

Aan de raadsleden van de Gemeenteraad Vaals



Datum	11 juni 2024	Behandeld door:	Maatschappij
Uw brief van:		Naam:	J. Kusters
Uw kenmerk:		Telefoon:	+31 43 30 68 568
Zaak:		Bijlagen:	Nee
Document:	24.0011659	Verzonden:	11 juni 2024



Onderwerp: Onderzoek (onafhankelijke) cliëntondersteuning

Geachte leden van de Gemeenteraad Vaals,

Vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 heeft elke inwoner recht op (onafhankelijke) cliëntondersteuning. De cliëntondersteuning vanuit deze wetgeving moet altijd gratis beschikbaar zijn en onafhankelijk zijn van instanties die indicaties stellen en zorg leveren. Cliëntondersteuning kan informeel geboden worden door de sociale kring van de inwoner of een partij in de sociale basis. Formele cliëntondersteuning kan geboden worden door een partij gespecialiseerd in cliëntondersteuning en is ingekocht door de gemeente om onafhankelijk mee te denken met de inwoner.

Onderzoek (onafhankelijke) cliëntondersteuning

Eind 2022 is er door de Dienst Uitvoeringen Subsidies Instellingen een Specifieke Uitkering uitgeschreven voor het versterken voor de lokale cliëntondersteuning. Deze subsidie is gegund aan het projectplan waarmee gemeente Vaals zich ingeschreven had. Tijdens de projectperiode, die juni 2024 eindigt, heeft de gemeente Vaals in samenwerking met een gespecialiseerd onderzoeksbureau onderzoek gedaan naar de huidige invulling van (onafhankelijke) cliëntondersteuning in de gemeente Vaals. Tijdens het onderzoek is er ook uitgebreid onderzocht waar kansen tot verbetering liggen, met inhoudelijke focus op onafhankelijkheid, bijzondere doelgroepen, ervaringsdeskundigheid, de route van- en naar (onafhankelijke) cliëntondersteuning, netwerksamenwerking, Cliëntondersteuning in de Wet langdurige zorg, en inwonercommunicatie.

De adviezen die volgden uit het onderzoek en het advies van de Adviesraad Sociaal Domein worden meegenomen in de uitvoering van de doorontwikkeling van (onafhankelijke) cliëntondersteuning. Bij de uitvoering worden ook de betrokken netwerkpartners uit het onderzoek nauw betrokken.

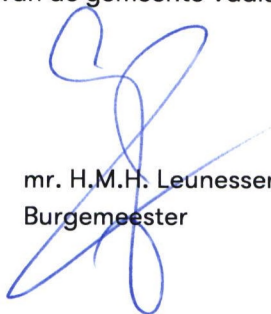
Naarmate de doorontwikkeling volgt zullen we u nogmaals informeren.

Hopende u voldoende geïnformeerd te hebben,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Vaals,



mr. drs. J.H.M.J. Bertram
Secretaris



mr. H.M.H. Leunessen
Burgemeester

Onderzoek kansen versterking cliëntondersteuning in de gemeente Vaals

4 maart 2024
XZ20240304
XpertiseZorg Organisatieadviseurs

drs. Wibout Dragt
Sofie Weelink MSc

Inhoud

1. Inleiding.....	2
1.1 De kracht van inwoners centraal	2
1.2 Leeswijzer.....	3
2. Aanpak onderzoek.....	5
2.1 Onderzoeksvragen.....	5
2.2 Aanpak.....	5
3. Bevindingen.....	8
3.1 Onafhankelijkheid	8
3.2 Bijzondere groepen	9
3.3 Ervaringsdeskundigheid	10
3.4 Bekendheid en vindbaarheid.....	11
3.5 Netwerkpartners en samenwerking in de sociale basis.....	12
3.6 Cliëntondersteuning Wet langdurige zorg	13
3.7 Communicatie.....	14
3.8 Samenvattende conclusies	15
4. Adviezen	17

1. Inleiding

Onafhankelijke cliëntondersteuning is vanaf 2007 opgenomen in de Wet maatschappelijke ondersteuning (verder Wmo). De Wmo 2015 definieert cliëntondersteuning als: *'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'*.

De afgelopen jaren is er sprake van een toenemende aandacht voor de belangrijke rol die cliëntondersteuning kan spelen. Voor een deel van de Nederlanders is (het vinden van de) toegang tot passende zorg en ondersteuning niet eenvoudig. Diverse onderzoeken (onder meer door de Nationale Ombudsman en het Sociaal Cultureel Planbureau) hebben knelpunten in beeld gebracht. Sinds 2015 beschikken gemeenten over middelen om cliëntondersteuning in te kopen en in te richten. Ook in de Wet langdurige zorg (verder Wlz) is deze verankerd, hier wordt de inkoop gedaan door zorgkantoren.

1.1 De kracht van inwoners centraal

De gemeente Vaals heeft kernwaarden opgesteld die de basis vormen voor de verordening Wmo en Jeugd. Deze kernwaarden geven richting aan de uitvoering in het sociaal domein van de gemeente Vaals en bieden ook een dankbare basis voor de visie op cliëntondersteuning naar de toekomst.

1. De inwoner is baas over zijn eigen leven.
2. De inwoner doet zelf wat hij zelf kan, zo nodig met hulp van zijn persoonlijke en/of het maatschappelijk netwerk.
3. Als dat niet lukt, denkt de gemeente mee over een oplossing die past bij de situatie van de inwoner.
4. De gemeente heeft zo nodig een breed aanbod dat aansluit bij de situatie van de inwoners.

De kernwaarden bouwen voort op de kracht van de inwoner en zijn/haar netwerk. Mocht het nodig zijn dan kan de gemeente meedenken. De praktijk is dat de gemeente zal proberen te ondersteunen door een link te leggen naar de sociale basis en/of door te verwijzen naar het brede aanbod aan ondersteuning dat er bestaat in de gemeente Vaals. De gemeente plaats voorop:

- Het makkelijk maken van de manier waarop inwoners vragen kunnen stellen aan de gemeente.
- Het samen met de inwoner en zijn netwerk komen tot een plan dat door alle betrokkenen gedragen wordt.
- De kring vergroten en vergroten van samenredzaamheid.

Indien een inwoner er zelf (even) niet uit komt, kan deze terecht bij WijVaals. WijVaals bundelt alle informatie rondom hulp en ondersteuning in de gemeente Vaals.

