

# Landelijk online congres cliëntondersteuning

**Vijf jaar cliëntondersteuning:  
leren en innoveren**



**Dinsdag 29 september 2020  
9.30 – 15.00 uur**

Wat werkt bij cliëntondersteuning en waar liggen kansen voor innovatie bij cliëntondersteuning? In een live uitzending vanuit de Prodentfabriek in Amersfoort geven inspirerende sprekers en gasten hun visie op deze vraagstukken. Samen leren we in in verdiepende sessies over goede voorbeelden, interessante aanpakken. En word je geprikkeld om out-of-the-box te denken. **Voor iedereen die betrokken is bij cliëntondersteuning. Doe je mee?**

# Vijf jaar cliëntondersteuning: leren en innoveren

Sinds 1 januari 2015 heeft iedereen recht op een onafhankelijke cliëntondersteuner. Iemand die onafhankelijk van financiers, zoals bijvoorbeeld de gemeente en zorgaanbieders, meedenkt in het belang van de zorgvrager. Inmiddels zijn we vijf jaar verder en is het tijd voor een moment van reflectie: wat is de afgelopen vijf jaar bereikt? Wat hebben geleerd en wat werkt? En: dient de cliëntondersteuner nog steeds hetzelfde doel zoals destijds bedacht? Even bewust stilstaan bij de afgelopen jaren biedt ons ook de kans om vooruit te kijken. Welke kansen en innovaties zien we voor cliëntondersteuning?

**Leestip:** [blog Ruimte maken voor de toekomst](#)

## INTRO

Tijdens het congres staan de twee programmalijnen **'wat werkt'** en **'innoveren'** centraal. We zenden uit via een live stream vanuit de Prodentfabriek in Amersfoort. In de sfeer van DWDD spreekt dagvoorzitter **Evert van Rest** met **Jet Bussemaker**, voorzitter van de RVS, en andere inspirerende gasten die hun sporen bewezen hebben op deze thema's. En bij de afsluiting wacht ons een sprankelend gedicht van onze eigen huisdichter. Maar achterover leunen is er niet helemaal bij: jij gaat zelf ook aan de slag. Uit acht verdiepende sessies kies je er twee waarin je wordt geïnformeerd, geïnspireerd of uitgedaagd...

### Keynote spreker

*Jet Bussemaker, voorzitter Raad voor de Volksgezondheid & Samenleving. Tevens is ze hoogleraar Wetenschap, beleid en maatschappelijke impact, in het bijzonder in de zorg aan de Universiteit Leiden.*



## TIJDLIJN

TIJD	WAT	HOE
09.30-10.40	Plenaire opening live uit de Prodent fabriek	Dagvoorzitter Evert van Rest spreekt met prominente gasten over cliëntondersteuning nu en in de toekomst.
10.45 – 12.00	Ronde 1	8 verdiepende sessies rondom <i>wat werkt</i> en <i>innoveren</i> . Je kiest er één uit om aan deel te nemen.
12.00 – 12.45	Pauze	Even de benen strekken en een hapje eten
12.45 – 14.00	Ronde 2	8 verdiepende sessies rondom <i>wat werkt</i> en <i>innoveren</i> . Je kiest er één uit om aan deel te nemen. <i>(Dit zijn dezelfde sessies als in ronde 1.)</i>
14.15– 15.00	Plenaire afsluiting live uit de Prodent fabriek	Wat hebben we geleerd en wat nemen we mee? Met gasten en onze huisdichter.

## MAAK EEN KEUZE

Maak een keuze voor twee verdiepende sessies uit het overzicht op de volgende pagina's. De acht sessies vinden twee maal plaats:

- in de ochtend van 10.45 – 12.00 uur
- en in de middag van 12.45 – 14.00 uur.

De sessies zijn ingedeeld in twee programmalijnen waarbinnen je vrij bent om je keuze te maken.

## INSCHRIJVEN

Keuze gemaakt? Ga dan naar [movisie.nl](https://www.movisie.nl) en schrijf je in via het inschrijfformulier. Je kunt je inschrijven tot **20-09-2020**. Na inschrijving ontvang je een bevestiging. Enkele dagen voor aanvang van het congres ontvang je een link waarmee je via Zoom inlogt op het congres en de sessies.



# Samen leren: Wat werkt bij cliëntondersteuning?

De afgelopen vijf jaar is cliëntondersteuning versterkt en heeft er verdieping plaatsgevonden. In deze programmalijs nemen wij jullie mee in een aantal hoogtepunten waarbij goede voorbeelden en interessante aanpakken aan bod komen.

## SESSIE 1 ERVARINGSDESKUNDIGHEID: HET GOUDEN EI BIJ CLIËNTONDERSTEUNING?

*Prof. dr. Saskia Keuzenkamp* deed onderzoek naar ervaringswerk in het sociaal domein. In deze sessie gaat zij in op de meerwaarde, rol en inbedding van ervaringswerk in het domein. Samen met een Koplopergemeente wordt de vertaalslag gemaakt naar de praktijk van cliëntondersteuning.

