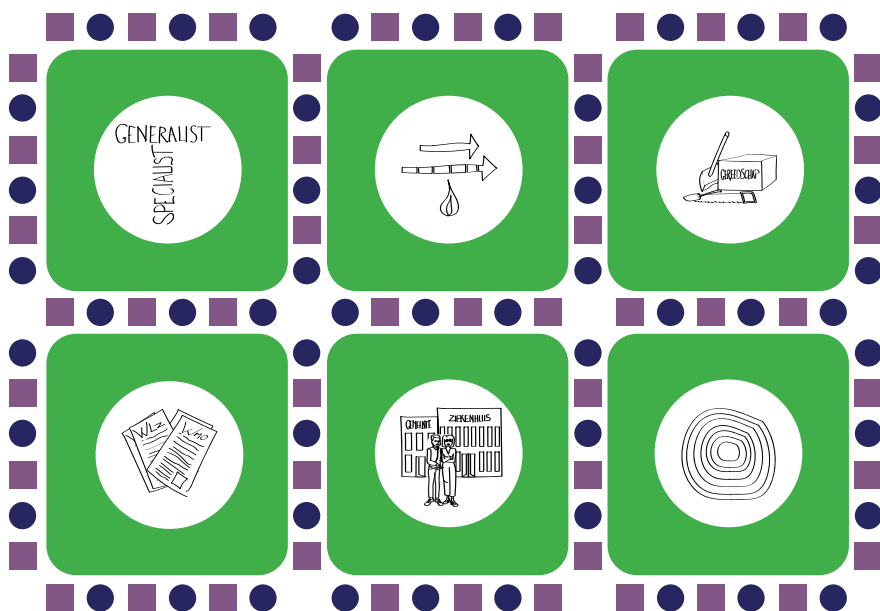


# In gesprek over onafhankelijke cliëntondersteuning

Dilemma's rondom levensbreedheid  
en afbakening van het begrip



Toelichting op het spel



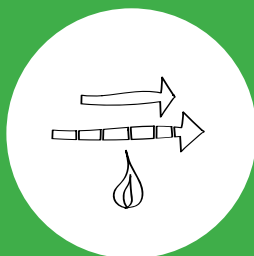
kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken



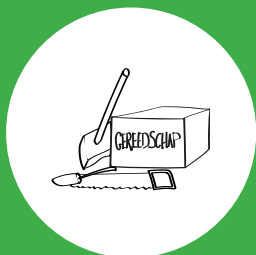
**Generalisten of  
specialisten**



**Kortdurend,  
kortcyclisch en/of  
waakvlamfunctie**



**Afbakening: een kwestie  
van persoonsgericht  
maatwerk**



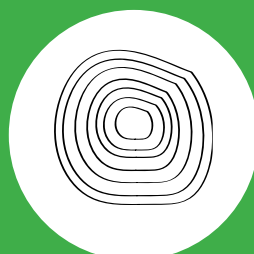
**Wmo-Wlz**



**Onafhankelijkheid**



**Schaalgroote  
gemeente**





## Dilemma 1

# Generalisten of specialisten

Een aantal gemeenten werkt met een beperkt aantal aanbieders van cliëntondersteuning en verwacht van hen dat ze alle doelgroepen kunnen bedienen bij vragen rond alle levensgebieden. Andere gemeenten kiezen ervoor om te werken met meer gespecialiseerde cliëntondersteuners, die veel weten van een bepaalde bevolkingsgroep of een bepaald levensgebied zoals onderwijs, de toegang tot de Wlz, werk of inkomensvraagstukken. Ook de combinatie komt voor: een aantal generalistische cliëntondersteuners en voor bepaalde problematiek of bevolkingsgroep ook gespecialiseerde. Hierbij speelt bijvoorbeeld mee de wens om ervaringsdeskundigen in te zetten met ervaringskennis over het leven met bepaalde problematiek. Of om ook vrijwilligers als cliëntondersteuner werkzaam te laten zijn. Vrijwilligers of ervaringsdeskundigen zullen vaker niet bij alle doelgroepen en/of voor alle levensgebieden werkzaam kunnen of willen zijn, maar juist gespecialiseerd zijn in een bepaalde doelgroep of veel weten over bepaalde levensgebieden.

