

SLIMME OPLOSSINGEN VOOR BETERE ZORG

Hoe krijg je met elkaar de
cliëntenondersteuning geregeld?



SLIMME PADEN VOOR
ZORG- EN DIENSTVERLENING

SLIMME OPLOSSINGEN VOOR BETERE ZORG

Hoe krijg je met elkaar de
cliëntenondersteuning geregeld?

UIT DE PRAKTIJK

Mevrouw Jouwsma is eenzijdig verlamd. Al jaren staat meneer Jouwsma haar liefdevol terzijde. Hij helpt haar met alles in het dagelijks leven. Hij doet de was, zorgt voor het eten en helpt haar met aan- en uitkleden.

Op een dag komen meneer en mevrouw Jouwsma bij de huisarts voor de griep prik. Het valt de huisarts direct op dat ze er beiden minder verzorgd uitzien. Meneer Jouwsma maakt op hem zelfs een verstrooide indruk. Mevrouw Jouwsma vertelt dat haar man steeds vaker onrustig is, veel vergeet en soms zelfs even niet meer weet waar hij is. Ze maakt zich zorgen. Mevrouw Jouwsma vraagt de huisarts vertwijfeld hoe dit nu verder moet. Hij heeft niet direct het antwoord paraat. Hij realiseert zich dat er op veel fronten hulp nodig is voor dit echtpaar.

WAT IS ER AAN DE HAND?

De samenleving kent meer mensen zoals meneer en mevrouw Jouwsma. Zij hebben op verschillende levensterreinen hard hulp nodig, maar krijgen deze hulp niet als vanzelfsprekend. Dat heeft deels met hen zelf te maken. Ze blijven soms lang uit beeld van de zorgverleners, omdat een hulpvraag stellen voor hen niet zo makkelijk is. Bovendien weten veel mensen gewoonweg niet bij wie ze met hun – vaak complexe – vraag kunnen aankloppen.

Maar er is meer. Al zou een huisarts signaleren dat er hulp nodig is, dan is het regelen van die hulp nog een hele klus. Datzelfde geldt voor het gemeentelijk Wmo-loket dat ook een rol speelt in de toeleiding naar hulp. Wat het lastig maakt, is dat er vaak op meerdere levensterreinen hulp nodig is. Denk aan zorg, huishoudelijke hulp en huisvesting. Al die levensterreinen hebben hun eigen mores en regelgeving. Bovendien is het aanbod vanuit verschillende hulpinstanties vaak versnipperd. Dat maakt het vinden en organiseren van een goede oplossing tot een moeilijke en tijdrovende klus. Eigenlijk zou er rondom elke cliënt een sluitende keten moeten zijn met aandacht voor preventie, welzijn, acute zorg en langdurende zorg. Maar hoe kom je tot zo'n integrale cliëntondersteuning?

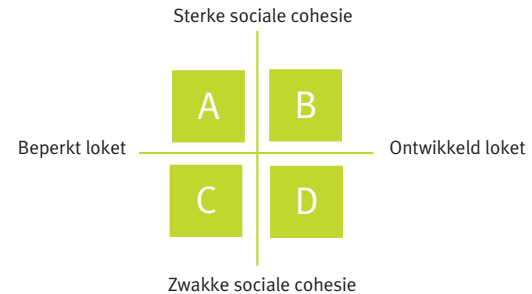
WAT ONTDEKTE FRIESLAB?

Frieslab ging in verschillende gemeenten in gesprek over integrale cliëntondersteuning en de rol van cliëntadviseurs daarin. Friesland kent verschillende vormen van cliëntondersteuning, zoals omtinkers, meitinkers en ouderenadviseurs. Ze werken allemaal verschillend en worden op een andere manier gefinancierd. Gemeenschappelijk is dat ze de vraag van de burger helpen vertalen naar een zorgvraag én creatief meedenken over de oplossing. Hun meerwaarde is groot. De meerwaarde ten opzichte van het gemeentelijk Wmo-loket zit vooral in goede vraagverheldering, het zoeken naar de balans tussen betaalde en niet professionele hulp en aandacht voor preventie.

Uit de analyse van de gesprekken bleek dat er twee factoren van invloed zijn op de cliëntondersteuning:

- De sociale cohesie in het dorp of de wijk:
Hoe sterk is die cohesie? Zijn mensen erg op zichzelf, of hebben ze oog voor de ander? In welke mate voelen burgers zich bijvoorbeeld betrokken bij elkaar.
- De taken van het Wmo-loket:
Is het Wmo-loket sterk ontwikkeld – of (nog) niet? Geven ze bijvoorbeeld alleen informatie en advies? Of bemiddelen en verwijzen ze ook? Signaleren ze problemen? En monitoren ze de diensten die de gemeente biedt?

Beide factoren maken dat er vier varianten mogelijk zijn. Elke variant heeft zijn eigen kenmerken die bepalen welke vorm van cliëntondersteuning wenselijk is. Dat kan dus sterk verschillen per wijk, dorp of stad. Weet je de omstandigheden in die wijk of stad, dan kun je eenvoudiger kiezen voor een goede vorm van cliëntondersteuning!



A

In dit (fictieve) dorp met een sterke sociale cohesie en een beperkt ontwikkeld loket, zijn de burgers gewend om zelf de zaken onderling op te lossen. Een voorbeeld daarvan is het Friese dorpje Jubbega. De sociale cohesie is er sterk. En het beroep op de gemeentelijke voorzieningen is niet zo groot. In deze situatie is er iemand nodig die in de buurt slimme oplossingen zoekt. Die zorg aan welzijn verknoopt. Vragen van burgers verheldert. En de balans brengt tussen betaalde en informele zorg – er zijn immers veel vrijwillige handen. In het Fries heet dat een omtinker.

B

In dit dorp zijn de sociale cohesie en het gemeentelijk loket sterk ontwikkeld. De zaken zijn goed op elkaar afgestemd en uitstekend georganiseerd. Hier is iemand nodig die signaleert, de onderlinge

cohesie sterk houdt en initiatieven aan elkaar verbindt. Een buurt-contactpersoon dus. In het kleine plaatsje Terwispeel wordt deze functie door een vrijwilliger uitgevoerd.

C

In dit dorp is de sociale cohesie beperkt en het gemeentelijk Wmo-loket zwak ontwikkeld. De mensen kennen elkaar niet goed, ze staan er alleen voor. Hier is een meitinker nodig. De meitinker staat voor een stevige klus. Zij moet de vragen van cliënten goed verhelderen en passende oplossingen vinden. Zij zoekt vrijwilligers, verbindt mensen met elkaar zodat informele zorg, mantelzorg, welzijn en zorg worden verknoot. Zo helpt ze directe vragen van burgers oplossen en versterkt ze tevens de sociale steunstructuur. Dit doet bijvoorbeeld een meitinker in Grou, of de adviseur wonen, welzijn, zorg in De Bilt (Utrecht).

D

In deze stadswijk voert het individualisme de boventoon. Het gemeentelijk Wmo-loket is sterk ontwikkeld. Het vormt een vangnet voor het geval burgers het op eigen kracht niet redden. In deze situatie volstaat goede voorlichting over voorzieningen en hulp bij het kiezen. Een buurtcoördinator, die zo nodig zaken regelt, volstaat.

TER OVERWEGING

Cliëntondersteuning vraagt om meer dan een keukentafelgesprek. Het gaat erom dat je de goede vragen stelt. En dat je creatief bent in het aandragen van concrete, slimme of gewone huis-, tuin en keukenoplossingen. Soms is een opstapje in een huis of een extra handvat al genoeg om een traplift te voorkomen. Ook voorlichting is belangrijk. Veel mensen weten niet dat er een eigen bijdrage op huishoudelijke hulp via de Wmo zit. Anders hadden ze misschien liever hun eigen 'hulp' gehouden.

WAT STAAT JE TE DOEN?

Ontwikkel een aanpak voor cliëntondersteuning die het beste past in je gemeente. Kijk daarvoor goed naar de omstandigheden. Elke omstandigheid vraagt om een eigen oplossing. Faciliteer dat de cliënt de regie over zijn eigen leven houdt – ook in complexe situaties waarin deze dit niet alleen kan. Doe dat voor zo lang als het nodig is, maar zeker niet langer.

TER OVERWEGING

Durf soms ook buiten de lijnen te denken. Het succes zit vaak in een originele oplossing die je ter plekke bedenkt. Soms voorkomt alleen al een telefoonaansluiting dat een situatie uit de hand loopt. Het regelen van een vergoeding van een telefoonkaart is dan een simpele maar doeltreffende vorm van ondersteuning.

‘Ik zag het schema van Frieslab en dacht toen: ik doe iets niet goed. Ik word betaald uit het ene kwadrant, maar eigenlijk doe ik het werk dat past in het andere kwadrant. Bovendien komen we handen tekort als je ziet wat ons te doen staat.

Ik ben ermee naar onze wethouder gestapt. Nou, dan heb je iets om met elkaar te bepraten. Inmiddels hebben we de toezegging dat we van één naar vijf omtinkers mogen. Dat is ook echt nodig als je kijkt naar wat onze taak is.’

WAT LEVERT HET OP?

Integrale cliëntondersteuning heeft veel voordelen:

- Je maakt gebruik van wat er al is: de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt en zijn omgeving.
- Je zet pas professionele hulp in waar dat echt nodig is.
- De oplossingen zijn cliënteigen en versterken zijn regie en grip op het leven.
- De vraag naar zorg wordt afgeremd of uitgesteld, wat een belangrijk maatschappelijk voordeel is.

‘Wij zoeken altijd oplossingen die zo dicht mogelijk liggen bij wat de klant wil of kan. Simpel waar mogelijk. Hoogwaardig waar nodig. Zo was er een moeder met veel problemen in het gezin. Ze had schulden, er was veel ruzie en het kostte haar veel moeite om structuur in het huishouden te houden. Haar dochter had een aangepaste fiets nodig om eropuit te kunnen. Hiervoor klopte de moeder aan bij de gemeente. De meitinker kwam langs en besprak met haar de mogelijkheden van een aangepaste fiets van de gemeente. Dat betekende een lange levertijd, een eigen bijdrage, een fiets die eigendom blijft van de gemeente – en zo meer. De meitinker keek op Marktplaats en zag daar een prima aangepaste fiets te koop staan. Goedkoper, sneller en direct in eigen bezit. Zo gezegd, zo gedaan. De dochter is nu vaker op pad en er zijn minder ruzies thuis.’

Rensina van der Velde, directeur Stichting Mienskipsoarch.

HOE ORGANISEER JE DIT ZELF?

Met elkaar integrale cliëntondersteuning regelen – daar komt best wat bij kijken. Het plaatst gemeenten en alle andere betrokken partijen voor twee vragen. Welke aanpak is de meest geschikte? En hoe krijgen we die gerealiseerd? Hieronder volgt een stappenplan dat bij deze vragen kan helpen. Het is ook te gebruiken als toetssteen om de eigen, al ingeslagen weg eens onder de loep te nemen.

1

Bepaal je visie

Ga na wat je visie is op het ondersteunen van inwoners van de gemeente. Meedoen staat in vrijwel elke gemeente centraal in het beleid. Betrek in je visie de Wmo, de uitgangspunten van Welzijn Nieuwe Stijl, de decentralisatie van de AWBZ, de Wet op de Jeugdzorg en de Wet Werken naar Vermogen. Is er in je gemeente al een woonvisie of een visie op wonen, welzijn en zorg voorhanden? Gebruik die dan als basis.

2

Bepaal je doelstellingen

Stel vast wat je doelen zijn. Wat precies wil je bereiken met integrale cliëntondersteuning? En wanneer moeten deze doelen gerealiseerd zijn? Het helpt om deze doelen helder, concreet en reëel te formuleren en te communiceren. SMART dus: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

3

Kijk naar de doelgroep

Stel vast hoe de doelgroep in je werkgebied is samengesteld. Wat is bijvoorbeeld hun leeftijd? Hun mate van kwetsbaarheid? Hun zorgconsumptie? Doe dat met behulp van eigen gemeentelijke cijfers of met Statline van het CBS (www.cbs.nl). Je kunt natuurlijk gesprekken voeren met mensen die deel uitmaken van de doelgroep. Praat ook eens met de Wmo-raad: wat weten zij inmiddels over de behoeften van de inwoners? De decentralisatiecijfers van het CIZ geven eveneens inzicht.

4

Zorg voor de inbedding van visie en doel

Zonder draagvlak bij medewerkers levert cliëntondersteuning niet op wat je er van verwacht. Cliëntondersteuning is namelijk meer dan een 'helpdesk'. De kern van cliëntondersteuning is: de regie van de klant versterken. Dit lukt alleen als de klant zich in het gehele proces als regisseur erkend voelt. En vooral ook als jijzelf, je collega's en bestuurders hiervan doordrongen zijn. Realiseer je dat jullie hele doen en laten de ervaring en perceptie van de cliënt kleurt, zoals de speelruimte voor de cliëntondersteuner, de spelregels en de werkafspraken die je maakt. De perceptie bepaalt hoe de cliënt zijn rol zal oppakken – of juist niet. Daarom is het van groot belang visie en doel in te bedden in de vormgeving van de integrale cliëntondersteuning en in het beleid van de betrokken organisaties (inclusief de gemeente).

5

Bepaal de sociale cohesie in het werkgebied

De sociale cohesie in het werkgebied is van invloed op de taken van de cliëntondersteuner. Of die sociale cohesie sterk of zwak is, kun je op meerdere manieren meten. Een eenvoudig instrument is de checklist sociale verbondenheid van de Wmo-pilot leefbaarheid die in de regio Zuidwest Fryslân is gehouden onder begeleiding van Partoer en Movisie.

6

Formuleer de taken van het Wmo-loket

Stel vast welke taken het gemeentelijk Wmo-loket momenteel uitvoert en wat andere organisaties aan taken vervullen. Wat is er al georganiseerd? Naarmate het loket minder taken heeft, is het betreffende gemeenteloket beperkter van opzet. Een loket noemen we beperkt ontwikkeld als het alleen informatie verstrekt.

7

Bepaal je plek in het Frieslab model van cliëntondersteuning

Bepaal nu in het Frieslab model voor cliëntondersteuning wat de huidige situatie is van je werkveld. In welk kwadrant zit je nu? Hierdoor wordt zichtbaar welke vorm van cliëntondersteuning het beste past bij de situatie in je werkgebied: omtinker, buurtcontactpersoon, meitinker of buurtcoördinator. Met je visie op cliëntondersteuning, kun je met dit model ook de wenselijke positie bepalen. De huidige situatie kan immers verschillen van de wenselijke situatie.



8

Bepaal de taken

Stel vast welke taken de cliëntondersteuner moet vervullen. Doe dat aan de hand van de uitkomsten van de vorige stappen. Zorg ervoor dat je de taken formuleert in relatie tot het Wmo-loket. Als er overlap is in taken, leg dan uit waarom. Dat helpt in de besluitvorming.

Wat zijn zoal de taken van de cliëntondersteuner?

Wat doet het gemeentelijk Wmo-loket?

Informatie en advies geven	
Vraag helpen verhelderen	
Sociale steunstructuren inzetten	
Bemiddelen en verwijzen	
Gedeeltelijke indicatiestelling	
Zoeken naar balans tussen professionele en niet betaalde zorg	
Ondersteuning bij klachten, bezwaar en beroep	
Preventie (waaronder kortdurende ondersteuning)	
Behoeften en problemen signaleren	

9

Bepaal inzet en formatie

De inzet en formatie zijn sterk afhankelijk van het type cliëntondersteuning dat je voor ogen hebt. Vooral de omvang en intensiviteit van het takenpakket zijn bepalend. Wat betreft de buurtcoördinator en de buurtcontactpersoon adviseert Frieslab 0,75 formatieplaats per 10.000 inwoners. Een omtinker heeft een uitgebreid en intensief takenpakket. Dit vraagt om 1,25 formatieplaats per 10.000 inwoners. In het geval van de meitinker, de meest actieve vorm van cliëntondersteuning is 1,5 formatieplaats per 10.000 inwoners nodig.

10

Stel opleidingsniveau en methodiek vast

Bij elk type cliëntondersteuning past een eigen stijl van werken. Frieslab adviseert om per functie de persoonlijke attitudes, competenties en resultaten vast te leggen. Bij dat alles past een specifiek opleidingsniveau. Voor de bestendinging en robuustheid van elk type cliëntondersteuning is het raadzaam om ook dit te beschrijven. Maak zo expliciet wat je doelen zijn, vanuit welke visie je handelt en voor welke methodiek je kiest. Zie dat alles niet als een keurslijf; hou ruimte voor verdere invulling vanuit ieders professionaliteit.

11

Sla de brug naar je doelgroepen

Zorg ervoor dat de cliëntondersteuning volledig tot haar recht komt. Een goede communicatie is daarvoor noodzakelijk.

Zowel richting de zorg- en welzijnsprofessionals die signaleren en mensen helpen of verwijzen, als richting de cliënt en zijn omgeving. Zorg voor voldoende bekendheid en voldoende draagvlak aan beide kanten.

Een compact communicatieplan mag daarbij niet ontbreken.

‘Het lijken simpele stappen, maar ook simpele stappen kunnen lastig zijn. In het stappenplan staan de aandachtspunten die ons dwingen om duidelijk te communiceren en keuzes te maken. Het mooie is dat alle partijen aan tafel zitten en zo samen een proces ingaan om tot betere resultaten te komen. We zijn bij stap drie. We zijn er nog lang niet. Maar we zien al wel dat het duidelijker wordt.’

Deelnemer leertraject Burgerparticipatie Zorg en welzijn de buurt in, van de Hogeschool Arnhem Nijmegen en Movisie

Dankwoord

Frieslab bedankt: alle partners van Avontuur Omtinkerij in de gemeente Tytsjerksteradiel, Caleidoscoop, De Friesland Zorgverzekeraar, gemeenten Achtkarspelen, Boarnsterhim, De Bilt, Ferwerderadiel, Heerenveen, Helmond, Menaldumadeel, Opsterland en Tytsjerksteradiel, Kooijenga groep, Managemens, MEE Friesland, Ministerie van VWS, Noordelijke Hogeschool Leeuwarden, Provincie Fryslân en Stichting Mienskipsssoarch.

Meer lezen?

Kijk op www.frieslab.nl. En download daar het rapport 'Handreiking integrale cliëntondersteuning'.



Colofon

Auteur: drs. S. Bouman, programmamanager Frieslab

© Frieslab 2012

Teksten overnemen uit deze uitgave is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Deze uitgave maakt deel uit van de serie Als het schuurt in de zorg. Kijk voor de andere uitgaven in deze serie op www.frieslab.nl/boekenkast.

