



Praktijkmodel

MEE-consulenten en integrale cliëntondersteuning

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| 1. Cliëntondersteuning: visie, leidende principes en doelen | 2 |
| 1.1. Mensvisie | 2 |
| 1.2. Leidende principes en doelen | 4 |
| 1.3. Mensen in kwetsbare situaties | 5 |
| 1.4. Wetgeving en reikwijdte cliëntondersteuning | 6 |
| 2. Bouwstenen van het werk van een cliëntondersteuner | 8 |
| 2.1 Empowerment | 9 |
| 2.2 Inclusie | 9 |
| 2.3 Kwartiermaken | 9 |
| 3. Cliëntondersteuning: onze rollen en taken | 11 |
| 3.1 Rollen van de cliëntondersteuner | 11 |
| 3.2 Kerntaken van de cliëntondersteuner | 12 |

De praktijk van MEE-consulenten is veranderd. Gemeenten bepalen vaker hun eigen beleid met betrekking tot inhoud en inzet van (onafhankelijke) cliëntondersteuning. Soms wordt reguliere cliëntondersteuning en de rol van onafhankelijke cliëntondersteuning als een en hetzelfde toegepast. Er zijn gemeenten die het onderscheid tussen beide functies wel hanteren. MEE-consulenten in sociale wijkteams zijn zoekende hoe beide functies in te passen in hun werk. Relevant is de vraag hoe blijven we als MEE-consulenten trouw aan onze 'MEE-roots', en benutten wij onze jarenlang opgebouwde MEE-expertise in de veranderende praktijk?

De 'MEE-roots' vinden we verwoord in de missie en visie: ieder mens heeft recht op perspectief, een zinvol leven en waardigheid, wat zich uit in een inclusie-gerichte benadering van begeleiden en hulpverlening. Consulenten van MEE GP die werkzaam zijn in sociale wijkteams en binnen het Expertisecentrum laten dit dagelijks doorklinken in hun werk.

De wens om zich in de veranderende omgeving als MEE-consulenten te profileren en positioneren vormde de aanleiding om het project 'Methodiekbeschrijving MEE GP Consulenten' te starten. Een projectgroep bestaande uit MEE-consulenten en een extern adviseur is aan de slag gegaan om te reflecteren op de professionele ervaringskennis, wat specifiek en kenmerkend is voor MEE- (onafhankelijke) cliëntondersteuning. Dit leverde dit praktijkmodel op met de beschrijving van de basis van het werk van elke cliëntondersteuner.

Het begrip 'integrale cliëntondersteuning' verwijst naar het samenhangend en in afstemming samenwerken met cliënten, hun directe omgeving en betrokken professionals. Praktische en levensbrede hulp en ondersteuning bij hulpvragen of inclusievraagstukken van inwoners en/of cliënten staan voorop. De MEE-consulent werkt 'dichtbij' in de wijk en ter preventie van (escalatie van) problematiek.

Dit document benadrukt het belang om de specifieke kennis, vaardigheden, rollen en taken van MEE-consulenten¹ te expliciteren. Daarmee kunnen zij in samenwerking met gemeenten, wijkprofessionals de aandacht vestigen op de (meer)waarde van hun rol. De tekst biedt handvatten en motivering voor de wijze van werken van MEE-consulenten en positionering en profilering van zowel de cliëntondersteuner als de onafhankelijke cliëntondersteuner.

¹ In de tekst wordt het begrip MEE-clieñtondersteuning gebruikt en verwijst naar alle functies en taken ten behoeve van MEE-clieñtondersteuning, zowel uitgevoerd door de onafhankelijke cliëñtondersteuner en de cliëñtondersteuner.

1 Cliëntondersteuning: visie, leidende principes en doelen

1.1 MENSVISIE

Een MEE-cliëntondersteuner ziet het opbouwen, instandhouden en afronden van een betrouwbare relatie met een cliënt als de kern van goede hulpverlening. De relatie als basis om de vraag samen met de ander te beantwoorden: 'Wie kan ik zijn en worden in deze wereld?'

Hulpverlening en steun relationeel inrichten betekent dat de cliënt voor alles als

mens wordt gezien met een eigen verhaal, context, geschiedenis en waardigheid. Ieder mens is voor een geslaagd leven afhankelijk van anderen. Voor veel cliënten is het hoogste streven om zo zelfstandig mogelijk te kunnen en mogen leven. Daar horen op vele momenten keuzes bij. Keuzes kunnen en willen maken, het gevoel erbij te horen – ook in het anders-zijn – en er toedoen zijn aspecten van een menswaardig leven en verwijst naar het proces van inclusie.

Uit deze visie volgen drie kernopvattingen, leidend voor het werk van de cliëntondersteuner:

- Elk mens wordt geboren als een kwetsbaar wezen met mogelijkheden, talenten en beperkingen; ieder mens wordt in staat gesteld om zich te ontwikkelen, om zo de mens te worden die hij of zij in aanleg is.
- Anderen zijn daarbij onmisbaar, want zonder hun zorg, hulp, ondersteuning, vriendschap en liefde kan geen mens tot leven komen. Door de manier waarop anderen meeleven, beïnvloeden zij het al dan niet lukken van de ontwikkeling. Ieder mens blijft – binnen de mogelijkheden en beperkingen – echter verantwoordelijk voor het eigen (levens) proces.
- Een menswaardige samenleving stelt elk van haar leden in de gelegenheid om zijn capaciteiten te ontplooiën, te kunnen floreren en die daarvoor ook de materiële, juridische, politieke en culturele voorwaarden schept, minstens tot een drempelniveau.



Visie van MEE Gelderse Poort

Onze missie

MEE wil eraan bijdragen dat iedereen naar vermogen mee kan doen in de samenleving. Een inclusieve samenleving is onze ambitie. MEE maakt meedoen mogelijk. Inclusie is het sleutelwoord bij al onze initiatieven en activiteiten.

Onze visie

MEE wil de mogelijkheden, kracht en talenten van kwetsbare mensen in het algemeen en mensen met een beperking, chronische ziekte of psychosociale problematiek in het bijzonder, verkennen en stimuleren.

Ieder mens heeft recht op perspectief, zinvol leven en waardigheid. Bij een zinvol leven hoort dat je je kunt ontplooiën, persoonlijk en professioneel, mee doet aan de samenleving en hieraan (naar vermogen) een bijdrage levert. Kwaliteit van leven wordt bevorderd door zelf over je leven te beslissen, regie te voeren, zelfredzaam te zijn en steun te krijgen als dat nodig is.

Het is niet alleen nodig om individuele burgers te ondersteunen in hun weg naar participatie, maar juist ook om de inclusieve samenleving te bevorderen. MEE GP zet daarom altijd in op de combinatie van een individueel én een collectief gerichte aanpak. Dit past bij de bredere beweging in het sociaal domein, die 'de kanteling' wordt genoemd. MEE GP wil bijdragen aan versterken van de veerkracht van de samenleving om kwetsbare burgers in te sluiten, te ondersteunen.

360°

Het is nodig om steeds de verbinding te organiseren tussen:

- leefwereld van burgers en de systeemwereld van wet- en regelgeving en instanties;
- formele sector van instanties en informele sector (bv. verenigingsleven, wijken en buurten, vrijwilligerswerk, inzet van ervaringsdeskundigen); verschillende leefdomeinen, waarmee de burger in aanraking komt als er sprake is van een beperking of psychosociaal probleem.

Kernwaarden MEE Gelderse Poort

Onafhankelijkheid: onze professionals voegen vanuit hun expertise meerwaarde toe als zij onafhankelijk kunnen adviseren en handelen, professionele autonomie is belangrijk.

Daadkracht: onze professionals zijn volhardend, gaan door tot de oplossing voor de burger en samenleving er ook echt is.

Verbindend: onze professionals leggen adequaat constructieve relaties in cliënt-contact en zij leggen verbindingen met voor de hand liggende en onvermoede partijen, die een bijdrage kunnen leveren aan de oplossing van een probleem.

Vernieuwend: onze professionals denken mee over oplossingen die buiten de geijkte kaders vallen; zijn proactief in het doen van innovatieve voorstellen.

Partnerschap: inclusie wordt alleen bereikt als er samengewerkt wordt met alle partijen die hier ook aan (willen/kunnen) werken; onze professionals zijn daarom gericht op samenwerken en het onderhouden van relevante netwerkcontacten in de sociale kaart; ook op het niveau van bestuur en management zijn we gericht op samenwerking met andere organisaties.