Ook zien we dat in gemeenten bijvoorbeeld zowel maatschappelijk werk als MEE cliëntondersteuning bieden, waarbij MEE vooral de mensen met lichamelijke en verstandelijk beperkingen bedient omdat de medewerkers daar specifieke kennis over hebben. Soms zijn in aanvulling daarop ook nog een aantal gespecialiseerde (bijvoorbeeld ervaringsdeskundige) cliëntondersteuners beschikbaar voor specifieke minder grote doelgroepen. Deze zijn dan gemeentelijk werkzaam.



## Dilemma 2

# Kortdurend, kortcyclisch en/of waakvlamfunctie

Cliëntondersteuning is niet bedoeld als langdurige begeleiding, maar vooral op die momenten dat iemand een toegangsvraag heeft: hoe vind ik passend aanbod bij deze vraag: kortdurend dus. Soms zal dit in praktijk knellen. Wanneer de cliëntondersteuner met de inwoner gaat inventariseren wat deze nodig heeft, komt van het een het ander. Praktische hulp zoals bij het invullen van een formulier of het meegaan naar een instantie leidt ertoe, dat steeds duidelijker wordt wat de betreffende inwoner allemaal niet zonder hulp of steun kan. Steeds doet zich weer een vervolgvraag voor.

De vraag is waar nu de grens ligt tussen cliëntondersteuning en procesmatige begeleiding? Langer lopende trajecten kunnen veel gaan lijken op procesmatige begeleiding, zoals dat vanuit maatschappelijk werk of als maatwerkvoorziening wordt geboden. Dan kan het de voorkeur verdienen, dat de inwoner naar een dergelijke voorziening wordt verwezen. In een aantal gemeenten is daarom met de aanbieders cliëntondersteuning expliciet afgesproken hoe veel contacturen ze per vraag mogen inzetten.

Bij een aantal groepen is duidelijk, dat er steeds opnieuw momenten in het leven zullen zijn, dat enige meedenkkracht nodig is. Denk aan mensen met een licht verstandelijke beperking, sommige

vormen van NAH, langdurige psychiatrische problemen, multiproblemen zoals verslaving en/of dakloosheid, complexe jeugdproblematiek, of progressieve ziekten zeker als daarbij ook sprake is van regieverlies, zoals dementie. Daarbij is belangrijk dat tijdig wordt vastgesteld dat iemands situatie veranderd is waardoor meer of andere ondersteuning nodig is. Het gaat dus niet om een langlopend begeleidingsproces, maar wel regelmatige kortdurende contacten. Dit wordt wel kortcyclisch genoemd. Als niet verwacht kan worden, dat iemand dit zelf met zijn eigen netwerk en/of huidige begeleiders bewaakt en contact opneemt als er zich iets voordoet, kan het raadzaam zijn dat een cliëntondersteuner periodiek contact opneemt als 'vinger aan de pols', het zogenaamde waakvlamcontact.



## Dilemma 3

# Afbakening: een kwestie van persoonsgericht maatwerk

De wetgever noemt expliciet ook wonen, zorg en onderwijs als levensgebieden waar de cliëntondersteuner het vinden van passend aanbod kan ondersteunen. Is het nu de bedoeling dat een door de gemeente bekostigde cliëntondersteuner meegaat naar bijvoorbeeld de medisch specialist, aanwezig is bij het overleg met de wijkverpleegkundige, de casemanager dementie, het aan een school verbonden zorgteam, de jobcoach, de woonconsulent? Sommige gemeenten vinden dat dit wel erg ver gaat om dit expliciet aan te bieden, zeker als er ook al een gemeentelijk toegangsfunctionaris of wijkteammedewerker met deze afstemming bezig is. Hierbij is vooral maatwerk belangrijk, afgestemd op de behoefte van de inwoner. Het kan zijn dat iemand zich niet gehoord en begrepen voelt door de betrokken functionarissen en niemand in eigen omgeving heeft om hem te steunen. Dan kan de steun van een cliëntondersteuner nodig zijn om tot passend aanbod te komen, waar de inwoner ook het vertrouwen in heeft.



## Dilemma 4

# Wmo-Wlz

Als iemand een indicatie heeft voor de Wlz, dan zijn de cliëntondersteuners Wlz degenen die iemand ondersteunen bij het vinden van passende zorg. Tot het moment dat de indicatie is afgegeven, moet de gemeente voorzien in cliëntondersteuning. De cliëntondersteuner vanuit de Wmo is aan bod in de fase waarin iemand de keus moet maken om een indicatie voor de Wlz aan te vragen. Daarbij kan kennis nodig zijn over het specifieke zorgaanbod die de cliëntondersteuner Wlz heeft. Dit kan een knelpunt opleveren. Omgekeerd kan iemand een Wlz-indicatie hebben terwijl er bijvoorbeeld vragen zijn rond onderwijs of wonen. Daar weet de cliëntondersteuner Wlz vaak minder van. Het is daarom belangrijk om als gemeente met het regionale zorgkantoor afspraken te maken over onderlinge consultatie.





