



Cliëntondersteuning

Position Paper

Inleiding

MEE gelooft in een samenleving die toegankelijk is voor iedereen. Ook voor mensen met een beperking. Cliëntondersteuning is een cruciaal middel om die inclusie te bevorderen. Cliëntondersteuning kan op vele verschillende manieren vorm krijgen en op alle levensgebieden ingezet worden. De wettekst biedt de basis voor de uitwerking daarvan in de praktijk.

Extra aandacht voor specifieke groepen en vraagstukken

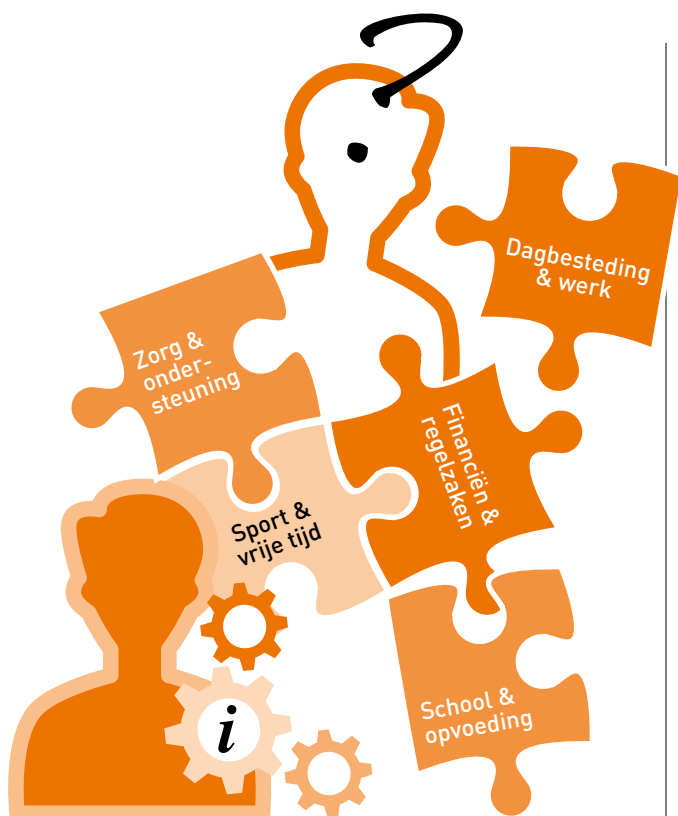
Gemeenten hebben de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in het opzetten van de lokale infrastructuur. Lokale teams

zetten zich in om burgers te helpen bij hun behoefte aan zorg en ondersteuning.

Drie jaar na de decentralisatie van de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet blijkt het voor bepaalde groepen desondanks lastig te zijn hun weg te vinden naar passende zorg en ondersteuning. Zij vallen tussen wal en schip.

Cliëntondersteuning kan juist bij deze groepen zorgen dat zij wel hun weg vinden en mee kunnen doen in de samenleving. Dit speelt zeker bij groepen die op meerdere levensgebieden vragen hebben.

Hierna delen wij eerst onze visie op cliëntondersteuning. Daarna lichten wij toe bij welke groepen cliëntondersteuning juist van grote meerwaarde kan zijn.



Hieronder benoemen wij graag vier specifieke groepen waar meer aandacht voor nodig is. Juist voor deze groepen kan cliëntondersteuning van grote meerwaarde zijn.

Wettelijke definitie cliëntondersteuning

Definitie in de Wmo (Artikel 1.1.1. van de Wmo 2015):

“Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.”

Definitie in de Wlz (art 1.1.1.):

‘Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden’.

In de praktijk vele vormen van cliëntondersteuning

Deze wettelijke tekst leidt in de praktijk tot veel verschillende vormen en rollen: in een wijkteam, buiten een wijkteam, een onafhankelijke adviseur die cliënten begeleidt in gesprekken met instanties (zoals het wijkteam of een zorgaanbieder), informatie en advies, alle ondersteuning vóór een maatwerkvoorziening en/of levensloopbegeleider.

Visie MEE

In onze visie kan cliëntondersteuning in vele vormen los, naast elkaar of integraal bestaan. De onafhankelijke adviseur die de burger bijstaat in zijn zoektocht naar passende zorg en ondersteuning is een belangrijke rol van een cliëntondersteuner, maar zeker niet de enige. De activerende, preventieve rol waarin de cliëntondersteuner de cliënt weer in zijn kracht zet is net zo waardevol. Cliëntondersteuning bestaat dus in vele vormen en rollen. De gemene deler is dat cliëntondersteuners bij uitstek kennis en expertise hebben voor het bevorderen van inclusie op alle levensgebieden. De kern van cliëntondersteuning zit daarom veel meer in de waarden en de expertise van de cliëntondersteuner.

De cliëntondersteuner:

- Staat naast de cliënt en versterkt de regie en **autonomie** van de cliënt.
- Bevordert inclusie oftewel is gericht op **meedoen naar vermogen** mogelijk maken.
- Werkt **preventief**, dat wil zeggen is gericht op het voorkomen van problemen of de inzet van zwaardere zorg en begeleiding of maatwerkvoorzieningen.
- Heeft **expertise** op het gebied van beperkingen en chronische ziekten.
- Versterkt het **netwerk** van de cliënt.
- **Bouwt bruggen** door af te stemmen met informele en formele zorg en ondersteuning om de cliënt heen (zoals mantelzorgers, vrijwilligers, zorginstellingen, scholen).
- Ondersteunt **integraal** op alle levensgebieden, daar waar nodig.
- Is **onafhankelijk**, los van belangen van aanbieders.

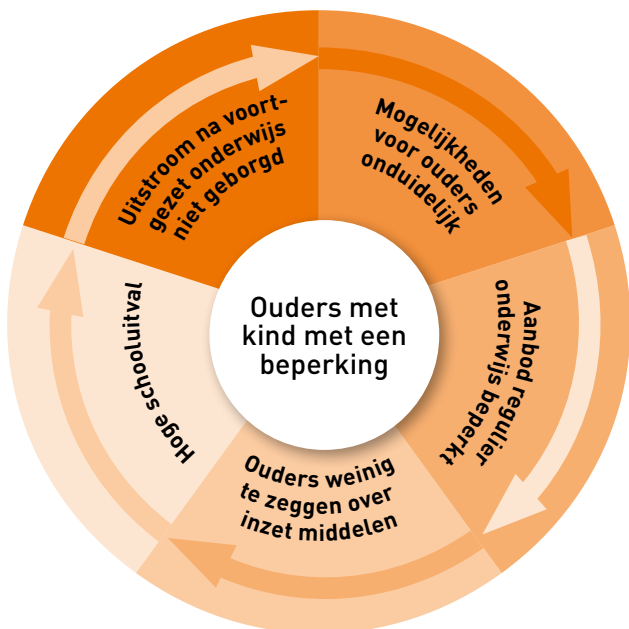
Deze waarden dienen een plek te krijgen bij de inkoop en inrichting van cliëntondersteuning. Elke burger heeft recht op cliëntondersteuning, maar met name kwetsbare burgers, veelal met een beperking, zullen een cliëntondersteuner nodig hebben.

Cliëntondersteuning juist voor specifieke groepen

Juist bij groepen waar de problematiek complex is en/of waar mensen met meerdere wetten en regels te maken krijgen, treden snel knelpunten op en heeft cliëntondersteuning grote meerwaarde. Hieronder noemen we vier specifieke groepen.

1. Kinderen met een beperking en passend onderwijs

De onderstaande afbeelding laat zien waar ouders tegenaan lopen als zij onderwijs willen regelen voor hun kind met een beperking. Cliëntondersteuning kan bijdragen aan het oplossen van deze knelpunten.



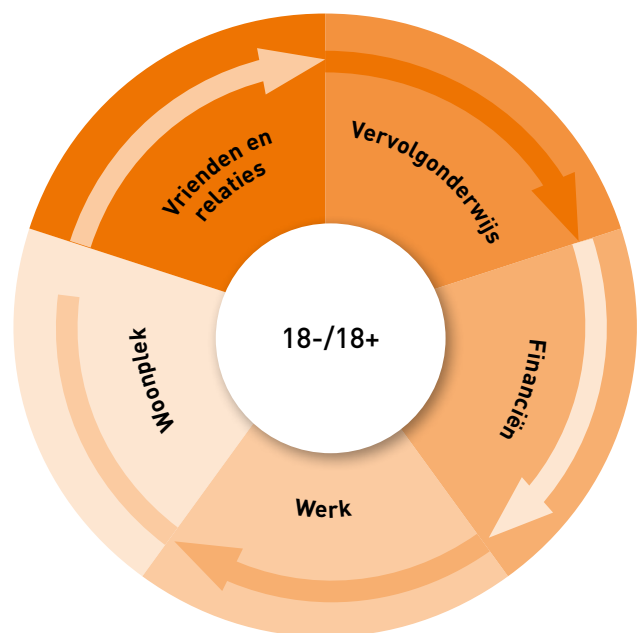
2. Gezinnen met complexe problematiek

Gezinnen met één of meerdere personen met een complexe of meervoudige beperking zijn veel energie kwijt om hun hoofd boven water te houden. Een cliëntondersteuner die dit gezin op specifieke momenten tijdelijk ondersteunt ontlast en voorkomt verergering van de problematiek.



3. Kwetsbare jongeren (LVB* en/of ASS* en/of NAH* en/of GGZ) en weg naar volwassenheid

Voor jongeren verandert er veel bij het meerderjarig worden. Veel kwetsbare jongeren lopen in deze fase vast. Dit komt vaak door een opeenstapeling van factoren op meerdere gebieden. Een cliëntondersteuner die de jongeren juist in deze fase ondersteunt en toerust om de overgang naar volwassenheid te maken, kan grote problemen op latere leeftijd voorkomen.



LVB: licht verstandelijk beperkt
 ASS: autismespectrumstoornis
 NAH: niet-aangeboren hersenletsel

4. Knelpunten voor mensen met een complexe zorgvraag die niet duidelijk binnen één stelsel vallen

Tot slot is er een groep die niet goed binnen één wettelijk kader past en vastloopt in het systeem van wetten en regels. Hieronder geven we dat grafisch weer.

Overzicht signalen over en door alle stelsels heen

	Zvw	Wmo	Jeugd	Wlz	(Passend) Onderwijs	Participatie (Werk & Inkomen)
Toegang	Gebrek aan kennis over en vaardigheden voor benaderen doelgroep					
	Moeilijk plaatsbare cliënten					
	Cliënt van kastje naar de muur					
	Cliënt tussen wal en schip					
Financiering	Financiële drempels en daardoor te late of geen noodzakelijke ondersteuning					
	Verschillen tussen stelsels					
	Problemen bij overgang tussen domeinen of regio's					
Aanbod	Gebrek aan kennis over en vaardigheden voor benaderen doelgroep					
	Thuiszitters					
Gehele keten	Bureaucratie, knellende regels, vertraging					
	Onafhankelijke levensbrede cliëntondersteuning niet altijd gewaarborgd					

Voor vragen:

- Auke Blom | Programmamanager MEE NL
E-mail: a.blom@mee.nl.
- Yvon van Houdt | Directeur MEE NL
E-mail: y.v.houdt@mee.nl.

Over MEE en MEE NL

MEE NL is de coöperatieve vereniging van 20 regionale MEE-organisaties. MEE ondersteunt mensen met een beperking en hun netwerk op alle levensgebieden en in alle levensfasen, zodat zij naar vermogen kunnen meedoen in de samenleving. MEE biedt cliëntondersteuning, training aan cliënten en professionals en ondersteunt werkgevers bij inclusief ondernemen.