In het toegangsteam WijVaals zitten diverse expertises die er samen voor zorgen dat inwoners van Vaals op een zo goed mogelijke manier geholpen worden. Het team bestaat uit de

jeugdconsulent, de wmo-consulent, de beweegmakelaar en een maatschappelijk werker. De aanpak is gebaseerd op de aanpak beweegmakelaar, de principes van positieve gezondheid en De Nieuwe Route van Anke Siegers. Kern van de aanpak is samen beslissen over de centrale kwestie met allen betrokkenen, waarbij de leefwereld leidend is. WijVaals werkt integraal en domeinoverstijgend en hanteert stress-sensitieve gespreksvoering.

Doel van het onderzoek

Cliëntondersteuning is een middel om inwoners op een laagdrempelige manier hulp of ondersteuning te kunnen bieden. De gemeente Vaals wil onderzoeken waar verbetering mogelijk is, passend bij haar visie op het sociaal domein. Dit rapport doet verslag van het projectonderzoek dat daartoe is verricht.

1.2 Leeswijzer

Dit rapport bevat vier hoofdstukken. Na dit inleidende hoofdstuk, volgt in hoofdstuk 2 de aanpak. Ook staan we stil bij specifieke onderzoeksvragen. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van het onderzoek behandeld, met de inzichten per onderzoeksvraag. In hoofdstuk 4 worden adviezen gegeven.

Aanpak

2. Aanpak onderzoek

2.1 Onderzoeksvragen

Het onderzoek is opgebouwd langs een aantal specifieke onderzoeksvragen. Deze vragen zijn samen met de gemeente Vaals opgesteld. Het gaat om de volgende vragen:

- Wanneer is onafhankelijkheid in cliëntondersteuning noodzakelijk? En wat betekent dit?
- Hoe omgaan met “bijzondere” groepen? Zijn ze er? Welke zijn denkbaar?
- Verbinding naar herstel en ervaringsdeskundigheid. Hoe deze in te vullen?
- De route van- en naar cliëntondersteuning. Hoe deze vorm te geven?
- Hoe laten we netwerkpartners goed met elkaar samenwerken – linken tussen verschillende netwerkpartners – hoe zorgen we dat partijen ‘warm’ naar elkaar doorverwijzen?
- Hoe zit het met de verbinding naar cliëntondersteuning Wet langdurige zorg?
- Hoe kunnen we de mogelijkheid tot cliëntondersteuning goed communiceren, zonder het te ingewikkeld te maken?

In de uitvoering van het onderzoek vormden interviews de basis, gecombineerd met werkgroepbesprekingen om de interviews voor te bereiden en de uitkomsten te bespreken en te duiden. Daarnaast hebben we kennis genomen van de relevante beleidsstukken, plannen en verordeningen van de gemeente Vaals. Tot slot hebben we interviews gehouden met CZ zorgkantoor en het meedenkersnetwerk in Hillegom e.o.

2.2 Aanpak

Het onderzoek is in figuur 1. weergegeven.



Figuur 1. Aanpak van onderzoek

Werkgroep sessie (start)

De start betrof een werkgroepsessie met een kerngroep aan betrokkenen. Deze bestond uit de opdrachtgever, WijVaals (jeugdconsulent, de wmo-consulent, de beweegmakelaar en de maatschappelijk werker) en MEE Zuid-Limburg (uitvoerder). Tijdens deze sessie is de opzet van het onderzoek besproken. Daarnaast zijn de interviewvragen besproken. In het interviewformat hebben we de volgende onderwerpen opgenomen:

- Uw activiteiten in Vaals.
- Introductie van cliëntondersteuning.
- Raakvlak met cliëntondersteuning.
- Behoeftte aan ondersteuning in Vaals.
- Iedereen voldoende in beeld.
- Bekendheid met organisaties die (cliënt)ondersteuning bieden.
- Bij wie cliëntondersteuning bekend maken?
- Samenwerking.
- Onafhankelijkheid.
- Cliëntondersteuning Wet langdurige zorg.

Uitvoeren interviews

Bij de start is een lijst met te interviewen partijen (in de sociale basis) opgesteld. Daarbij is gekozen voor partijen die iets verder afstaan van cliëntondersteuning, maar wel een vorm van ondersteuning bieden. De geïnterviewde partijen zijn ook partijen die gebruik maken van vrijwilligers. Onderstaande partijen zijn geïnterviewd:

- Sociale Zaken Maastricht Heuvelland
- Kredietbank Vaals
- MEE Zuid-Limburg
- Trajekt Jeugd en jongerenwerk
- Beweegmakelaar
- Taalcafé
- Zelfstandigen loket SZMH
- Vluchtelingenwerk
- Buurtsportcoach
- Krijtland wonen
- POH-ouderen
- Werkplaats financiën
- Wijkverpleegkundige Envida

In alle gesprekken is het vastgestelde interviewformat benut. Nagenoeg alle benaderde partijen hebben medewerking verricht aan het gesprek. In totaal zijn 12 partijen geïnterviewd.

Toetsing uitkomsten | reflectie met Adviesraad Sociaal Domein

Na de interviews zijn de uitkomsten op een rij gezet, geanalyseerd en presentabel gemaakt. De uitkomsten zijn gepresenteerd aan de hand van de onderzoeksvragen.

In februari 2024 hebben we een eerste toetsing gedaan en reflectie gezocht met de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) en WijVaals. De leden van de ASD hebben aanvullingen gegeven op de uitkomsten. Ditzelfde gold voor de professionals van WijVaals die de uitkomsten hebben geduid en aangevuld vanuit de eigen expertise en praktijk.

Toetsing uitkomsten | reflectie met MEE Zuid-Limburg

Na de eerste bijeenkomst zijn de uitkomsten en bevindingen besproken in een tweede bijeenkomst met MEE Zuid-Limburg (eveneens in februari 2024) en de gemeente Vaals als opdrachtgever. De specifieke toetsing met MEE is verricht omdat MEE Zuid-Limburg momenteel de opdracht heeft om cliëntondersteuning (met een specifieke taakopdracht) uit te voeren.

Uit deze bespreking zijn aanvullingen opgetekend vanuit de ervaringen van MEE Zuid-Limburg en ook eerste lijnen gedestilleerd voor het advies. Tevens is besproken om nader in te zoomen op de verbinding met cliëntondersteuning Wlz (ingekocht door CZ zorgkantoor) en te kijken naar de ervaringen in andere gemeenten m.b.t. laagdrempelige communicatie (meedenkersnetwerk).

Rapportage en advies

Het afgesproken eindproduct is een rapportage van het onderzoek inclusief een advies voor de gemeente Vaals. Dit rapportage ligt nu voor u.

Bevindingen en conclusies

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk behandelen we de bevindingen van het onderzoek geordend naar de onderzoeksvragen.

3.1 Onafhankelijkheid

Wanneer is onafhankelijkheid in cliëntondersteuning noodzakelijk? En wat betekent dit?

Er zijn in Vaals diverse partijen die vanuit de sociale basis ondersteuning bieden aan inwoners. Een groot deel van deze partijen maken onderdeel uit van dit onderzoek en zijn geïnterviewd.

Zij geven in hun beantwoording aan dat onafhankelijkheid in ondersteuning tot uitdrukking komt in de volgende zaken:

- "Vrijblijvend aanbod van hulp."
- "Het bieden van een steuntje in de rug."
- "Aansluiten bij de leefwereld van de cliënten, het spreken van de taal van de cliënt."
- "Onafhankelijkheid is van belang en krijgt vorm door de andere vraag te stellen,
- "Objectief zijn is makkelijker als iemand onafhankelijk is."
- "Onafhankelijk is de intrinsieke motivatie om vanuit de inwoners te kijken 'wat wil de inwoner zelf', in plaats van te bekijken wat een bedrijf/werkgever graag wil dat de uitkomst van een gesprek is."
- "Een partij of functionaris met de opdracht CO' zie ik als onafhankelijk."

Uit de interviews wordt duidelijk dat partijen reflecteren op zichzelf en zich afvragen: 'ben ik onafhankelijk?'. Vijf partijen geven aan dat ze onafhankelijkheid belangrijk vinden voor hun werk en vinden dat ze onafhankelijk zijn. Onafhankelijkheid is voor deze partijen dan ook geen reden om een andere partij (bijvoorbeeld een gecontracteerde cliëntondersteuner) in te zetten. Daarnaast geeft de meerderheid van de partijen aan dat onafhankelijkheid geen doel op zich is, maar in bepaalde gevallen (slechts) noodzakelijk.

Er zijn een aantal situaties waarbij onafhankelijkheid noodzakelijk kan zijn.¹ Volgens de respondenten is onafhankelijkheid van belang wanneer:

- "Er sprake is van schuldenproblematiek."
- "Bewustwording gecreëerd moet worden."
- "Vertrouwelijke informatie besproken wordt."
- "Er sprake is van een complexe situatie (meerdere organisaties betrokken en diverse problematiek/beperkingen zijn)."
- "Het gaat over bewindsvoering, mentorschap, IBS en dementie."²
- "GGZ-thematiek."

¹ Overigens wordt in de interviews aangegeven dat er niet automatisch voor hoeft te worden gekozen om een apart gecontracteerde clientondersteuner in te schakelen.

² Opgemerkt moet worden dat dit geen taken zijn die momenteel binnen clientondersteuning zijn ondergebracht. .

Een belangrijke rode draad is dat de betrokkene de (juiste) skills heeft om op een goede manier met informatie om te gaan, geen belang heeft bij de uitkomst en boven de partijen kan staan om de belangen van de betrokken persoon centraal te stellen.

Wanneer is de stap naar een gecontracteerde clientondersteuner van belang? In de interviews wordt aangegeven dat dit speelt wanneer:

- Wanneer er geen vertrouwen is in de gemeente/instantie/overheid.
- Bij de noodzaak van belangenbehartiging (het spreken voor of *namens* een inwoner).
- Bij complexe of (multi) problematiek bij een inwoner waaronder specifieke aandoeningen.

Tevens wordt aangegeven dat het inschakelen van een specifieke partij noodzakelijk kan zijn wanneer inwoners zich door andere organisaties niet geholpen voelen en tussen de wal en het schip dreigen te belanden.

3.2 Bijzondere groepen

Hoe omgaan met "bijzondere" groepen? Zijn ze er? Welke zijn denkbaar?

Waar kan vanuit cliëntondersteuning extra aandacht nodig zijn? In de interviews worden de volgende groepen genoemd:

- "Inwoners met psychische problemen. Zij zijn vaak niet goed in beeld. Dit zou te verklaren kunnen zijn doordat een deel van deze groep zorg mijdt."
- "Inwoners met een andere culturele achtergrond en andere dan Nederlandse moedertaal. Hierbij is het probleem het verstaanbaar maken van zichzelf om een hulpvraag te stellen."
- "Jongeren (leeftijd 13-18) inclusief de overgang naar volwassenheid. Verschillende organisaties geven aandacht aan jongeren, maar de oudere jongeren blijken een lastige doelgroep te zijn. Trajekt Jeugd en Jongerenwerk heeft de plannen om voor deze groep ook 'chill avonden' te organiseren om hen samen te brengen. Daarnaast moet het bewust maken van de omgang met geld een speerpunt worden (vooral 18-). Dit laatste is van belang zodat ze niet al financiële problemen hebben als ze 18 worden."
- "Duitsers die woonachtig zijn in Vaals, maar werken en (een deel van) hun leven nog in Duitsland beleven. Deze groep is vaak niet (goed) in beeld omdat het (sociale) leven nog in Duitsland is."
- "Statushouders die langer dan een jaar in Nederland wonen. Statushouders krijgen het eerste jaar dat ze in Vaals wonen veel aandacht. Na een jaar houdt deze ondersteuning op. Met een warme overdracht kunnen statushouders verder hun plek vinden in Vaals."
- "Inwoners met financiële problemen worden veel geholpen, maar vaak komt deze hulp pas laat op gang. Door ze laagdrempelig te benaderen kan hulp eerder worden verleend en zijn de problemen nog niet te groot."
- "Inwoners met een licht verstandelijke beperking (lvb) zouden, zo is de verwachting, meer ondersteuningsvragen kunnen hebben."

Een aantal groepen is (zeer) goed in beeld in de gemeente Vaals volgens de respondenten. De groepen die in algemene zin goed in beeld zijn:

- "Sociaaleconomisch kwetsbaren zijn goed in beeld, ook vanuit de aanpak WijVaals."
- "Senioren zijn over het algemeen goed in beeld door de monitoring vanuit o.a. de huisarts."

- “Gezinnen en gezinsproblematiek zijn goed in beeld door de multidisciplinaire aanpak in Vaals.”

Onbekendheid met de situatie (buiten de eigen scope)

Bij een aantal inwonergroepen komt in de gesprekken naar voren dat de vraag heerst óf ze goed in beeld zijn. Niet alle respondenten hebben dit scherp. De volgende groepen worden hierin benoemd:

- Senioren.
- Gezinnen.
- Adolescenten.
- Zelfstandigen.
- Inwoners met een licht verstandelijke beperking.

De partijen geven aan dat ze dit lastig kunnen inschatten, omdat deze doelgroep(en) geen deel is van hun eigen inzet.

Bij enkele partijen heerst de vraag of inwoners van Vaals zichzelf wel voldoende kunnen redden. Daarbij wordt ook verwezen naar de sociaal economische opbouw. Hun beeld is dat er meer inwoners zouden moeten zijn in Vaals die hulp nodig hebben (en niet altijd zelfredzaam zijn). Deze groep zou dan ‘drempels’ kunnen ervaren om hulp te zoeken. Ook wordt er gewezen op mogelijke ‘zorgmijders’ als inwoners die niet/slecht gevonden worden. Oureachend werken zou dit zicht kunnen verscherpen.

Tijdens het toetsen van de resultaten kwam ook naar voren dat er voor adolescenten en gezinnen genoeg ondersteuning is, maar dat het probleem is dat de geïnterviewde partijen hiervan mogelijk niet de hoogte zijn.

Als er gekeken wordt naar de toekomst is de verwachting dat toenemende druk op de zorg ook invloed kan hebben op de vraag om cliëntondersteuning. De druk op zorg maakt dat inwoners niet meer automatisch terecht kunnen bij een zorgaanbieder. CO kan dan ondersteunen als wegwijzer. Tevens geldt dat ontwikkelingen in de zorg zoals ambulantisering de doelgroep voor CO wat onvoorspelbaarder maken. O.a. de invloed van de ambulantisering in de GGZ wordt genoemd.

3.3 Ervaringsdeskundigheid

Verbinding naar herstel en ervaringsdeskundigheid. Hoe deze in te vullen?

Een ervaringsdeskundige zet eigen ervaringen in om anderen te helpen. Respondenten zijn positief over het benutten van ervaringsdeskundigheid. Deze wordt geboden vanuit een persoonlijke ervaring van iemand en kan erg waardevol zijn in het begrip van een situatie en het meedenken over een oplossing, zo komt naar voren.

Als er gekeken wordt naar de inzet van ervaringsdeskundigen worden er een aantal groepen genoemd waar de inzet van ervaringsdeskundigheid nuttig zou kunnen zijn. Het gaat om de groepen die door de maatschappelijk ontwikkelingen te maken hebben met:

- De groei van bestaansonzekerheid.
- De groei van laaggeletterdheid.
- De ontwikkeling van stille armoede.
- Inwoners met een psychische kwetsbaarheid (GGZ).

Het inschakelen van statushouders om nieuwe statushouders te coachen biedt eveneens kansen. Momenteel wordt er vanuit Vluchtelingenwerk al doorverwezen naar vrijwilligerswerk om meer thuis te raken.

Er bestaat nog geen netwerk van ervaringsdeskundigen waarop WijVaals kan terugvallen. Met name in de GGZ wordt ruimte gezien, als antwoord op de ambulantisering van de GGZ. Tevens wordt een grotere rol voor ervaringsdeskundigen bij WijVaals geopperd. WijVaals (de gemeente) werkt momenteel al met meedenkpanels die zich richten op brieven (communicatie) en beleid.

Alom wordt positief gesproken over de versterking van ervaringsdeskundige inzet, met als verwachting dat dit leidt tot een ander gesprek met inwoners en beter begrip van de situatie van de inwoners, meer specifiek met GGZ-problematiek.

3.4 Bekendheid en vindbaarheid

De route van- en naar cliëntondersteuning. Hoe deze vorm te geven?

MEE Zuid-Limburg is momenteel gecontracteerd als cliëntondersteuningsorganisatie. MEE Zuid-Limburg vervult deze rol (in een uitgebreidere vorm) ook voor andere gemeenten in Zuid-Limburg. In Vaals wordt gewerkt met een afgebakende opdracht. MEE Zuid-Limburg deed voorheen ook maatschappelijk werk in Vaals. Dit deel van de taak is nadien in de gemeentelijke organisatie ondergebracht.

In de interviews hebben we gevraagd naar de bekendheid met de rol van MEE Zuid-Limburg in Vaals. Uit de antwoorden komt naar voren dat meer dan de helft van de geïnterviewde partijen niet bekend is met de rol van MEE Zuid-Limburg in Vaals.

Twee van de partijen die wel bekend zijn met MEE Zuid-Limburg, geven aan dat ze de samenwerking met MEE Zuid-Limburg die er in het verleden was, enigszins missen. Drie partijen geven aan dat ze (nog) niet samengewerkt/doorverwezen hebben naar MEE Zuid-Limburg, maar het wel als nuttig zien vanuit ervaring elders.

In de gesprekken is gesproken over de weg naar cliëntondersteuning:

- MEE Zuid-Limburg geeft aan dat het lastig is om zichzelf bekend te maken, en dat ze hierin afhankelijk zijn van gemeentelijke communicatie(keuzen) in combinatie met WijVaals.
- WijVaals verwijst casussen door aan MEE Zuid-Limburg. Het aantal casussen op jaarbasis is beperkt. Verwijzingen komen in de praktijk niet/nauwelijks op het verzoek van inwoners of andere partijen.
- MEE Zuid-Limburg geeft aan dat partners beter op de hoogte moeten zijn van het bestaan van MEE Zuid-Limburg, om hier ook inwoners naartoe te kunnen verwijzen.

3.5 Netwerkpartners en samenwerking in de sociale basis

Hoe laten we netwerkpartners goed met elkaar samenwerken – linken tussen verschillende netwerkpartners – hoe zorgen we dat partijen 'warm' naar elkaar doorverwijzen?

In de interviews hebben we stilgestaan bij de inhoud van cliëntondersteuning. Dit kan zijn: wegwijzer, maar ook: kortdurend begeleiden. Tevens kan er sprake zijn van de noodzaak van meer gespecialiseerde ondersteuning (belangenbehartiging en juridische zaken).

Zien partijen in de sociale basis van Vaals raakvlakken met de inhoud van cliëntondersteuning? Uit de interviews komt naar voren dat diverse partijen in hun inzet raakvlakken zien. Dit bevestigt een 'bredere benadering van cliëntondersteuning': er is niet één partij die cliëntondersteuning biedt, maar de partijen in de sociale basis vormen met WijVaals gezamenlijk een netwerk.

Slechts een van de partijen geeft aan geen raakvlak te zien met cliëntondersteuning, de overige partijen wel. De partij die geen raakvlak ziet motiveert dit vanuit het feit dat het bij deze partij met name gaat over ondersteuning op groepsniveau vanuit een vrijwillig (burger)initiatief. Dit wordt door deze partij niet gekoppeld aan cliëntondersteuning. De vraag is echter of alle cliëntondersteuning individueel is, of dat dit ook in een groep geboden kan worden.

De partijen geven aan raakvlakken te hebben met cliëntondersteuning op het gebied van:

- Ondersteuning.
- Signaleren.
- Wegwijzer.
- Aan de kant van de cliënt staan.
- Meegaan naar gesprekken.
- Luisterend oor.
- Inwoners voorbereiden op gesprekken.

Als er gekeken wordt naar de samenwerking tussen de partijen, zien de partijen een gedeeld belang om elkaar beter te leren kennen. Daarbij wordt gewezen op het feit dat 'de lijntjes' tussen de partijen kort moeten zijn, zodat het makkelijk is om verbinding te maken met elkaar en samen te werken bij een casus. Een fysieke ontmoeting hoort hierbij. De netwerkbijeenkomst die wordt georganiseerd op initiatief van de gemeente Vaals (jaarlijks) helpt bij het leren kennen van elkaar, zo wordt aangegeven. MEE Zuid-Limburg ziet vanuit hun opdracht kansen voor het creëren van kortere lijnen tussen hen en de andere partijen. Ze pleiten ervoor om deze te verkorten in netwerkverband.

Gekeken naar de samenwerking met de gemeente geven bijna alle partijen aan een link te hebben met WijVaals. Het toegangsmodel van de gemeente wordt gezien als ondersteunend voor het verbinden met de gemeente.

Hoe kan de samenwerking worden versterkt? De respondenten geven de volgende verbeteringsuggesties en aandachtspunten mee:

- Investeer in de samenwerking en ontmoeting van netwerkpartners rondom cliëntondersteuning.

- Communiceer helder welke netwerkpartner wat kan (wat zijn de taken en kerncompetenties van een partner?). Er kan meer zichtbaar worden gemaakt welke partijen ondersteuning geven en wat ze precies doen (welke taken en voor wie?).
- Houd rekening met de geletterdheid van inwoners: gebruik eventueel afbeeldingen om informatie duidelijk te maken voor inwoners.

3.6 Cliëntondersteuning Wet langdurige zorg

Hoe zit het met de verbinding naar cliëntondersteuning Wet langdurige zorg?

‘Cliëntondersteuning in de Wet langdurige zorg (Wlz) is 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.’

Inwoners met een Wlz-indicatie kunnen Wlz-cliëntondersteuning krijgen. Het zorgkantoor is hiervoor verantwoordelijk. Deze ondersteuning richt zich dus op inwoners die een Wlz-indicatie hebben. Op grond van de Wlz is het daarnaast (ook) mogelijk voor zorgkantoren om cliëntondersteuning aan te bieden aan inwoners die een Wlz-indicatie aanvragen.

Voor Zuid-Limburg en Vaals wordt cliëntondersteuning in de Wlz ingekocht door zorgkantoor CZ. Dit betekent dat de volgende vier partijen voor inwoners van Vaals beschikbaar zijn:

- Zorgbelang Inclusief.
- CliëntondersteuningPLUS.
- MEE Zuid-Limburg.
- Top Cliëntondersteuning (nieuw).

Kennen lokale partners deze Wlz-cliëntondersteuning? In de interviews komt naar voren dat twee partijen zijdelings van Wlz-cliëntondersteuning hebben gehoord. Een andere partij geeft aan een voordeel te zien in Wlz-cliëntondersteuning. Deze partij denkt dat het kan helpen met het ondersteunen van de groeiende groep ouderen met Wlz-indicatie. De conclusie is dat er best onbekendheid heerst over de mogelijkheid van Wlz-cliëntondersteuning.

We hebben CZ benaderd met de vraag hoe zij Wlz-cliëntondersteuning inzetten en wat ze daarin van belang vinden. CZ wil een aantal doelen bereiken met de inkoop en de inzet van (onafhankelijke) cliëntondersteuning:

- Wlz-cliënten moeten goed geïnformeerd zijn zodat ze weloverwogen keuzes kunnen maken voor passende Wlz zorg.
- (Onafhankelijke) cliëntondersteuning moet beschikbaar zijn voor alle Wlz-cliënten die daar gebruik van willen maken.
- Wlz-cliënten kunnen kiezen uit een aantal aanbieders en ondersteuning vanuit het zorgkantoor.
- Wlz-cliënten kunnen vertrouwen op een goede kwaliteit van ondersteuning
- Cliëntondersteuning wordt op een doelmatige manier geleverd, zodat alle cliënten bediend kunnen worden.
- Men wil een warme overdracht van Wlz-cliënten die eerder cliëntondersteuning ontvingen vanuit de gemeente.

Uit het interviewgesprek met CZ komt naar voren dat het zorgkantoor hecht aan een warme overdracht en/of doorlopende ondersteuning van Wlz-cliënten die eerder cliëntondersteuning ontvingen vanuit de gemeente (Wmo). Ze nemen daartoe initiatief tot beleidsafstemming. Het zorgkantoor staat open om hier specifiek met de gemeente Vaals ook nader over in gesprek te gaan.

Om het continueren van cliëntondersteuning te kunnen waarborgen, ook tijdens de overgang van Wmo naar Wlz, is de Verzamelwet Wlz vanaf 1 januari 2024 van kracht gegaan. Deze wet maakt het mogelijk dat zorgkantoren voorafgaand aan de Wlz-indicatiestelling ook cliëntondersteuning kunnen bieden aan cliënten zonder Wlz-indicatie, de zogenaamde 'kanbepaling'.

CZ geeft aan dat inwoners die (nog) geen Wlz-indicatie hebben in principe buiten de scope van Wlz-cliëntondersteuning vallen, omdat het zorgkantoor hiervoor geen financiering ontvangt. Zorgkantoren gaan daarom terughoudend om met bevorderen van cliëntondersteuning voorafgaand aan een Wlz-indicatie.

3.7 Communicatie

Hoe kunnen we de mogelijkheid tot cliëntondersteuning goed communiceren, zonder het te ingewikkeld te maken?

In de interviews hebben we gevraagd naar ideeën om de communicatie over cliëntondersteuning te versterken. Hoe omschrijven partners cliëntondersteuning?, is de eerste vraag. Antwoorden op deze vraag luiden:

- "Monitoren en begeleiden van een inwoners om die vervolgens weer los te laten zodat die op eigen benen kan staan."
- "In contact komen met de cliënt, kijken wat er speelt, kijken wat er gedaan kan worden en doorverwijzen waar nodig."
- "Helpen denken hoe een situatie opgelost kan worden samen met de inwoner."

En welke onderwerpen associëren partijen met cliëntondersteuning? De volgende onderdelen komen naar voren:

- "Begeleiding/ondersteuning/advies."
- "Monitoring."
- "Zelfredzaamheid vernieuwen/verbeteren."
- "Afhankelijk van de behoefte: er moet gekeken worden naar wat iemand nodig heeft."
- "Luisterend oor."
- "Wegwijzer."
- "Aan de kant van de cliënt."
- "Helpen met problematiek."

Uit de werkgroepen komt naar voren dat cliëntondersteuning een brede definitie kent, en dat er winst te behalen is in het verhelderen voor inwoners wat de specialismes zijn van welke partij en wat verwacht kan worden:

- Inwoners en hun netwerk.

- WijVaals.
- Partijen in de sociale basis (breed scala).
- MEE Zuid-Limburg (lokaal cliëntondersteuning in opdracht).
- Cliëntondersteuning Wlz (regionaal).

3.8 Samenvattende conclusies

We trekken de volgende samenvattende conclusies:

- Een breed scala aan partijen in de sociale basis in Vaals geven een vorm van (cliënt)ondersteuning. Het ondersteuningsaanbod in Vaals is breed, waardoor er bij veel vragen ondersteuning kan worden geboden aan de inwoner en zijn/haar netwerk. Daarnaast zijn veel partijen tevreden over WijVaals.
- Een groot deel van de partijen geeft aan onafhankelijk te ondersteunen. Onafhankelijkheid in ondersteuning en de inzet van een gespecialiseerde cliëntondersteuningsorganisatie is noodzakelijk in specifieke situaties die vragen om specialistische kennis danwel om belangenbehartiging vragen.
- Bij een aantal groepen wordt opgemerkt dat ze meer aandacht mogen krijgen. Het gaat om de volgende groepen:
 - Zorgmijders, vaak in combinatie met GGZ-problematiek.
 - Inwoners van Vaals die een andere taal spreken of een andere cultuur hebben.
 - Jongeren (13-18) en de overgang naar volwassenheid.
 - Statushouders die langer dan een jaar in Nederland wonen.
 - Inwoners met een lichtelijke verstandelijke beperking (lvb).
- De inzet van ervaringsdeskundigheid wordt als een belangrijke aanvulling gezien op de bestaande ondersteuning. Hier wordt met name gedacht aan de ondersteuning van inwoners met een psychische kwetsbaarheid. Dientengevolge wordt er nagenoeg niet verwezen.
- De opdracht en positie van MEE Zuid-Limburg als onafhankelijke cliëntondersteuning is bij veel partners onbekend en onduidelijk qua positionering.
- De partijen in Vaals die een vorm van ondersteuning bieden zijn vaak bekend met de partners die dezelfde doelgroep bedienen. Zo zijn partners die jongerenwerk doen bekend met elkaar, maar minder bekend met partijen op het gebied van financiële hulp. Diverse partijen geven aan dat ze het nuttig zouden vinden als er een sterkere verbinding kwam tussen *alle* partijen, zodat ze makkelijker beroep op elkaar kunnen doen.
- Op het gebied van Wlz-cliëntondersteuning geven enkele lokale partijen aan dat het inzetten van de 'kanbepaling' een goede ontwikkeling zou zijn. CZ geeft aan dat inwoners die (nog) geen Wlz-indicatie hebben in principe buiten de scope van Wlz-cliëntondersteuning vallen, omdat het zorgkantoor hiervoor geen financiering ontvangt. Zorgkantoren gaan daarom terughoudend om met bevorderen van cliëntondersteuning voorafgaand aan een Wlz-indicatie.
- Uit de werkgroepen komt naar voren dat cliëntondersteuning een brede definitie kent, en dat er winst te behalen is in het verhelderen voor inwoners (en hun netwerk) wat de specialismes zijn (per partij) en wat verwacht kan worden.

Adviezen

4. Adviezen

Dit onderzoek is uitgevoerd om een helder beeld te krijgen van de praktijk m.b.t. cliëntondersteuning in de gemeente Vaals en daarnaast te komen tot adviezen voor de toekomst. De adviezen luiden als volgt:

1. **Versterk de netwerksamenwerking** rondom WijVaals door partners te ondersteunen elkaar beter te kennen en te vinden. De versterking kan langs twee lijnen vorm krijgen:
 - a. Periodieke ontmoeting. Momenteel bestaat er een jaarlijkse netwerkbijeenkomst in Vaals, waar verschillende partijen die in Vaals ondersteuning bieden naar toe gaan. Daarnaast wordt er door WijVaals met de partners 1-op-1 geschakeld. We adviseren ook te zoeken naar een tussenvorm. Dit kan een netwerkgroep zijn die eens per kwartaal bijeenkomt aan de hand van casuïstiek met als effect elkaar te leren kennen, acties en stappen af te stemmen, en elkaars competenties (expertise) te leren kennen.
 - b. Bredere bekendmaking door middel van een gedeelde en afgestemde communicatie. Zie verder advies 5.
2. **Bespreek in de netwerksamenwerking specifieke ontwikkelingen of doelgroepen die nadere aandacht verdienen.** Uit dit onderzoek komen een aantal inwonergroepen naar voren waarvoor zou kunnen gelden dat zij geholpen zijn bij een meer outreachende aanpak. Hierbij wordt o.a. gedacht aan zorgmijders en inwoners met (ook) een psychische kwetsbaarheid, en lvb. Formuleer in het netwerkverband acties om hierop meer zicht te krijgen.
3. **Benut de kennis en stem van ervaringsdeskundigheid.** Uit het onderzoek komt naar voren dat ervaringsdeskundigheid van toevoegde waarde is bij het inzetten van ondersteuning. Specifiek bij GGZ-problematiek. Een voorbeeld dat we noemen is Vriendendiensten in Deventer. Vriendendiensten focussen op jongeren (17+) en volwassenen met (beginnende) mentale klachten, psychische kwetsbaarheid of psychosociale problemen. Er bestaan in Deventer e.o. zelfregiecentra die gerund worden door de bezoekers; ze doen zoveel mogelijk zelf, delen ervaringen samen en zijn elkaar tot steun. Iedereen komt wat 'halen', maar ook wat 'brengen'. Inwoners kunnen laagdrempelig hun verhaal doen en ervaringen met elkaar delen, waardoor vertrouwd met iemand gepraat kan worden en hulpvragen laagdrempelig behandeld kunnen worden.
4. **Actualiseer de opdracht en vraagstelling voor een organisatie die gespecialiseerde cliëntondersteuning 'in opdracht' verricht.**³ Focus en richting kan helpen om de bekendheid en vindbaarheid naar de partners in de sociale basis te versterken. Als denkrichting voor een opdracht aan de organisatie die gespecialiseerde cliëntondersteuning biedt geven we het volgende mee: het accent in de opdracht voor een gespecialiseerde cliëntondersteuning in de Vaalser situatie kan liggen op die gevallen waarbij de aard van de aandoening danwel de casus vraagt om een vorm van belangenbehartiging die in de reguliere sociale basis danwel door WijVaals vanwege complexiteit of rol niet kan worden geboden, maar juist vraagt om



³ In de bestaande situatie is dit de opdracht voor MEE Zuid-Limburg. Het advies gaat over het belang van een organisatie die gespecialiseerde cliëntondersteuning kan bieden, als onderdeel van het 'ondersteuningslandschap' WijVaals.

een 'derde' partij. Denk aan cliëntondersteuning bij complexe vragen: juridisch, meerdere wetten/regels, volledige afwezigheid regie vermogen en/of volledige afwezigheid van een ondersteunend netwerk.

Kenmerken:

- Op meerdere levensdomeinen spelen vraagstukken.
- Specifieke aandoening/doelgroep.
- Ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep.
- Bemiddeling indien hulp/zorg niet naar verwachting of volgens afspraken wordt geleverd.
- Bijdragen aan het herstellen van vertrouwensrelaties.

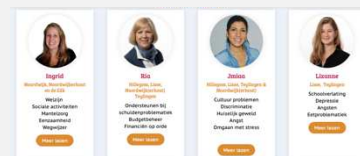
5. Vergroot de bekendheid en vindbaarheid via toegankelijke informatievoorziening

Als voorbeeld hebben we gekeken naar het meedenkersnetwerk.nl. Dit is een voorbeeld van een laagdrempelige manier om 'ondersteuners' (personen) te introduceren en vergroot de bekendheid en vindbaarheid. Inwoners zien foto's, en nemen contact op met 'Piet' of 'Anita', in plaats van een organisatie.

We hebben het meedenkersnetwerk.nl nader onderzocht. Het biedt onafhankelijke cliëntondersteuning voor inwoners van de gemeenten Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk. Inwoners of hun netwerk kunnen hun vraag stellen via de website en een voorkeur voor een meedenker doorgeven.

Het netwerk heeft vijf brede aandachtsgebieden: sociale contacten, activiteiten, wonen, zorg en financiën. Het kent een coördinator die ervoor zorgt dat inwoners met een hulpvraag aan de persoon worden gelinkt met de juiste expertise. Tevens monitort de coördinator of de hulpvraag ook opgepakt wordt door de meedenker.

Naast ervaringsdeskundigen worden er ook professionals ingezet. Het netwerk zoekt het voordeel van het inzetten van ervaringsdeskundigen. Men is benaderbaar en geeft aan dat ervaringsdeskundigen zich beter kunnen verplaatsen in de situatie van een hulpvrager.



Het meedenkersnetwerk werkt in Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk ook outreachend. Dit betekent dat de ervaringsdeskundigen samen met andere meedenkers naar plekken gaan waar inwoners komen die mogelijk de stap naar ondersteuning niet zelf zetten. Ze vertellen in de praktijk wat ze doen en inwoners kunnen zo laagdrempelig kennis met hen maken.

Om een goede verbinding te creëren tussen de verschillende meedenkers wordt eens per half jaar een bijeenkomst georganiseerd om alle meedenkers samen te brengen. Zo zijn de meeste meedenkers op de hoogte van elkaars competenties. Direct naar elkaar doorverwijzen gebeurt niet maar verloopt via de coördinator. Deze biedt dus een vorm van 'trriage' en 'verkeersleiding' in het netwerk.

Naast de onderlinge connecties geeft men aan dat het van belang is om connecties met andere organisaties te hebben. Het meedenkersnetwerk verwijst namelijk veel door. Door

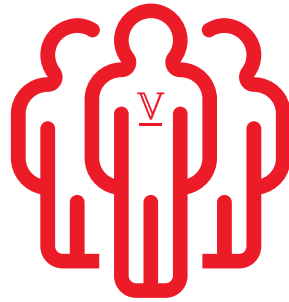
nauwe connecties te hebben met organisaties in ondersteuning en zorg loopt het contact goed en is doorverwijzing eenvoudiger.

6. **Vergroot de bekendheid gericht op cliëntondersteuning Wlz**

Het zorgkantoor vindt een goede aansluiting van belang tussen het lokale veld en de organisaties die cliëntondersteuning Wlz bieden. Vanuit het onderzoek komt naar voren dat een eerste stap is om de nieuw gecontracteerde partijen (per 1 januari 2024) scherper in beeld te hebben en wellicht op te nemen in de communicatie naar inwoners In Vaals.



Het zorgkantoor is terughoudend in de toepassing van de 'kanbepaling' om financieringstechnische reden. We adviseren om beleidsmatig en uitvoerend de lijnen kort te houden zodat in individuele gevallen er snel geschakeld kan worden. Alle partijen zijn het erover eens dat inwoners geen last moeten hebben van onnodige wettelijke schotten.



ADVIESRAAD
Sociaal Domein
JEUGD, ZORG, WERK & INKOMEN

Advies aan het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Vaals

Adviesvraag: onderzoek onafhankelijke cliëntondersteuning

Op 26 maart 2024 heeft de Adviesraad Sociaal Domein (hierna: ASD) van de gemeente Vaals het verzoek van het college ontvangen om advies uit te brengen over het onderzoek 'kansen en versterking onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente Vaals'. Het onderzoek is uitgevoerd door het onderzoeksbureau XpertiseZorg in opdracht van de gemeente Vaals. Het advies zal gaan over het onderzoek en ook over de verdere uitwerking en uitvoering van het onderzoek. Het rapport is op 23 april 2024 besproken in een vergadering van de adviesraad sociaal domein.

Concreet volgen uit de rapportage een aantal adviezen waarover het college specifiek een advies van de ASD heeft gevraagd:

1. Advies over de netwerkvorming rondom cliëntondersteuning. Hoe ziet de adviesraad deze samenwerking tussen formele en informele partners? Wat is hierin vanuit inwonersperspectief belangrijk?
2. Hoe kan de kennis en rol van ervaringsdeskundigen in dit netwerk geborgd worden?
3. Wat is belangrijk vanuit inwonersperspectief voor goede communicatie over cliëntondersteuning?

Het Advies

De ASD heeft kennis genomen van het rapport en zal zowel ten aanzien van het rapport als de specifiek door het college gesteld vragen adviseren.

Het rapport

De ASD is verheugd om te lezen dat gezocht wordt naar manieren om ervoor te zorgen dat inwoners toegang hebben tot onafhankelijke cliëntondersteuning (hierna: OCO). Naar de mening van de ASD is OCO een belangrijke voorziening voor inwoners die aansluit bij de kernwaarden die de ASD van cruciaal belang acht (objectief, aansluitend bij de leefwereld van de inwoner).

De ASD benadrukt dat uit het rapport blijkt dat gedegen onderzoek is gedaan naar de rol en de doorontwikkeling van OCO binnen de gemeente. De indruk is dat de gemeente daarvoor een specialistisch bureau in de hand heeft genomen, dat waardeert de ASD zeer. Het bureau is op pad gestuurd met een heldere opdracht. De onderzoekers hebben de doelgroep zo goed mogelijk geprobeerd te bereiken en met zoveel mogelijk netwerkpartners gesproken, waaronder vrijwilligers. Daarnaast is de ASD blij om te lezen dat het onderzoeksbureau rekening heeft gehouden met de sociaaleconomische status van de inwoner van de gemeente. Het is daarnaast goed om te lezen dat er wordt gezocht naar manieren om OCO zoveel mogelijk en zo toegankelijk mogelijk aan te bieden.

Naar de mening van de ASD is OCO een waardevolle toevoeging aan het sociaal domein. Daarbij is van belang op te merken dat OCO als onderdeel van WijVaals zou moeten bestaan en niet als een losstaande faciliteit die door de gemeente wordt aangeboden. Daarbij verdient opmerking dat in het rapport wordt gesproken over bestaande netwerken rondom OCO in noordelijke gelegen Nederlandse provincies. De ASD merkt specifiek op dat zulke netwerken ook dicht bij huis al bestaan waarbij WijVaals aansluiting zou kunnen vinden, denk daarbij aan de aanpak van de opgezette zelfregiecentra In Weert en Venlo en aan bijvoorbeeld het Levanto ervaringsdeskundigen team LET (momenteel al betrokken bij sessies tijdens de raadsinformatieavond en de ambtelijke sessies in juni). Tevens is er in Zuid

Limburg een recovery college in oprichting. Daar liggen mogelijk inspirerende en relevante aanknopingspunten voor netwerkvorming rond burgers met psychische kwetsbaarheid.

Kritische kanttekening van de ASD is dat in het rapport af en toe wel cryptische taal gebruikt waarvan de ASD zich afvraagt of de teksten niet multi-interpretabel zijn en zodoende tweeledig zijn uit te leggen.

Adviesvragen

Hierna zal de adviesraad adviseren over de specifieke vragen van het college rondom OCO.

1. Advies over de netwerkvorming

Volgens de ASD zou de netwerkvorming een dwingendere vorm aan mogen nemen, waarbij ook netwerkpartners zoals zorgaanbieders (huisartsen) een prominentere rol krijgen in de netwerkbijeenkomsten gelet op de rol die zij richting onze inwoners vervullen. Er zijn al netwerken waarop WijVaals kan aansluiten om invulling te geven de behoefte.

De samenwerking is nu erg informeel van aard en gebaseerd op een wederzijds gedragen doel en plan. De mening van de ASD is dat de samenwerking best een formelere basis mag krijgen waarbij ook zorgpartijen als huisartsen vaker aansluiten. De ASD heeft het dan vooral over het anders vormgeven van de netwerkbijeenkomsten zoals die vaker worden georganiseerd in het sociaal domein.

2. Hoe kan de kennis en de rol van de ervaringsdeskundige in dit netwerk geborgd worden?

De ASD benadrukt dat onderscheid moet worden gemaakt tussen mensen die vanuit ervaring werken, ervaringswerkers en ervaringsdeskundigen. Al deze groepen hebben hun toegevoegde waarde in een netwerk dat OCO voor cliënten kan bieden, maar zij kunnen niet allemaal dezelfde functie in dat netwerk vervullen. Het is goed om deze doelgroepen allen te borgen in het netwerk. Verder merkt de ASD op dat het wenselijk is om het netwerk zichzelf te laten borgen, losstaand van de gemeente en niet afhankelijk van de gemeente.

Voorts merkt de adviesraad op dat de ene ervaringsdeskundige de andere niet is. Er moet onderscheid worden gemaakt tussen de diverse doelgroepen (cliënten) waarmee men in de praktijk te maken krijgt. De ene cliënt is de andere niet waardoor ook de ene ervaringsdeskundige de andere niet is. Jongeren met een lichtverstandelijke beperking hebben iets anders nodig dan personen met een ernstige psychiatrische kwetsbaarheid.

De ASD is tevens verheugd dat in het rapport wordt gesproken over een zelfregiecentrum die inwoners ondersteuning kan bieden. De ASD is benieuwd hoe zich dat verhoudt richting het meedenkersnetwerk, waarbij de invulling van de ASD is dat het meedenkersnetwerk meer informeel van aard is waar niet per se sprake is van ervaringsdeskundigen, maar wel van een lotgenotengroep.

3. Wat is belangrijk vanuit inwonersperspectief voor goede communicatie over cliëntondersteuning?

De ASD merkt in eerste instantie op dat het wenselijk is om de term wat meer los te laten maar dat vooral het principe erachter benadrukt moet worden. Het doel is namelijk dat

inwoners het gevoel hebben dat naar hen geluisterd wordt, dat zij zich gehoord voelen en dat ze het gevoel hebben dat ze goed geholpen worden. Maak gebruik van makkelijk taalgebruik.

Daarnaast ziet de ASD kansen in het gebruiken van lotgenotencontact als aanvulling op het ervaringsdeskundigen netwerk. Herkenbare verhalen werken vaak goed op het moment dat het contact met inwoners wordt gezocht, waardoor daarop zou moeten worden ingezet.

De huidige praktijk binnen WijVaals is dat mensen geattendeerd worden op de mogelijkheid tot het gebruik van OCO. De vraag is of die mededeling altijd begrepen wordt of dat erover moet worden nagedacht om daarin anders invulling te geven. Bijvoorbeeld het benoemen van de mogelijkheid om met iemand te praten die als maatje kan fungeren in het proces, maar ook door te benoemen dat het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner geen motie van wantrouwen tegen de gemeente inhoudt.