

Lokaal cliëntoverleg: in dialoog met de cliënt



cahier 2

lokaal cliëntoverleg

Lokaal cliëntoverleg: in dialoog met de cliënt

cahier 2

lokaal cliëntoverleg

VOORWOORD

Lokaal cliëntoverleg: met de cliënt rond de tafel !

Lokaal cliëntoverleg is een methodiek om de hulpverlening beter af te stemmen op wat mensen in meervoudige probleemsituaties nodig hebben aan ondersteuning. De dialoog tussen de cliënt en zijn hulpverleners staat centraal. Samen stemmen ze de hulp af op de wensen en de noden van de cliënt. Een lokaal cliëntoverleg moet niet enkel voor de hulpverleners, maar zeker ook voor de cliënt een meerwaarde hebben.

Lokaal cliëntoverleg is vooral aangewezen voor maatschappelijk kwetsbare groepen. Zij worden geconfronteerd met problemen en uitsluiting op verschillende levensdomeinen tegelijk (bv. financiën, huisvesting, opvoeding kinderen, gezondheid, tewerkstelling). Doordat de hulp nog steeds erg versnipperd is, krijgen ze te maken met meerdere hulpverleners en diensten. Als die los van elkaar en enkel vanuit hún invalshoek naar de cliëntsituatie kijken, is er weinig kans op verbetering.

Cliëntparticipatie is een basisprincipe van het lokaal cliëntoverleg. Het is niet voldoende dat de cliënt aanwezig is op het overleg, hij moet ervaren dat hij gerespecteerd én gehoord wordt als een volwaardige deelnemer. Een goede voorbereiding van het overleg met de cliënt is dan ook even belangrijk als het overleg zelf.

Het lokaal cliëntoverleg, kortweg LCO, mag zich ondertussen een vaste waarde noemen in de Limburgse welzijnswereld. De samenwerking tussen het Limburgs Steunpunt OCMW's en de provincie heeft zichtbaar resultaat gehad. Alle 44 Limburgse OCMW's organiseren lokaal cliëntoverleg als hun inwoners daar nood aan hebben. De provincie heeft de afgelopen jaren de OCMW's ondersteund bij het opnemen van de rol van LCO-coördinator en in overleg met hen, ingezet op kwaliteitsbewaking. Een LCO is immers meer dan 'even samenzitten'. Doel is om een dialoog tot stand te brengen tussen de cliënt en zijn hulpverleners en samen een weg uit te stippelen. Zo wil het LCO mensen versterken bij hun deelname aan, toegang tot en keuzes in het maatschappelijk leven.

De LCO-cahiers bundelen de praktijkkennis die op het terrein is opgebouwd. Ze erkennen het baanbrekende werk dat binnen de OCMW's is verzet om van het LCO een dialooggestuurde methodiek te maken. Ze drukken onze waardering uit voor de cliënten die via het LCO hun weg proberen zoeken en voor de vele hulpverleners en diensten die beroep deden op het LCO. Tegelijk zijn de cahiers ook een oproep aan de Vlaamse overheid om de mogelijkheden te creëren om het LCO in de toekomst bedachtzaam en met zorg verder te zetten, nu zij de persoonsgebonden bevoegdheden van de provincies overnemen.

Frank Smeets
Gedeputeerde van welzijn



INLEIDING

'Fladderen,' vroeg de zwaan aan de vlinder, 'hoe doe je dat toch? Dat probeer ik nou zo vaak.'
Hij steeg op van de grond aan de oever van de rivier en probeerde te fladderen, maar het leek nergens op.

'Pas maar op,' zei de vlinder. 'Straks stort je nog neer.'

Mistroostig ging de zwaan weer zitten.

'Ik begrijp er niets van,' zei hij.

'En toch is het heel eenvoudig,' zei de vlinder. Hij fladderde even om de zwaan heen en ging op de top van een grasspriet zitten.

De zwaan liet zijn hoofd in zijn veren zakken en keek somber naar de grond.

'Je moet eerst je gedachten laten fladderen, zwaan,' zei de vlinder. 'Dan pas jezelf.'

De zwaan zweeg. Hij wist niet of hij nu boos zou worden of verdrietig of onverschillig.

'Kijk,' zei de vlinder, 'je denkt aan honing, hm lekkere honing, en dan meteen daarna denk je aan boomschors en dan aan het nijlpaard en dan aan kroos, aan een krukje, aan zand, aan een schaar, aan rozen, het geeft niet wat, als je maar meteen aan iets anders denkt als je ergens aan denkt...'

'Dat kan ik niet,' zei de zwaan, wiens gedachten altijd statig waren alsof zij langs lange lanen schreden en slechts met vaste tussenpozen minzaam knikten naar oude herinneringen.

'Nee,' zei de vlinder. 'Maar je kunt het wel leren.'

En zo, op die warme, wolkeloze dag, aan de oever van de rivier, kreeg de zwaan les van de vlinder. Hij leerde van de hak op de tak te springen, rommelig te zijn, nooit iets zeker te willen weten, maar ook nooit iets over te slaan.

'Iets is niets,' zei de vlinder. 'Dát wel. Maar alles is wel alles.'

'En niets?' vroeg de zwaan.

'Dat zei ik net,' zei de vlinder. 'Dat is iets.'

Er vielen gaten in de gedachten van de zwaan, flarden raakten er los en woeien weg, en tegen het eind van de middag was niet een van zijn gedachten meer statig of recht. Met grote ogen keek hij om zich heen, zijn hart bonsde, en toen de vlinder hem opeens een duw gaf sprong hij op en fladderde hij rond, totdat hij op de grond viel.

'Au,' zei hij. Maar hij lachte.

'Zie je wel!' zei de vlinder. 'Nu kun je misschien nooit meer over de horizon verdwijnen of boven de wolken opstijgen, en ook zul je misschien nooit meer urenlang kunnen doorvliegen. Maar je kunt fladderen!'

Uit 'Langzaam, zo snel als zij konden', door Toon Tellegen, 1990

'Fladderen' ... ja, dat moeten de coördinatoren lokaal cliëntoverleg zeker kunnen!

De kern van een lokaal cliëntoverleg is de dialoog tussen de cliënt en zijn hulpverleners. Deze dialoog op gang brengen vraagt niet alleen een goede regie maar ook een stevige portie 'fladderen'. Het loopt niet altijd mooi volgens plan of heel gestructureerd, neen, soms is het van de hak op de tak of rommelig. Het is niet altijd wat het lijkt, neen, vaak is het onduidelijk of heel anders dan eerst gedacht. En af en toe ontglipt het je of vallen er gaten.



'Fladderen' ... ja, dat hebben al vele coördinatoren lokaal cliëntoverleg geleerd!

Alle Limburgse OCMW's hebben een coördinator lokaal cliëntoverleg. Lokaal cliëntoverleg is bedoeld voor maatschappelijk kwetsbare cliënten met complexe, meervoudige problemen. Lokaal cliëntoverleg wil de cliënt versterken en terug perspectief bieden. De dialoog tussen de cliënt en zijn hulpverleners staat centraal. Samen stemmen ze de hulp af op de wensen en de noden van de cliënt. De coördinator begeleidt dit proces en brengt alle partners en perspectieven samen. Het is een hele uitdaging om dit zorgzaam en kwaliteitsvol te doen.

De functie van LCO-coördinator is een eenmanspositie. Dat maakt de uitdaging nog groter. De bijeenkomsten met andere LCO-coördinatoren, de bijscholingen en reflectiemomenten zijn dan ook een welkome ondersteuning. Coördinatoren wisselen er ervaringen uit, bespreken moeilijke situaties, zoeken samen hoe de LCO-visie in de praktijk kan worden omgezet, enz. Zo is er de voorbije jaren heel wat praktijkkennis ontwikkeld over het lokaal cliëntoverleg.

Met de LCO-cahiers willen we deze kennis delen zodat de ervaringen met het lokaal cliëntoverleg ook anderen inspireren om werk te maken van de dialoog met de cliënt. En hopelijk nodigen de LCO-cahiers je ook uit om te leren 'fladderen' ...

Ontwikkelingsgroep lokaal cliëntoverleg
Limburgs Steunpunt OCMW's (LSO)
November 2017



INHOUD

Voorwoord	5
Inleiding	7
Inhoudstafel	9
De dialoog staat centraal!	10
Wanneer heeft een lokaal cliëntoverleg zin, wanneer niet?	13
Wisselwerking tussen het lokaal cliëntoverleg en de hulpverlening	15
En wat is er nodig om dat te bereiken?	17
Bronnenlijst	21
Colofon	22

Overzicht LCO-cahiers

Cahier 1 Lokaal cliëntoverleg: hoe het begon

Het eerste LCO-cahier vertelt hoe het lokaal cliëntoverleg evolueerde van een werkinstrument binnen maatzorg tot een krachtgerichte methodiek.

Cahier 2 Lokaal cliëntoverleg: in dialoog met de cliënt

DE DIALOOG STAAT CENTRAAL!

Cliëntoverleg, netwerktafels, multidisciplinair overleg, rondetafelgesprekken, ... afstemming van hulpverlening is 'in'. Op zich niet verwonderlijk als je kijkt naar de sterke versnippering in de welzijns- en gezondheidssector.

Cliënten met meervoudige problemen krijgen te maken met meerdere hulpverleners en diensten tegelijk. Allemaal nemen ze één aspect van de cliëntsituatie ter harte: de opvoeding van de kinderen, de huisvesting, de financiën, de gezondheidsproblemen, enz. Sectorale richtlijnen en regelgeving bepalen wat wel tot hun takenpakket hoort en wat niet. Heeft de cliënt ondersteuning nodig die buiten deze opdracht valt, dan wordt er een andere hulpaanbieder bij gehaald. Het gevolg is dat cliënten met meervoudige problemen zich tot meerdere hulpverleners tegelijk moeten wenden om iets aan hun situatie te veranderen. Dit maakt hun situatie soms nóg complexer dan ze al is: wie doet wat, wie bewaakt het overzicht, wie bepaalt wat het dringendst is, wat met vragen die niet in een specifiek vakje te stoppen zijn, enz.

Ook de hulpverleners in deze cliëntsituaties weten vaak niet welke andere diensten betrokken zijn, rond welke problemen ze werken en welke afspraken ze maken met de cliënt. Soms leidt dit tot overlap, in andere situaties wordt er langs elkaar gewerkt. Als hulpverleners los van elkaar en enkel vanuit hún invalshoek naar de cliëntsituatie kijken, is er helaas weinig kans op verbetering.¹

Om hier toch wat afstemming in te brengen, worden alle betrokkenen samengebracht voor een overleg. Handig, snel en efficiënt: ja, toch?

Cliëntoverleg kan en moet volgens ons echter meer zijn dan dat. Lokaal cliëntoverleg is een methodiek om de hulpverlening beter af te stemmen op wat mensen in meervoudige probleemsituaties nodig hebben aan ondersteuning. Het gaat vooral over het op gang brengen van de dialoog tussen de cliënt en zijn hulpverleners. De dialoog moet zorgen voor hulp op maat: hulp die tegemoet komt aan de reële noden van de cliënt en de cliënt terug meer greep geeft op zijn situatie. Dit kan alleen als de cliënt actief betrokken is in het lokaal cliëntoverleg en het globale hulpverleningsplaatje ingevuld wordt in overleg met hem. Dit vraagt heel wat openheid en flexibiliteit van de deelnemers. Het staat haaks op de eerder aanbodgestuurde manier van werken die nog regelmatig opduikt in de praktijk, mede onder druk van het tekort aan mensen en middelen.



¹Zie ook Zoon & Berg-le Clercq (2014): 'Wat werkt in multiprobleemgezinnen?', Nederlands Jeugdinstituut.

Het lokaal cliëntoverleg is dus duidelijk meer dan een oplossing voor een manklopend systeem. Het overleg mag niet herleid worden tot een handig instrument om de verkokering in het aanbod tegen te gaan of de gevolgen ervan zoveel mogelijk te ondervangen. Het is meer dan een zakelijke afstemmingsoefening waarbij alle info samengelegd wordt om er vervolgens een lijst afspraken uit af te leiden. Het proces, het samen nadenken, het zich gehoord en gesteund voelen, de sfeer rond de tafel, enz. zijn minstens even belangrijk als het resultaat, soms zelfs belangrijker ... Een lokaal cliëntoverleg is niet per se mislukt als het geen stevig plan of resem afspraken oplevert.

Het lokaal cliëntoverleg moet niet enkel voor de hulpverleners maar zeker ook (en vooral) voor de cliënt een meerwaarde hebben. Het wil de cliënt versterken en terug perspectief bieden. Dit kan alleen als iedereen rond de tafel de uitgangspunten kent en respecteert. De maatzorgprincipes vormen het kader voor het overleg. Cruciaal is het respect voor de cliënt, zijn verhaal, zijn inzet en beleving. Daarom zetten we binnen het lokaal cliëntoverleg altijd het positieve in de kijker: de krachten van de cliënt, zijn inspanningen om zaken te veranderen, het standhouden in zéér moeilijke omstandigheden, enz. We halen deze krachten naar boven en benoemen ze, ook als ze niet meer zichtbaar zijn voor de betrokkene zelf of zijn omgeving. Dat is niet altijd vanzelfsprekend: door de hardnekkigheid van het armoedekluwen waarin heel wat cliënten verzeild zijn geraakt, door de kwetsbaarheid van deze cliënten in hun contacten met maatschappelijke voorzieningen, door de oordelen waarmee ze geconfronteerd worden, door de gevoelens van machteloosheid bij zowel hulpvragers als hulpverleners.

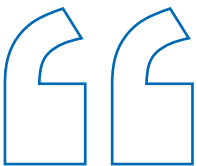
Soms dreigt het uitzichtloze de bovenhand te krijgen ... Ook dan gaan we op zoek naar wat mensen bezighoudt, waar ze energie uit halen om ondanks alles voort te doen, wat voor hen een verschil kan maken. Dit wil niet zeggen dat problemen, bezorgdheden of twijfels niet benoemd mogen worden op een lokaal cliëntoverleg. Het veronderstelt wel dat deze thema's vooraf al aan bod zijn gekomen in de individuele hulpverleningscontacten en grondig zijn doorgepraat als voorbereiding op het overleg. Het kan niet dat de cliënt er daar voor het eerst over aangesproken wordt. Zo geven we de dialoog een reële kans.

Om dezelfde reden zullen we op het overleg zelf geen grote knopen doorhakken of ingrijpende beslissingen nemen (bv. plaatsing van kinderen, residentiële opname). Deze onderwerpen komen wel ter sprake en de aanwezigen geven hun visie. Op basis daarvan wordt afgesproken wie dit onderwerp verder opneemt met de cliënt. Zo willen we voorkomen dat de cliënt op het overleg onder druk moet beslissen, mogelijk overdonderd door de eensgezindheid of de stelligheid waarmee de hulpverleners een interventie verdedigen. De cliënt moet zich op elk moment vrij voelen om vragen te stellen of opmerkingen te maken.



Het lokaal cliëntoverleg mag geen rechtbank worden waar cliënten op de rooster worden gelegd of zich moeten verantwoorden ten aanzien van de aanwezige hulpverleners. Alleen al door hun positie zijn de hulpverleners de sterkste partij op het overleg. Ze zijn ook in de meerderheid. Het is niet de bedoeling deze overmacht te gebruiken om beslissingen te forceren of zaken door te duwen. Bedoeling is te komen tot een gezamenlijk gesprek waarin keuzes en drijfveren, maar ook zorgen en moeilijkheden open besproken kunnen worden.

Van de LCO-coördinator verwachten we dus duidelijk meer dan het vergadertechisch in goede banen leiden van het gesprek. Via het lokaal cliëntoverleg werken we aan een dialooggestuurde hulpverlening waarbij in samenspraak en met inbreng van alle perspectieven een traject wordt uitgestippeld. Het begeleiden van dit proces, het naar voren brengen van de verschillende perspectieven en het zoeken naar gemeenschappelijkheden: ook daarin ligt een belangrijke taak voor de LCO-coördinator. Doordat cliënten een zwakkere positie bekleden en vaak op verschillende domeinen afhankelijk zijn van hulpverlening, blijft het lokaal cliëntoverleg een delicaat gegeven. Hier alert voor zijn en zorgen dat ieders stem gehoord wordt, is eveneens een opdracht voor de coördinator.



Uit een interview met een LCO-coördinator:

“Je moet heel goed kunnen duiden wat kan en wat niet kan, dat je geen dwingende dingen kunt op een LCO, dat je geen nieuwe dingen moogt aanbrengen ... maar je moet ook weten vanwaaruit mensen soms die vraag stellen. (...) Je mag niemand verliezen, in geen enkel verhaal. Je moet zowel met de directeur van de bouwmaatschappij, de jeugdrechter, de huisarts of psychiater als met cliënten kunnen omgaan. Je mag in de loop van het verhaal niemand verliezen maar je moet toch op uw strepen kunnen staan.”

Door de dialoog tussen de cliënt en zijn hulpverleners centraal te stellen, zorgen we niet alleen voor meer hulp op maat voor die ene cliënt maar richten we ons ook tot het aanbod en het beleid in het algemeen. Het lokaal cliëntoverleg wil een motor zijn voor een versterkende en verbindende hulpverlening. Dit betekent dat er tijdens het overleg ook aandacht is voor structurele en dossieroverschrijdende knelpunten. Deze knelpunten worden gebundeld en gesignaleerd zodat ook op een breder politiek-maatschappelijk niveau veranderingen op gang gezet kunnen worden (bv. het tegengaan van vooroordelen, betere toegankelijkheid van voorzieningen, beïnvloeden van regelgeving).

