

Kwaliteit van cliëntondersteuning¹

Project integrale cliëntondersteuning Twente, 2020

De essentie van cliëntondersteuning is voor mij dat iemand naast de cliënt staat en hem of haar met informatie, advies en voorlichting bij staat om een hulpvraag te verhelderen, de weg te vinden in een voor veel mensen complex stelsel en in het contact met gemeenten, zorgkantoren, instanties en aanbieders. Cliëntondersteuning kan eenmalig zijn, maar kan ook periodiek nodig zijn gedurende enige of langere tijd. De ondersteuning heeft extra waarde wanneer sprake is van grote kwetsbaarheid bij de cliënt, bijvoorbeeld vanwege verstandelijke beperkingen, beperkte sociale vaardigheden of gebrek aan een sociaal netwerk.

Door cliëntondersteuning worden regie en zelfredzaamheid versterkt, krijgen kwetsbare mensen passende voorzieningen om grip op hun leven te versterken of om naar vermogen mee te doen in de samenleving, of ontvangen ze de langdurige zorg die nodig is. Wanneer de hulpvraag zich uitstrekt over meerdere levensdomeinen, kan cliëntondersteuning ook daarop adviseren en een bijdrage leveren aan integrale dienstverlening door gemeenten en instanties.'

Minister De Jonge, in Kamerbrief cliëntondersteuning 12 juli 2018

Verschillende vormen van cliëntondersteuning

Op basis van het onderzoek dat XpertiseZorg heeft gedaan naar cliëntondersteuning in Twente is bekend dat er verschillende vormen van cliëntondersteuning bestaan, variërend van cliëntondersteuning door een organisatie van informele zorgverleners (bijvoorbeeld vrijwillig ouderenadviseurs) tot formele cliëntenorganisaties zoals Zorgbelang, MEE, SCOT maar ook welzijnsorganisaties die zowel formele als informele cliëntondersteuning kunnen leveren. Daarbij bestaan verschillen in de positionering van de formele cliëntondersteuningsorganisaties namelijk:

- a. als integraal onderdeel van de gemeentelijke toegang dan wel als zelfstandige organisatie
- b. als organisatie die zich volledig richt op het bieden van cliëntondersteuning versus organisaties die naast hun taken op het gebied van cliëntondersteuning ook andere taken uitvoeren (bijvoorbeeld het organiseren van welzijnsactiviteiten)

NB: in het vervolg van dit document wordt onder cliëntondersteuning verstaan:

Organisaties die een specifieke opdracht hebben ontvangen om cliëntondersteuning te leveren, waarbij een verschil bestaat tussen formele en informele cliëntondersteuning. Deze twee vormen van cliëntondersteuning kunnen overigens binnen 1 dezelfde organisatie voorkomen.

¹ Op termijn mogelijk een andere term voor cliëntondersteuning bedenken. Cliënten herkennen zich hier niet in en ook de kwaliteitscriteria gaan steeds minder passend lijken. Bijv. meedenkers als suggestie.

Formele cliëntondersteuning

1. Specifieke opdracht
2. Wmo of Wlz, soms ook beide
3. Op basis van concrete vraag van inwoner met duidelijk doel
4. Positie kan binnen en buiten gemeentelijke toegang

Informele cliëntondersteuning

1. Veelal onderdeel van welzijnswerk maar kan ook door formele cliëntondersteuning worden georganiseerd
2. Kan ook worden geboden door ervaringsdeskundigen.
3. Vaak ontstaan vanuit belangenbehartiging
4. Soms kortdurende vraag maar vaak als periodiek structureel contact met inwoner

Formele cliëntondersteuning

Formele cliëntondersteuning wordt uitgevoerd door professionals die betaald krijgen voor hun werk als cliëntondersteuner. Van deze uitvoerders mag een bepaalde mate van professionaliteit en kennis worden verwacht die mogelijk groter is dan die van informele cliëntondersteuners.

Formele cliëntondersteuning kan zowel door organisaties worden uitgevoerd die cliëntondersteuning als belangrijke hoofddoelstelling hebben, maar kan ook worden geleverd door organisaties die veel andere taken in het brede veld van welzijn en maatschappelijke ondersteuning leveren.

