



Onafhankelijke cliëntondersteuning: hoe vernieuwen de koplopers?

1. Almelo

Koploper, omdat cliëntondersteuning hoog staat op de agenda. Almelo Sociaal - een samenwerking van Almelse vrijwilligersorganisaties voor cliëntondersteuning en belangenbehartiging - verzorgt op verzoek van de gemeente niet alleen de wettelijk verplichte functie van onafhankelijke cliëntondersteuning, maar levert ook een bijdrage aan de integrale uitwerking van (nieuwe) scenario's voor onafhankelijke cliëntondersteuning van specifieke groepen.

Vernieuwend is dat men koos voor een lerend proces. Zowel de gemeente als Almelo Sociaal gaan voortdurend na hoe ze zich verder kunnen ontwikkelen. De gemeente zoekt naar de 'beste' inrichting van het sociale domein; Almelo Sociaal moet de eigen organisatie, publiciteit, deskundigheidsbevordering enz. telkens weer onder de loep nemen. Men streeft bijv. naar steeds betere vindbaarheid, naar een breed en laagdrempelig loket, naar wijkgericht werken/cliëntondersteuning in de wijk, enz.

2. Almere

Koploper, omdat men kiest voor werkelijk onafhankelijke cliëntondersteuning. Cliënten maakten zich zorgen over belangenverstremming omdat MEE IJsseloevers niet alleen cliëntondersteuning aanbood, maar ook deelneemt in de wijkteams. Op advies van de Adviesraad Sociaal Domein gaat men onafhankelijke cliëntondersteuning nu organiseren door het inzetten van ervaringsdeskundigen. Vernieuwend omdat vertegenwoordigers van bewoners (Adviesraad Sociaal Domein en netwerkorganisatie Breed Overleg) bepalen hoe onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. Men denkt aan een ervaringspool van ervaringsdeskundigen, waarbij men start met een pilot van ervaringsdeskundigen van MEE. Daarna wordt het verder uitgebouwd naar andere doelgroepen en andere gebieden van het sociaal domein. Voor deze stapsgewijze aanpak is gekozen omdat men dan werkend kan leren. De training van de ervaringsdeskundigen en de professionele achtervang kunnen door MEE IJsseloevers worden geboden.

Vernieuwend is ook de samenwerking met de Flevolandse Patient Federatie (FPF) om de onafhankelijke cliëntondersteuning tussen de Wmo en Wlz met elkaar te verbinden.



3. Amersfoort

Koploper, omdat de gemeente cliëntondersteuning hoog op de agenda heeft gezet en actief verbeteringen doorvoert (verbeterpunten n.a.v. zelftest cliëntondersteuning). Naast de professionele cliëntondersteuners, maakt MEE ook gebruik van ervaringsdeskundigen die als cliëntondersteuner kunnen worden ingezet. MEE zelf is onderdeel van 'Indebuurt033', een coördinerende organisatie in de sociale basisinfrastructuur.

Vernieuwend is dat Indebuurt033 laagdrempelige cliëntondersteuning aanbiedt via haar informatiewinkels.

Vernieuwend is ook dat MEE via Indebuurt033 het belang van cliëntondersteuning uitvent naar alle organisaties in de basisinfrastructuur.

4. Amsterdam

Koploper op gebied van cliëntondersteuning voor daklozen en mensen met verslaving, een groepering die vaak lastig bereikt worden door onafhankelijke cliëntondersteuning.

Vernieuwend hierin is de samenwerking van Bureau Straatjurist met Daklozenvakbond en MDHG in het zgn. 'straatvangnet'.

5. Den Haag

Koploper, omdat er verschillende vormen van cliëntondersteuning beschikbaar zijn - vrijwillig en professioneel – niet alleen op 17 servicepunten in de stad, maar ook via een aantal cliëntenorganisaties. Door onderling te verwijzen naar aanbieders met hun eigen expertise heeft, kunnen alle inwoners op hun eigen wijze geholpen worden. Om onafhankelijkheid te garanderen wordt geen cliëntondersteuning aangeboden door het Sociale Wijkzorgteam.

Vernieuwend omdat men streeft naar expertisegroepen waarin ervaringsdeskundige cliëntondersteuners met professionele cliëntondersteuners casuïstiek bespreken en kennis delen.

Vernieuwend ook omdat men via een communicatieplan samen met aanbieders de bekendheid wil vergroten en daarbij insteekt op alle stappen die de cliënt moet zetten.

6. Deurne

Koploper, omdat cliëntondersteuning hoog op de agenda staat – er worden extra middelen voor vrijgemaakt – en aangeboden wordt door een mix van professionals en vrijwilligers.

Vernieuwend vanwege de doorontwikkeling van lokale gebiedsteams en wijknetwerken. Men streeft naar cliëntondersteuning op vier niveaus: in de sociale basis, inzet van specialisten, consultatie, individuele onafhankelijke cliëntondersteuning.

Vernieuwend ook door een project om deze dienstverlening beter zichtbaar te maken. Daarbij wordt samengewerkt met alle aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning, zowel vrijwilligersorganisaties als professionals.

Vernieuwend is eveneens de procesmatige aanpak om met de verschillende partijen te komen tot eenduidigheid van taal over en aanpak van onafhankelijke cliëntondersteuning.

7. Helmond

Koploper, omdat de gemeente en de wethouder het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning actief uitdragen. De wethouder en ambtenaren voeren regelmatig overleg met de cliëntondersteuners om ontwikkelingen en gewenste aanpassingen in het beleid en de werkwijze te bespreken. Vernieuwend omdat de gemeente de scholing en begeleiding van cliëntondersteuners financiert. Daardoor kon het aantal cliëntondersteuners flink uitgebreid worden. Vernieuwend ook omdat de Wmo-consulenten regelmatig met de cliëntondersteuners afstemmen over de werkwijze in het algemeen en bij individuele casussen. Voor spoedeisende zaken is de coördinator Vraagverheldering vanuit de uitvoering beschikbaar. In de overleggen met Wmo consulenten en vraagverheldering bespreken de cliëntondersteuners structurele zaken zoals advies over de nieuwe aanmeldprocedures en de werkwijze rond bezwaar en beroep bij huishoudelijke ondersteuning. Daarnaast bespreken ze ook individuele zaken zoals bijvoorbeeld ontevredenheid van cliënten over de toegang of mogelijkheden tot het bieden van meer maatwerk in de ondersteuning. Binnen de gemeente Helmond zijn ook afspraken met professionele cliëntondersteuning, bijvoorbeeld vanuit MEE voor inwoners met een verstandelijke beperking, vanuit stichting de Noodkreet voor ouders van kinderen in de jeugdhulp en tot slot vanuit Zorgbelang voor inwoners die erg hechten aan cliëntondersteuning met een sterk onafhankelijk karakter.

8. Hoogezand-Sappemeer, Slochteren, Menterwolde (gemeente Midden-Groningen)

Koploper, omdat ze een tiental – door AVI en Zorgbelang Groningen – getrainde vrijwilligers inzetten in de onafhankelijke cliëntondersteuning. Voor, tijdens en na het keukentafelgesprek staan zij de inwoners bij.

Vernieuwend zijn de vrijwilligers die eind vorig jaar uit handen van twee wethouders een certificaat ontvingen voor dit werk. Ze hebben ondertussen allemaal al één of meer burgers kunnen bijstaan. De matching van vraag en aanbod loopt via het Adviespunt van Zorgbelang Groningen (de OCO op het gebied van de Wet langdurige zorg).

9. Maastricht

Koploper, omdat de gemeente, samen met enkele andere gemeenten, actief aan de slag wil om de bekendheid en vindbaarheid te vergroten en om de samenwerking en de samenhang tussen de verschillende vormen van formele en informele (niet-professionele) cliëntondersteuning te versterken. Vernieuwend is om daar breed samengestelde focusgroepen bij te betrekken. Op die manier wil men zorgen dat de boodschap en middel aansluiten bij de verschillende groepen gebruikers.

10. Meppel

Koploper omdat men de cliëntondersteuning buiten de gemeentelijke structuren om organiseert. Meppel kiest voor een totaal aanbod binnen het sociale domein.

Vernieuwend is dat men daarbij koos voor afstemming tussen de 'vraag' naar cliëntondersteuning en het 'aanbod' van zorg- en vrijwilligersorganisaties. Consequentie was dat al die organisaties moesten gaan samenwerken om te komen tot een samenhangend aanbod op lokaal en bij voorkeur regionaal niveau.



