



Onafhankelijke cliëntondersteuning in ieders belang

Veel meer dan een wettelijke verplichting



Uit de trend- en signaleringsrapportage 2016 van MEE:

"Er is veel onduidelijkheid bij cliënten, aanbieders, verwijzers, indicatiestellers, zorgkantoren en gemeenten over wanneer een cliënt onder de Wmo, de Zvw, de Wlz en/of de Jeugdwet valt. Cliënten en hun netwerk zijn door de onduidelijkheid veel tijd kwijt met de weg vinden naar de juiste instantie en raken daarbij gefrustreerd."

Uit de enquête Keukentafelgesprek van de ANBO (feb. 2016):

"Bij twee derde van de gevallen zijn de ondervraagden niet geholpen bij de voorbereiding op het Wmo-onderzoek. Ook kreeg 67 procent geen informatie over het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning."

Elke gemeente is wettelijk verplicht om onafhankelijke en deskundige cliëntondersteuning te organiseren. De cliënt heeft recht op bijstand in het gesprek met wijkteam of Wmo-consulent. Voorafgaand aan die gesprekken maakt onafhankelijke cliëntondersteuning het verschil: voor de cliënt, gemeente, zorgverzekeraar en voor het CIZ.

Onafhankelijk en deskundig

De cliëntondersteuner kent de wet- en regelgeving op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, zorg, jeugdhulp, passend onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Hieronder vallen bijvoorbeeld de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Daarnaast kent hij de Wlz en de Zvw en het grijze gebied tussen deze wetten. Een cliëntondersteuner staat naast de cliënt en is realistisch, ook als een beroep op een Wmo-maatwerkvoorziening toch niet de juiste ondersteuning biedt. Bijvoorbeeld omdat er oplossingen zijn in het eigen netwerk of een beroep kan worden gedaan op de Wlz of zorgverzekering. Want alleen een reële boodschap is in het belang van de cliënt. Met de juiste gesprekstechniek voorkomt de professional zo een onnodige aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo. En dat is in ieders belang.

Ondersteuning voor alle doelgroepen

Iedere burger die daar behoefte aan heeft, moet eenvoudig

De MO-zaak en cliëntondersteuning

- Helpdesk Cliëntondersteuning op afstand
- Onafhankelijke persoonlijke gespreksondersteuning voor cliënten en begeleiding bij klachten en bezwaar
- Keukentafelgesprek Jeugd en Wmo
- Scholing, coaching on the job, motiverende gespreksvoering, teamcoaching en intervisie voor cliënt- en mantelzorgondersteuners
- Tweedelijns ondersteuning van cliëntondersteuners via helpdesk Wmo, Jeugd en Artsen
- Inzicht in de kwaliteit van cliëntondersteuning door toetsing van gesprekstechniek, advisering en ondersteuning
- Advies over beleid en inhoud van gemeentelijk ondersteuningsaanbod

en snel toegang hebben tot cliëntondersteuning. Lang niet alle cliënten kunnen tenslotte verwoorden wat er aan de hand is. Een luisterend oor en een scherpe blik zijn essentieel om de vraag duidelijk te krijgen. De cliëntondersteuner hoort tijdens een gesprek ook wat niet gezegd wordt en ziet zaken waar een ander misschien overheen kijkt. Hij heeft ervaring in de ondersteuning van mensen met een beperking en stemt zijn communicatie af op het niveau van de cliënt en op wat die nodig heeft om de cliëntondersteuning te ontvangen.

Voor kwetsbare groepen zoals multiprobleemgezinnen, ouderen, mensen met psychische of psychosociale problemen is cliëntondersteuning van nog groter belang.

De leergang

Opleidings- en trainingsinstituut STOC en de MO-zaak bieden een complete leergang onafhankelijk cliëntondersteuner. Centraal in het programma staan:

- Brede algemene kennis verwerven van de nieuwe wetgeving.



Onafhankelijke cliëntondersteuning in ieders belang

- Kennis verwerven van ziektebeelden in relatie tot de beperkingen die tot hulpvragen leiden.
- Interview- en oplossingsgerichte gesprekstechnieken (triage) met cliënten aanleren.
- De kernbegrippen zelfredzaamheid, eigen kracht en samenwerking praktisch leren vertalen.
- Leren van andere professionals en ervaring uitwisselen met de studiegroep.

Kosten

De scholing van tien dagen is modulair opgebouwd. Inschrijven kan per module of voor de hele leergang. De hele leergang kost 2175 euro. Voor mobiliteits- en re-integratietrajecten hebben wij een specifiek aanbod. U kunt de leergang in zijn geheel of per module ook in-company inkopen.

Inhoud van de leergang

De onderwerpen die tijdens de modules aan bod komen: inleiding Wmo en Wlz, veranderend wettelijk kader Wmo, Wlz en Zvw, verhelderingsgesprekken, gezondheidsleer, balans en zelfredzaamheid, sociale beperkingen, verstandelijke beperkingen, lichamelijke beperkingen, psychologische beperkingen, oplossingsgericht werken, communicatieleer en interviewtechnieken. Meer over de inhoud van de modules leest u [hierna](#).

Tevreden gebruikers van onze scholingen

Meer weten over ons aanbod op scholingsgebied en andere dienstverlening? Ga naar www.mozaak.nl en www.stoc.nl voor cases en testimonials. Of stuur een mailtje naar zakelijk@mozaak.nl. Bellen kan ook: 088 101 17 00.

Over de MO-zaak

De **MO**-zaak helpt gemeenten, wijkteams en zorgaanbieders hun strategie en beleid succesvol te implementeren.

Een greep uit onze diensten:

- we werken wachtlijsten en achterstanden weg
- we herbeoordelen Jeugd en Wmo2015, op projectbasis of één dossier
- we verzorgen de toegangsbepaling Jeugd en Wmo2015: van vraagverheldering tot zorgtoewijzing en factuurcontrole
- we richten uw werkprocessen en systemen in op uw nieuwe verantwoordelijkheden
- we geven advies en voeren taken uit op het gebied van Beschermd wonen
- we ondersteunen uw medewerkers in de veranderende taakuitvoering door scholing, teamcoaching, coaching on the job, intervisie en e-learning

U kunt ook bij ons terecht voor:

- onafhankelijke klachtafhandeling
- second opinion en mediation
- bezwaar- en beroepszaken
- detachering van ervaren adviseurs Jeugd en Wmo, artsen, medewerkers bezwaar en beroep en administratief ondersteuners
- onafhankelijke cliënt- en mantelzorgondersteuning



Leergang cliëntondersteuner

Modules leergang cliëntondersteuner

Module	Inhoud	Duur
Module 1	Visie en positie van de onafhankelijke cliëntondersteuner	1 dag
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Onderscheidende taken cliëntondersteuner in sociaal domein. 2. Inzicht in oorzaken en gevolgen van beperkingen en kwetsbaarheid van cliënten in het dagelijks leven. 3. Kerntaken cliëntondersteuners. 	
Module 2	Wet- en regelgeving	2 dagen
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brede algemene kennis van de nieuwe wetgeving. 2. Kennis van ziektebeelden in relatie tot de beperkingen die tot hulpvragen leiden. 3. Overlap in de doelgroep van de Wmo, de Participatiewet en de Jeugdwet. 	
Module 3	De doelgroepen binnen het sociaal domein	1 dag
	<p>Professionals in het sociaal domein komen in aanraking met burgers van alle leeftijden die mogelijk door een beperking, stoornis of gebrek of een psychisch probleem niet zelfredzaam zijn of kunnen participeren. Om hen zo goed mogelijk te ondersteunen, is het belangrijk dat de professional hun problemen kent. Deze module bestaat uit e-learning en een trainingsdag op locatie.</p>	
Module 4	Samenwerken, netwerken en steungroepen	2 dagen
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informele en formele netwerken versterken, omschreven als methodisch en resultaatgericht handelen. 2. De sociale en professionele omgeving van de cliënt betrekken bij cliënt en die activeren. De omgeving toerusten voor steuntaken en die steun coördineren. 3. Zichtbaar, aanspreekbaar en aanwezig zijn voor burgers en professionals in wijk, werkgebied of regio. 4. Verbindingen leggen, zodat mensen met een beperking eenvoudiger toegang krijgen tot algemene en voorliggende voorzieningen. 	
Module 5	Brede vraagverheldering	1 dag
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interview- en oplossingsgerichte gesprekstechnieken (triage). 2. Motiverende gespreksvoering. 	
Module 6	Eigen kracht, conflicthantering en gespreksmethodieken	2 dagen
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ondersteunen naar eigen regie, methodisch en resultaatgericht handelen. 2. Cliënt en omgeving begeleiden bij verwerven vaardigheden. 3. Cliënt ondersteunen de eigen mogelijkheden en die van de leefomgeving te gebruiken en uit te breiden. 4. Cliënt en diens omgeving leren tegenslagen en beperkingen te accepteren. 	
Module 7	Positioneren, professionaliseren en de onafhankelijke rol	1 dag
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verbindingen leggen tussen de cliënt, zijn directe omgeving, infrastructuur in de wijk en andere professionals. 2. Optimale balans vinden tussen de belangen van de cliënt, zijn netwerk en de belangen van de samenleving. 3. Advies over leven met een beperking. 	