Informele cliëntondersteuning

Informele onafhankelijke cliëntondersteuning wordt uitgevoerd door vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. Vaak genoemde voordelen van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers in vergelijking met mensen die vakmatig cliëntondersteuning bieden zijn dan ook: ze kunnen zich goed inleven en spreken de taal van de cliënt. Ervaringsdeskundigen weten uit eigen ervaring hoe het is om met bepaalde problematiek te moeten leven. Ze hebben hier zelf oplossingen voor moeten zoeken en denken van daaruit mee.

Onder informele cliëntondersteuning wordt in dit document verstaan, cliëntondersteuning die valt onder de verantwoordelijkheid van een organisatie die van de gemeente een opdracht heeft gekregen tot het leveren van onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarmee valt cliëntondersteuning door het eigen netwerk van een inwoner niet onder informele cliëntondersteuning, net als de (huidige) inzet van ervaringsdeskundigen die dat niet doen vanuit de opdracht cliëntondersteuning maar vanuit een bredere opdracht tot het bieden van ondersteuning of (bemoei)zorg.

Inhoudelijk, nadere duiding van cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning werkt systematisch en oplossingsgericht. Cliëntondersteuning betekent een, soms repeterende, afgebakende periode van (soms) intensieve ondersteuning duidelijk gericht op een specifieke vraag waarvoor een oplossing wordt gezocht.

Bij de formulering van de kwaliteitscriteria is uitgegaan van de huidige praktijk van cliëntondersteuning die wordt geboden op verzoek van een inwoner. Echter zou het inzetten van outreaching cliëntondersteuning in de toekomst ook een vorm van ondersteuning kunnen zijn die

verder wordt uitgewerkt. Bijvoorbeeld als verlengstuk van de vrijwillig ouderenadviseurs die in sommige gemeenten al actief huisbezoeken afleggen bij het bereiken van een leeftijd van 75 jaar en de erfcoaches die in een aantal Twentse gemeenten actief zijn.

Ondersteuning op maat

Er zijn verschillende vormen van cliëntondersteuning denkbaar. Behoeftes van burgers verschillen, variërend van een 'onafhankelijk en soms vrijwel anoniem' iemand tot een vertrouwd gezicht in de buurt. Variatie in vormen van cliëntondersteuning biedt bovendien meer mogelijkheden om 'juiste zorg op de juiste plek' in te zetten. Dit maakt het mogelijk om *minimaal* voor de meest kwetsbare inwoners vormen van individuele cliëntondersteuning gericht aan te bieden/ in te kopen. Uit eerder onderzoek is namelijk gebleken dat zij zich vaak onvoldoende geholpen voelen met algemene informatie of folders.

Onder deze groep kwetsbare inwoners verstaat de projectgroep in Twente mensen met een complexe vraag die niet *altijd goed in staat zijn om zelf (of met hulp van naasten) hun vraag te formuleren* en de weg naar passende ondersteuning te vinden. Deze vraag kan gericht zijn op zorg/ondersteuning maar bijvoorbeeld ook op financiën (schulden), werk (participatiewet) en uiteraard op een combinatie van deze levensgebieden.

Componenten van kwaliteit

Met deze kwetsbare groepen in gedachten heeft de projectgroep cliëntondersteuning in Twente nagedacht over componenten die de kwaliteit van ondersteuning beschrijven.

Daarbij is onderscheid gemaakt naar een drietal onderwerpen, namelijk:

- A. Ondersteuning die cliëntgericht is;
- B. Ondersteuning wordt geboden door een deskundige cliëntondersteuner;
- C. Ondersteuning wordt geboden vanuit een faciliterende organisatie.

Hierna staan voor ieder van de drie onderwerpen de componenten uitgewerkt die minimaal van belang zijn om cliëntondersteuning voor de groep kwetsbare inwoners in Twente te organiseren. Daarbij is het van belang dat de inwoner centraal staat, daarom worden de kwaliteitscomponenten nog verder getoetst bij cliënten/cliëntvertegenwoordigers (partijen die inwoners vertegenwoordigen).

Doel van kwaliteitscomponenten

Deze componenten dienen ter inspiratie (als handreiking) voor de Twentse gemeenten om naar eigen inzicht op te nemen in de afspraken die zij maken met organisaties die cliëntondersteuning bieden. Dit draagt eraan bij dat gemeenten op een eenduidige manier voorwaarden verbinden aan het organiseren van cliëntondersteuning en daarmee ontstaat een basiskwaliteit aan ondersteuning in Twente. Waarbij kernbegrippen als toegankelijkheid, bekendheid en vindbaarheid centraal staan.

De toepassingsmogelijkheden van de componenten maken het mogelijk om lokaal maatwerk te kunnen bieden. Ze kunnen helpen in het (verder) organiseren/aanscherpen van een beleidsaanpak en de inkoop op het gebied van cliëntondersteuning waarbij aandacht is voor alle stappen in de PDCA:

- Voorbereiding (plan)
- Do (uitvoering)
- Check (tussen/evaluatie)
- Act (bijstelling)

Als voorbeeld: de componenten kunnen worden vertaald in *verantwoordingeisen* bij de financiering, maar kunnen ze ook leidraad zijn voor een ‘goed gesprek’ over de invulling van cliëntondersteuning in de praktijk en het gezamenlijk bepalen van *speerpunten/ verbeterpunten op lokaal niveau*.

De huidige componenten kunnen zowel vertaald worden naar ‘formele’ als ‘informele’ cliëntondersteuning.

A. Cliëntgerichte ondersteuning

Cliëntgerichte ondersteuning is onafhankelijk

1. Onafhankelijke cliëntondersteuning betekent dat deze los staat van de indicatiesteller (gemeentelijke toegang tot voorzieningen en ClZ) en van het voor de cliënt ingezette ondersteuningsaanbod.
2. De cliëntondersteuner geeft objectief advies. De cliëntondersteuner ondersteunt de cliënt en eventueel zijn omgeving (mantelzorgers / contactpersonen), het is aan de cliënt zelf om een keuze te maken, of besluit te nemen. Dit kan een ander besluit zijn dan wat door de cliëntondersteuner wordt geadviseerd.
3. De cliëntondersteuner kan de inwoner onafhankelijk ondersteunen in en tijdens het gesprek met instanties. Dat kan door haar onafhankelijke rol en objectieve adviesfunctie.
4. De cliëntondersteuner gaat in dialoog met de inwoner over de vragen en wensen. De cliëntondersteuner heeft een rol in het duidelijk maken van de kaders en mogelijkheden, maar ook in de onmogelijkheden. De cliëntondersteuner vervult in dit proces een onafhankelijke rol, waarbij rechten en plichten, maar ook inspanning versus de vraag aan bod komt. Dus wat is redelijk om te vragen/eisen/wensen vanuit het perspectief van een inwoner.
5. Om inzichtelijk te maken of cliëntondersteuners aansluiten bij de wensen en behoeften van inwoners wordt periodiek een cliënttevredenheidsmeting gedaan. Bij professionele cliëntondersteuning is dit minimaal eens per twee jaar. Bij informele cliëntondersteuning wordt hier een maatwerkafpraak over gemaakt die per organisatie kan verschillen.

NB: de projectgroep bekijkt in hoeverre het mogelijk en wenselijk is om aan te sluiten bij het onderzoek dat vanuit de Wlz wordt uitgevoerd.

Cliëntgerichte ondersteuning is integraal

1. Cliëntondersteuning is gericht op samenwerking met en in het lokale netwerk. Dat betekent dat de cliëntondersteuner de lokale partijen (sociale kaart) kent, maar ook betrokken boven lokale/regionale partijen kent (voor bijvoorbeeld specifieke doelgroepen zoals verslavingszorg) en steeds bekijkt wie het beste antwoord kan geven op de ondersteuningsbehoefte van de inwoner.

Professioneel	Informeel
De ondersteuning gaat over meerdere levensdomeinen, dus over zowel zorg & ondersteuning als over onderwijs als over werk & dagbesteding als over financiën.	Er is vaker sprake van gerichte, specifieke ondersteuning op één levensdomein. In dat geval is de cliëntondersteuner zich bewust van het feit dat een inwoner meerdere vragen kan hebben, de cliëntondersteuner kent de sociale kaart en kan de inwoner warm overdragen naar een andere organisatie voor cliëntondersteuning indien hier behoefte aan is.
De ondersteuning gaat over financieringsdomeinen heen. Dus over zowel Wmo als Wlz als Zorgverzekeringswet maar ook over Jeugdwet en participatiewet. Daarbij is een	Er is vaker sprake van gerichte, specifieke ondersteuning op één financieringsdomein. In dat geval is de cliëntondersteuner zich bewust van het feit dat een inwoner meerdere vragen

integrale / naadloze aansluiting tussen de domeinen wenselijk.	kan hebben, de cliëntondersteuner kent de sociale kaart en kan de inwoner warm overdragen naar een andere organisatie voor cliëntondersteuning indien hier behoefte aan is.
Professionele cliëntondersteuning is bereikbaar voor en bereid tot het geven van advies aan professionals uit het lokale netwerk die als vertegenwoordiger/verwijzer van de inwoner optreden.	Informele cliëntondersteuners kennen hun eigen grenzen qua kennis en vaardigheden, en zijn in staat om deze grenzen aan te geven. Ook zijn zij goed bekend met de sociale kaart zodat zo nodig advies kan worden ingeschakeld of een inwoner warm kan worden overgedragen.

B. Een deskundige cliëntondersteuner

1. De cliëntondersteuner is oprecht geïnteresseerd. Dat betekent dat de cliëntondersteuner doorvraagt op datgene wat de inwoner vertelt. Waar ligt de echte vraag dan wel het echte probleem waar de inwoner tegenaan loopt of ondersteuning bij nodig heeft en probeert dit samen met de inwoner (en zijn of haar naasten) te verduidelijken en concretiseren.
2. De cliëntondersteuner is betrokken en staat naast de inwoner. Dat betekent dat de cliëntondersteuner goed luistert, de inwoner het gevoel geeft dat de inwoner gehoord wordt, waar nodig/mogelijk zijn of haar netwerk betreft en vanuit deze betrokkenheid passende adviezen geeft.
3. De cliëntondersteuner is op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving als ook van lokale en regionale ontwikkelingen.

Professioneel	Informeel
De cliëntondersteuner heeft vaardigheden om te zorgen dat vragen en opmerkingen goed 'aankomen' bij de inwoner. Dat betekent dat de cliëntondersteuner brede kennis heeft van de diverse doelgroepen waarmee de cliëntondersteuner werkt en wat de specifieke kenmerken zijn van de doelgroepen om passende ondersteuning te bieden.	
Cliëntondersteuners denken mee met het vinden van nieuwe oplossingen die de inwoner zelf nog niet had gezien / bedacht. Dit betekent dat de cliëntondersteuner buiten de gebaande paden denken en pro-actief zoeken naar passende oplossingen voor de betreffende inwoner. Daarom is het belangrijk dat zij een lokaal netwerk hebben waarmee overleg is om medewerking en integraliteit te verkrijgen voor oplossingen over de bestaande financieringsdomeinen/systemen heen.	Cliëntondersteuners denken mee met het vinden van nieuwe oplossingen die de inwoner zelf nog niet had gezien / bedacht. Dit sluit aan bij de affiniteit van de cliëntondersteuner en de behoefte van de cliënt.
Cliëntondersteuners zorgen voor het delen van ervaringen en daardoor het leren van elkaar. Dit gebeurt in de vorm van intervisie en/of een leernetwerk.	Cliëntondersteuners zorgen voor het delen van ervaringen en daardoor het leren van elkaar, dit kan op verschillende manieren laagdrempelig plaatsvinden.

Professionele cliëntondersteuners hanteren de beroepscode van bijvoorbeeld de BCMB, Registerplein en/of NJI-SKJ.	
--	--

C. Een 'faciliterende' cliëntondersteuningsorganisatie

Deskundigheidsbevordering

1. De organisatie die cliëntondersteuning biedt houdt de landelijke ontwikkelingen inclusief ontwikkelingen in wet- en regelgeving bij.
2. De organisatie die cliëntondersteuning biedt is op de hoogte van lokale en regionale ontwikkelingen op het gebied van zorg- en ondersteuning.
3. De organisatie zorgt voor kennisoverdracht/scholing van cliëntondersteuners.

