

Verslag expertmeeting cliëntondersteuning

Dinsdag 25 november, 10.00 – 13.00 uur

Deelnemers:

1. Lex van Andel (COSBO, stichting vier sterren)
2. Nicolette Besemer (Gehandicapten Adviesraad Westerpark/werkgroep Welzijn)
3. Jan Groen (ANBO, Wmo klankbordgroep)
4. Coleta Platenkamp (werkgroep cliëntenparticipatie)
5. Anneke Bolle (APCP)
6. Ineke Peetoom (MEE)
7. Liesbeth van Boxtel (Doras)
8. Dorine van Lennep (Steunpunt GGZ)
9. Ineke Smeulers (Raster)
10. Malène Duijst (VGBC)
11. Marjon Borghuis (Stichting Buitenamstel Geestgronden)
12. Corrie Kerssies-Kick (CLIP)
13. Ansu Prem (CLIP)
14. Marieke Klasing (APCP)
15. Renée van Vlaardingen (Stadsdeel OWGM)
16. Jette Bolle (Stadsdeel Zeeburg)
17. Ellen Leeuwenkuijl (Stadsdeel Centrum)
18. Walter Kamp (DZS)
19. Loes Olgers (DZS)
20. Nienke Siemonsma (DZS)
21. Anja Hommel (DZS)
22. Ali el Mouamin (DZS).

1. Inhoud programma:

1. Kader waarbinnen de herijking cliëntondersteuning plaatsvindt
2. Presentatie over de herijking, waarbij er ingezoomd is op de drie thema's: de inhoudelijke functie van cliëntondersteuning, toeleiding naar en afsluiting van een traject cliëntondersteuning.
3. Discussie in 3 groepen over de drie thema's en daarna plenaire terugkoppeling/discussie.

2. Opening:

Na een kennismakingsronde waar iedereen de zin afmaakte: Een goede cliëntondersteuner biedt..., werd een presentatie gehouden.

Daarin werd ingegaan op de ontstaansgeschiedenis van het huidige basispakket ouderen, de verbreding die onder de WMO plaatsvindt en de uitgangspunten die in dat kader geherformuleerd moeten worden voor cliëntondersteuning.

De volgende antwoorden zijn meerdere malen genoemd:

Een luisterend oor, staat naast de cliënt en werkt vanuit de vraag, luistert goed, is onafhankelijk, is professioneel en ervaringsdeskundig, in principe tijdelijke ondersteuning, gericht op herstel van regie/zelfredzaamheid, aandacht voor de beperking.

3. Presentatie:

De ontwikkelingen die relevant zijn:

- Steeds meer kwetsbare mensen met meervoudige problematiek wonen zelfstandig.
- De invoering van de Wmo is de aanleiding voor de herijking en verbreding van het basispakket ouderen. In de Wmo vormen de functies Informatie en Advies en cliëntondersteuning een apart prestatieveld.
- De plannen om de subsidiegelden van MEE over te hevelen naar de gemeente, momenteel worden er onderhandelingen gevoerd, er is nog geen definitief besluit genomen.

- De pakketmaatregel AWBZ.
 - de functies behandeling, ondersteunende en activerende begeleiding worden samengevoegd tot 2 functies: begeleiding en behandeling.
 - Minder mensen zullen recht krijgen op begeleiding
 - het aantal uren begeleiding wordt minder
 - participatie is geen doelstelling meer.
- De pakketmaatregel heeft consequenties voor de vraag die op de gemeente afkomt.
 - Voor zover bekend is komt er nauwelijks extra geld beschikbaar.
 - Verwachting is dat 15% van de mensen die geen aanspraak meer kunnen maken op de AWBZ, zullen aankloppen bij de gemeente
 - Er komt 50 miljoen beschikbaar om deze groepen op te vangen, hoe het geld verdeeld gaat worden onder jeugd, zorg en onderwijs is niet duidelijk.
- In 2001 is er een convenant gesloten tussen de stad en stadsdelen, er is afgesproken dat er een minimaal aantal voorzieningen beschikbaar is voor de doelgroep ouderen in alle stadsdelen. In 2006 is in het bestuursakkoord afgesproken dat de voorzieningen van het basispakket ouderen beschikbaar moeten worden voor meerdere doelgroepen (O)GGZ cliënten, mensen met een verstandelijke beperking en of met en lichamelijke beperking en mantelzorgers, en dat stadsdelen een samenhangend pakket moeten bieden dat voor 80% op dezelfde wijze beschikbaar moet zijn.
- Momenteel worden er een aantal producten herijkt uit het basispakket ouderen. Deze herijkingen vinden plaats in het kader van het basispakket individueel gerichte welzijnsdiensten.
- Advies, huisbezoek en ouderenadviesing zijn de drie producten vanuit het basispakket ouderen die meegenomen worden in de herijking cliëntondersteuning.
- Er is de afgelopen tijd een aantal gesprekken gevoerd met aanbieders, belangenorganisaties en cliënten. Uitkomsten daarvan hebben deels als input gediend voor het voorstel over de inhoud van de functie cliëntondersteuning en de afbakening ervan aan de voor- en achterkant.
- Er zijn een aantal verwante ontwikkelingen gaande waarbij de outreachende aanpak centraal staat. Ook. De MPG aanpak (multiprobleemgezinnen), De Maatschappelijke Steunsystemen (MSS) en de Vroeg er op af en Achter de voordeur aanpak. Al deze varianten hebben raakvlakken met de cliëntondersteuning
- De keten van cliëntondersteuning is toegelicht.

Informatie en Advies:

Klanten komen bij cliëntondersteuning terecht doordat zij zich met een vraag melden bij een 'loket'. Soms is dit het loket Zorg en Samenleven, maar ook via andere wegen komt de klant bij cliëntondersteuning terecht. Bijvoorbeeld via de huisarts, thuiszorg, ziekenhuis, belangenorganisaties, etc. Veel klanten die bij het loket komen met een vraag kunnen echter direct geholpen worden. Als er sprake is van een eenvoudige vraag die meteen beantwoord kan worden of als het een eenvoudige vraag is waarbij een doorverwijzing naar zorg of dienstverlening kan volstaan is cliëntondersteuning als tussenfase op weg naar de juiste zorg of dienstverlening niet nodig.

Korte vraagverheldering:

Een vervolg gesprek met een medewerker in het loket, die kennis heeft van specifieke doelgroepen en de sociale kaart goed beheerst (of hierover iemand kan consulteren) kan die korte vraagverheldering doen en de klant (vanuit het loket) de juiste weg wijzen en op weg helpen om passend aanbod in te schakelen. Indien de klant te maken heeft met meervoudige en complexe problemen die voortkomen uit het hebben van een beperking (Wmo doelgroep), de regie (even) kwijt is en waarbij sprake is van een ontregelde situatie, kan cliëntondersteuning ingeschakeld worden en wordt de klant (warm) overgedragen.

Het moment van overdracht van informatie en Advies/korte vraagverheldering naar cliëntondersteuning is afhankelijk van de volgende factoren:

- (streng) toegangsregeling
- Toename vraag naar cliëntondersteuning
- Mate van vraagverheldering in fase voor cliëntondersteuning, kennis en kunde van medewerkers

Cliëntondersteuning:

Naar aanleiding van de korte vraagverheldering blijkt op welke levensgebieden de klant problemen of belemmeringen ervaart. De klant wordt aan een cliëntondersteuner gekoppeld en er vindt met een aantal gesprekken ten behoeve van de uitgebreide vraagverheldering plaats, de analyse. Er wordt met de klant afgesproken wat hij/zij nodig heeft om het heft weer in eigen handen te krijgen. Besproken wordt op welke wijze het netwerk van de klant of bijvoorbeeld vrijwilligers ingezet kunnen worden en welke zorg of ondersteuning er ingezet kan worden. De cliëntondersteuner biedt hierin advies en overzicht en helpt de klant om een keuze te maken. Vervolgens kan de cliëntondersteuner helpen om die zorg en ondersteuning in te schakelen en aan te vragen; de klant er naartoe te leiden.

Afsluiting cliëntondersteuning kan als:

1. de klant het heft weer in eigen handen heeft en zelfredzaam is;
2. er zorg, dienstverlening en voorzieningen en/of een (informeel) netwerk ingeschakeld is en wat inspeelt op de behoefte van de klant en waardoor hij/zij het heft weer in eigen hand heeft en beter zelfstandig kan worden, en /of
3. er is voorzien in een vorm van vervolg-regieondersteuning ('oogje in 't zeil') indien de klant dit nodig heeft.

Aanbod:

Aanbod van zorg en voorzieningen zoals bijvoorbeeld: producten uit de Wmo, voorzieningen AWBZ, hulpverlening, gezondheidszorg etc.

Overdracht van cliëntondersteuning naar aanbod is afhankelijk van de volgende factoren:

- Passend aanbod of vermogen van aanbieders om maatwerk te bieden
- Beschikbaarheid aanbod (wachtljsten bij aanbieders)
- Aanbod coördinatie (casemanagement) indien er sprake is van meerdere zorg, dienstverlening en voorzieningen bij de klant
- Vorm(en) van langdurige of blijvende regieondersteuning indien de klant dit nodig heeft, blijvend oogje in het zeil houden.

4. Groepsdiscussie:

De deelnemers zijn verdeeld in drie groepen (thema's: Wat is cliëntondersteuning, wat is er nodig in de toeleiding naar cliëntondersteuning en wat is er nodig om cliëntondersteuning te beëindigen).

Groep 1: Definitie cliëntondersteuning:

Vragen:

1. Herken je je in de kerndefinitie van cliëntondersteuning zoals hierboven geschetst?
2. Zijn er nog andere vaardigheden waar een cliëntondersteuner aan moet voldoen?
3. Welke specifieke expertise op welke problematieken is er nodig?
4. Welke specifieke expertise mist er in de huidige of toekomstige situatie gezien de ontwikkelingen in de bevolking en samenleving?
5. Hoe kan de specifieke expertise het beste geborgd en georganiseerd worden in de stad (bijv. wat specifiek, wat generiek en wat op stadsdeelniveau, wat stedelijk)?
6. Wat zijn de aandachtspunten voor 2009 (agenda herijking) voor Aanbieders. Stadsdelen en DZS?

Uitkomsten:

1.
 - Herkenning: Onafhankelijkheid, de cliëntondersteuner moet naast de cliënt staan.
 - Soms is de vraag enkelvoudig of simpel, maar het probleem of de oplossing juist complex.
 - Discussie over tijdelijkheid van cliëntondersteuning: tijdelijkheid betekent regie teruggeven, daar is cliëntondersteuning in principe op gericht. De mate van tijdelijkheid (de duur) van cliëntondersteuning kan variëren per doelgroep.
2.
 - Basis is dat de cliëntondersteuner een professional is en daarnaast heeft het een meerwaarde als deze ook een ervaringsdeskundige is, dit is geen must. De cliëntondersteuner moet verder verstand hebben van zaken, beschikken over de nodige opleiding en deskundigheid (expertise en specialist op bepaalde gebieden).
 - Het is van belang om binnen de keten niet teveel door te verwijzen, of in ieder geval de klant daarin te begeleiden en warm over te dragen.
3.
 - Basisvaardigheden: Inhoud van de functie is hetzelfde, maar de cliëntondersteuner moet wel beschikken over bepaalde specialismen op doelgroepen/cliëntprofielen, dus allround cliëntondersteuners is niet voldoende.
4.

Specifieke expertise binnen cliëntondersteuning mist voor de doelgroep (O)GGZ, daarbij spelen de volgende aspecten:

 - Bij de vraagverheldering is er soms behoefte aan de inzet van ervaringsdeskundigheid
 - Het is belangrijk om tijdens het proces middels kleine stappen te werken, eerst verkennen en dan keuzes bieden. Kortom het vertrouwen eerst goed opbouwen en dan handelen.
 - GGZ cliënten hebben behoefte aan meer praktische ondersteuning, dit wordt niet aangeboden door steunpunt GGZ. Bij GGZ cliënten moet er rekening gehouden worden met geen/onhandige vragen en deze doelgroep heeft behoefte aan een vertrouwenspersoon/advocaat.
 - Het is van belang dat de klant voor langere tijd in de gaten gehouden kan worden. Dit kan in de vorm van een maatje, deze kan iemand uit het (eigen) netwerk van de klant zijn, maar als die er niet is moet 'een oogje in 't zeil' ook beschikbaar zijn als functie.
 - Ook specifieke kennis en vaardigheden om migrantengroepen te bereiken en cliëntondersteuning te bieden die aansluit mist in voldoende mate.

5. -
6.
 - o Profiel cliëntondersteuner, de algemene vaardigheden en specifieke expertise voor doelgroepen/cliëntprofielen.
 - o Hoe moeilijk bereikbare cliënten bereikt worden en cliëntondersteuning ingezet kan worden.
 - o Hoe 'een oogje in 't zeil' voor verschillende doelgroepen vormgegeven is/kan worden

Groep 2: Toeleiding naar cliëntondersteuning:

Vragen:

1. Wanneer wordt een klant doorverwezen naar cliëntondersteuning, hoe ver gaan andere functies zoals het loket Z&S in informatie, advies en vraagverheldering?
2. Hoe kunnen we potentiële verwijzers (huisartsen, loket Z&S, ziekenhuizen etc.) voorlichten en instrueren, zodat ze de juiste cliënten doorverwijzen naar cliëntondersteuning?
3. Welke instrumenten worden ingezet om te toetsen of iemand cliëntondersteuning nodig heeft? (denk bijv. aan huidige meetlat methode)
4. Wie toetst of iemand cliëntondersteuning nodig heeft?
5. Wat zijn de aandachtspunten voor 2009 (agenda herijking) voor Aanbieders, stadsdelen en DZS?

Uitkomsten:

De werkzaamheden van het front office zijn zeer breed in het kader van Informatie en Advies

Enkele kenmerken voor het loket zijn:

- Kortdurend, tussen de 1 en 3 gesprekken
- Medewerkers zijn zelfstandige mensen
- Doorverwijzing, waarbij het accent ligt op tijdig! Dus niet te laat en niet te vroeg,
- De medewerkers in het loket hebben geen vooroordelen
- Communicabel
- Inzicht hebben op de eigen grenzen
- Snel naar de juiste plek verwijzen
- Een medewerker in het loket kan niet alles zelf oplossen – daarom doorverwijzing.
- Medewerkers zijn in staat om de vraag achter de vraag te achterhalen
- Medewerkers zijn deskundig.
- Zorgen voor de overdracht van kennis en deskundigheid naar de cliëntondersteuner
- Goede communicatie tussen loket en cliëntondersteuner

Cliëntondersteuning:

- Gebruik van de meetlat
- Vraag achter de vraag
- Open houding naar de klant
- Kennis van de verschillende doelgroepen en hun problematieken
- Hanteert een methodiek
- Kennis ophalen, de weg weten
- Hier werken mensen die langere ondersteuning kunnen bieden
- Stippelen het vervolgtraject uit voor de klant
- Preventie

Front-office:

Eisen aan het personeel

- Deskundigheid
- (levens)ervaring
- Empatisch vermogen
- Inzicht in eigen grenzen
- Is in staat om op tijd door te verwijzen
- Heeft geen vooroordelen
- Zoekt de vraag achter de vraag
- Is nieuwsgierig
- Gaat creatief om met de hulpmiddelen

Werkzaamheden:

- Heeft een duidelijke taakomschrijving
- Is aangesloten bij het casuïstiek overleg
- Max 1 tot 3 contacten met de klant
- Hanteert de vragenlijsten en of instrumenten
- Bekijkt per individu of doorverwijzing nodig is, het moet maatwerk zijn.
- Zorgt voor een warme overdracht naar cliëntondersteuning of specifiek aanbod.

5.

De volgende partijen zijn als 'het loket' aan te duiden.

- Loketten Zorg en Samenleven
- Huisartsen / ziekenhuizen
- Apotheken
- Bibliotheken
- Aanbieders
- Psychologen/psychiaters
- Cliëntorganisaties

1. Training/deskundigheidsbevordering (rollenspellen / ervaringsdeskundigen)
2. Trainen om front-Office op tijd te laten doorverwijzen
3. Voorlichten van de medewerkers in de front-Office
4. Checklist voor juiste doorverwijzing
5. Kennis van doelgroepen
6. Kennismaken met belangenorganisaties
7. Er voor zorgen dat de medewerkers goede kennis hebben van de sociale kaart
8. Zorg voor korte lijnen
9. Breng meer voorzieningen bij elkaar
10. Houd het klein & praktisch

Vraag vanuit de groep:

1. Wie beslist er wanneer er doorverwezen wordt?

Groep 3: Afsluiting van cliëntondersteuning:

Vragen:

1. Herken je de genoemde randvoorwaarden? Zijn er nog andere randvoorwaarden die van belang zijn om cliëntondersteuning te kunnen beëindigen?
2. Wat moet de cliëntondersteuner doen als het contact niet beëindigd kan worden omdat aan een bepaalde randvoorwaarde niet voldaan is?
3. Organisaties die cliëntondersteuning bieden ontvangen veel signalen over waar knelpunten en hiaten in het aanbod zitten. Hoe kan die signalering het beste georganiseerd worden en waar moeten de signalen worden neergelegd?
4. Wat zijn de aandachtspunten voor 2009 (agenda herijking)? Voor aanbieders, stadsdelen en DZS?

Uitkomsten:

1.
 - o Aanbod GGZ en de deskundigheid m.b.t. de doelgroep is nog in ontwikkeling. Het risico op afstoten van cliënten is groot en daarnaast moet er rekening gehouden worden met terugval van deze cliënten.
 - o Vaak is er voor deze doelgroep een langdurig aanspreekpunt nodig. Beëindigen kan als dat beschikbaar is.
 - o Wat wordt er gedaan als een traject niet afgesloten kan worden?
 - o Wat doe je als de cliënt zelf niet meer geholpen wil worden?
 - o Het moet makkelijk zijn om te kunnen switchen van cliëntondersteuner als het niet klikt.
 - o Signalering dat een traject cliëntondersteuning niet afgerond kan worden.
2.
 - o Netwerk inschakelen
 - o Signaleren
 - o Aanmodderen/wachten op crisis
 - o Visitatiecommissie, waar het kan: tevredenheid klant meten
 - o Protocol voor beëindiging (maar niet te star)
3.
 - o Signalering is een punt waar de financier gericht naar moet vragen
 - o Totale keten screenen door onafhankelijke partij
 - o Financiers/aanbieders moeten zichzelf verplichten om te reageren op signalen
4.
 - o Signalering als subsidievoorwaarde vastleggen (Will systematiek)
 - o Ontwikkeling in vraag stedelijk monitoren (Wie zit er niet in de wachtkamer?)
 - o Aanbieders: Cliëntondersteuners continu scholen + ervaringsdeskundigheid optimaal benutten
 - o DZS: communiceren wat cliëntondersteuning is. Duidelijk en niet stigmatiserend overbrengen
 - o Stadsdelen: Er voor zorgen dat cliëntondersteuning laagdrempelig/zichtbaar is, cliëntondersteuning beschikbaar stellen en Familie/mantelzorgers als doelgroep in het communicatieplan opnemen (Positief/ludiek/normaler overbrengen)
 - o Goede zorg niet weg formaliseren.

Vragen vanuit de groep:

1. Wat wordt er gedaan als een traject niet afgesloten kan worden?
2. Wat doe je als de cliënt zelf niet meer geholpen wil worden?