tips en de geleerde lessen uitgebreid beschreven.

Praktijkvoorbeelden

Parkstad Limburg, MEE en cliëntondersteuning in de aanloop naar 2015

Datum	2014 (december)
Bron	Movisie
Aard v/d publicatie	Praktijkvoorbeeld
Doelgroep	Gemeenten, cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	3
Link	www.movisie.nl

In het kort

Dit praktijkvoorbeeld is een update van het praktijkvoorbeeld Gewoon DOEN! In Parkstad Limburg. Het project kreeg geen direct vervolg, maar had wel opbrengsten. Zoals het werken met de 'piramide van eigen kracht', de zelfredzaamheidsmatrix en de betere banden tussen de betrokken organisaties.

In dit voorbeeld wordt kort beschreven hoe de gemeenten in de Parkstad regio de cliëntondersteuning aanpakken en wat de rol is van MEE daarin. De focus ligt op de gemeente Heerlen, die MEE vooral als preventieve voorziening wil inzetten door middel van een subsidierelatie.

Praktijkvoorbeelden

Samen DOEN in de buurt in Amsterdam

Datum	2014 (maart)
Bron	Movisie
Aard v/d publicatie	Praktijkvoorbeeld
Doelgroep	Gemeenten, cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	12
Link	www.movisie.nl

In het kort

In dit praktijkvoorbeeld wordt het project 'Samen DOEN in de buurt', in de gemeente Amsterdam, beschreven. Het project is gericht op het ondersteunen van 'multiproblem' huishoudens door 'Samen DOEN teams'. De opbrengst van het project is dat de problemen van betrokken cliënten efficiënter worden opgepakt omdat er gewerkt wordt volgens het principe van één plan, één huishouden, één regisseur. Er wordt gewerkt met 'T-shaped professionals'. Dat zijn generalisten voor de cliënt en specialisten in het team.

In de publicatie worden de werkwijze, resultaten en financiering van de teams beschreven. Ook komen de succesfactoren, tips en de geleerde lessen uitgebreid aan bod.

Praktijkvoorbeelden

Krijgen Samen DOEN-teams in Amsterdam een vervolg in 2015?

Datum	2014 (december)
Bron	Movisie
Aard v/d publicatie	Praktijkvoorbeeld
Doelgroep	Gemeenten, cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	3
Link	www.movisie.nl

In het kort

Dit praktijkvoorbeeld is een update van het praktijkvoorbeeld Samen DOEN in de buurt in Amsterdam. De meerwaarde van de samenwerking van verschillende disciplines in de teams is dat men elkaar beter leert kennen. Ook doet men steeds meer kennis en ervaring op over de specialismen van de andere leden van het team.

Het is ten tijde van publicatie nog niet duidelijk op welke manier de Samen DOEN teams voortgezet worden in 2015. Ook is nog niet duidelijk hoe de cliëntondersteuning wordt vormgegeven. Een voorstel is om het als generalistische functie onder te brengen in brede wijkteams (vraagverheldering, informatie en advies), uitgevoerd door zowel MEE als de andere organisaties voor maatschappelijke dienstverlening.

Praktijkvoorbeelden

't Loket in Goirle

Datum	2014 (februari)
Bron	Movisie
Aard v/d publicatie	Praktijkvoorbeeld
Doelgroep	Gemeenten, cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	11
Link	www.movisie.nl

In het kort

Dit praktijkvoorbeeld gaat over het project 't Loket' in de gemeente Goirle. Het project is een samenwerkingsverband van welzijn, gemeente, maatschappelijk werk en MEE. De resultaten van het project zijn voornamelijk dat de medewerkers van de verschillende organisaties elkaar goed leren kennen en dat ze veel van elkaar leren. Een van de doelen van het project was om meer volgens de principes van De Kanteling te werken, en dat is goed gelukt.

De publicatie beschrijft de werkwijze, resultaten, financiering en randvoorwaarden voor succes van het project. In dit voorbeeld worden een aantal tips en geleerde lessen gedeeld.