Organisatie met cliëntondersteuning als hoofdtak	Organisatie met (grotendeels) informele cliëntondersteuning
Faciliteert kennisoverdracht/scholing aan bijvoorbeeld informele cliëntondersteuners en het netwerk dat ook een rol kan spelen bij het signaleren van vraagstukken op het gebied van cliëntondersteuning. Daartoe pleegt zij overleg met de gemeenten en zorgkantoor als opdrachtgever en onderhoudt zij relevante contacten in haar werkgebied.	Stimuleert haar informele ondersteuners dat zij hun eigen grenzen bewaken en begeleidt de informele ondersteuner hier zo nodig bij.
	Organiseert een vangnet voor de informele cliëntondersteuner zodat de ondersteuner terug kan vallen op een coach of professional indien de ondersteuner hier behoefte aan heeft.

De organisatie die cliëntondersteuning biedt is voor de cliënt herkenbaar en bereikbaar

1. De organisatie die cliëntondersteuning biedt is voor cliënten goed bereikbaar bijvoorbeeld via een combinatie van telefoon als internet als op verschillende plekken in de regio/ gemeente (lokaal te bepalen) aanwezig.
2. De 'kanalen' waarlangs cliëntondersteuning kenbaar wordt gemaakt sluiten aan bij de kwetsbare doelgroepen en 'vindplekken' voor vragen of een ondersteuningsbehoefte.
3. Cliëntgerichte ondersteuning is herkenbaar ('in taal') voor alle kwetsbare inwoners die mogelijk een beroep willen doen op cliëntondersteuning. Betrek de inwoners zelf ook bij het opstellen van communicatiemiddelen.
4. Bij de positionering van cliëntondersteuning op een fysieke plek is het belangrijk om de onafhankelijkheid herkenbaar en bespreekbaar te maken: (praktijkvoorbeeld: een inwoner heeft een afspraak met de cliëntondersteuner die werkt vanuit het gemeentehuis, voor deze inwoner voelt deze locatie en daarmee de cliëntondersteuner mogelijk niet meer als onafhankelijk van de gemeente).

Rapportage en verantwoording

4. De organisatie die cliëntondersteuning biedt werkt met een herkenbare methodiek waarlangs zij systematisch de tevredenheid over- en effectiviteit van cliëntondersteuning meet en gebruikt als input om te leren en te verbeteren.
5. De organisatie die cliëntondersteuning biedt zorgt periodiek voor een rapportage aan gemeenten. Voor professionele organisaties geldt dat er minimaal twee keer per jaar² een rapportage is waarin wordt beschreven:
 - a) Het aantal mensen dat ondersteuning heeft ontvangen.
 - b) Trends in de ondersteuningsbehoefte van inwoners en zorgaanbieders.
 - c) De wijze waarop cliëntondersteuning heeft bijgedragen aan veranderingen in zelfredzaamheid en participatie.
 - d) Inzet van eigen netwerk bij de gevonden ondersteuning.
 - e) Duiding en nadere toelichting van de doelgroepen die gebruik maken van cliëntondersteuning

Voor informele organisaties worden maatwerkafspraken gemaakt over de frequentie en de inhoud van rapportages, maar minimaal komen de volgende elementen aan bod:

- f) Het aantal mensen dat ondersteuning heeft ontvangen.

NB: de projectgroep werkt toe naar één basisformat voor deze rapportage (trendrapportages, financiën, kwaliteit, aantal cliënten, cliënttevredenheid). Daarbij stelt de projectgroep voor om te werken aan een 'toolbox meten van cliëntondersteuning' en daarin aandacht te hebben voor 'tellen en vertellen' waarbij een mix ontstaat van kwantitatieve gegevens (onderdeel 3, en 4a en b uit dit overzicht) en kwalitatieve duiding inclusief ervaringsverhalen.

6. De organisatie die cliëntondersteuning biedt neemt twee keer per jaar deel aan overleg over de rapportage met de gemeente(n), op termijn mogelijk gecombineerd met het zorgkantoor.

² Deze eis geldt ook in de Wlz. De projectgroep stelt voor te onderzoeken of een gecombineerde rapportage over Wmo en Wlz in de gemeente dan wel regio mogelijk is