



BCMB Visie op samenwerking formele en informele cliëntondersteuning

Bureau Doeldenker, D. Wijnperle, november 2018



1 Aanleiding

BCMB is de beroepsvereniging van professionele (verder te noemen: formele) cliëntondersteuners. De vereniging behartigt de belangen van ruim duizend hoog opgeleide cliëntondersteuners. Deze zijn gespecialiseerd in het bieden van ondersteuning aan mensen met een beperking. De leden doen hun werk met name vanuit MEE-organisaties, maar bijvoorbeeld ook vanuit Zorgbelang of als zelfstandige.

Binnen de Wmo wordt er in toenemende mate -naast de formele cliëntondersteuners- gewerkt met vrijwillige en ervaringsdeskundige (informele) cliëntondersteuners. De formele cliëntondersteuners staan over het algemeen welwillend tegenover samenwerking, maar zij missen hiervoor op dit moment nog duidelijke kaders. Dit brengt onduidelijkheid en onzekerheid met zich mee over de wijze waarop invulling gegeven wordt aan de samenwerking tussen formele en informele cliëntondersteuners. Het bestuur van BCMB denkt dat vrijwilligers en ervaringsdeskundigen de functie cliëntondersteuning kunnen versterken, maar een goede samenwerking met de formele cliëntondersteuners is daarvoor noodzakelijk.

BCMB heeft een projectsubsidie van VWS ontvangen om -onder andere- te werken aan een visie op- en versterking van de samenwerking tussen formele en informele cliëntondersteuners. In de eerste fase van het project hebben we een interne focus, gericht op het verkennen en ontwikkelen van een visie op samenwerking en het vergroten van draagvlak onder leden. Hiervoor zijn interviews gehouden met formele cliëntondersteuners en externe deskundigen en organisaties die vormen van informele cliëntondersteuning bieden.

2 Onderzoeksvraag eerste fase

De onderzoeksvraag bestaat uit vier hoofdthema's:

- Welke ervaringen zijn er met samenwerking formele-informele cliëntondersteuning
- Wat zijn de succesfactoren en afbreukrisico's van deze samenwerking
- Welke meerwaarde heeft formele- en informele cliëntondersteuning
- Welke visie zou BCMB moeten hebben op de samenwerking

3 Werkzaamheden

Tijdens de eerste fase was het oorspronkelijke plan om bij een aantal 'natuurlijke samenkomsten' van cliëntondersteuners (zoals een teamvergadering bij een MEE-organisatie) aan te schuiven om de aanwezigen te bevragen over ervaringen met samenwerking met informele cliëntondersteuners. In de praktijk bleek echter dat er nooit sprake is van teambrede ervaring met deze samenwerking en zijn er vooral individuele gesprekken gevoerd, in een ontmoeting of telefonisch. Daarnaast is er tijdens een bestuursvergadering, op de Vakdag en tijdens een werkconferentie met groepen mensen gesproken.

Met de volgende mensen is tijdens de onderzoeksfase gesproken:

- Marijke Hempenius en Natacha Lijding, leder(In)
- Katrien Croonen, Kernkracht
- Annemieke Spijker, Zorgbelang Gelderland/Utrecht
- Jeroen Meijerink, Ministerie van VWS
- Anne-Marie van Bergen, Movisie
- Brigitte Joosten, MEE Zuidoost Brabant en koplopers gemeente Deurne
- Carla Kamerling, MEE Groningen
- Caroline van der Hek, ZZP-cliëntondersteuner
- Nienke Boekhout, ZZP-cliëntondersteuner
- Voltallige bestuur BCMB
- Diverse leden BCMB tijdens de Vakdag
- Annemarie van Bergen (Movisie), Annemieke van Wesemael (Humanitas), Auke Blom (BCMB), Brigitte Joosten (MEE Zuidoost Brabant en koplopers gemeente Deurne), Dïde Şörman (BCMB), Jozette Aldenhoven (KBO-PCOB), Monique Koers en Theo Boiten (Stichting Pelita), Yvon van Houdt (MEE Nederland) tijdens de werkconferentie.

4 Input uit de interviews

Ontwikkeling in en rond het vak

In de interviews ging het over allerlei aspecten rondom samenwerking tussen formele en informele cliëntondersteuning, maar kwamen ook een aantal algemenere opmerkingen op tafel die raken aan dit thema.

Zo schetst het Ministerie van VWS dat het beeld van cliëntondersteuning is gaan divergeren naar een breed palet aan aanbieders en aanbod sinds de onafhankelijke cliëntondersteuning als recht is opgenomen in de WMO en de gemeenten de functie zijn gaan invullen (vanaf 2015). Tevens is de beroepskracht stevig aan de slag gegaan met het sterker neerzetten van 'het vak', onder andere door middel van het register.