Praktijkvoorbeelden

't Loket in Goirle op volle sterkte

Datum	2014 (december)
Bron	Movisie
Aard v/d publicatie	Praktijkvoorbeeld
Doelgroep	Gemeenten, cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	2
Link	www.movisie.nl

In het kort

Dit praktijkvoorbeeld beschrijft de update van het praktijkvoorbeeld 't Loket in Goirle. Er vindt uitbreiding plaats van de inzet van MEE in 't Loket. Er is nu een MEE medewerker beschikbaar in de frontoffice. Het project werkt met een QuickScan voor de eerste vraagverheldering en een integrale vraaganalyse voor wanneer er aanleiding is voor dieper onderzoek. De gemeente heeft ten tijde van de publicatie nog geen definitieve besluiten genomen over de vormgeving van de cliëntondersteuning. Het lijkt erop dat een deel van de cliëntondersteuning in ieder geval ondergebracht wordt in 't Loket.

Praktijkvoorbeelden

MEE en gemeente: cliëntondersteuning in 2015 en verder

.....

Datum	2014 (december)
Bron	Movisie
Aard v/d publicatie	Praktijkvoorbeeld
Doelgroep	Gemeenten, cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	2
Link	www.movisie.nl

.....

In het kort

Deze publicatie MEE en gemeente bevat een samenvatting van de vijf praktijkvoorbeelden die Movisie beschreven heeft, inclusief de updates. Ook worden de volgende conclusies getrokken:

1. Gemeenten zijn nog zoekend naar de manier waarop ze invulling geven aan hun taak op het gebied van cliëntondersteuning. Duidelijk is wel dat de meesten cliëntondersteuning willen laten uitvoeren door meerdere organisaties.
2. Het integrale perspectief bij cliëntondersteuning staat nog niet bij alle gemeenten goed op het netvlies. De insteek is nog primair de Wmo (doelgroep), terwijl cliëntondersteuning ook beschikbaar moet zijn voor jeugd of mensen met problemen op het gebied van arbeidsparticipatie.
3. Ook de positie van cliëntondersteuning in relatie tot wijkteams moet nog verder worden uitgekristalliseerd.
4. De voornemens van, en mogelijkheden voor, gemeenten ten aanzien van de positie van MEE verschillen. MEE kan worden ingezet als onafhankelijk cliëntondersteuner, als generalist in een wijkteam of als een gespecialiseerde aanbieder van maatwerk. De verwachting is dat het per gemeente verschilt welke positie MEE gaat krijgen.

Overige publicaties

Inspiratiedocument cliëntondersteuning

Datum	2015 (juni)
Bron	VNG
Aard v/d publicatie	Anders
Doelgroep	Gemeenten
Aantal pagina's	5
Link	vng.nl

In het kort

Het inspiratiedocument cliëntondersteuning geeft de zienswijze weer van de VNG (commissie Gezondheid en Welzijn) op de positie van cliëntondersteuning in de Wmo en de manier waarop gemeenten daar invulling aan kunnen geven. Het document is opgesteld op basis van input die is verzameld in een bijeenkomst met een brede vertegenwoordiging van cliëntenorganisaties.

Cliëntondersteuning kan volgens deze publicatie in drie lagen worden benaderd:

1. Cliëntondersteuning bij reflectie op het eigen leven.
2. Cliëntondersteuning bij de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein.
3. Cliëntondersteuning voor mensen die al van bepaalde voorzieningen gebruik maken.

Gemeenten zouden aandacht moeten hebben voor alle drie de lagen.

Overige publicaties

Bestuurlijke afspraken VWS, VNG en MEE Nederland voor de transitie van de cliëntondersteuning

Datum	2014 (februari)
Bron	VWS, VNG, MEE NL
Aard v/d publicatie	Anders
Doelgroep	Gemeenten, MEE organisaties
Aantal pagina's	9
Link	vng.nl

In het kort

Deze publicatie is een integrale weergave van de bestuurlijke afspraken tussen het ministerie van VWS, de VNG en MEE Nederland. Het doel van de afspraken is om een zorgvuldige transitie van de cliëntondersteuning per 1 januari 2015 door te voeren. Met deze afspraken wordt de continuïteit van ondersteuning van mensen beoogd.

