

De handen ineen: cliëntondersteuning en gemeentelijke toegang



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Welkom! We gaan zo starten.



WAT IS ONAFHANKELIJKE CLIENTONDERSTEUNING?

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis gemeentelijke voorziening die bestemd is voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs en werk en inkomen. Iedere gemeente is wettelijk verplicht hierin te voorzien. Het doel van cliëntondersteuning is om ervoor te zorgen dat de inwoner passende ondersteuning of zorg krijgt.

Cliëntondersteuning is geen doel op zichzelf, maar een middel om ervoor te zorgen dat inwoners de ondersteuning en zorg krijgen die zij nodig hebben. Cliëntondersteuning is een van de instrumenten om dat doel te bereiken. Uiteindelijk is dit het doel van het gehele aanbod aan voorzieningen en diensten in het sociaal domein. (Movisie, 2017).

Lees meer op de website van Movisie: [Cliëntondersteuning | Movisie](#)

Verskillende situaties waarin cliëntondersteuning kan worden ingezet



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

1. Reflectie op het eigen leven
2. Bij verkrijgen passende ondersteuning
3. Bij gebruik van ondersteuning/voorzieningen



'Ik ben verbaal sterk, maar op het moment dat het slecht met mij gaat en verward en angstig ben, ben ik niet in staat om goed te verwoorden wat ik nodig heb. Door met Sietske (cliëntondersteuner) het gesprek aan te gaan ben ik erachter gekomen wat precies mijn hulpvraag is en is het gelukt dit op de juiste manier over te brengen naar de gemeente. Soms is de hulp die je zelf voor ogen hebt niet de meest passende.'

Bekijk: [Infographic: Op welke momenten wordt een cliëntondersteuner ingezet? | Movisie](#)

De rol van cliëntondersteuning in/bij de toegang tot hulp en ondersteuning in het sociaal domein



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

- Onafhankelijkheid zorgt voor een gelijkwaardige gesprekspartner voor de inwoner.
- Verbinder naar beide kanten: inwoner richting professional/gemeente/sociaal domein, en andersom.
- Hulp bij de zoektocht in het ingewikkelde systeem van toegang.
- Scherp krijgen van de hulpvraag en ondersteunen bij het verwoorden tijdens het gesprek met een toegangsmedewerker.
- Waar mogelijk de doorlooptijd naar toegang korter maken door met inwoner vast na te denken over het zorgplan.
- Zorgt ervoor dat het verhaal van de inwoner centraal staat en behartigt deze belangen.
- Heeft een signalerende en bemiddelende rol.



De rol van cliëntondersteuning in/bij de toegang tot hulp en ondersteuning in het sociaal domein

Voorbeeld van een inwoner



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

De onafhankelijkheid van haar cliëntondersteuner is voor Elise belangrijk. *'Juist omdat ik een wantrouwende houding naar de gemeente had, speelde dit een rol. [Cliëntondersteuner] Sietske heeft mijn houding kunnen doorbreken. Daarnaast is zij veel beter op de hoogte van alle mogelijkheden. Ze kent de regels en de gemeente. Bij een familielid, vriend of buurtgenoot is dit toch anders.'*

'Dankzij de bemiddeling van mijn cliëntondersteuner is het contact tussen de gemeente en mij steeds beter gaan verlopen. We hebben een ingang gevonden om het gesprek aan te gaan en de achterdochtigheid weg te nemen. Nu lukt het pas om goed naar elkaar te luisteren. De gemeente is zich anders op gaan stellen tegenover mij en ik tegenover hen.'



Uit: 'Mijn onafhankelijke cliëntondersteuner begrijpt wat ik nodig heb' | Movisie

Het belang van een goede samenwerking tussen toegang en cliëntondersteuning voor de inwoner



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

- Dan kan de juiste verbinding gelegd worden tussen de inwoner en de toegangsmedewerker.
- Dan kan de juiste informatie verstrekt worden aan toegangsmedewerker en gesprek goed met inwoner worden voorbereid. De inwoner wordt sneller geholpen.
- Een goede samenwerking brengt de leefwereld van de inwoner (vertegenwoordigd door co) en de systeemwereld van de toegang samen en zet daarmee de inwoner centraal.
- Het geeft vertrouwen richting de burger wanneer de rollen helder zijn, ze elkaar kennen en weten wie welke expertise in huis heeft.
- De dialoog tussen cliëntondersteuners en toegangsmedewerkers draagt bij aan de kwaliteitsverbetering van beleid en uitvoering.

Meer lezen?

- [Het belang van goede samenwerking tussen cliëntondersteuning en de toegang | Movisie](#)
- [Uit de praktijk: samenwerking tussen cliëntondersteuning en de toegang | Movisie](#)





- Bekendheid van cliëntondersteuning bij verwijzers (o.a. toegangsmedewerkers) is laag: 46% is bekend met cliëntondersteuning (Bron: RIVM)
- Overlap en verschil in rollen en taken
- Onbekend maakt onbemind
- Beeldvorming: wij-zij verhouding

Voorkomen wij-zij verhouding

Een voorbeeld uit Zaanstad



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

1. Investeer in persoonlijk contact
2. Sta stil bij je eigen houding: sta open en reflecteer
3. Zet in op langere, stabielere samenwerkingsrelaties

'Je kunt tot een betere oplossing komen als je met zijn tweeën naar een situatie kijkt'

'Om een eerste drempel over te komen zou het kunnen helpen om een gemeente wijkteam-brede bijeenkomst te organiseren'



Uit: Toegang en cliëntondersteuning: de meerwaarde van een goede samenwerking | Movisie

Dialogoog tussen cliëntondersteuners en toegangswerkers

Een voorbeeld uit Waalwijk



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

'Ze stellen zich kwetsbaar en leerbaar op. Het is ontzettend krachtig dat je als gemeente wil leren en kritisch naar je eigen beleid durft te kijken.' Marinus en Frank (beleidsadviseurs gemeente) onderstrepen dat: *'Wij benaderen cliëntondersteuners als een partner. Wij proberen ze in gesprek te brengen met het toegangsteam. Vaak is er een hele goede reden waarom er een bepaalde oplossing wordt ingezet. We proberen over te brengen waar de gemeente en het toegangsteam voor staan en daar ook begrip voor te krijgen.'*

'Ook voor de gemeente is dit [deze samenwerking] waardevol. Zie het als een investering. Een cliëntondersteuner kan de gemeente breder leren kijken om zo passende oplossingen te vinden voor de inwoner.'



Uit: [Gemeente Waalwijk kiest voor informele cliëntondersteuning | Movisie](#)

Linda Drabbe-Heesters en Ingrid van de Pol, sociaal werkers en coördinatoren bij welzijnsorganisatie ContourdeTwern, vertellen over cliëntondersteuning in gemeente Waalwijk en de samenwerking met de toegang. Vrijwillig cliëntondersteuner Bert Maas sluit aan om te vertellen over zijn ervaringen.

Meer informatie over cliëntondersteuning in gemeente Waalwijk:

- [Website cliëntondersteuning in Waalwijk](#)
- [Website ContourdeTwern Waalwijk](#)
- [Beschrijving aanpak van cliëntondersteuning in Waalwijk](#)





2 sociaalwerkers coördinatie project

13 onafhankelijke vrijwillige clientondersteuners

3 professionele organisaties: - MEE

- Buro Zorgregie

- Zorgbelang Brabant



Alle vrijwillige informele ondersteuners worden geschoold via een samenwerking tussen MEE en Zorgbelang Brabant op alle thema's van het sociaaldomein. Daarnaast is er samenwerking met de contactpersoon vanuit de gemeente. Zij houdt ons op de hoogte van de laatste wijzigingen binnen de WMO.

Diensten

Datum

1-1-2023



31-10-2023



Gemeente

Waalwijk



Kostendrager

Alle



Dienst

OCO Waalwijk



Soort ondersteuning

Alle



Aantal actieve trajecten

20

● Voor periode gestart ● In periode gestart

20

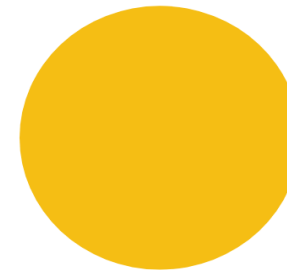
Aantal afgesloten trajecten

47

● Voor periode gestart ● In periode gestart

47

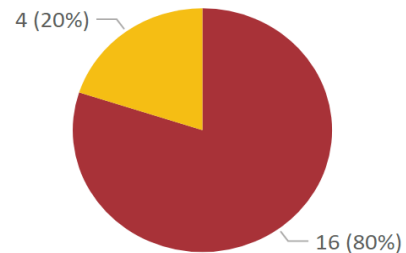
Type traject actieve trajecten



● Persoon

20 (100%)

Status actieve trajecten

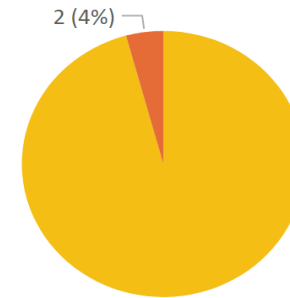


● Monitoren

● Open

16 (80%)

Type traject Afgesloten trajecten

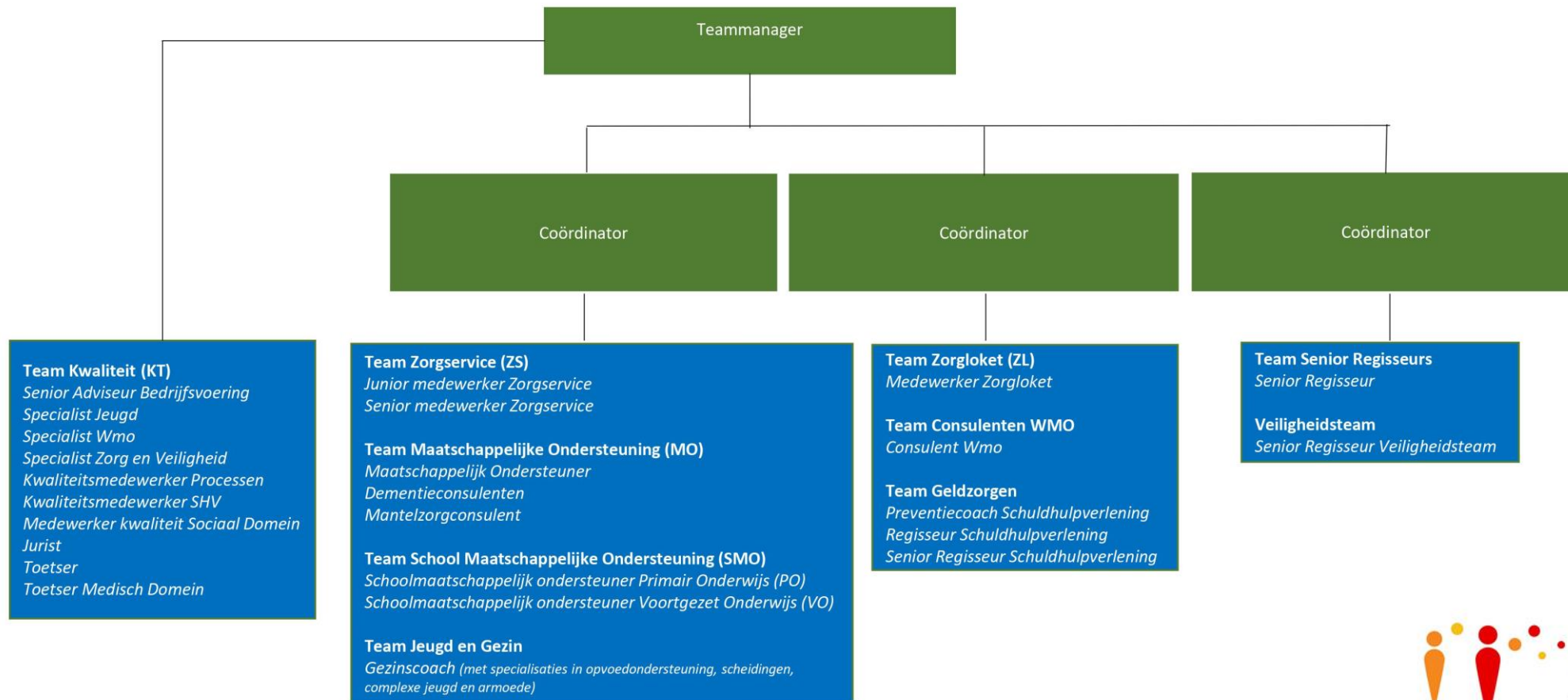


● Persoon

● Gezin / Systeem

45 (96%)

Organogram team WIJZ



VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK VAN VRIJWILLIGER BERT MAAS

Twee vrouwen van middelbare leeftijd hebben een gelijkvloerse woning nodig i.v.m. gezondheid van 1 van de 2. Aanmelding is eerst bij ContourdeTwern terecht gekomen. Zij hebben n.a.v. de aanmelding contact opgenomen om de vraag te verhelderen. Daarna is deze casus aan Bert voorgelegd en hij heeft een afspraak gemaakt. De eerste afspraak was met betrokkenen en WMO-consulente van Team Wijz. Na gesprek met de WMO-consulente is de urgentie aanvraag bij Woning Inzicht ingediend. Bert Maas heeft dit samen met de betrokkenen gedaan.

Bert legt uit hoe het verder is afgelopen...

Kijk voor meer informatie op de themapagina van Movisie: [Cliëntondersteuning | Movisie](#)

Of stel je vraag aan ons:

- Julia Ketel: j.ketel@movisie.nl
- Pien van der Sanden: p.vandersanden@movisie.nl