Het feit dat de gemeenten de functie zijn gaan invullen, leidt niet alleen tot een breed palet aan aanbod, maar leidt ook tot andere ontwikkelingen. Verschillende geïnterviewden uiten hun zorgen over een aantal van deze ontwikkelingen. Zo geeft leder(in) aan dat er binnen verschillende gemeenten niet altijd goed wordt omgegaan met de onafhankelijke cliëntondersteuning. leder(in) krijgt signalen dat de informatie soms niet klopt; dat cliëntondersteuning niet of te laat onder de aandacht wordt gebracht; dat er geen keuzevrijheid is; dat gemeenten beschikkingloos willen werken waardoor je als cliënt geen rechtspositie hebt en dat van verschillende domeinen niet duidelijk is waar mensen thuishoren. De keuze voor Wlz zorg wordt door het zorgkantoor vaak aanbodgericht gestuurd.

Aanvragen voor de WLZ vinden plaats op het zorgkantoor, wat vaak puur aanbod gestuurd gaat. Cliëntondersteuning vindt vaak alleen plaats op het zorgdomein en onvoldoende integraal c.q. levensbreed. Movisie geeft aan dat gemeentes MEE-organisaties soms ook verkeerd inzet en met tegenstrijdige opdrachten opzadelt en dat hun relatieve onafhankelijkheid onder druk is komen te staan. Het bestuur van BCMB onderschrijft meerdere van bovenstaande ontwikkelingen en voegt daaraan toe dat er soms te snel naar maatwerk voorzieningen gegrepen wordt, te snel wordt geïndiceerd, en er vaak te weinig tijd is om de vraag goed te verhelderen. Vanuit veel MEE-organisaties komen signalen binnen dat je minder preventief kunt doen, de preventieve waarde van cliëntondersteuning lijkt onvoldoende duidelijk. Aan de andere kant zie je, dat er meer politieke aandacht voor cliëntondersteuning lijkt te zijn.

Meer in het algemeen pleit zowel leder(in) als het bestuur van de BCMB ervoor dat er duidelijkheid en bekendheid moet komen over wat onafhankelijke cliëntondersteuning is: dat het echt onafhankelijk is, zonder last en ruggenspraak. En dat het werk van de formele cliëntondersteuner een vak is en daarmee veel meer dan alleen 'aanschuiven bij een keukentafelgesprek'.

Keuzevrijheid

Verskillende partijen -met meer en minder afstand tot de praktijk van alledag- geven aan dat het belangrijk is dat er keuzevrijheid is voor de cliënt op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarbij geven meerdere gesprekspartners aan dat er op gemeentelijk niveau veel beter duidelijk gemaakt moet worden dat je als burger de mogelijkheid hebt om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning: onafhankelijke cliëntondersteuning en de beschikbaarheid daarvan is in zijn algemeenheid op veel plekken onvoldoende bekend. Daarbij zouden gemeenten sterker dan nu moeten uitstralen dat keuzevrijheid binnen de onafhankelijke cliëntondersteuning belangrijk is en waarom de burger daarmee beter geholpen is.

Het Ministerie van VWS geeft aan dat er bij de vormgeving op lokaal niveau ruimte moet zijn voor de verscheidenheid: werken met vrijwilligers is geen economische keuze, maar een inhoudelijke. Voor het ondersteunen van iemand tijdens een keukentafelgesprek is bovendien minder kennis nodig dan voor complexe vragen en problematiek. Voor de minder complexe cliëntvragen is enige kennis van het zorglandschap nodig maar hoeft je niet per se HBO opgeleid te zijn. Het ministerie vindt niet dat alleen formele cliëntondersteuners invulling kunnen geven aan cliëntondersteuning. Ook Ieder(In) stelt zich op het standpunt dat in iedere gemeente zowel formele- als informele cliëntondersteuning vindbaar en beschikbaar moet zijn. Het is altijd en-en, de cliënt moet kunnen kiezen. Daarbij moet er verbinding zijn en moet het zichtbaar zijn waar welke kennis ligt op welke kennisdomeinen.

Dit verhaal wordt door MEE Zuidoost Brabant vanuit de praktijk ondersteund. In de koplopers gemeente Deurne geven zij het gehele veld positie voor de cliënt, waarbij ze duidelijk maken wat het aanbod voor wie is van elke aanbieder. Daarbij is het maken van bijvoorbeeld een gemeenschappelijk flyer niet alleen een doel (om het gehele aanbod toegankelijk te maken voor cliënten) maar ook een middel om samenwerking tot stand te brengen. Het feit dat er goede zichtbaarheid is van het hele aanbod en er echt iets te kiezen is, leidt in hun visie tot een betere match met cliënten. MEE Zuidoost Brabant zegt: 'Wie zijn wij als professionals om te zeggen in welke partij de cliënt vertrouwen moet hebben? Het gaat vaak meer om de 'klik' dan om het competentieniveau, en als je met elkaar een goede samenwerkingsrelatie hebt, komen de doorverwijzingen vervolgens vanzelf.'

Ook vanuit de werkconferentie wordt aangegeven dat dit burgerperspectief leidend moet zijn bij het ontsluiten van het gehele aanbod. Vanuit de werkconferentie worden een aantal concrete vormen aangegeven die in de praktijk blijken te werken, zoals gezamenlijk een communicatieplan maken aan de hand van persona's, een folder, een smoelenboek, een website of spreekuren in buurtcentra. De burger heeft geen interesse in het onderscheid tussen formeel en informeel, maar het gaat over vertrouwen en bieden van passende ondersteuning. Mocht een partij waarin een burger vertrouwen heeft bepaalde expertise niet hebben, dan kan dat binnen een netwerk 'op de achtergrond' alsnog geregeld worden.

Ook de ZZP-clieñtondersteuners geven aan dat keuzevrijheid voor de cliënt belangrijk is. De vragen gaan niet alleen over pittige cases waar je een formele cliëntondersteuner voor nodig hebt, maar soms gewoon over een steuntje zijn tijdens een keukentafelgesprek. Informele cliëntondersteuners kunnen een betere aansluiting hebben met de cliënt en ook langer inzetbaar zijn en dat is ook veel waard.

De leden op de Vakdag BCMB onderschrijven de visie dat onafhankelijke cliëntondersteuning door gemeenten beter 'in de markt gezet moet worden' en dat keuzevrijheid daarbinnen belangrijk is. Zij voegen daaraan toe dat keuzevrijheid in de basis gaat over wat de burger wil. Om een afgewogen keuze te kunnen maken, moet duidelijk zijn wat de verschillen zijn tussen de aanbieders. En uiteindelijk moet er getoetst worden of de ondersteuning een goed antwoord biedt op de vraag van de cliënt.

Drie posities: professioneel (formeel), ervaringsdeskundig en vrijwillig (informeel)

Uit de interviews komt naar voren dat er in de cliëntondersteuning sprake is van drie verschillende posities: professionals (formele cliëntondersteuners), (opgeleide) ervaringsdeskundigen en vrijwilligers (informele cliëntondersteuners). Alle drie hebben een eigen rol en eigen waarde. Desondanks worden de drie posities allemaal cliëntondersteuner genoemd. Een aantal geïnterviewden geeft aan dat het voor een helder onderscheid en een goede positionering van de formele cliëntondersteuning goed zou zijn als niet alle posities zich cliëntondersteuner zouden noemen. Alternatieve woorden voor ervaringsdeskundige en vrijwillige cliëntondersteuners zijn meer specifieke omschrijvingen zoals 'Belastinghulp' 'Budgethulp' of 'Ouderenadviseur'. Tijdens de Werkconferentie komt naar voren dat de kwalificatie 'professioneel' ten opzichte van 'vrijwillig' ten onrechte een tegenstelling suggereert, namelijk dat de inzet van vrijwilligers van mindere (of zelfs slechte) kwaliteit zou zijn. We kiezen daarom voor de termen 'Formeel' en 'Informeel'.

De formele cliëntondersteuner

Cliëntondersteuning is een vak, zo is de boodschap uit de interviews. En cliëntondersteuning is een complex vak, waar HBO-professionaliteit voor gevraagd is. Je hebt kennis, vaardigheden, attitude en ervaring nodig om mensen in hun kracht te zetten met behoud van autonomie. Ieder(in) geeft aan dat een onafhankelijke formele cliëntondersteuner kennis, menselijkheid en doorzettingsmacht nodig heeft.

Het Ministerie van VWS pleit ervoor dat formele, beroepsmatige cliëntondersteuning een normale functie binnen het gemeentelijke veld zou moeten zijn, een functie die hoog moet insteken, op expert- en casemanagementniveau. Dat betekent dat de formele cliëntondersteuner zich moet richten op complexe vragen en de simpelere vragen bij anderen laten. Daar waar de problematiek complex wordt, gaat het snel mis. Daar kan formele cliëntondersteuning meerwaarde bieden, ook in preventieve zin.

Op de Vakdag van BCMB komt naar boven dat een wezenlijke meerwaarde van de formele cliëntondersteuner is, dat deze de verantwoordelijkheid voor de gehele cliëntvraag kan dragen. Dat betekent niet automatisch alles uitvoeren -al kan dat indien nodig wel-, maar vooral als een casemanager zorgen dat deelvragen door de juiste personen en organisaties worden opgepakt. Aan een formele cliëntondersteuner mag je de eis stellen dat deze het overzicht houdt.

De boodschap dat de formele cliëntondersteuner de aangewezen partij is bij complexe casuïstiek komt in vrijwel alle interviews terug. Daarbij gaat het aan de ene kant om de meer 'technische' aspecten. Als meerwaarde werd genoemd: brede kennis zorgdomeinen-breed en (stelsel)overstijgend, goed op de hoogte zijn van wet- en regelgeving, weet hebben van waar je de informatie moet halen, kunnen beoordelen 'over welke wet gaat het hier eigenlijk?'. Bovendien hebben formele cliëntondersteuners niet alleen zelf veel kennis voorhanden, maar vaak ook toegang tot collega's en professionals met andere kennisgebieden. Ieder(in) geeft aan dat kennisdomeinen als Jeugd, Toeleiding, Werk en Wonen zo complex zijn, dat formele cliëntondersteuners noodzakelijk zijn.

Een bijzonder aspect van meerwaarde is, dat de geïnterviewde formele cliëntondersteuners aangeven dat zij makkelijker binnen komen bij instanties dan informele cliëntondersteuners en dat zij beter in staat zijn om strategisch met informatie om te gaan. Enerzijds is dat techniek: een bemiddelende rol kunnen pakken, op een methodische manier strijden, wat betekent dat 'stille diplomatie' en bij de juiste persoon binnen komen vaak effectiever werkt dan lawaai maken. Anderzijds krijg je als formele cliëntondersteuner ook een bepaalde status, wat het werken makkelijker maakt.

Rondom de meer 'zachte' aspecten heeft de formele cliëntondersteuner meerwaarde in een goede vraaganalyse te doen, de autonomie bij de cliënt laten, mensen kunnen activeren, niet overnemen en naast de cliënt blijven staan, niet alleen vanuit het cliëntperspectief kijken maar afstand tot de cliënt houden en daarmee werkelijk onafhankelijk zijn. Formele cliëntondersteuners zitten er minder emotioneel in en zien ook

sneller welke zaken wel en welke zaken niet kunnen, zijn beter in het managen van verwachtingen dan informele cliëntondersteuners.

De ervaringsdeskundige (informele) cliëntondersteuner

Een bijzondere positie een beetje tussen de formele cliëntondersteuner en de vrijwilliger in is de ervaringsdeskundige cliëntondersteuner. Deze kan overigens zowel vrijwillig als betaald werken. Bij veel MEE-organisaties worden er naast formele cliëntondersteuners ook (goed opgeleide) ervaringsdeskundigen ingezet.

Movisie geeft aan dat je uit casuïstiek kunt leren dat de aansluiting tussen cliënt en cliëntondersteuner wezenlijk is. Daarbij kan de ervaringsdeskundige een belangrijke meerwaarde hebben op de formele cliëntondersteuner, niet alleen in vraagverheldering maar bijvoorbeeld ook in regieversterking. De ervaringsdeskundige brengt leefwereld in, de formele cliëntondersteuner systeemwereld. Ervaringsdeskundigen zijn iets anders dan 'een gewone vrijwilliger' en gaan ook verder dan lotgenoot zijn. Ervaringsdeskundigen zijn iets minder deskundig dan formele cliëntondersteuners, maar met meer gevoel voor frustratie, met meer toegankelijkheid en empathie. Als rolmodel kan een ervaringsdeskundige een gevoel van hoop geven.

Van de gesprekspartners gaf KernKracht aan zeer uitgebreide en positieve ervaringen met het werken met ervaringsdeskundigen te hebben. KernKracht werkt al haar hele bestaan met vrijwillige ervaringsdeskundigen. Daarbij is de rolhouding gedurende de jaren sterk veranderd, Bij de start waren de ervaringsdeskundigen in de eerste plaats lotgenoten, inmiddels is de functie van ervaringsdeskundige doorgegroeid naar cliëntondersteuner. Ervaringsdeskundigen krijgen training om ervaring in te leren zetten voor anderen. Met de ontwikkeling van de organisatie zijn naast de ervaringsdeskundigen ook formele cliëntondersteuners aan het werk gegaan. Met name om de continuïteit beter te waarborgen. Ervaringsdeskundigen sluiten beter aan en helpen als een rolmodel. Formele krachten hebben de ervaringsdeskundigen nodig voor het optimaal kunnen aansluiten bij de leefwereld van cliënten.

De vrijwillige (informele) cliëntondersteuner

Over de waarde van de vrijwillige cliëntondersteuner geven alle gesprekspartners aan dat het waardevol is dat mensen vrijwillig iets voor een ander willen betekenen. Meerdere gesprekspartners geven aan dat vrijwilligers ook specifieke en soms zelfs unieke waarde kunnen toevoegen, zoals tijd en aandacht, een tempo dat past bij de cliënt, veiligheid en 'onder ons' zijn, identificatie in de leefwereld van de cliënt, het werkelijk aanvoelen en begrijpen van specifieke culturele aspecten binnen de leefwereld van de cliënt. Daarnaast bieden vrijwillige aanbieders soms aanbod (zoals belastinghulp) die formele aanbieders niet bieden.

Movisie geeft aan dat vrijwilligers bovenal zeer verschillend zijn: het kunnen gepensioneerde maatschappelijk werkers zijn die iets willen blijven doen, studenten met een relevante opleiding, maar ook boekhouders die alleen maar naar cijfers en wetten kijken. De ervaring dat 'de vrijwilliger' niet bestaat maar zeer verschillend is, wordt door de leden van BCMB onderschreven. Die diversiteit zorgt voor zeer diverse kwaliteiten, grondhouding, werking en bijwerking.

Bij complexere problematiek wordt de inzet van vrijwillige cliëntondersteuners door velen als problematisch gezien. Zo geeft Zorgbelang Gelderland/Utrecht aan dat zij een aantal jaren hebben gewerkt met (professioneel ondersteunde) vrijwillige cliëntondersteuners, maar daar inmiddels weer mee gestopt zijn. De financierende gemeente wilde niet verder omdat ze de meerwaarde onvoldoende zagen. Te vaak bleek de problematiek van een cliënt te hoog gegrepen voor een vrijwillige cliëntondersteuner, waarna de formele cliëntondersteuner het over moest nemen. Zorgbelang kan zich wel voorstellen dat vrijwilligers een toegevoegde waarde kunnen hebben in een inloopspreekuur om te ondersteunen bij eenvoudige vragen, waarbij ze complexere vragen door kunnen verwijzen.

In deze lijn gaven meerdere gesprekspartners aan dat vrijwillige cliëntondersteuners vaak de neiging hebben te lang door te modderen met complexe problematiek en hun grenzen onvoldoende te bewaken. Dit is schadelijk voor de cliënt en voor de vrijwilliger, kan leiden tot het mislopen van regelingen en afnemend vertrouwen. Movisie geeft aan dat vrijwillige cliëntondersteuners moeten worden ondersteund in de grenzen van hun taak, anders gaan ze zwemmen en heb je geen kwaliteit. MEE Zuidoost Brabant vult daarbij aan dat de hulp- en versterkingsvraag van onderop moet komen, dat de vrijwilligers zelf moet aangeven 'ik zit met een ingewikkelde vraag'.

MEE Zuidoost Brabant geeft ook aan dat vrijwillige cliëntondersteuners sneller de neiging hebben om op de barricaden te gaan staan, waarmee je meestal het belang van de cliënt niet optimaal bedient. Dit sluit aan bij de opmerking van Leder(in), die aangaven dat vrijwillige cliëntondersteuners niet altijd voldoende onafhankelijk zijn van de cliënt.

Movisie geeft aan dat je soms ziet dat een gemeente de cliëntondersteuning alleen met vrijwilligers regelt, bijvoorbeeld in Almelo. Alleen voor heel complexe vragen zoals WLZ of een combinatie van wetten stelt de gemeente een formele cliëntondersteuner ter beschikking. Dit vrijwilligersmodel is echter moeilijk te kopiëren en kan alleen werken als er in de lokale situatie van oudsher een krachtige vrijwillige infrastructuur aanwezig is. De leden van BCMB op de Vakdag geven aan dat gemeenten beter op het vizier moeten hebben wat de gevolgen zijn van alleen met vrijwillige cliëntondersteuners werken, zodat zij niet uit zuinigheid voor die optie kiezen. De oproep van de leden (via de lobby van BCMB) aan gemeenten met overschreden budgetten is, om inhoudelijke keuzes te blijven maken.

Toegevoegde waarde van samenwerking

Praten over samenwerken betekent dat alle partijen voor zichzelf moeten onderzoeken wat hun eigen positie, hun eigen aanbod, hun eigen unieke toegevoegde waarde voor de cliënt is. Alleen daarom al, zo geven verschillende gesprekspartners tijdens de werkconferentie aan, is het waardevol om het gesprek over samenwerking aan te gaan

Wat in de lokale situatie sowieso nodig lijkt te zijn -blijkt niet alleen uit deze interviews, maar ook uit ervaringen bij vrijwilligersorganisaties die cliëntondersteuning aanbieden, zoals KBO-PCOB en de VPTZ- dat er in ieder geval formele cliëntondersteuning aangeboden moet worden. Niet alleen cliënten kunnen specifiek een formele cliëntondersteuner nodig hebben om hen te helpen, ook vrijwillige cliëntondersteuners kunnen een formele cliëntondersteuner nodig hebben om op terug te vallen, om hun grenzen te helpen managen en voor complexe vraagstukken.

Het enthousiasme om samen te werken loopt uiteen bij de gesprekspartners. Aan de ene kant van het spectrum zijn er uitgesproken 'aanhangers' van de samenwerking zoals KernKracht, MEE Zuidoost Brabant, diverse leden van BCMB die aanwezig waren tijdens de Vakdag en de aanwezigen op de werkconferentie. Zij zien in de praktijk dat beide partijen zo veel aan elkaar kunnen toevoegen dat het het waard is om erin te investeren, ondanks dat samenwerken echt niet vanzelf gaat. Met meer afstand tot de praktijk geven ook het Ministerie van VWS, Leder(in) en Movisie aan belangrijke meerwaarde te zien in de samenwerking. Aan de andere kant van het spectrum zijn er ook een aantal gesprekspartners zoals Zorgbelang Gelderland en MEE Groningen, die wel de meerwaarde van samenwerking zien, maar bovenal ook de nodige uitdagingen en problemen ervaren. Samenwerking vraagt aandacht en investeren en er zijn ook veel andere prioriteiten. Daar tussenin zitten een aantal ZZP-clieñtondersteuners die deels dezelfde uitdagingen zien, maar vaak ook redelijk intensief samenwerken met vrijwillige cliëntondersteuners.

KernKracht geeft aan dat beide posities hun eigen waarde hebben en aanvullend aan elkaar zijn. Formele cliëntondersteuners hebben meer kennis of doelmatige afstand, ervaringsdeskundigen sluiten beter aan of helpen als een rolmodel. Formele cliëntondersteuners hebben de ervaringsdeskundigen nodig voor het optimaal kunnen aansluiten bij de leefwereld van cliënten. Binnen KernKracht werken formele- en

ervaringsdeskundige cliëntondersteuners samen in een team, en dat leidt tot rijkere kennis en ontregelt het systeemdenken. Een gemengd team kijkt beter 'meervoudig', heeft een meer holistische benadering. Teamoverleggen en supervisie zijn gemengd. De verdeling van het werk is afhankelijk van de wensen en vragen van de cliënt. Dan gaat het om de juiste aansluiting qua persoon, expertise en ervaring en niet of iemand een formele cliëntondersteuner of ervaringsdeskundige is.

MEE Zuidoost Brabant geeft aan dat ze binnen de cliëntondersteuning niet werken met het 'uimodel' (waarbij je naar een volgende schil gaat als de problematiek zwaarder wordt), maar met het 'bloemmodel' waarbij een vraag bij een organisatie (een bloemblad) binnenkomt, die vervolgens andere organisaties rondom de cliënt gaat betrekken in de cliëntvraag. Samenwerken met vrijwillige cliëntondersteuners doet geen afbreuk aan de expertise van de formele cliëntondersteuner. Je kan altijd van elkaar leren. Bovendien doet de vrijwillige cliëntondersteuning ook dingen die de formele cliëntondersteuning niet doet, zoals bijvoorbeeld belasting invullen.

De geïnterviewde ZZP-clientondersteuners hebben veel ervaring met de samenwerking met vrijwillige cliëntondersteuners en zijn er gemengd positief over. Omdat cliënten via verschillende kanalen kunnen binnenkomen, is vraagverduidelijking en gerichte doorverwijzing lang niet altijd goed geregeld. Dat maakt het nog belangrijker om samen te werken, zodat vrijwilligers weten waar ze terecht kunnen en geen dingen oppakken die te complex zijn. Over het algemeen is de formele cliëntondersteuner kort betrokken en wordt ingezet op de complexe vraagstukken zoals bijvoorbeeld de Wlz. De vrijwillige cliëntondersteuner is soms korter soms langer bij een cliënt betrokken, maar over het algemeen vooral heel praktisch.

Waarom samenwerking lastig loopt

Vrijwel alle gesprekspartners geven aan dat samenwerking niet eenvoudig is en vanzelf gaat. De formele en informele aanbieders van cliëntondersteuning kennen elkaar niet altijd voldoende en soms leven er niet kloppende beelden van elkaar. Zo geeft ieder(in) aan dat de informele aanbieders de onafhankelijkheid van de formele cliëntondersteuners soms in twijfel trekken. Ook geven zowel de MEE-organisaties als de ZZP-clientondersteuners aan dat er over en weer sprake is van concurrentiegevoelens, met name 'op de werkvloer'. Soms gaan die concurrentiegevoelens zo ver dat samenwerking echt onmogelijk lijkt. Als een partij in een samenwerkingsproces te zeer de regie naar zich toe probeert te trekken, helpt dat de samenwerking niet verder.

Voorwaarden voor goede samenwerking

Zoals gezegd gaat samenwerken niet vanzelf en om samenwerking van de grond te krijgen moet er aan een aantal voorwaarden worden voldaan, Wat er voor een vruchtbaar samenspel sowieso nodig lijkt te zijn, zo geven verschillende partijen aan, is wederzijds respect en leerhouding, en dat je dat operationaliseert. Je mag de vrijwillige cliëntondersteuners niet afdoen als minderwaardig en moet ook respect hebben voor de formele cliëntondersteuner die naar hoge kwaliteit streeft. Wederzijdse toegankelijkheid en gelijkwaardigheid vormen de basis vormt van goede samenwerking. Dat vraagt investeren in elkaar kennen en leren erkennen van elkaars meerwaarde -waarbij de formele cliëntondersteuner niet automatisch de beste oplossing heeft en de informele cliëntondersteuner niet automatisch het best aansluit bij de leefwereld van de cliënt. Dé formele cliëntondersteuner bestaat net zomin als dé informele cliëntondersteuner.

MEE Zuidoost Brabant, die veel ervaring heeft met samenwerking in de koplopers gemeente Deurne, geeft aan dat je bij het op gang krijgen van samenwerking altijd door een aantal fasen heen moet: een fase van weerstand, een fase van voordeel van de twijfel en een fase van energie. Zonder gedoe gaat het niet, met andere woorden.

Daarop aanvullend komt uit de werkconferentie dat je samenwerking niet als een blauwdruk kunt regelen, maar dat het improvisatie vraagt en zo goed mogelijk aansluiten bij wat de lokale situatie biedt en vraagt. Bij het op gang krijgen van samenwerking is het zaak om in een zo vroeg mogelijke fase met alle partijen in

gesprek te gaan en (onderlinge) gevoeligheden en verbindingen in beeld te brengen, te weten wat er in de onderstroom speelt. Dat betekent niet alleen oog en oor hebben voor wensen, ambities en belangen, maar ook voor bijvoorbeeld persoonlijke geschiedenissen en karakters.

Een andere wezenlijke voorwaarde voor samenwerking is een gedeeld wenkend perspectief. Er moet overeenstemming zijn -zelfs gezamenlijk eigenaarschap- over het doel dat je samen wilt bereiken. Een doel waarbij het belang van de burger voorop staat, en waarbij de verschillende partijen ook zelf iets te winnen hebben. Daarbij is inzicht nodig in elkaars gedeelde en ongedeelde belangen en drijfveren, én in elkaars expertise en kwaliteiten.

Algemeen geven gesprekspartners aan dat de regiefunctie van de gemeente wezenlijk is, wil je samenwerking van de grond krijgen. De gemeente moet een visie op samenwerking hebben, het belang van samenwerking zien en uitdragen, erkenning geven aan alle partijen. Daarbij moet de gemeente van 'het veld' eisen dat er in samenwerking en samenhang iets te kiezen valt op het gebied van cliëntondersteuning en moet het samenwerkingsproces blijvend faciliteren, ook in het beschikbaar maken van uren.

De regiefunctie van de gemeente betekent in de praktijk dat er een kartrekker moet zijn, een netwerkcoördinator (lieft een formele cliëntondersteuner) met een gemeentelijk mandaat en ondernemingsruimte, die het netwerk procesmatig verbindt, die snel reageert op vragen uit het netwerk, die de samenwerking onder de aandacht brengt en houdt, die zorgt voor ruimte en focus in de waan van de dag.

Het feit dat de gemeente de regiefunctie heeft (uitbesteed aan een netwerkcoördinator) betekent niet dat (formele) cliëntondersteuners moeten gaan afwachten totdat de gemeente het initiatief neemt. Vanuit de werkconferentie komt het signaal dat de formele cliëntondersteuner bij uitstek de persoon is die vanuit zijn/haar expertise en positie werk kan maken van het agenderen van de noodzaak van samenwerking bij de gemeente. Formele cliëntondersteuners zouden wat dat betreft meer besef van eigen invloed mogen hebben, iets waar de BCMB haar leden in kan stimuleren.

Movisie geeft aan dat goede samenwerking ook vraagt om formele cliëntondersteuners die hun vak verstaan. Je komt ook formele cliëntondersteuners tegen die betuttelend werken, die geen oog hebben voor het netwerk of die te dominant inzetten op zelfredzaam zijn. Een formele cliëntondersteuner moet niet alleen het vak van de cliëntondersteuning werkelijk beheersen, maar kan ook samenwerken met informele cliëntondersteuners, met respect voor leefwereldperspectief.

Versterken kwaliteit

Meerdere gesprekspartners geven aan dat er toerusting, coaching en inbedding van informele cliëntondersteuners nodig is. Voor de vrijwillige- en de ervaringsdeskundige cliëntondersteuners is het noodzakelijk dat je de randvoorwaarden voor hun functioneren goed regelt. Het systeem rondom de informele cliëntondersteuner moet zo georganiseerd zijn dat deze niet blijft doormodderen als de vraag te complex blijkt of als ze niet in staat zijn tot doelmatige distantie. De verantwoordelijkheid voor het krijgen van de juiste ondersteuning mag je niet alleen de verantwoordelijkheid van de cliënt maken, maar moet ook 'zelfreinigend' in het samenwerkende veld worden ingebouwd.

Vanuit de werkconferentie kwam naar voren dat samenwerken vraagt om collectieve en blijvende aandacht voor kwaliteit. Alle partijen moeten gefaciliteerd worden om de kwaliteit te versterken. Binnen de lokale samenwerking moet er regelmatig gekeken worden naar de aanbieders en wat het effect is van hun ondersteuning. De verschillende partijen moeten zichzelf en elkaar bevragen in wat hun eigen kwaliteiten zijn, wat kwalitatief goede onafhankelijke cliëntondersteuning is, en op basis van vragen uit de praktijk aan kwaliteitsverbetering werken. Breng in beeld wat er al is aan kwaliteiten en welke behoeften er zijn.

Versterken van kwaliteit vraagt vrijwilligersmanagement, zodat de begrenzing beter wordt geregeld, en het vraagt casuïstiekbespreking en vormen van deskundigheidsbevordering zoals scholing en intervisie, ook in gemengde groepen. Vanuit de werkconferentie kwamen een aantal concrete suggesties naar boven. Bijvoorbeeld de organisatie van netwerkdagen (ook thematisch), cliëntsituaties gezamenlijk bekijken aan de hand van klantreizen en concreet iets gezamenlijks doen, zodat je daarvan kunt leren. Dat kan een project zijn, maar bijvoorbeeld ook gezamenlijk naar cliënten, en de ervaringen daarmee delen in het netwerk. Verbinden op uitvoeringsniveau om zo elkaar beter te leren kennen, van elkaar te leren, elkaar te versterken.

Ieder(in) vult daarbij aan dat coaching van vrijwilligers ook ingekocht zou moeten worden, dat de formele cliëntondersteuners tijd hebben om informele cliëntondersteuners te begeleiden.

Rol- en taakverdeling

Naast kwaliteitsversterking is een heldere opdracht voor de verschillende partijen en maatwerk matching van cliënten noodzakelijk. Dat betekent dat de samenwerkende partijen van zichzelf weten waar hun taken én hun grenzen liggen en dat er onderlinge heldere afspraken worden gemaakt over taken, afstemming, samenwerking en verwijzing.

Een ZZP-clientondersteuner geeft aan in de werkverdeling tussen formele en informele cliëntondersteuner goede ervaringen te hebben met de coöperatie Wehelpen. Via Wehelpen wordt er gematched, vindt er een driegesprek plaats tussen cliënt, formele- en informele cliëntondersteuner en wordt de vrijwillige cliëntondersteuner aan de slag gezet. Zodra er een urgente verandering optreedt in de situatie van de cliënt, kunnen zowel de cliënt als de vrijwillige cliëntondersteuner weer contact met de formele cliëntondersteuner nemen.

Verdere toekomst

Filosofierend over de toekomst geeft het Ministerie van VWS aan dat BCMB een kennisbron zou kunnen zijn voor organisaties van informele cliëntondersteuners zoals bijvoorbeeld KBO-PCOB. Hiermee zou er meer verbinding tussen formeel en informeel kunnen ontstaan, wat een basis legt onder respectvolle samenwerking. BCMB zou daarmee uitspreken dat zij de waarde van informele cliëntondersteuners op waarde schat, maar brengt ook beweging en kwaliteitsverbetering op gang.

Informele cliëntondersteuners kunnen dan terecht met hun professionaliseringsvraag. Dit zou vanuit het rijk, de gemeente of vanuit bijvoorbeeld de KBO-PCOB gefinancierd kunnen worden. Movisie suggereert dat BCMB in de toekomst misschien kan nadenken over een 'licht lidmaatschap' voor informele cliëntondersteuners. Daarmee ga je verbinding aan, kun je kennis verspreiden en wellicht iets van een pluim uitdelen aan vrijwilligers die werk maken van goede cliëntondersteuning.

5 Visie op samenwerking formeel-informeel

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een vak, daar staat BCMB voor. Een complex vak dat vraagt om formele cliëntondersteuners die werk maken van kwaliteit. Formele cliëntondersteuners brengen kennis, vaardigheden, attitude en ervaring in waarmee cliënten in hun kracht zijn te zetten met behoud van autonomie. De unieke waarde van formele cliëntondersteuners maakt hen met name geschikt voor complexe vraagstukken en als casemanager. BCMB vindt dat de kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning gegarandeerd moet zijn. Dit betekent dat burgers in ieder geval toegang moeten hebben tot formele cliëntondersteuning.

Om de formele uitoefening van cliëntondersteuning voor de burger helder te onderscheiden van de inzet van ervaringsdeskundige en vrijwillige cliëntondersteuners, pleit BCMB ervoor dat er onderscheidende termen komen voor het aanbod van formele cliëntondersteuners, ervaringsdeskundige- en vrijwillige cliëntondersteuners.

BCMB vindt diversiteit en keuzevrijheid waardevol voor burgers. Waar mogelijk zou er binnen de lokale situatie toegankelijke keuzevrijheid in onafhankelijke cliëntondersteuning moeten zijn. Ervaringsdeskundigen en vrijwilligers zijn in de cliëntondersteuning niet meer weg te denken en hebben naast formele

cliëntondersteuners een eigen rol en toegevoegde waarde in de cliëntondersteuning. BCMB vindt dat we samen meerwaarde kunnen hebben voor cliënten.

BCMB pleit ervoor dat gemeenten de regierol nemen bij het op gang krijgen en faciliteren van samenwerking tussen formele cliëntondersteuners, ervaringsdeskundige- en vrijwillige cliëntondersteuners. Formele cliëntondersteuners -de leden van BCMB- zouden vanuit besef van eigen invloed meer dan nu het geval is werk kunnen maken van het agenderen van samenwerking bij de gemeente. De BCMB wil haar leden hierin faciliteren en stimuleren.

Om lokale samenwerking kwalitatief goed en duurzaam te organiseren moet er in ieder geval worden gezorgd voor drie randvoorwaarden:

- Er moet een beroepskracht (liefst een formele cliëntondersteuner) zijn die verantwoordelijk is voor de netwerkcoördinatie, niet alleen bij de start en opbouw van de samenwerking maar blijvend;
- Binnen het lokale samenwerkingsverband moet vrijwilligersmanagement geborgd zijn. Vrijwilligers moeten gefaciliteerd worden in hun taak door middel van deskundigheidsbevordering, begeleiding, coaching en hulp bij begrenzing;
- Er moet intercollegiale verbinding georganiseerd worden tussen formele- en informele cliëntondersteuners, bijvoorbeeld in de vorm van casuïstiekbespreking, intervisie en netwerkdagen.

BCMB vindt dat samenwerking tussen formele cliëntondersteuners, ervaringsdeskundige en vrijwillige cliëntondersteuners het beste georganiseerd kan worden aan de hand van een bloemmodel, waarbij het gaat om verbinding op uitvoeringsniveau. De formele cliëntondersteuner is de casemanager (de steel) waarop het cliëntstelsel (het hart van de bloem) rust. Diverse aanbieders van ondersteuning (de bloembladen) kunnen op basis van de cliëntvraag in stelling worden gebracht. BCMB wil haar leden handvatten geven om samenwerking op uitvoeringsniveau in de vorm van het bloemmodel in de eigen lokale situatie mede vorm te geven.