**Leestip:** [Ervaringswerkers zijn er wel maar ze zijn er nog niet](#)

## SESSIE 2 AAN DE SLAG MET CLIËNTONDERSTEUNING: MAAK JE EIGEN ROUTEKAART

Wil je aan de slag met het versterken van cliëntondersteuning? *Marion Herder* en *Lars Ramaker* van Movisie nemen je mee langs de processtappen. Je verlaat de sessie met een kader waarmee je zelf aan de slag kunt. Met onder andere twee Koplopergemeenten die hun ervaringen delen in deze stappen.

**Leestip:** [handreiking processtappen](#)

## SESSIE 3 HET BELANG VOOR LEVENSBREEDHEID ÉN CULTURELE DIVERSITEIT

Hoe zorg je ervoor dat er geschikte cliëntondersteuning is voor alle inwoners die dat nodig hebben? En op alle momenten in hun leven dat dit nodig is? *Inge Redeker* van Vilans leidt het thema in en Steunpunt GGZ Utrecht vertelt over het belang van 'cultuur-brede' cliëntondersteuning.

**Leestip:** [handreiking levensbreedheid](#)

## SESSIE 4 SAMENWERKEN, SAMENWERKEN EN SAMENWERKEN!

Om cliëntondersteuning te versterken is samenwerking van groot belang, maar in de praktijk lastig realiseerbaar. We zoomen in op verschillende aspecten van samenwerking: tussen formele en informele cliëntondersteuners en tussen onafhankelijk cliëntondersteuners en andere professionals in het sociaal domein. Maar ook: hoe betrek je inwoners bij het ontwikkelen van onafhankelijke cliëntondersteuning? Koplopergemeenten en Movisie-adviseurs delen hun ervaringen en staan stil bij wat werkt.

**Leestip:** [handreiking samenspel formeel/informeel](#)

# Samen innoveren: Kansen in cliëntondersteuning

Het is tijd om voorruit te kijken en ruimte te maken voor innovatie: wat is er nog meer mogelijk als het gaat om cliëntondersteuning? In deze programmalijn word je in verschillende sessies uitgedaagd om om 'out-of-the-box' te denken.

## SESSIE 5 (ON)MOGELIJKHEDEN VAN HET COLLECTIVEREN BIJ CLIËNTONDERSTEUNING

De financiële druk op het sociaal domein nodigt uit om alternatieve manieren van cliëntondersteuning te verkennen. Onderzoeker *Marcel Spierts* deed onderzoek naar collectiveren en implementeerde deze manier van werken bij een sociaal team in Haarlem. Met hem verkennen we in hoeverre collectiveren zich ook leent voor cliëntondersteuning.

**Leestip:** [Verbind de individuele en collectieve aanpak](#)

## SESSIE 6 ONTDEK JOUW INNOVATIEKRACHT!

Cliëntondersteuners krijgen te maken met complexe vraagstukken die soms een andere manier van kijken vragen. Lector *Bart van Rosmalen (HKU)* helpt je om te werken aan je eigen innovatiekracht: het ontwikkelen van 'tegenkracht' en je eigen 'makerschap' aan te boren. Sociaal ombudsvrouw *Irma van Beek* vertaalt deze werkwijze naar de praktijk van de cliëntondersteuning.

**Leestip:** [Muzische professionalisering](#)

## SESSIE 7 TECHNOLOGIE & CLIËNTONDERSTEUNING: WAT ZIJN DE MOGELIJKHEDEN?

Cliëntondersteuning wordt bijna uitsluitend 1-op-1 en face2face aangeboden. In deze sessie verkennen we in hoeverre technologische toepassingen cliënten, cliëntondersteuners en andere partijen kunnen ondersteunen. En misschien zelfs een gedeelte over kan nemen. Iets dat sinds Corona nog relevanter is geworden. *Nienke Vos* van Vilans zal vertellen over technologische toepassingen in de zorg en Roamler vertelt over een door hen ontwikkeld platform voor RIBW GO en de mogelijkheden voor cliëntondersteuning in de gemeente.

**Leestip:** [Mogelijkheden van technologie tijdens corona](#)

## SESSIE 8 METEN IS WETEN, MAAR HOE DOE JE DIT BIJ CLIËNTONDERSTEUNING?

Cliëntondersteuning is op veel plekken in Nederland versterkt. Doelstellingen zijn geformuleerd en aanbod wordt doorontwikkeld. Hét moment om te reflecteren en resultaten van de inspanningen in kaart te brengen. Maar hoe maak je dit nou inzichtelijk? In deze workshop nemen wij je mee in de verschillende mogelijkheden waarop monitoring en effectmeting vormgegeven worden bij cliëntondersteuning.

**Leestip:** [Monitoring in het sociaal domein - Zo kan het ook!](#)



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

### **Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken**

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

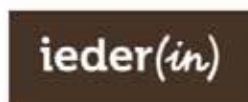
We ondersteunen en adviseren maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Movisie staat voor een maatschappij waar iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen. Waarin ook mensen in kwetsbare posities, gezien en ondersteund worden.

Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)



Dit congres vindt plaats binnen het project Koplopers Cliëntondersteuning. Dit is een initiatief van de VNG, Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Movisie ondersteunt de uitvoering ervan. Het project wordt mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van VWS. Binnen het Koploperproject werken gemeenten aan het verbeteren van het aanbod, de vindbaarheid en de kwaliteit van cliëntondersteuning en inspireren ze hun buurgemeenten hierbij. Het project loopt van 2017 tot 2022.



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

Het congres is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS