

Gesprekstoel

Aanbod in kaart brengen



Dit tool maakt onderdeel uit van de handreiking Onafhankelijke cliëntondersteuning - Wat valt eronder en hoe bied je het levensbreed aan?

Gesprekstoel aanbod in kaart brengen

Het doel van deze tool is om het aanbod binnen de gemeente in kaart te brengen en met elkaar te bepalen wat wel en niet onder onafhankelijke cliëntondersteuning valt. Met verschillende betrokken partijen voer je het gesprek over wat er allemaal nodig is voor levenbrede cliëntondersteuning en wie wat daarin biedt. De tool bestaat uit twee invulschema's die ieder eerst voor zichzelf invult.

Aan het eind wordt gezamenlijk een reflectieformulier ingevuld.

Hoe werkt het?

- * Een ieder vult eerst voor zichzelf de eerste twee schema's in.
- * Aanbieders OCO zetten *kruisjes (of cijfers)* in alle vakjes die de situatie aangeven waarin hun organisatie OCO aanbiedt.
- * De overige betrokkenen (ambtenaren, inwonervertegenwoordigers, andere werksoorten) zetten *kruisjes (of cijfers)* als ze vinden dat deze vorm van OCO in de gemeente beschikbaar is of vullen in de hokjes de *namen* in van de aanbieder(s) die dit volgens hen bieden (dat laatste kost meer tijd; deze informatie kan ook in de nabespreking meegenomen worden).
- * Wissel de informatie met elkaar uit. Dat levert een totaalplaatje over de gemeente op. Bespreek vervolgens met elkaar de vragen op het reflectieformulier.

Varianten

In het eerste schema kan desgewenst onderscheid gemaakt worden tussen de *momenten* waarop onafhankelijke cliëntondersteuning geboden wordt: (1) tijdens de reflectie op het eigen leven, (2) bij het verkrijgen van toegang tot zorg en ondersteuning (zoals het keukentafelgesprek) en (3) tijdens het krijgen van zorg of ondersteuning.

In plaats van een kruisje kan het/de cijfer(s) gezet worden voor het moment dat aan deze groep en over dat levensgebied cliëntondersteuning beschikbaar is (zie kader).

1. 'REFLECTIE OP HET EIGEN LEVEN'

Dit speelt op momenten wanneer een inwoner iets meemaakt waardoor hij minder zelfredzaam is en niet kan participeren zoals hij gewend was of als hij verwacht dat dit binnenkort kan gebeuren. Hier is cliëntondersteuning vooral preventief op het een beroep moeten doen op zware vormen van ondersteuning. De cliëntondersteuner biedt een luisterend oor, helpt de inwoner met het ordenen van wat er allemaal gebeurt en wat dat voor hem/haar betekent (vraagverheldering). De cliëntondersteuner is een wegwijzer in wat er zoal mogelijk is, niet alleen qua zwaardere zorgvormen maar ook wat betreft informele steun, algemene en collectieve voorzieningen. Hij helpt de inwoner bij de afweging: wat past bij mij? Praktische hulp – zoals het helpen invullen van een (aanmeldings)formulier, met iemand meegaan bij een eerste contact of iemand kortdurend op weg helpen bij een nieuwe activiteit – kan hiervan ook deel uitmaken.

2. 'HET VERKRIJGEN VAN PASSENDE ONDERSTEUNING'

Als iemand een beroep wil doen op zwaardere vormen van ondersteuning of zorg, vindt altijd een toegangstoets plaats. Denk aan het keukentafelgesprek, de toegangsprocedure tot jeugdzorg, bijstand, passend onderwijs, Wlz, schuldhulp of arbeidsreïntegratietrajecten. Taken van de cliëntondersteuner kunnen in dit geval ook zijn: mensen helpen hun netwerk te betrekken, een persoonlijk plan te maken als voorbereiding op een toegangsgesprek, zo nodig meegaan naar het gesprek, meedenken met de inwoner of de toegekende zorg of ondersteuning inderdaad passend is, meedenken over de keuze van een geschikte aanbieder.

3. 'TIJDENS HET ONTVANGEN VAN ONDERSTEUNING/ZORG'

Heeft iemand eenmaal contact met een zorgverlener, dan kunnen er ook momenten zijn dat behoefte bestaat aan ondersteuning door een cliëntondersteuner. Taken van de cliëntondersteuner zijn dan het ondersteunen van de inwoner bij het opstellen van het zorg- of behandelplan, ondersteuning bieden op evaluatiemomenten waarop het plan wordt aangepast of wanneer de inwoner afweegt over te stappen naar een andere aanbieder en bij klachtenprocedures.

Schema 1. Matrix: de combinatie van groepen en levensgebieden

Zet kruisjes bij die combinatie van doelgroep en levensgebied waarin cliëntondersteuning geboden wordt.

Levensgebied \ Doelgroep	Ouderen met achteruitgaande gezondheid	Mensen met dementie	Mensen met niet-aangeboren hersenletsel	Mensen met een licht verstandelijke beperking	
Wonen (woonvarianten)					
Werken					
Participatie					
Onderwijs					
Jeugdzorg inclusief jeugd-ggz					
Zorg (Wmo)					
Zorg (ouderenzorg, gehandicaptenzorg, ggz)					
Inkomen en schulden					
Opvoeding					
Preventie					
Mobiliteit					
Zingeving					
Anders nl.					

Schema 2. Algemene taken

Naast het onderscheid naar specifieke groepen en levensgebieden verricht een cliëntondersteuner ook algemene taken. In het onderstaande schema staan de algemene taken weergegeven die een cliëntondersteuner kan uitvoeren. Ga na of deze taken worden uitgevoerd. Zet een kruisje in het schema bij de taken die worden uitgevoerd en reflecteer hierop.

Algemene taken	
Outreaching contact leggen (bezoeken van vindplaatsen, voorlichting geven)	
Signalering van trends, lacunes en knelpunten	
Pleitbezorging/ombudsfunctie, bemiddeling	
Samenwerking met toegangsfunctionarissen gemeente en CIZ en/of met OCO Wlz	

Reflectievragen

Kunt u op basis van het overzicht dat uit de eerste twee opdrachten ontstaat onderstaande reflectievragen invullen?

Voor vragen op welke levensgebieden, voor welke doelgroepen en/of momenten is er momenteel in uw gemeente weinig aanbod aan cliëntondersteuning beschikbaar?

Er is weinig aanbod beschikbaar voor:

Waar zit overlap tussen aanbieders?

Er bestaat overlap op:

Zijn er (grote) verschillen tussen wat men volgens afspraak zou moeten doen en bereiken en wat men in de praktijk doet?

Er zijn verschillen tussen afspraak en realisatie bij:

Zijn er op dit thema voor u nog andere vraagstukken (knelpunten, buikpijnvragen, etc.)?

Vraagstukken zijn: