



Wegwijzers naar cliëntondersteuning

Handvatten voor vergroting van de bekendheid en verbetering van de toegang tot cliëntondersteuning in Nederland.

drs. A. van Dijk
drs. W. Dragt

14 februari 2020

In opdracht van het
ministerie van VWS

Inleiding

Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) is vanaf 2007 opgenomen in de Wmo. Sinds 2015 beschikken gemeenten over de middelen om cliëntondersteuning in te kopen én in te richten. Ook in de Wet langdurige zorg (Wlz) is de OCO verankerd, hier wordt de inkoop gedaan door zorgkantoren.

Minister van VWS in juli 2018 over cliëntondersteuning

'De essentie van cliëntondersteuning is voor mij dat iemand naast de cliënt staat en hem of haar met informatie, advies en voorlichting bij staat om een hulpvraag te verhelderen, de weg te vinden in een voor veel mensen complex stelsel en in het contact met gemeenten, zorgkantoren, instanties en aanbieders. Cliëntondersteuning kan eenmalig zijn, maar kan ook periodiek nodig zijn gedurende enige of langere tijd. Door cliëntondersteuning worden regie en zelfredzaamheid versterkt, krijgen kwetsbare mensen passende voorzieningen om grip op hun leven te versterken of om naar vermogen mee te doen in de samenleving, of ontvangen ze de langdurige zorg die nodig is. Wanneer de hulpvraag zich uitstrekt over meerdere levensdomeinen, kan cliëntondersteuning ook daarop adviseren en een bijdrage leveren aan integrale dienstverlening door gemeenten en instanties.'

Een deel van de Nederlanders is niet op de hoogte van de mogelijkheden van cliëntondersteuning. Het ministerie van VWS wil vanuit de aanpak cliëntondersteuning investeren in het vergroten van de bekendheid met cliëntondersteuning. Het doel is te bevorderen dat iedere cliënt/inwoner in Nederland waar nodig een beroep kan doen op cliëntondersteuning. Uit onderzoek (XpertiseZorg 2019) is gebleken dat er veel professionals zijn die vanuit hun huidige werk onderdelen van cliëntondersteuning uitvoeren en/of verwijzen naar cliëntondersteuning. Het ministerie van VWS wil ook bij deze groep de bekendheid met cliëntondersteuning vergroten.

Deze publicatie is opgesteld om de bekendheid en toegang tot cliëntondersteuning helpen te bevorderen. Daarmee richt de publicatie tot alle betrokkenen bij cliëntondersteuning. Er is gekozen voor een breed perspectief. Tevens biedt deze publicatie meer inzicht in de mogelijke behoefte aan outreachende cliëntondersteuning, en de mogelijkheden om cliëntondersteuning meer outreachend te organiseren. De publicatie verschaft concreet inzicht in:

- Mogelijke toegangen¹, waar inwoners met een behoefte aan cliëntondersteuning in beeld kunnen komen.
- De wijze waarop de vindbaarheid en daarmee het gebruik van cliëntondersteuning voor specifieke groepen verbreed kan worden (outreachende cliëntondersteuning).
- Conclusies en aanbevelingen om in de (lokale en regionale) praktijk mee aan de slag te kunnen.

De publicatie is tot stand gekomen op basis van landelijk onderzoek waarbij een grote diverse groep van professionals en cliënten/inwoners is geraadpleegd.²

We wensen u veel leesplezier.

¹ Dit is een breed begrip: professionals, informeel netwerk en vrijwilligerswerk kunnen hieronder vallen.

² Voor meer uitleg over de onderzoeksaanpak en betrokkenen verwijzen we naar het slot van deze publicatie.

De bedoeling van cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning is voor inwoners niet verplicht, maar een mogelijkheid om gedurende een afgebakende periode steun te krijgen bij – soms lastige – vraagstukken.

Cliëntondersteuning is gratis en vrij toegankelijk voor iedere inwoner. Voor cliëntondersteuning binnen de Wlz is een Wlz-indicatie nodig.

De cliëntondersteuner staat naast de cliënt/inwoner en helpt hem of haar bij het formuleren van de (hulp)vraag, het vinden van de weg of het toeleiden naar passende ondersteuning.

Op grond hiervan kan worden gesteld dat cliëntondersteuning geen:

- bemoeizorg is (dit is namelijk onvrijwillig);
- ambulante hulp is (deze hulp is veelal structureel en gericht op één of enkele 'vaste' hulpvragen);
- maatschappelijk werk is (niet enkel naast de cliënt, maar soms ook namens/ voor de cliënt).

Herkennen van toegangen tot cliëntondersteuning

Wie zijn de mensen die als toegang/vindplaats voor cliëntondersteuning kunnen fungeren?
En: hoe kunnen zij getypeerd worden?

Als we kijken naar potentiële vindplekken voor inwoners met een behoefte aan cliëntondersteuning zien we drie belangrijke elementen waaraan deze herkend kunnen worden:

- a) De toegang is regelmatig, maar relatief minder intensief bij de cliënt/inwoner betrokken, er is bekend wat er actueel speelt maar niet het hele leven en omgeving zijn bekend (bijvoorbeeld consultatiebureau, kredietbank).
Of:
- b) De toegang heeft een langdurige en relatief intensieve relatie met de cliënt/inwoner waardoor bekend is wat er

speelt in het leven van de cliënt/inwoner (bijvoorbeeld huisarts, casemanager dementie).

Of:

- c) Er is een kortdurend maar intensief contactmoment met de cliënt/inwoner naar aanleiding van een belangrijk life-event (bijvoorbeeld uitvaartondernemer of transferverpleegkundige).

Professionals die voldoen aan dit profiel hebben – naast hun eigen taak – ook een mogelijkheid om de bredere behoefte aan cliëntondersteuning te herkennen bij hun cliënt. Dat resulteert erin dat ze soms (deels) zelf de cliënt op weg helpen naar een ander loket voor nodige hulp en soms de cliënt erop attent maken dat er cliëntondersteuning beschikbaar (en verwijzen).

Weten wat cliëntondersteuning is, en waar het regionaal voor mensen beschikbaar is, is voor deze groep professionals dus noodzakelijk om hun werk goed te kunnen uitvoeren. Ze zijn toegangen tot cliëntondersteuning.

Rollen die toegangen kunnen vervullen

Toegangen kunnen verschillende rollen vervullen. Per casus kan de rol die de toegang vervult verschillen, zo blijkt uit ons onderzoek. Opvallend daarbij was dat partijen die wat verder van zorg af staan minder bekend zijn met cliëntondersteuning. Bij hen heeft dit woord veelal enkel een associatie met zorg, waardoor zij zich niet herkennen en niet aangesproken voelen tot cliëntondersteuning. Zij zijn dan veelal in eerste instantie ook niet geneigd mensen te verwijzen naar cliëntondersteuning. Terwijl zij dit na uitleg van het begrip cliëntondersteuning veelal wel als een waardevolle mogelijkheid zien.

De rollen voor toegangen die we in het onderzoek hebben gezien:

1. Signaleren en vervolgens doorverwijzen: deze groep moet weten waarop zij moeten letten en aan wie ze kunnen doorverwijzen (soms ook door de cliëntondersteuner alvast te informeren over een potentiële

cliënt zodat deze 'goed' wordt ontvangen). Deze groep kan ook 'warm' doorverwijzen.

“Als uitvaartondernemer kom ik tijdens een zeer emotionele tijd dichtbij mensen. Soms zijn er situaties die schrijnend zijn omdat nabestaanden geen sociaal netwerk hebben en zelf ook kwetsbaar zijn. Er zijn dan regelmatig veel vragen waar ik helaas geen tijd voor heb om ook allemaal mee te helpen. Nu ik weet dat er cliëntondersteuning bestaat kan ik mijn klanten daarop wijzen.”

Voorbeeld: signaleren en doorverwijzen

2. Informatie en advies geven: deze groep vangt een deel van de vragen. Ze wijst door aan cliëntondersteuning bij specifieke vragen (bijvoorbeeld waarvoor kennis over specifieke wet-/regelgeving/juridische expertise nodig is (1) of bij casuïstiek waarbij veel vragen tegelijk spelen (2). In de praktijk zien we dat deze rol veel vervuld wordt door organisaties die vanuit een bepaald leefdomein werken. Zij hebben belang bij cliëntondersteuning zodat cliënten/inwoners ook met vragen op andere leefdomeinen ergens terecht kunnen.

“Als woonconsultant zie ik toegevoegde waarde van cliëntondersteuning. Er zijn vragen waar ik geen oplossing voor heb, waarbij het wel van belang is dat hieraan gewerkt wordt. Deze kan ik doorspelen.”

Voorbeeld: Informatie en advies geven

3. Informatie en advies, én toeleiden: deze groep vangt een aanzienlijk deel van de vragen af. Zij verwijzen cliënten door naar cliëntondersteuning en doen zelf een beroep op cliëntondersteuning voor het verkrijgen van 'collegiale adviezen' over specifieke vraagstukken waar cliëntondersteuners veel kennis over hebben. Deze groep verzorgt vaak zelf het

toeleiden van de cliënt/inwoner naar passende ondersteuning. Het betreft organisaties die zelf ook professionals in dienst hebben die gewend zijn om met uiteenlopende en soms complexe vragen van cliënten/inwoners om te gaan.

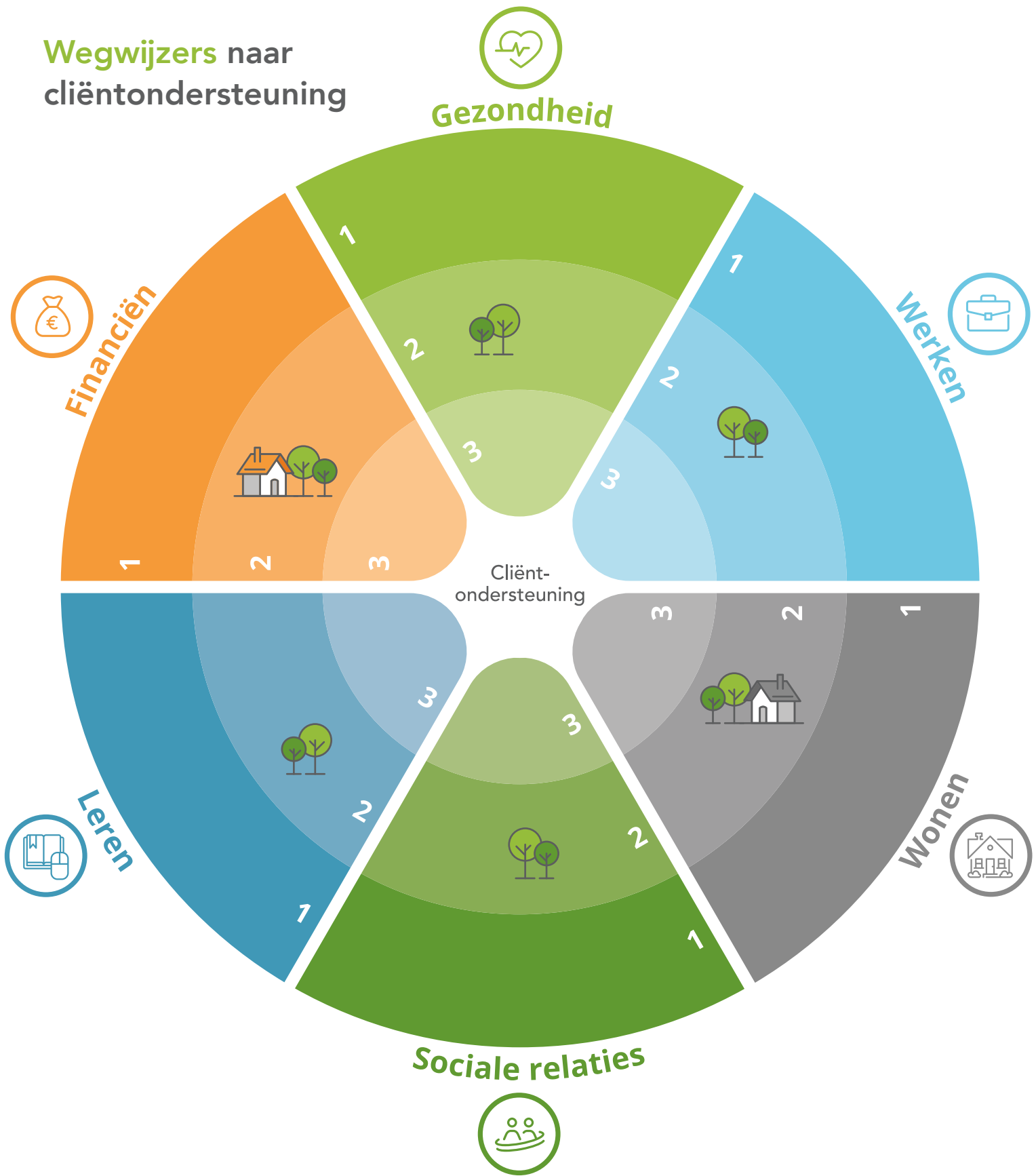
“Als coördinator binnen het onderwijs ken ik veel zorginstellingen, en adviseer ik leerlingen regelmatig daarnaartoe te gaan. Maar soms mis ik wel wat kennis en zou een telefoontje met een cliëntondersteuner van grote toegevoegde waarde zijn. Ik wist niet dat cliëntondersteuning bestond, dus ga er zeker gebruik van maken.”

Voorbeeld: informatie, advies en toeleiden

Toegangen in beeld krijgen

Op de volgende pagina hebben we de geïnventariseerde toegangen (mensen die kunnen verwijzen naar cliëntondersteuning) weergegeven. Deze wegwijzer is een aanzet en kan regionaal of lokaal worden benut om specifieke partijen in beeld te krijgen.

Wegwijzers naar cliëntondersteuning



1	Signalering
2	Informatie en advies
3	Informatie en advies en toeleiding

Legenda

 Klik op een handje om te zien wie er in dat domein en in die rol zitten.

Outreachende cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning vindt vaak plaats op geleide van de hulpvraag van een cliënt/inwoner. In dat geval zoekt de cliënt/hulpverlener zelf contact met de cliëntondersteuner. Soms wordt hij/zij daar naartoe verwezen door een 'toegang' die de behoefte aan cliëntondersteuning signaleert.

Er zijn echter mensen die niet weten dat zij hulp kunnen krijgen bij de situatie waarin zij zich bevinden. Het is voor hen onbekend dat er iemand (cliëntondersteuning) is die kan helpen bij de vraagstukken waar men mee worstelt in het dagelijks leven. Of het is voor hen zelf niet duidelijk dat zij überhaupt een vraag hebben. Outreachende cliëntondersteuning speelt hierop in.

"Als we op bezoek gaan bij boeren is er soms in eerste instantie weinig aan de hand, maar lopen we door de stal, dan komt het verhaal en vertellen mensen vaak dat ze opgelucht zijn dat we aan de deur komen. Want uit zichzelf wisten ze niet dat er hulp beschikbaar was."

Voorbeeld: erfcoach

Outreachende cliëntondersteuning vindt georganiseerd plaats (door zowel formele als informele organisaties) en is specifiek gericht op die groepen inwoners waarvan bekend is dat de kans groot is dat er vraagstukken spelen waarbij cliëntondersteuning behulpzaam kan zijn.

Onder outreachende cliëntondersteuning kan worden verstaan: het ongevraagd aanbieden om ondersteuning te bieden. Outreachende cliëntondersteuning biedt zichzelf aan op een persoonlijke manier. Dit gebeurt bij cliënten/inwoners waarbij sprake is van een gericht vermoeden van een verborgen hulpvraag.

Daarbij gaat de cliëntondersteuner met de betreffende cliënt/inwoner in gesprek om te achterhalen of en welke vragen er spelen en vooral om naast de betreffende cliënt/inwoner te staan bij het zoeken naar mogelijke oplossingen die passen bij de cliënt/inwoner.

Invulling van outreachende cliëntondersteuning

Outreachende cliëntondersteuning wordt in de praktijk ingevuld door:

- Zelf op zoek te gaan naar cliënten/inwoners met een hulpvraag.

"Als straatconsulaat zijn we veelal aanwezig op de inloop. Mensen weten ons dan echt wel te vinden. Deze doelgroep heeft onderling veel contact met elkaar en als je goede dingen doet, vertellen ze elkaar dat al snel."

Voorbeeld: straatconsulaat

- De ondersteuning op verschillende plekken te leveren (dus niet alleen vanuit een kantoor, maar juist op die plekken waar cliënten/inwoners zich veilig/ vertrouwd voelen).
- Als cliëntondersteuner heel zichtbaar te zijn op plekken waar de doelgroep vaak komt.

"In onze cultuur is het 'niet gebruikelijk' om te praten over je problemen en de vraagstukken die er voorbijkomen. Door aanwezig te zijn tijdens ontmoetingsavonden vertellen we mensen over de mogelijkheden van onze specifieke cliëntondersteuners en knopen we gesprekjes aan. Vaak leiden die daarna tot gerichte vragen om cliëntondersteuning."

Voorbeeld: cultuursensitieve cliëntondersteuning

- Als cliëntondersteuner zichzelf goed zichtbaar te maken naar partijen die een signalerende rol vervullen.

Voorbeelden van outreachende cliëntondersteuning



Ouderen

In het welzijnswerk is er veel aandacht voor het inzetten van ouderenadviseurs. Zo zijn er veel plekken waar ouderen worden bezocht om te laten zien en bespreken waarbij zij indien gewenst ondersteuning kunnen krijgen. Na dit contact ontstaan regelmatig vervolgspraken waarin cliëntondersteuning vorm krijgt. Daarnaast zijn er op diverse plekken voorbeelden waar cliëntondersteuning gericht wordt ingezet op basis van big-data die inzicht geven in de kwetsbaarheid van de inwoners (in een wijk).



Agrariërs

Agrariërs hebben te maken met een verscheidenheid aan wet- en regelgeving. Er zijn steeds meer bedrijven waar geen opvolging is, waardoor de agrariërs voor vraagstukken staan hoe invulling te geven aan hun toekomst. In praktijk 'praat men niet snel over problemen'. Door deze mensen actief op te zoeken en soms daadwerkelijk in de stal het gesprek aan te gaan komen allerlei vraagstukken ter sprake waar cliëntondersteuners van grote meerwaarde kunnen zijn.



Overgang 18- / 18+

De overgang van het 17e naar het 18e jaar kan bij kwetsbare jongeren (en hun gezin) leiden tot knelpunten. Door hier actief mee aan de slag te gaan en jongeren voor hun 18e al in beeld te hebben en specifiek te begeleiden bij de aanstaande veranderingen in wet- en regelgeving kunnen veel problemen worden voorkomen. Projecten die hierop inspelen zijn bijvoorbeeld gekoppeld aan speciaal voortgezet onderwijs/ jeugdzorg Een 'toekomstcoach' is hier een voorbeeld van.



Cultuurspecifiek

Nederland kent inwoners met een diverse culturele achtergrond. Niet zelden is hier sprake van een drempel om hulp te vragen. Taalbarrières of culturele aspecten ('niet gebruikelijk om over kwetsbaarheid of problemen te praten') zijn hier debet aan. Als voorbeeld: cliëntondersteuning aan ouderen met een Molukse achtergrond. Hierbij worden tijdens dansavonden - waar veel mensen komen - cliëntondersteuning geïntroduceerd, gesprekken aangeknoopt en vervolcontacten gelegd.



Dak/thuislozen

De groep dak/thuislozen kenmerkt zich door het niet actief zelf stellen van vragen. Bovendien speelt vaak wantrouwen richting hulpverlening. Door als cliëntondersteuner zichtbaar te zijn en naast de cliënt/inwoner te staan om vrijblijvend vragen te beantwoorden en een luisterend oor te bieden ontstaat een invulling van cliëntondersteuning. Kenmerkend voor de groep dak- en thuislozen is dat zij veelal onderling positieve ervaringen delen, waardoor vanzelf een nieuwe toestroom ontstaat.



Schuldhelp

Op verschillende plekken in Nederland vindt 'integrale vroeg signalering' plaats. Hierbij wordt door verschillende partijen een betalingsachterstand gesignaleerd. Door deze informatie te combineren en snel op huishoudens af te gaan die meerdere of forse achterstanden hebben kan maatwerk worden geboden in de ondersteuning. Vaak is het aanbod om mee te denken een gewaardeerd aanbod. Ook de Nederlandse schuldenroute (NSR) die in november 2019 geïntroduceerd is speelt hierop in.

Conclusie: 'Wegwijzers naar cliëntondersteuning'

De essentie van cliëntondersteuning is dat iemand naast de cliënt/inwoner staat en hem of haar met informatie, advies en voorlichting bijstaat om een hulpvraag te verhelderen en de weg te vinden in een complex stelsel. Tevens staat cliëntondersteuning bij in het contact met gemeenten, zorgkantoren, instanties en aanbieders. Het aansluiten bij de leefwereld van de cliënt/inwoner is van groot belang. Daarmee valt of staat het succes van de cliëntondersteuning. Net als met de mogelijkheid om maatwerk te leveren, buiten hokjes te denken en te zoeken naar passende oplossingen.

Een aanbeveling die hieruit voortvloeit is om ervoor te zorgen dat de uitvoering van cliëntondersteuning voldoende gevarieerd is, zodat goed aangesloten kan worden bij de diverse leefwerelden (en levensfasen) waarin cliënten/inwoner zich bevinden.

"Een jongere voelt zich meer begrepen en accepteert meer van een leeftijdgenoot dan van een volwassen cliëntondersteuner.

Daarom werken we met ervaringsdeskundige jongeren."

Voorbeeld: uitvoerder cliëntondersteuning

Niet alle inwoners gaan zelf op zoek naar ondersteuning. Dit geldt vooral voor hen die niet weten dat zij een vraag hebben (onvoldoende inzicht in eigen vraag) of weten dat er hulp mogelijk is bij de vragen waarmee zij worstelen (onvoldoende inzicht in aanbod).

Voor deze inwoners kan outreachende cliëntondersteuning een belangrijke oplossing bieden.

Een aanbeveling is om lokaal in beeld te brengen welke groepen inwoners mogelijk baat hebben bij een outreachende vorm van cliëntondersteuning. Maak hierbij gebruik van de kennis die aanwezig is bij lokale partijen en van openbare databronnen en gegevens die de gemeente en maatschappelijke partners hebben. In de afbeelding op de volgende pagina hebben we dit geïllustreerd.

Als deze groep in beeld is en gestart wordt met een outreachende benadering is het voor het vertrouwen bij een cliënt/inwoner van belang om de 'vraag achter de vraag' in beeld te krijgen en meerwaarde snel duidelijk te maken. Immers, de cliënt/inwoner heeft niet altijd gevraagd om hulp, terwijl deze wel van grote meerwaarde kan zijn.

Een aanbeveling is om in de werkwijze van cliëntondersteuning en het maken van afspraken over de uitvoering hierop in te spelen. Deze dienen een positieve stimulans te geven om in een afgebakend aantal contactmomenten meerwaarde te kunnen bieden en daarbij ook ruimte te geven aan cliëntondersteuners om soms buiten kaders te kunnen komen met oplossingen.

OUTREACHENDE CO

Na analyse actief op een specifieke groep mensen af.



Een aanbeveling is om lokaal/regionaal te zorgen voor een scherp beeld van de mogelijke toegangen, waarbij deze mogelijk zelf ook al (deels) cliëntondersteuning bieden. Maak gebruik van het netwerk rondom cliëntondersteuning (op de diverse leefdomeneinen). Partijen die niet zelf als opdracht hebben om cliëntondersteuning te bieden kunnen in de praktijk een belangrijke rol spelen bij de invulling van taken op het gebied van cliëntondersteuning en bijvoorbeeld in het signaleren van vraagstukken.

“Als cliëntondersteuner werd ik betrokken bij een jongen van 19 met autisme. De jongen kon geen opleiding volgen maar had wel een bijbaan in de horeca. Met zijn baan verdiende hij net iets meer dan het minimumloon. De jongen wilde echter graag ander werk gaan doen in de ICT en vroeg bij de gemeente (Werk en inkomen) om gespecialiseerde begeleiding naar werk. Dit werd echter afgewezen omdat hij het minimumloon verdiende en geen recht had op een uitkering. Als cliëntondersteuner heb ik de gemeente toen uitgelegd dat de situatie op langere termijn niet houdbaar was. Immers op zijn 21^e zou deze jongen wel in aanmerking komen voor een bijstandsuitkering. Bovendien was hij nu gemotiveerd om te zoeken naar werk en eventueel een opleiding. Een gouden kans dus, om te grijpen, zeker voor de lange termijn! Inmiddels heb ik de gemeente hiervan overtuigd en werkt deze jongen naar volle tevredenheid bij een klein ICT-bedrijf en is hij inmiddels aan het nadenken om zelfstandig te gaan wonen.

Voorbeeld: uitvoerder cliëntondersteuning

Het toerusten van vindplekken/toegangen die al in contact zijn met cliënten/inwoners gaat een belangrijke bijdrage leveren aan de bekendheid van- en toegang tot cliëntondersteuning. Een suggestie vanuit het veldonderzoek is om te komen tot een signaleringslijst (“rode vlaggetjes”). Deze kan helpen om in de ‘juiste’ gevallen te wijzen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Een aanbeveling is te komen tot een praktische/handzame signaleringslijst (met werkafspraken voor het vervolg).

Bij het toerusten van vindplekken/toegangen is het van belang dat cliëntondersteuning niet enkel bestaat uit het informeren/adviseren en kortdurend/kort cyclisch ondersteunen van cliënten, maar dat cliëntondersteuning ook kan bestaan uit *het adviseren van de toegangen* zodat deze tijdelijk de rol van cliëntondersteuning kan aannemen. Daarmee ontstaat een krachtig netwerk. Bovendien is dit voor een aantal vindplekken/toegangen van groot belang omdat zij niet snel geneigd zijn om klanten ‘over te dragen’, maar wel gebaat zijn bij de expertise van de cliëntondersteuners.

Deze interprofessionele adviserende rol vraagt van cliëntondersteuners mogelijk een andere benadering en vanuit financiers ruimte voor cliëntondersteuners om deze adviesrol ook in te vullen. Een aanbeveling is om afspraken te maken met de uitvoerders van cliëntondersteuning over de beschikbaarheid voor vragen vanuit andere partijen. Maak zo nodig ook financiële afspraken hierover en monitor de inzet hiervan.

Samengevat: aanbevelingen voor beleid

- *Zorg voor voldoende variatie in cliëntondersteuning. Van formeel tot informeel en van ‘reguliere hulp’ die taken van cliëntondersteuning uitvoert tot ‘volledig onafhankelijke’ cliëntondersteuning.*
- *Maak gebruik van bestaande netwerken/ partners die al actief zijn in de ondersteuning van inwoners in een regio. Zorg ervoor dat deze goed geïnformeerd zijn over de mogelijkheden van cliëntondersteuning en dat zij de cliëntondersteuners kennen. Besteed aandacht aan die partijen die wat verder van leefdomeinen in de zorg afstaan: zij zijn niet automatisch bekend met cliëntondersteuning. Door te werken in een netwerk kan met relatief weinig extra investering veel meerwaarde worden bereikt.*
- *Enkele concrete aanbevelingen om netwerkpartners te faciliteren zijn: het ontwikkelen van een signaleringslijst (“rode vlaggetjes”) en het mogelijk maken (financieel) van collegiaal advies van een cliëntondersteuner aan een andere partner(hulpverlener) in het netwerk.*
- *Breng op lokaal niveau in beeld welke groepen mogelijk baat hebben bij outreachende cliëntondersteuning. Maak daarbij gebruik van kennis die aanwezig is bij lokale partijen in combinatie met openbare databronnen en gegevens van de gemeente en maatschappelijke partners.*
- *Geef cliëntondersteuners de ruimte om buiten kaders te kunnen komen met oplossingen. De cliëntondersteuner staat immers naast de cliënt en moet zich kunnen bewegen tussen de verschillende regels en systemen waarmee een inwoner te maken heeft. Door het zoeken van creatieve oplossingen kan veelal de inwoner goed en snel worden geholpen op een duurzame manier.*

Tot slot: verloop van het onderzoek

Het onderzoek had een exploratief karakter gericht op het identificeren van toegangen en nadere verdieping van outreachende vormen van cliëntondersteuning.

Toegangen in beeld

In het kader van de toegangen hebben we per leefdomein een verkenning gedaan naar mogelijke verwijzers/signaleerders naar cliëntondersteuning. Dit was erop gericht om zoveel mogelijk opties in beeld te krijgen.

Vervolgens hebben we interviews gehouden met partijen en veldexperts die een rol kunnen spelen als toegang.

De vragen stond centraal: 'Welk life-event in combinatie met welk levensdomein (of levensdomeinen) veroorzaakt een mogelijke vraag?', 'Wie signaleert of krijgt deze vraag?', 'Wie levert de ondersteuning?', 'Welke relatie is te leggen met cliëntondersteuning?'

We hebben 40 organisaties en professionals geïnterviewd. In de slotfase van het onderzoek hebben we de uitkomsten, het model: 'wegwijzers naar cliëntondersteuning' voorgelegd en getoetst bij experts uit de verschillende velden en leefdomeinen. Zij hebben op basis van hun kennis en ervaring nog een aantal aanvullingen gedaan.

Outreachende cliëntondersteuning

In overleg met Movisie hebben we tien gemeenten en partijen benaderd om deel te nemen aan interviews op het gebied van outreachende cliëntondersteuning. De bereidheid hiertoe was groot. Een deel van die gesprekken hebben face-to-face plaatsgevonden, een ander deel telefonisch. De uitkomsten van de gesprekken hebben we tijdens een consultatiebijeenkomst voorgelegd aan een deel van de respondenten



Bijlage: tabel wegwijzers naar cliëntondersteuning

Leefdomein	(Toe)leiden	Informereren/ adviseren	Signaleren
Financiën	<i>Thuisadministratie</i>	<i>Uitvaartondernemer Schuldhelpverlener/ bewindvoerder Stadsbank Stichting leergeld Juridisch loket</i>	<i>Bank Voedselbank Energiemaatschappij Zorgverzekeraar Assurantie- tussenpersoon Noodfonds Diaconie Notaris Makelaar Hypotheekverstrekker</i>
Jeugd/gezin	<i>Consultatiebureau Decaan Jeugdbescherming Weekendschool</i>	<i>Mentor Onderwijsconsulent Speciaal onderwijs Jeugdhonk</i>	<i>Onderwijs Kinderdagverblijf/ BSO Leerlingenvervoer Sportvereniging Leerplichtambtenaar</i>
Werken	<i>Participatiecoaches Klantmanagers (gemeenten, UWV)</i>	<i>Taalpunt Vakbond Bedrijfsarts</i>	<i>Werkgevers Werkgever(s) afstand tot arbeidsmarkt</i>
Wonen	<i>Reclassering Vluchtelingenwerk Veilig thuis Migrantenzelforgani- saties</i>	<i>Consulent woningbouw Klusjesdienst woningbouw Huishoudelijke hulp Justitie/ PI</i>	<i>Conciërge/huismeester Postbode Bezorgdienst supermarkt Politie</i>
Gezondheid	<i>Transferverpleegkun- dige Casemanager Ervaringsdeskundige / lotgenotencontact Palliatief zorgteam Sociaal (wijk)team/ Jeugdteam</i>	<i>Huisarts Wijkverpleegkundige Revalidatiecentra Patiëntenvereniging Het juiste loket</i>	
Sociale relaties	<i>Luisterlijn Ouderenadviseur Lotgenotengroepen Vluchtelingenwerk</i>	<i>Inloop/buurthuis (Daklozen)opvang Buurtbedrijf Buddy/maatjesprojecten Slachtofferhulp 50+ beurs</i>	<i>Bezoekwerk ouderen Sportvereniging Buurtsportcoach Vrije tijd activiteiten voor mensen met een aandoening/beperking.</i>