1.2 LEIDENDE PRINCIPES EN DOELEN

Begeleiden van mensen met hun zorg of hulpvraag is geen rechte rechte verhaal. De ander tevoorschijn laten komen begint bij aansluiten. De cliëntondersteuner verdiept zich in de cliënt en het sociale weefsel – van gezinsleden, familie, vrienden, buurt en clubs – waarin hij leeft, geeft hem de kans om zich te laten zien en ondersteunt in de dagelijkse opgaven. Het proces van aansluiten garandeert op voorhand geen succes, maar het vergroot wel de kans dat de cliënt en/of zijn omgeving zorg, begeleiding of steun toe zal laten.

De cliëntondersteuners worden regelmatig geconfronteerd met belemmeringen en maatschappelijke obstakels die de vrijheid van een cliënt op allerlei levensgebieden in de weg staan. De cliëntondersteuner is pro-actief als het gaat om verandering of verbetering in het leven van een cliënt aan te brengen. De kunst is om te balanceren tussen soms 'even niets doen', af te wachten hoe een cliënt en de situatie zich ontwikkelt en op andere momenten niet aarzelen om het voortouw te nemen en 'zaken te regelen'.

Leidende principes

De cliëntondersteuner

- hanteert een respectvolle bejegening en (h)erkent de eigenheid van een cliënt in de wens om mee te doen, op een manier die de persoon voor zichzelf als waardevol beschouwt;
- draagt zijn of haar visie uit wat een menswaardig en rechtvaardig leven is en welke eisen dat stelt aan een omgeving waarin een mens met beperkingen, tijdelijk, periodiek of een leven lang afhankelijk is van steun, hulp en zorgverlening;
- versterkt de zelfregie, persoonlijke kracht en de weerbaarheid van de cliënt bij het aansluiten en meedoen in de maatschappij;
- neemt stelling als voorwaarden van sociale inclusie ontbreken, onvoldoende of geen recht wordt gedaan.

Doelen

Het aanbod en werkwijze van een cliëntondersteuner richt zich op:

- het verhelderen van vragen en het in samenspraak met een cliënt opstellen, uitvoeren en evalueren van een ondersteuningsplan²;
- het faciliteren, verhelderen van hulpvragen en in samenspraak met een cliënt een beschikking opstellen;
- het zorgvuldig – en in samenspraak met een cliënt en haar netwerk – organiseren van passende ondersteuning bij het dagelijks functioneren, het aanleren en onderhouden van vaardigheden, het verminderen en hanteren van problemen en het vergroten van zelfredzaamheid en zelfbepaling;

- het geven van informatie en advies;
- het vergroten en stimuleren van de 'gastvrijheid' van mensen in de woon- en leefomgeving van een cliënt;
- het ondersteunen van een cliënt bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep;
- het regie nemen in complexe situaties, waarin meerdere professionals en belanghebbenden met elkaar samenwerken;
- het ondersteunen van professionals en dienstverleners bij handelingsverlegenheid of stagnerende, escalerende of vastgelopen situaties met een cliënt en zijn sociaal netwerk.
- het (preventief) signaleren van problemen in samenwerking met professionals, instituten en lokale overheid en deze opschalen naar hogere beleidsniveaus.

1.3 MENSEN IN KWETSBARE SITUATIES

Een MEE-clieñtondersteuner biedt haar diensten aan voor een brede groep burgers – kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen – die moeite hebben om zelfstandig én zelfredzaam hun weg te vinden in de samenleving én leven in wat je zou kunnen noemen 'kwetsbare leefsituaties'.

MEE-Clieñtondersteuners richten zich op

- inwoners – individuen en gezinnen – die knelpunten ervaren en niet de 'weg kennen' bij het vinden van een passende vorm van ondersteuning, zorg of hulpverlening op verschillende leefgebieden;
- Inwoners met een combinatie van verstandelijke beperking, psychische en lichamelijke kwetsbaarheid die binnen

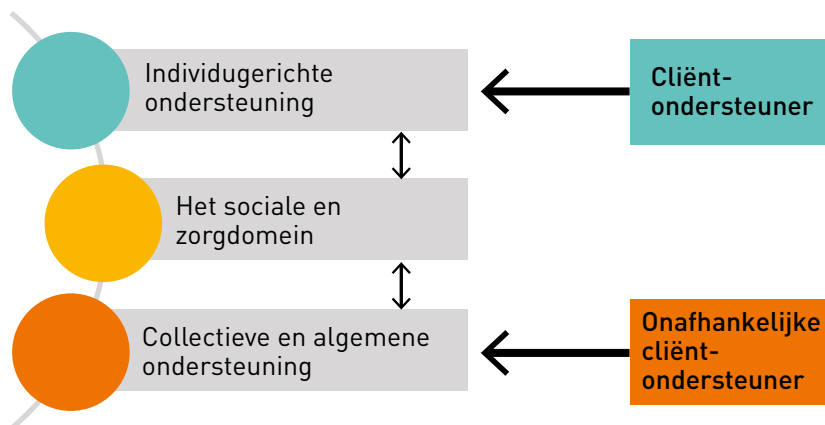
² In sommige situaties wordt eerst een beschikking afgegeven alvorens een Plan van aanpak met de cliënt te maken

het bestaande hulpaanbod niet geholpen kunnen worden en in een geïsoleerde situatie verkeren of dreigen te komen en waar in de situatie geen 'quick fix' oplossingen voor handen zijn;

- Inwoners in de wijk die zelf geen hulp willen of kunnen vragen in levensituaties waarbij sprake is van (een combinatie van) woningvervuiling, overlast, zelfverwaarlozing, zorgmijding, of vereenzaming én een moeizame of stagnerende samenwerking tussen cliënten, het netwerk en hulpverleners.

1.4 WETGEVING EN REIKWIJDTE CLIËNTONDERSTEUNING

Door de brede definitie van cliëntondersteuning in de wetgeving van Wmo en Wlz ontstaat een variëteit aan toepassingen in de praktijk. Soms beleggen gemeenten de taak in een sociaal team, andere gemeenten laten het uitvoeren door gecontracteerde partijen en weer andere organiseren het in een mix van formele en informele cliëntondersteuning.



Het belang van de inwoner en/of cliënt staat voorop.

De wetgevende tekst bepaalt dat in situaties waarin het wel of niet recht hebben op zorg, ondersteuning en hulpverlening aan de orde is een onafhankelijke cliëntondersteuner ingezet mag worden. Het belang van de inwoner en/of cliënt staat voorop. De inwoner moet er op kunnen vertrouwen dat de cliëntondersteuning volledig onafhankelijk is en losstaat van het besluit dat de gemeente neemt bij het wel of niet toekennen van een maatwerkvoorziening of persoonlijk budget.

Het inspiratiedocument van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG, 2015) geeft handvatten om tot een afbakening en positionering te komen van de begrippen onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) en cliëntondersteuner.

Elke gemeente geeft een eigen invulling aan de inrichting en uitvoering van cliëntondersteuning-voorzieningen op de gebieden (preventieve) zorg, werk en inkomen, onderwijs, welzijn, wonen en jeugdhulp.

Er is onderscheid tussen individuele ondersteuning en collectieve en algemene ondersteuning:

a individuele ondersteuning: deze vorm van ondersteuning wordt georganiseerd vanuit wijkteams, WMO loketten, en/of toegangsfunctionarissen. De MEE cliëntondersteuner voert deze ondersteuning uit in samenwerking met andere professionals.

b collectieve en algemene ondersteuning: de MEE-onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) wordt als specifieke vorm van ondersteuning ingehuurd. Het is een algemene voorziening en geen maatwerkvoorziening. De onafhankelijke functie van cliëntondersteuning moet geborgd zijn én staat los van een traject van individuele cliëntondersteuning.

MEE GP levert beide vormen van cliëntondersteuning. Er is wel een principiële onderscheid. Cliëntondersteuning-in-de-zin-van-de-wet heeft als 'ijkpunten': **onafhankelijkheid** en **integraliteit** (VNG, 2015).

Onafhankelijkheid betekent dat de cliëntondersteuner onafhankelijk opereert van professionals die toegangsbeslissingen nemen en beschikkingen geven voor maatwerkvoorzieningen, bijvoorbeeld een Wmo-consulent, een klantmanager of wijkteammedewerker. Concreet: een cliëntondersteuner werkzaam in een wijkteam neemt bijvoorbeeld geen beslissingen over indicaties en kan geen geindi-

ceerd ondersteuningsaanbod aanbieden vanuit de eigen (MEE) organisatie. Een MEE-clieñtondersteuner die namens een gemeente indicaties afgeeft, kan in voorkomende gevallen gebruikmaken van een onafhankelijke cliëñtondersteuner (OCO) van het Expertise Centrum.

Integraliteit betekent dat de onafhankelijke cliëñtondersteuning bij wet is geregeld (Wmo en Wlz) voor het gehele sociale en zorgdomein (inclusief Participatiewet, Jeugdwet, toegang Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg) en andere levensgebieden als onderwijs, werk en inkomen, wonen, gezondheidszorg en schuldhulpverlening.

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 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

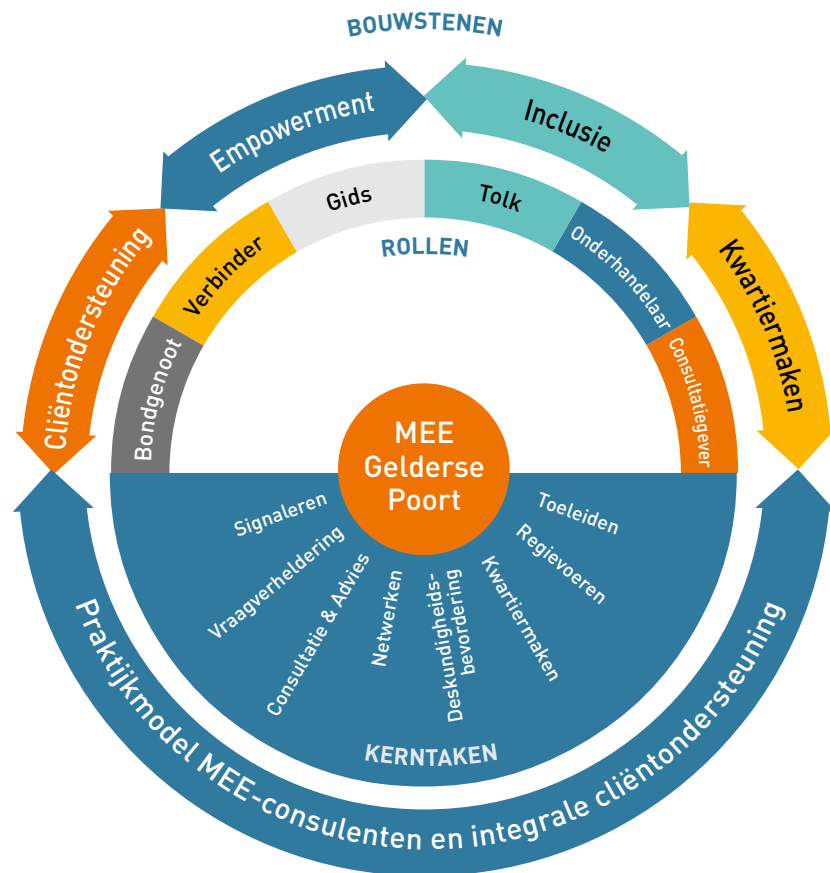
(art.1.1.1.)

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

2 Bouwstenen van het werk van een cliëntondersteuner

De essentie van cliëntondersteuning is het naast een cliënt staan en hem/haar met informatie, advies voorlichting en praktische hulp bijstaan om zijn hulpvraag of problemen te verhelderen, de weg in het 'stelsel' te vinden en het participeren in de

samenleving te stimuleren. Empowerment, inclusie en kwartiermaken geven niet alleen richting aan het werk van cliëntondersteuning, in samenhang zijn het ook de werkzame elementen van het werk van een cliëntondersteuner.



Praktijkmodel MEE-consulenten: overzicht van bouwstenen, rollen en taken

2.1 EMPOWERMENT

Anders zijn dan anderen is nooit gemakkelijk, ook niet voor mensen met een beperking. Ze willen ook gewoon meedoen, zich inzetten in bijvoorbeeld de buurt, vriendschappen aangaan. Het leidt regelmatig tot ongemakkelijke situaties, niet serieus genomen worden, teleurstellingen en kwetsuren. Cliëntondersteuners voelen de uitdaging van een solidaire samenleving en de opdracht om cliënten te steunen in hun proces van empowerment. Dit begrip is niet alleen de strijd tegen maatschappelijke achterstelling en uitsluiting, maar ook tegen de beperkingen die kwetsbaarheid, ziekte en sociale, fysieke en mentale beperkingen zelf met zich meebrengen. Cliëntondersteuners zijn zich zeer bewust dat empowerment een actief proces is, en tot verbetering van maatschappelijk meedoen leidt. Daarvoor is het onder andere nodig om de cliënt te ondersteunen bij het zicht krijgen op zijn/haar eigen mogelijkheden, het versterken van het zelfbeeld, hulp en steun te bieden (of deze faciliteren) bij het innemen van een eigen plek in de wijk.

2.2 INCLUSIE

Meedoen in de samenleving, sociale inclusie, is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Sociale inclusie is het proces, waarbij enerzijds wordt uitgegaan van het bevorderen van participatie van individuen en anderzijds van het terugdringen van uitsluiting van mensen met een beperking. In een inclusieve samenleving kunnen mensen met een beperking precies dezelfde dingen doen als mensen zonder beperking. Het wordt zo gemakkelijk gezegd en geschreven: een mens met beperkingen heeft recht op zelfstandig reizen, zelfstandig stemmen en zelf beslissen waar ze wonen, recreëren

en naar school gaan. De vraag is vrijwel altijd op tafel ligt is: 'Mogen ja, maar zijn de vaardigheden aanwezig om om volwaardig deel te nemen?' Cliëntondersteuners maken dagelijks mee hoe het bevorderen van sociale inclusie een complex vraagstuk

Cliëntondersteuners maken dagelijks mee hoe het bevorderen van sociale inclusie een complex vraagstuk is.

is. Weinig sociale contacten of een summier netwerk, gevoelens van eenzaamheid, vooroordelen en stigmatisering van mensen met een beperking en het 'anders-zijn', negatieve houding van hulp- en dienstverleners, enkele voorbeelden waarin een cliënt en een cliëntondersteuner het juiste pad zoeken waarin het bevorderen van kwaliteit van leven en persoonlijk welzijn voorop staan.

2.3 KWARTIERMAKEN

Cliëntondersteuners zijn Kwartiermakers. Kwartiermaken richt zich op mensen die door kwetsbaarheid of een beperking te maken hebben met uitsluiting. Maatschappelijke uitsluiting heeft grote gevolgen voor de persoon in kwestie. Mensen voelen zich niet erkend. Door gevoelens van angst, schaamte, verdriet, trekken mensen zich terug en raken geïsoleerd.

De cliëntondersteuner is in haar werk er altijd op uit om cliënten succesvol te laten deelnemen aan de samenleving, om sociale

inclusie mogelijk te maken. De houding en aanpak van de cliëntondersteuner leent zich goed voor de praktische manier van werken. Bijvoorbeeld door zelfstigma ('ik kan/durf dit niet, wie zit er op mij te wachten') bespreekbaar te maken, vaardigheden aanleren voor concrete sociale situaties. Maar ook te zoeken naar 'gastvrijheid' in

een buurt of wijk en het contact tussen een cliënt en wijkbewoners te faciliteren. Het gaat veelal om begrip kweken, ruimte maken waar iemand welkom is. In het buurthuis, bij een activiteit, in de straat, in contact met professionals, zodat mensen niet vreemd worden aangekeken.



3 Cliëntondersteuning: onze rollen en taken

In deze tijd van transformatie in het sociale domein en zorg bepalen gemeenten zelf wat zij verstaan onder onafhankelijke, levensbrede cliëntondersteuning, hoe breed of smal deze functie wordt omschreven en wie deze taak uitvoert.

Dit hoofdstuk beschrijft het profiel van de MEE-cliëntondersteuner. De rollen en taken zijn een stevig fundament voor elke MEE-cliëntondersteuner; daarbij maakt het niet uit in welke positie je aan het werk bent (het sociaal wijkteam of Expertise Centrum)

3.1 ROLLEN VAN DE MEE CLIËNT-ONDERSTEUNERS

In het handelen van de cliëntondersteuner zijn een aantal typerende rollen te herkennen:

Bondgenoot: te allen tijde naast de cliënt, inwoner(s), cq hulpvrager(s) staan. De cliënt aanmoedigen om in actie te komen en de eigen positie daadwerkelijk te verbeteren. Soms betekent het dat de cliëntondersteuner ook vertaler is en uitleg geeft van bedoelingen van sociale en maatschappelijke (spel)regels.

Verbinder: contacten leggen, inwoners/ en mensen met een beperking verbinden met anderen en verbindingen maken met professionals en instanties/instellingen.

Gids: vraagbaak zijn op allerlei gebieden, behulpzaam en ondersteunend zijn voor hulpvragers, inwoners en professionals.

Tolk: het ondersteunen van communicatie tussen een cliënt en zijn omgeving, waar communicatie leiden tot onbegrip, afstand nemen/houden, conflict etc.; soms ben je letterlijk de 'vertaler' van gebaren, gedach-

Soms ben je letterlijk de 'vertaler' van gebaren, gedachten, behoeften en wensen van een cliënt.

ten, behoeften en wensen van een cliënt, op andere momenten sla je een brug zodat cliënt en omgeving elkaar gaan begrijpen. Het is een vorm van meerszijdig tolken: je ondersteunt twee of meer werelden in hun communicatie, waarbij je recht doet aan alle partijen die betrokken zijn.

Onderhandelaar: stimuleren, confronteren, alternatieven voorleggen en de cliënt 'verleiden' om zijn eigen pad in het leven te volgen, hem uit te dagen zijn positie en mogelijkheden te gebruiken om deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer. Als onderhandelaar stelling nemen en pal staan voor de cliënt, om belemmeringen, opgeworpen door instanties, instellingen, professionals, buurt of wijkwoners bespreekbaar te maken en waar mogelijk op te heffen.

Consultatiegever: de cliëntondersteuner is een ervaren en kundige werker die op basis

van consultatievragen van andere (sociale domein, veiligheid en zorg) professionals consultatie kan aanbieden. Soms in de vorm van een advies, een consult of een kort consultatietraject. Consultatie is er altijd op gericht om de consultatievrager weer op weg te helpen en niets over te nemen wat een professional zelf kan.

3.2 KERNTAKEN VAN EEN CLIËNTONDERSTEUNER

De cliëntondersteuner is integraal, taakgericht en verbindend aan het werk: op het juiste moment en met gevoel voor de juiste stappen wordt geduldig en gericht gewerkt aan kerntaken.

Achtereenvolgens worden de volgende kerntaken van een cliëntondersteuner beschreven: signaleren, vraagverheldering, consultatie & advies, netwerken, deskundigheidsbevordering, kwartiermaken, regievoeren, toeleiden.

1 Kerntaak signaleren

Signaleren is een preventieve activiteit waarmee de cliëntondersteuner actief aan de slag gaat op basis van informatie, signalen en zorgen uit de omgeving van een cliënt of op eigen initiatief. Signaleren is een continu proces. Als cliëntondersteuner blijf je openstaan voor 'vroeg' signalen uit de omgeving, ongewone situaties opmerken, nieuwsgierig zijn naar gedrag en communicatie van mensen, zaken en situaties in de begeleiding van een cliënt en zijn netwerk(leden). Er zijn drie typen signalen te onderscheiden: gericht op signalen die de persoon zelf zijn directe omgeving betreffen; gericht op signalen uit de wijk, de straat of mensen uit de buurt die bezorgd zijn; tenslotte signalen die te maken hebben met een 'gat'

in het aanbod van zorg en dienstverlening of mismatch tussen cliënt en zijn omgeving. Of hulpverlening die om wat voor reden dan ook niet van de grond komt, organisaties of professionals die zorg of hulp niet oppakken of zich er niet verantwoordelijk voor voelen.

2 Kerntaak vraagverheldering

De vraagverheldering wordt gebruikt om samen met de cliënt – en waar nodig ook met zijn omgeving – te komen tot een passende ondersteuning. De vraagverheldering richt zich op het inventariseren van behoeften, hulpvragen, inventariseren van mogelijke persoonlijke beperkingen, danwel sociale/maatschappelijke belemmeringen. De vraagverheldering kan ook noodzakelijk zijn als er een beschikking voor hulp of zorg opgesteld moet worden.

3 Kerntaak consultatie & advies

Met incidentele, gevraagde of ongevraagde consultatie en advies geven staat de cliëntondersteuner, hulpverleners, dienstverleners of andere belanghebbenden met een (werk)probleem – waarin ze in hun werk of situatie vastlopen of dreigen de greep te verliezen-, ter zijde. Het preventieve doel is gericht op het vergroten van het oplossend vermogen van de consultatievrager en de hulpverlening of bejegening/benadering van cliënten te verbeteren.

4 Kerntaak netwerken

De cliëntondersteuner heeft kennis van de sociale kaart van de wijk, de buurt en directe leefomgeving van een cliënt en weet hoe h/zij gebruik moet maken van de kennis van andere partijen om tot een optimale ondersteuning te komen of bij het uitvoeren van een ondersteuningsplan. Ook is zij in staat om sociaal netwerkstrategie-

en toe te passen bij het opbouwen van een ondersteuning ten behoeve van een cliënt ('niche ontwikkelen).

5 Kerntaak deskundigheidsbevordering

Deskundigheidsbevordering is een verzamelbegrip voor verschillende activiteiten – uitgevoerd door zowel de cliëntondersteuner als door het medewerkers van het Expertisecentrum GP. Het kan onder andere gaan om voorlichting, workshops, lezingen, training. Primaire doel is het overdragen van (MEE-specifieke) kennis en informatie, het beïnvloeden van beeldvorming van professionals, wijkbewoners, medewerkers van instanties met betrekking tot beelden, overtuigingen over mensen met een beperking.

6 Kerntaak kwartiermaken

Kwartiermaken zijn al die activiteiten die de cliëntondersteuner onderneemt om het proces van re-integratie en participatie van cliënten in een buurt of wijk mogelijk te maken. Het MEE Bruggenbouwen is een voorbeeld hiervan. De cliëntondersteuner richt zich op het bevorderen van een buurtklimaat waarmee het mogelijk is dat mensen met een beperking of psychiatrische handicap op een eigen wijze kunnen wonen, contacten hebben en onderhouden en aansluiting vinden bij het leven in de wijk of buurt. Faciliteren is daarbij een essentiële activiteit; het gericht, actief en betrokken ondersteunen én voorwaarden scheppen om cliënten te helpen het eigen leven te organiseren, zowel individueel, sociaal en maatschappelijk.

7 Kerntaak Regievoeren

Een cliëntondersteuner kan desgevraagd de taak van regievoeren op

zich nemen in situaties waarin meerdere spelers met diverse al dan niet gezamenlijke belangen aanwezig zijn, en er te weinig of geen rekening wordt gehouden met het belang, eigen keuzes, welzijn van de (eigen) cliënt en zijn netwerk. De cliëntondersteuner kan dan de rol van casemanager innemen. H/zij bewaakt dat alle partijen verantwoordelijkheid nemen voor wat in 1 plan is toegezegd. Daarbij schat de cliëntondersteuner voortdurend in of de activiteiten passend zijn bij belangen, eigen keuzes, niveau en mogelijkheden van de cliënt. Daarbij stimuleert h/zij de cliënt – binnen haar eigen mogelijkheden en beperkingen – de afgesproken activiteiten uit te voeren.

8 Kerntaak toeleiden

Toeleiden wordt als taak uitgevoerd als uit voorgaande activiteiten (signaleren, vraagverheldering, beschikking) blijkt dat de cliënt er baat bij heeft om vanuit de zorg of het welzijn ondersteuning te ontvangen. Het toeleiden start veelal met het in samenspraak met een cliënt in beeld krijgen van het meest passende hulp- zorgaanbod en het tot stand brengen van de 'match' tussen cliënt en instelling of professional. Vaak is er ook sprake van een fase van het motiveren c.q. verleiden tot deze hulp, het contact met de anderen die hulp bieden en motiveren en acceptatie door de cliënt. De cliëntondersteuner zal veelal periodiek of (on)gevraagd de activiteiten van de ontvangende instelling/persoon volgen, ten tijde van de toeleiding, de overdracht en de eerste periode na de overdracht. Zo blijft ze opmerkzaam op signalen van een cliënt of buurt dat mogelijke problemen zich gaan aandienen.

COLOFON

Auteur

Ben Venneman

Schrijf en ontwikkelgroep

Isabel Peters, Michelle Coenen, Peter Ariese, Marja van Loenen,
Marleen Martens, Maartje van Ravenswaaij

© 2021 MEE Gelderse Poort, Arnhem

Alle rechten voorbehouden. De inhoud van deze publicatie mag gebruikt worden voor scholingsdoeleinden/deskundigheidsbevordering/PR echter zonder de tekst aan te passen of te wijzigen of in een andere context te plaatsen, maar wel met bronvermelding van de publicatie.

MEE Gelderse Poort

Mr. D.U. Stikkerstraat 10

6842 CW Arnhem

088 - 633 00 00

info@meegeldersepoort.nl

www.meegeldersepoort.nl