## Dilemma 5

# Onafhankelijkheid

De wet geeft aan dat onafhankelijkheid betekent: geen ander belang dienend dan dat van de betreffende inwoner. Concreet wordt daarbij aangegeven dat een onafhankelijk cliëntondersteuner niet ook als taak mag hebben om toegangsbesluiten te nemen en ook niet werkzaam mag zijn bij een organisatie die tevens geïndiceerde zorg biedt. Voor sommige inwoners is het feit dat een organisatie betaald wordt door de gemeente al voldoende om medewerkers niet als echt onafhankelijk te beschouwen. Omgekeerd zijn er veel inwoners, voor wie de kwestie van onafhankelijkheid helemaal niet belangrijk is, als zij maar vertrouwen voelen in de persoon die hen helpt. In onderzoek dat de beroepsvereniging van cliëntondersteuners BCMB heeft laten uitvoeren onder haar leden bleek, dat ongeveer een derde van de respondenten zich niet als echt onafhankelijk ervaarde. Ook hierbij is allereerst van belang, het gesprek met de inwoners(vertegenwoordigers) en aanbieders te voeren. Ervaren zij echte onafhankelijkheid?

Gemeenten kiezen voor verschillende oplossingen, bijvoorbeeld ruime keuzemogelijkheid voor inwoners tussen verschillende aanbieders van cliëntondersteuning of de cliëntondersteuning beleggen bij een organisatie die gemeente-overstijgend werkzaam is.



## Dilemma 6

# Schaalgrootte gemeente

Als een gemeente heel klein is, dan kom je al gauw om financiële redenen uit op een zeer beperkt aantal cliëntondersteuners. Dan kan het moeilijk zijn om inwoners zo veel kwaliteit te bieden als de gemeente eigenlijk vanuit zijn visie wil. Een aantal gemeenten lost dit op door ook veel vrijwilligers in te zetten, vaak vanuit verschillende organisaties en met verschillende achtergronden en deskundigheden, in netwerken of door binnen de regio samen te werken. Een grotere gemeente kan meer differentiëren omdat er meer personen als cliëntondersteuner werkzaam zullen zijn, een kleine gemeente zal haast noodgedwongen vooral werken met generalisten.

Tegelijkertijd ervaren kleinere gemeenten het soms ook als een kracht dat ze klein zijn: er zijn vaak veel vrijwilligers die zich als cliëntondersteuner willen inzetten, er is sprake van korte lijnen, de cliëntondersteuners kennen elkaar, de sleutelfiguren uit de lokale samenleving en de andere werkers uit het sociaal domein en weten vaak heel goed wat allemaal binnen de informele verbanden en algemene voorzieningen kan en kunnen dit ook snel in gang zetten



# Het spel spelen

## Optie 1 — Eén speler

Speel het alleen om inzicht te krijgen in de dilemma's waar jij mee te maken hebt bij cliëntondersteuning.

## Optie 2 — Meerdere spelers

Speel het samen met mensen met wie je te maken hebt in het kader van cliëntondersteuning.

1. Lees de beschrijving van de verschillende dilemma's.
2. Ieder krijgt zes fiches met daarop de dilemma's. Kies twee dilemma's uit die voor de eigen gemeente het meest belangrijk zijn en leg deze op een het spelbord.
3. Bekijk met elkaar het spelbord.  
Reflecteer op wat je ziet:
  - Liggen de fiches op dezelfde dilemma's of is het juist verspreid?
  - Wat zegt ons dit?
4. Ga aan de slag met het dilemma waar de meeste fiches op liggen.  
Beantwoord eerst individueel een aantal reflectievragen:
  - Waarom is dit een dilemma in jouw gemeente?
  - Welke keuzes zijn er in jouw gemeente tot nu toe gemaakt ten aanzien van dit dilemma?
  - Welke afwegingen speelden een rol bij het maken van deze keuzes?Ga in gesprek hierover aan de hand van de ingevulde vragen. Daarnaast staan op de achterkant van de fiches een aantal vragen die ondersteunend kunnen zij bij het voeren van het gesprek.
5. Rond af met de vraag: Wat neem je mee uit deze bespreking voor jouw eigen praktijk?
6. Herhaal de stappen voor het volgende dilemma.