

Hoe kunnen we een inwoner met een ondersteuningsvraag in contact brengen met een passende cliëntondersteuner?

Integrale Cliëntondersteuning in Twente

Dit is de vraag waar we met het project 'Integrale Cliëntondersteuning in Twente' een antwoord op willen vinden. Uit Twents onderzoek blijkt dat cliëntondersteuning onder inwoners vaak onbekend is en dat er weinig gebruik van wordt gemaakt. Dat is jammer, want een cliëntondersteuner kan veel betekenen voor inwoners met een ondersteuningsvraag. Hij/zij staat een inwoner bij met raad en daad, helpt de inwoner de weg te vinden naar de juiste instanties en weet wat er wel en niet mogelijk is.

De Twentse gemeenten, GGD Twente, en zorgkantoor en zorgverzekeraar Menzis werken samen om toe te werken naar een breed bekende, toegankelijke en integrale cliëntondersteuning in Twente. Cliëntondersteuning die tijdig wordt gegeven, op de juiste plek, voor alle hulpvragen en door een passende ondersteuner.

Wat is cliëntondersteuning?

Iedere inwoner met een ondersteuningsvraag kan een beroep doen op cliëntondersteuning. Dat kunnen allerlei hulpvragen zijn, zoals vragen over zorg voor kinderen, mantelzorg, (zelfstandig) wonen of samenleven met iemand met een beperking, (speciaal) onderwijs, werken of geldzaken. Een cliëntondersteuner helpt de inwoner (onafhankelijk) met het vinden van de beste passende ondersteuning. Dat kan ondersteuning zijn in de vorm van een gesprekspartner, klankbord, adviseur en/of een wegwijzer om de hulpvraag te verduidelijken en de best passende ondersteuning te vinden.

In 4 stappen van vraag naar antwoord

Binnen het project integrale cliëntondersteuning in Twente zijn er verschillende fases benoemd om het doel van tijdige, toegankelijke en passende cliëntondersteuning te bereiken. Gedurende deze fases worden diverse stakeholders betrokken, zoals inwoners, ervaringsdeskundigen, cliëntondersteuners, huisartsen, wijkteams, zorgaanbieders en andere partijen.

Projectfase	Toelichting	Planning
1. Waar staan we nu?	Inventarisatie van het huidige aanbod aan cliëntondersteuning en behoefte aan cliëntondersteuning bij inwoners en professionals.	September 2019 - december 2019
2. Waar willen we staan?	In gesprek met stakeholders over het gewenste eindbeeld o.b.v. de resultaten van de inventarisatie. Oplossingen bepalen.	December 2019 - maart 2020
3. Hoe komen we daar?	Uitwerken van de oplossingen die antwoord geven op de vraag: hoe kunnen we een inwoner met een ondersteuningsvraag in contact brengen met een passende cliëntondersteuner?	Maart 2020 - november 2020
4. Implementeren van de oplossingen	Uitrollen van de oplossingen: denk aan een digitaal platform en een campagne voor het promoten van het aanbod.	November 2020 - juni 2021

6 perspectieven bij cliëntondersteuning

Voor het ontwikkelen van een passende oplossing voor integrale cliëntondersteuning worden alle perspectieven bij cliëntondersteuning meegenomen. Voor enkele hebben we een aantal acties benoemd.



1. Inwoner als gebruiker

We willen dat inwoners sneller in contact komen met een cliëntondersteuner. Daarvoor hebben we de volgende actie benoemd:

- Het promoten en bekendmaken van cliëntondersteuning bij inwoners.



2. Cliëntondersteuner als klankbord en (onafhankelijke) ondersteuner

Cliëntondersteuning wordt door veel verschillende mensen gegeven. Een cliëntondersteuner kan een vrijwilliger zijn, een zorgprofessional die ervaring heeft en is opgeleid om inwoners te helpen en soms is onafhankelijke cliëntondersteuning nodig. Voor cliëntondersteuners hebben we de volgende acties benoemd:

- Cliëntondersteuners scholen, zodat ze breder inzetbaar zijn. Ook bij complexe (meervoudige) hulpvragen.
- Cliëntondersteuners meer met elkaar verbinden en laten samenwerken, o.a. door middel van een (digitaal) platform.
- Onderzoeken of we ook vrijwilligers kunnen inzetten als cliëntondersteuner.



3. Vrijwilliger en belangenorganisatie als verwijzer

Vrijwilligers en belangenorganisaties kunnen tijdens hun werkzaamheden in contact komen met inwoners met een ondersteuningsvraag. Zij kunnen inwoners wijzen op de mogelijkheid van een cliëntondersteuner. Voor vrijwilligers en belangenorganisaties hebben we de volgende actie benoemd:

- Het promoten en bekendmaken van cliëntondersteuning bij vrijwilligers en belangenorganisaties.



4. Professional als verwijzer en aanbieder

Zorgaanbieders, welzijnsaanbieders, belangenorganisaties, huisartsen en bijvoorbeeld het UWV en Stadsbank Oost Nederland komen in contact met inwoners met ondersteuningsvragen. Zij kunnen inwoners helpen in het vinden van een passende (onafhankelijke) cliëntondersteuner. Voor professionals hebben we het volgende actiepunt benoemd:

- Meer inzicht creëren in de mogelijkheid en het aanbod van cliëntondersteuning door middel van een (digitaal) platform en overzicht met het aanbod van cliëntondersteuning in Twente, zodat er bij complexe zorgvragen beter kan worden samengewerkt.
- Professionals meer met elkaar in contact brengen en verbinden.



5. Toegangsfunctionaris als verwijzer

Het CIZ, de Cimot (beschermd wonen en maatschappelijke opvang), consultants voor werk en inkomen, jeugd en Wmo (eventueel als onderdeel van het wijkteam) en wijkverpleegkundigen verlenen de toegang tot een voorziening door een beschikking af te geven. Denk aan een beschikking voor hulpmiddelen, huishoudelijke hulp, uitkeringen of jeugdzorg.



6. Gemeente en zorgkantoor als organisator en financier

Gemeenten zijn uitvoerders van de wettelijke taak vanuit de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) en zorgkantoren zijn dit vanuit de Wlz (Wet langdurige zorg). Ze zijn organisator, financier en in koper van cliëntondersteuning en zijn verantwoordelijk voor de levensbrede invulling hiervan.

Over het project integrale cliëntondersteuning in Twente

Het project integrale cliëntondersteuning in Twente is een samenwerking tussen de Twentse gemeenten, GGD Twente en Menzis. Met de levensbrede invulling van cliëntondersteuning zijn niet alleen gemeenten en zorgkantoren betrokken. Daarom worden ook wijkverpleging, schuldhulpverleningsorganisaties, jeugdgezondheidszorg en andere partijen betrokken in dit project.

Meer weten?

Heeft u een vraag of wilt u op de hoogte blijven van het project integrale cliëntondersteuning in Twente? Stuur dan een e-mail naar cliëntondersteuning@ggdtwente.nl. Om u op de hoogte te houden, ontvangt u een (tijdelijke) nieuwsbrief. Mogelijk ontvangt u ook uitnodigingen om mee te praten.