Er wordt kort toegelicht wat onder cliëntondersteuning wordt verstaan en wat erover in de Wmo 2015 staat. Vervolgens worden de afspraken beschreven die gemaakt zijn ten aanzien van de transitie. Centraal element is het stappenplan, dat voornamelijk betrekking heeft op beoogde gedragingen van gemeenten. Het gaat onder meer over het moment waarop gemeenten afspraken moeten maken met MEE organisaties, over de inhoud van deze afspraken en de monitoring ervan. Er worden randvoorwaarden benoemd voor deze afspraken, waaronder het lopende wetstraject en de financiële kaders en het verdeelmodel. Ook wordt een aantal 'overige afspraken' gemaakt, die niet direct van toepassing zijn op cliëntondersteuning, maar wel relevant voor de transitie. Het betreft de coördinatie van de netwerken integrale vroeghulp, de inzet van het 'rapid response team' van het Transitiebureau voor ondersteuning van gemeenten, het waarborgen van de kwaliteit en deskundigheid van maatschappelijke ondersteuning (waaronder cliëntondersteuning) en de communicatie.

Overige publicaties

Samenwerkingsafspraken bij cliëntondersteuning voor ouders

Datum	2014 (mei)
Bron	Unie KBO, PCOB, MEE NL
Aard v/d publicatie	Anders
Doelgroep	Cliëntenorganisaties
Aantal pagina's	5
Link	www.pcob.nl

In het kort

In deze publicatie staan de samenwerkingsafspraken tussen Unie KBO, PCOB en MEE Nederland over cliëntondersteuning voor ouders. Het doel van de afspraken is om samenwerking op lokaal niveau te stimuleren en te ondersteunen. De publicatie geeft een beschrijving van de activiteiten die de oudersbonden en MEE uitvoeren, op lokaal niveau, die gericht zijn op cliëntondersteuning voor ouders. Het geeft de afspraken weer die gemaakt zijn tussen de samenwerkingspartners.

Overige publicaties

Beroepscode Beroepsvereniging van cliëntondersteuners voor mensen met een beperking

Datum	2015
Bron	BCMB
Aard v/d publicatie	Anders
Doelgroep	Leden van de BCMB
Aantal pagina's	5
Link	www.bcmb.nl

In het kort

De Beroepscode geeft richting aan het beroepsmatig handelen van de leden van de beroepsvereniging van cliëntondersteuners voor mensen met een beperking. De code bevat bepalingen omtrent de doelen van cliëntondersteuning, de kwaliteit van de cliëntondersteuners, zijn professionele relatie met de cliënt en de samenwerking binnen en buiten de eigen organisatie. Ook worden zijn rol en positie binnen de eigen organisatie en de gehele beroepsgroep beschreven. De beroepscode hangt nauw samen met het beroepsprofiel van de BCMB.

Overige publicaties

Beroepsprofiel Beroepsvereniging van cliëntondersteuners voor mensen met een beperking

Datum	2015
Bron	BCMB
Aard v/d publicatie	Anders
Doelgroep	Leden van de BCMB
Aantal pagina's	5
Link	www.bcmb.nl

In het kort

Het Beroepsprofiel geeft een omschrijving van het beroepsprofiel van de cliëntondersteuner voor mensen met een beperking. Het profiel geeft inzicht in de cliëntondersteuner die als breed inzetbare sociale professional werkt. In het beroepsprofiel komen de volgende punten aan de orde:

- * De kerntaken van cliëntondersteuners.
- * De onderscheidende taken van cliëntondersteuners in het sociaal domein.
- * De competenties.

Het beroepsprofiel hangt nauw samen met de beroepscode van de BCMB.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken