



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Onafhankelijke cliëntondersteuners en mentoren: wat hebben ze aan elkaar?

Longread

31 maart 2021

Veel mensen zijn onvoldoende bekend met het werk van onafhankelijke cliëntondersteuners en mentoren. In de praktijk lijken deze professionals zelf ook niet altijd op de hoogte te zijn wat ze voor elkaar kunnen betekenen. Om hier meer duidelijkheid in te scheppen organiseerden Mentorschap Nederland, MEE NL en Movisie een digitaal rondetafelgesprek met mentoren en cliëntondersteuners. Het doel van dit gesprek? Een eerste stap richting meer bekendheid en betere samenwerking onderling. Waarom is samenwerken van meerwaarde en hoe brengen we dit tot stand?

Tijdens het rondetafelgesprek geven de cliëntondersteuners en mentoren voorbeelden van casussen waarin samenwerking tussen cliëntondersteuners en mentoren plaatsvond, of juist niet plaatsvond, maar achteraf wel gewenst was. Nadat de aanwezigen zich voorstellen, worden verschillende vragen met elkaar besproken en beantwoord. Deze vragen gaan over de overeenkomsten en verschillen, de meerwaarde van samenwerken, wat samenwerken in de weg kan staan en hoe deze samenwerking vorm te geven. De cliëntondersteuners en mentoren sluiten het rondetafelgesprek af met een aantal tips: wat kun je zelf doen om lokaal de samenwerking tussen mentoren en cliëntondersteuners te versterken?

De wettelijke context

Cliëntondersteuning	Mentorschap
<p>Onafhankelijke cliëntondersteuning wordt gefinancierd via de gemeente (Wmo) of via het zorgkantoor (Wlz). Als je een Wlz-indicatie hebt, kun je terecht bij de aanbieders die het zorgkantoor heeft gecontracteerd voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Voor alle overige gevallen kun je terecht bij alle vrijwillige en beroepsmatige onafhankelijk cliëntondersteuners in je gemeente.</p> <p>Artikel 1.1.1 van de Wmo 2015 definieert onafhankelijke cliëntondersteuning als volgt:</p> <p><i>“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.”</i></p> <p>Onafhankelijke cliëntondersteuning is een algemene voorziening, gratis en toegankelijk voor iedereen. Daarnaast is het integraal en levensbreed belegd.</p>	<p>Mentorschap is een vorm van (wettelijke) vertegenwoordiging. Een mentor ondersteunt een cliënt die zelf als gevolg van een geestelijke of lichamelijke toestand niet goed in staat is zijn niet-financiële belangen te behartigen. Een mentor beslist in overleg met de betrokkene over zijn persoonlijke verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding (Quickscan Mentorschap Nederland).</p> <p>Artikel 450 van het Burgerlijk Wetboek omschrijft mentorschap voor meerderjarigen als volgt:</p> <p>Mentorschap in Burgerlijk Wetboek boek 1, Personen- en familiewet, geldend van 01-01-2021 t/m heden.</p> <p><i>“Indien een meerderjarige als gevolg van zijn geestelijke of lichamelijke toestand tijdelijk of duurzaam niet in staat is of bemoeilijkt wordt zijn belangen van niet-vermogensrechtelijke aard zelf behoorlijk waar te nemen, kan de kantonrechter te zijnen behoeve een mentorschap instellen”.</i></p>

Even voorstellen: wie zitten er rond de tafel?

	Sandra Smout, coördinator bij Stichting Mentorschap en zelf mentor geweest	'Een mentor is wettelijk bevoegd om bepaalde, niet-financiële, beslissingen te maken, de cliënt is het hier niet altijd mee eens, maar het is dan voor de eigen bescherming. Wij hebben de wet- en regelgeving achter ons staan, maar kunnen een cliënt niet dwingen. Verantwoordelijkheden, zoals een beslissing over een uithuisplaatsing, liggen bij artsen en rechters.'
	Ellen Knip, al 7 jaar vrijwillig mentor via Stichting Mentorschap	'Ik sta naast mijn cliënt en kijk over haar schouder mee, met een brede blik. Door samen iets op te bouwen geef je de cliënt vertrouwen. Ik kijk waarbij ik haar kan helpen door te vragen naar haar grootste wens. Vanuit daar begin ik dingen te regelen. Ook bouwen wij samen een netwerk op en onderhouden we dit netwerk. Voor het netwerk van mijn cliënt ben ik bereikbaar.'
	Maarten van den Broek, werkt bij MEE, projectleider Koploperproject en onafhankelijke cliëntondersteuner	'In Tilburg worden onafhankelijke cliëntondersteuning meedenkers genoemd. Meedenkers helpen bij het formuleren van de hulpvraag, adviseren de inwoner over mogelijkheden, ondersteunen tijdens gesprekken en stimuleren de participatie en zelfredzaamheid van inwoners. Ze hebben een soort TomTom-functie.'
	Simone van Kampen, werkt bij MEE, projectleider Koploperproject en cliëntondersteuner bij Ministerie VWS en MEE	'Over het algemeen hebben (formeel) onafhankelijk cliëntondersteuners domein overstijgende kennis en hebben zij ook een signalerende functie. Het is altijd vrijwillig, de cliënt moet zelf een hulpvraag hebben, anders kunnen wij niks. We zijn onafhankelijk omdat wij naast de inwoner staan. Wij informeren hen vanuit een onafhankelijk perspectief en positie.'

Wat doet Mentorschap Nederland?

Stichting Mentorschap Midden en Noordoost Brabant, waar Sandra en Ellen onder vallen, is één van de elf regionaal werkende Stichtingen Mentorschap die samen de landelijke vereniging Mentorschap Nederland vormen (Quickscan (vrijwillig) mentorschap, 2019). Mentorschap Nederland is een vereniging waar uitsluitend vrijwillige mentoren actief zijn. Deze vrijwillige mentoren onderscheiden zich van beroepsmentoren door de caseload en het aantal contactmomenten tussen mentor en cliënt.

Coördinator Sandra legt uit: 'Als stichting zijn wij door de rechtbank benoemd als mentor. Wij vallen daardoor onder dezelfde wet- en regelgeving als beroepsmentoren.' De regionale stichtingen geven vrijwilligers het mandaat om het mentorschap uit te voeren. Vrijwilligers zijn van maximaal drie cliënten mentor. Daarnaast is de richtlijn om één keer in de twee weken contact te hebben met cliënt, dit is een veelvoud van het wettelijke aantal contacturen. Cliënten komen op verschillende manieren bij stichting Mentorschap terecht: via internet, mond-tot-mond reclame, contact met stichtingen en het netwerk dat is opgebouwd.

Wat kunnen mentoren van Stichting Mentorschap verwachten? 'Omdat het vrijwilligers zijn vindt er een training plaats, daarnaast is het aan ons om de kennis van mentoren goed up-to-date te houden, zodat ze hun taak op een verantwoordelijke manier kunnen uitvoeren', aldus Sandra. Ook vindt er intervisie plaats. Mentor Ellen vertelt hierover: 'We hebben intervisiegroepjes met mentoren onder elkaar. Je staat er dan niet alleen voor. Ook kun je altijd je coördinator benaderen. Mijn intervisiegroepje komt ongeveer vier keer per jaar samen om onze casussen bespreken. Je kunt veel van elkaar leren en elkaar handvaten aanreiken, dat is heel prettig.'

Wat doet MEE NL?

Net zoals Mentorschap Nederland, is MEE NL de overkoepelende vereniging van alle 20 regionale MEE-organisaties, waaronder MEE De Meent Groep, waar Maarten en Simone werken. Stichting MEE De Meent Groep werkt in Noord en Midden Limburg, Zuidoost Brabant, Noordoost Brabant en de regio 's-Hertogenbosch en Tilburg. MEE NL werkt met formele onafhankelijke cliëntondersteuners. Hoe cliënten hier terecht komen verschilt per gemeente. Gemeenten mogen ieder op hun eigen manier invulling geven aan de informatievoorziening, het aanbod en de inrichting van onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de Wmo. MEE is één van de aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning waarmee gemeenten in zee kunnen gaan. Daarnaast is MEE door verschillende zorgkantoren in Nederland gecontracteerd als onafhankelijke cliëntondersteuner voor de Wet Langdurige Zorg (Wlz).

Verschillen en overeenkomsten

Wat zijn de grootste verschillen tussen mentoren en onafhankelijke cliëntondersteuners?

Voor Maarten is het duidelijk: 'Als je kijkt naar de verschillen en overeenkomsten, staat er dat een mentor mag beslissen als de cliënt dat zelf niet kan, dat is het verschil. Op sommige momenten beslist een mentor uit monde van de cliënt.' Naast het verschil in wettelijke bevoegdheid valt ook de lengte van het ondersteuningstraject op. Dit traject is bij mentor Ellen lang: 'Ik begeleid al 7 jaar dezelfde cliënt als mentor'. Onafhankelijke cliëntondersteuners Maarten en Simone vertellen: 'Wij begeleiden verschillende cliënten kortdurend. De duur van het traject verschilt wel per cliënt, waar de ene cliënt een vraag heeft die direct beantwoord kan worden, vraagt de situatie van een andere cliënt om langere ondersteuning.'

En wat zijn de overeenkomsten?

Mentor Ellen benadrukt dat zij geen hulpverlener is: 'We leren geen vaardigheden aan, doen geen boodschappen en geen financiën.' Dit geldt ook voor de onafhankelijke cliëntondersteuners: 'Wij ondersteunen cliënten als zij bezwaar willen maken, maar stellen dit bezwaar niet op. Samen met de cliënt kijken we wie de cliënt hierbij kan ondersteunen. Het is de bedoeling dat de inwoner zich gesteund voelt en weet dat hij of zij er niet alleen voor staat.' Maarten maakt meteen een andere overeenkomst duidelijk: zowel de onafhankelijke cliëntondersteuners als mentoren hebben het beste met de cliënt voor en proberen de belangen van de cliënt zo goed mogelijk te behartigen, waarbij de eigen regie van de cliënt een belangrijke rol speelt.

Overeenkomsten	Verschillen
Leveren beiden zelf geen zorg of behandeling.	Een mentor kan voor een cliënt beslissen als deze dat zelf niet kan, een OCO mag dit niet.
Staan beiden naast de client en behartigen zijn of haar belangen.	OCO's zijn vaak een korte periode betrokken bij de cliënt, een mentor voor langere tijd.
Ze bieden beiden cliëntinformatie en advies.	OCO's en mentoren hebben beide andere specifieke kennis waarmee zij elkaar kunnen ondersteunen.
Ze bieden beiden ondersteuning op meerdere levensgebieden.	Een mentor is in principe niet aanspreek op financiële zaken, voor OCO is werk & inkomen wel één van de domeinen waarvoor advies en ondersteuning wordt geboden.

De meerwaarde van samenwerking

Hebben jullie voorbeelden waarin een mentor afwezig was maar wel van meerwaarde was geweest?

Onafhankelijke cliëntondersteuner Maarten vertelt: 'Een mevrouw met LVB en agressie regulatieproblematiek woont met haar dochter in een 24-uurszorgvoorziening, maar wil hier graag weg. Als onafhankelijke cliëntondersteuner kom ik in beeld om deze mevrouw te ondersteunen in haar zoektocht. Eerst heeft zij toestemming nodig van haar zorgaanbieder om te verhuizen. Echter, later wordt deze zoektocht vertraagd door dezelfde zorgaanbieder. Het blijkt dat het niet goed gaat met mevrouw en dat er zorgen zijn over haar en haar dochter. Achteraf bleek dat dit al langer speelde en het toevallig een periode goed ging toen ik als onafhankelijk cliëntondersteuner in beeld kwam.'

Volgens Maarten zou een mentor hier uitkomst kunnen bieden: 'Ik verwacht dat de betrokkenheid van een mentor voor mevrouw, en wellicht ook voor haar dochter, ertoe had bij kunnen dragen dat ik bij de voorkeur al beter geïnformeerd zou zijn over de voorgeschiedenis. En dat door de betrokkenheid van een mentor mevrouw en haar dochter wellicht inhoudelijk beter ondersteund hadden kunnen worden. Bij betrokkenheid van een mentor zouden de zorginhoudelijke belangen van mevrouw en haar dochter in elk geval goed behartigd zijn.' Ellen knikt: 'Ja een mentor was goed geweest, die staat een stuk dichterbij en had eerder ingegrepen en gezegd dat dit te hoog gegrepen is, als de mentor dan direct bij het gesprek met een onafhankelijke cliëntondersteuner wordt betrokken'.

Wat heeft een onafhankelijke cliëntondersteuner aan samenwerken met een mentor?

Simone: 'De onafhankelijke cliëntondersteuner kan gebruik maken van de vertrouwensband en betrokkenheid, tussen mentor en cliënt, om tot besluitvorming te komen. Ook is de mentor een belangrijke spil in het krijgen van alle informatie over de cliënt, in beeld krijgen wie er allemaal betrokken zijn qua hulpverlening, et cetera, waardoor ik mijn werk als onafhankelijke cliëntondersteuner beter kan doen.' Naast dat de onafhankelijke cliëntondersteuner baat heeft bij de samenwerking met een mentor, wordt ook de meerwaarde van een mentor voor de cliënt nog eens benadrukt door Maarten: 'Je bent een zekerheid voor die persoon als mentor, dat is fijn. Als er op een gegeven moment geen vraag meer is voor mij als onafhankelijk cliëntondersteuner, sluit ik de casus af. Een mentor blijft op de achtergrond betrokken en is er voor je'.

Hebben jullie als mentor al eens samengewerkt met een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Sandra heeft een positieve ervaring en vertelt: 'Het was in het begin vooral zoeken naar wie welke rol heeft. Dit was voor mij de eerste keer dat ik samenwerkte met een onafhankelijke cliëntondersteuner en ik miste vooral duidelijke kaders. Wie heeft welke rol en welke taak? Waarvoor komt de cliënt naar mij en waarvoor gaat de cliënt naar de onafhankelijk cliëntondersteuner? Mijn ervaring was wel positief. Deze onafhankelijke cliëntondersteuner heeft erg veel kennis van de verschillende zorgwetten, heeft een groot netwerk en is goed op de hoogte van de sociale kaart. Daarnaast heeft zij ook een professionele blik op de beperking van de cliënt en hoe daarmee om te gaan. Uiteindelijk is de situatie met deze cliënt uit de hand gelopen, tot bedreigingen aan toe. De onafhankelijke cliëntondersteuner en ik konden samen een positie innemen'.

Wat was de meerwaarde van samenwerken met een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Sandra: 'We konden samen een positie innemen en samen sterk staan, als mentor en onafhankelijke cliëntondersteuner, doordat we met elkaar konden sparren over de situatie'. Ellen is het hier mee eens: 'Samenwerken kan helpen als je een beslissing hebt genomen waar de cliënt niet achterstaat. Als je dan samen met de cliëntondersteuner, die vanuit een onafhankelijke positie meedenkt, een positie kan innemen kun je duidelijker maken dat het de beste optie is voor de cliënt.' Ook was de kennis van de onafhankelijke cliëntondersteuner voor Sandra van meerwaarde: 'Wat ik prettig vond was de overstijgende kennis van wet- en regelgeving die de onafhankelijke cliëntondersteuner heeft. Hiermee kan de onafhankelijke cliëntondersteuner de mentor informeren over de mogelijkheden voor de cliënt.' De onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die naast de cliënt ook met de mentor mee kan denken. Wel wordt aangekaart dat deze meerwaarde afhankelijk is van de achtergrond van de mentor. De mentor kan zelf namelijk ook al veel kennis hebben over het sociaal domein.

Samenwerking vormgeven

Wat is de eerste stap richting meer samenwerking tussen mentoren en cliëntondersteuners?

Het begint bij bekendheid onderling. Ellen en Sandra wisten tot voor kort niet van het bestaan van een onafhankelijke cliëntondersteuner af. Daarnaast weten ook niet alle onafhankelijke cliëntondersteuners wat mentoren zijn. Maarten: 'Als ik het idee had dat een cliënt iemand nodig had om zijn belangen te behartigen dan benoemde ik het mentorschap wel, maar ik denk dat er veel collega's zijn die het niet of onvoldoende kennen. Het is wel zo dat de klant er voor open moet staan om te worden bemiddeld naar een mentor'. Sandra vult aan: 'De mogelijkheid om in gesprek te gaan is er altijd, daarna kunnen we altijd nog kijken om mentorschap wel of niet aan te vragen. De communicatie over wat mentoren zijn en doen moet wel duidelijk zijn.' Waarom is het belangrijk dat deze communicatie duidelijk is volgens Sandra? 'Mensen kunnen ook schrikken als je het voorstelt. Het betekent niet dat je niks meer mag. Het gebeurt samen, niet zo maar alles wordt beslist voor jou. Zoveel mogelijk eigen regie blijft belangrijk. We zijn geen hulpverleners.'

Ook voor Stichting Mentorschap begint het bij bekendheid. 'Als je als organisatie in de basis al weet wat je aan een onafhankelijke cliëntondersteuner hebt en waarin de meerwaarde zit, de verschillen en de overlap. Dan kun je daar al winst uit halen. Je weet dan met welke vragen je bij een onafhankelijke cliëntondersteuner terecht kunt, maar dit verschilt dus wel per gemeente.'

Stel, een cliënt stapt zelf naar een onafhankelijke cliëntondersteuner, wanneer wordt de mentor er dan bij betrokken?

Maarten legt uit dat dit niet zo simpel ligt: 'Je weet als onafhankelijke cliëntondersteuner niet altijd of er een mentor is, we hebben geen register waarin we dat kunnen zien op het moment dat de cliënt belt. Maar stel er is een mentor dan zou ik die er wel bij betrekken.' Ellen heeft hier als mentor ervaring mee: 'Ik vond het zelf wel prettig dat ik in beeld kwam. Mijn cliënt heeft weleens hulp gezocht zonder mij, maar op een gegeven moment kwam ze er niet onderuit om te zeggen dat ze een mentor had. Ik zou het fijn vinden dat ik zichtbaar ben voor jullie.' Sandra sluit zich hierbij aan: 'Wij zijn natuurlijk wettelijk de vertegenwoordiger, de mentor heeft bij wet een aantal mogelijkheden om een dwingende rol te hebben. De cliënt kan dan eigenlijk niet zonder mentor met onafhankelijke cliëntondersteuner afspraken maken, die rol ligt wel degelijk bij de mentor. In die zin is het hetzelfde als bij bewindvoering. Maar ik kan me ook voorstellen dat de cliënt alleen een gesprek voert met een onafhankelijke cliëntondersteuner en dat de mentor daar dan geen weet van heeft. Dat is wel iets waar we met elkaar heel concreet afspraken over kunnen, of misschien wel moeten maken.'

Wat maakt de samenwerking tussen een mentor en onafhankelijke cliëntondersteuner ingewikkeld?

'Wat kun je als onafhankelijke cliëntondersteuner betekenen als een mentor ergens niet mee instemt?' Daar worstelt Maarten mee. Hij weet op dat moment nog niet waarom de mentor resoluut nee zegt, dit benadrukt het belang van samenwerken vanaf het begin. Echter is dit niet altijd mogelijk volgens cliëntondersteuner Simone: 'Je weet niet altijd of een cliënt een mentor heeft. Dat zou de cliënt dan zelf moeten benoemen'. Daarnaast weet de mentor niet altijd van het bestaan van een onafhankelijk cliëntondersteuner af.

Als de cliënt niet aangeeft dat hij/zij een mentor heeft, dan kan hier een reden achter zitten. Simone heeft hier ervaring mee: 'Ik heb ook een situatie gehad waarbij een cliënt bij mij kwam en het eigenlijk niet eens was met de mentor, en mij een beetje voor het karretje probeerde te spannen. Dat zijn wel lastige situaties.'

In de ideale situatie...

- weten alle mentoren af van het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning en wat dit voor hen en hun cliënten kan betekenen;
- weten alle onafhankelijke cliëntondersteuners wat de functie van een mentor is en wat deze kan betekenen, zodat zij de mogelijkheid hebben deze optie aan hun cliënten voor te leggen;
- worden mentoren vanaf het begin betrokken bij het contact dat hun cliënt heeft met een onafhankelijke cliëntondersteuner;
- vertelt de cliënt over het bestaan van zijn/haar mentor, als deze in beeld is, aan de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Tips om lokaal de samenwerking te versterken tussen onafhankelijke cliëntondersteuners en mentoren

- Heb als mentor of onafhankelijke cliëntondersteuner altijd informatie achter de hand over cliëntondersteuning en mentorschap, zodat deze aangereikt kan worden aan de cliënt.
- Ga op lokaal niveau het gesprek aan over wat je voor elkaar kan betekenen en deel wat de meerwaarde is.
- Breng als aanbieder actief alle mentoren en onafhankelijke cliëntondersteuners op de hoogte van elkaar, bijvoorbeeld door een mail te sturen of een informatiebijeenkomst te organiseren.
- Er zijn trainingen beschikbaar van MEE of andere aanbieders over onafhankelijke cliëntondersteuning voor mentoren.
- Tot slot: vraag als mentor nadrukkelijk naar een onafhankelijke cliëntondersteuner. Als je dat niet doet, dan is er de kans dat je terecht komt bij wijkteamprofessionals.