11. Bestuursdienst Ommen-Hardenberg

Koploper, omdat men professionele en vrijwillige cliëntondersteuning aanbiedt. Op die manier kunnen ook wijk- en buurtverenigingen en anderszins georganiseerde inwoners een rol spelen: 'een vrijwilliger of ervaringsdeskundige waar het kan, maar een professional waar het moet'. Men gebruikt de kansen die de lokale gemeenschapszin en burgerinitiatieven bieden, maar heeft oog voor het vakmanschap dat soms nodig is.

Vernieuwend is dat men dit aanpakt als een gezamenlijk proces: in gesprek met burgers, luisteren naar wat zij nodig hebben en laten zien wat zij voor een ander kunnen betekenen.

Vernieuwend is ook het gebruik van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek om samen met de partners (aanbieders) te kijken naar verbetering van de inrichting van de onafhankelijke cliëntondersteuning, maar ook wat er in het gemeentebestuur bijgesteld moet worden. Interessant daarbij is de scholing van de vrijwilligers door de professionele organisaties.

12. Stichtse Vecht

Koploper, omdat het beleid rond cliëntondersteuning ontwikkeld is samen met alle betrokkenen. Cliëntondersteuning wordt aangeboden door professionals, maar ook door ervaringsdeskundigen onder begeleiding van een professional.

Vernieuwend omdat gekozen is voor aanbieders die elk hun eigen specialismes hebben. Elk kwartaal kunnen extra OCO-aanbieders zich inschrijven.

Vernieuwend is ook het stimuleren van samenwerking tussen de aanbieders en de verbinding met andere maatschappelijke organisaties.

Vernieuwend is ook het besef dat er voortdurend nieuwe manieren nodig zijn om cliëntondersteuning onder de aandacht te brengen, onder meer door outreachend te werken.

13. Woerden

Koploper, omdat er een brede keuze is aan cliëntondersteuners, ook ervaringsdeskundige zzp'ers. Men gaat daarbij uit van een inclusieve visie, gebaseerd op zelfregie.

Vernieuwend omdat men cliëntondersteuning integraal heeft opgezet, niet alleen vanuit de Wmo.

Vernieuwend ook omdat men kiest voor regieondersteuning i.p.v. cliëntondersteuning.

Eveneens vernieuwend omdat we inzetten op een actief voorlichtingsbeleid en een heldere inbedding in de rol van WoerdenWijzer.

14. Zaanstad

Koploper, omdat cliëntondersteuning maatwerk is. Daarom werkt Zaanstad voor verschillende doelgroepen samen met ervaringsdeskundigen.

Er zijn ouderenadviseurs beschikbaar die zelf de taal van ouderen spreken. Elk van die ouderenadviseurs heeft zijn eigen specialisme zodat aangesloten kan worden bij de vraag van de oudere.

Vernieuwend omdat die ouderenadviseurs niet alleen inbreng hebben in het wijkteam, maar ook in de seniorenraad en zo invloed hebben op beleid.

Daarnaast heeft Zaanstad een team van ongeveer 12 ervaringsdeskundigen GGZ, die inwoners met psychische en/of psychiatrische problemen ondersteunen. Sinds kort is in Zaanstad ook een team actief met jongere cliëntondersteuners, die jongeren begeleiden die met jeugdhulp te maken hebben.



Het team adviseert de gemeente ook over ons jeugdbeleid. Ook bij MEE Zaanstad wordt volop geëxperimenteerd met ervaringsdeskundigen met een beperking. We zijn daarnaast een team aan het opzetten van ouders van kinderen met een beperking. Deze ouders gaan andere ouders adviseren. De ervaringsdeskundigen worden door de wijkteams benaderd, maar gaan zelf ook de wijk in om actief cliënten te benaderen.

Verder wordt er binnenkort een campagne over cliëntondersteuning gelanceerd, met als belangrijkste communicatiemiddelen een nieuwe website en folder. Hierin is veel aandacht voor verhalen van cliënten en van cliëntondersteuners. 'Uw persoonlijke meedenker en gids' is de ondertitel waarmee we onze cliëntondersteuners beter bekend gaan maken bij cliënten, maar ook bij sociale wijkteam en jeugdteams.

Tenslotte hebben we begin dit jaar onze cliëntondersteuning onafhankelijker gemaakt door medewerkers van MEE niet langer mee te laten draaien in onze sociale wijkteams. In plaats daarvan vormen zij een onafhankelijk team, dat cliënten van wijkteams en jeugdteams bijstaat bij het verkrijgen van passende zorg en ondersteuning.