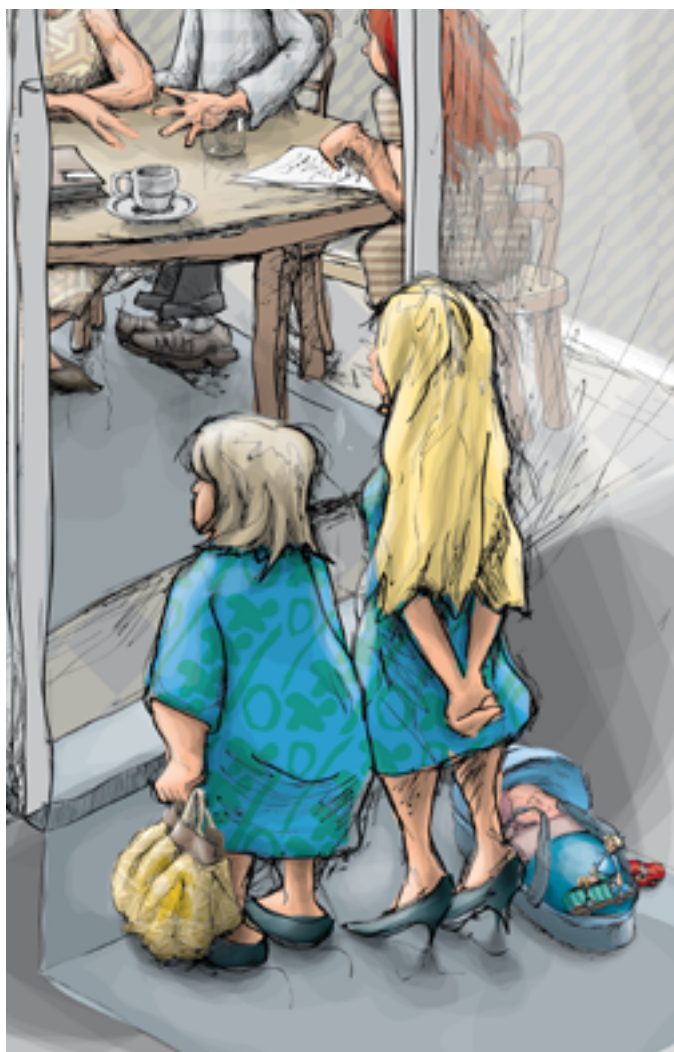


WANNEER HEEFT EEN LOKAAL CLIËNTOVERLEG ZIN, WANNEER NIET?

Een lokaal cliëntoverleg is niet niks ... het is voor cliënten een hele stap om naar zo'n overleg te komen en rond de tafel te zitten met al hun hulpverleners. In tegenstelling tot hulpverleners zijn cliënten het niet gewend om te vergaderen en zeker niet als het over hun persoonlijke situatie gaat. Ondanks deze 'delicaatheid' hebben we de afgelopen jaren ervaren dat een lokaal cliëntoverleg versterkend en verbindend kan werken en tot een meer dialooggestuurde hulpverlening kan leiden. Voorwaarde is wel dat iedereen rond de tafel de uitgangspunten en spelregels respecteert.

Gezien het doel en de delicaatheid ervan ben je best terughoudend in het gebruik van het lokaal cliëntoverleg. Het is geen instrument om zomaar even in te zetten bij elke vraag of onduidelijkheid. 'Baat het niet, dan schaadt het niet' is hier niet van toepassing!

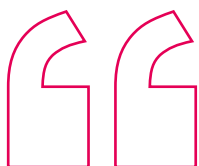
De belangrijkste vraag bij het overwegen van een lokaal cliëntoverleg is of er een meerwaarde is voor de cliënt. Kan het samenroepen van alle betrokkenen de cliënt ondersteunen of terug meer perspectief geven? Het lokaal cliëntoverleg houdt bijna altijd ook een meerwaarde in voor de hulpverleners maar dat op zich is onvoldoende. Het dient niet om snel allerlei info te verzamelen, een dossier te vervolledigen of frustraties kwijt te raken. Bedoeling is dat cliënt en hulpverleners met elkaar in gesprek gaan.



Een lokaal cliëntoverleg heeft bijgevolg enkel zin als een open en constructief gesprek mogelijk is, als er reële ruimte is om alternatieven af te wegen en keuzes te maken, als er voor de partijen rond de tafel enige beslissingsruimte is en als er een gezamenlijk traject uitgestippeld kan worden.

Een lokaal cliëntoverleg werkt versterkend en verbindend als:

- de cliënt ervaart dat er oprecht naar hem wordt geluisterd
- de cliënt ervaart dat er 'met' hem in plaats van 'over' hem gesproken wordt
- het perspectief van de cliënt een plek krijgt naast de inbreng van de hulpverleners
- de cliënt zich gesteund voelt door de aanwezigen
- de cliënt meer inzicht krijgt in zijn situatie en de hulpverlening
- het proces hem sterker maakt en terug greep doet krijgen op zijn situatie
- hij mee kan beslissen over het hulpverleningstraject
- dat traject niet langer bepaald wordt door de veelheid aan problemen maar de cliënt zelf kan bepalen waar wordt op ingezet
- ...



Reacties van cliënten na afloop van het overleg:

“Het loopt goed. Ik apprecieer dat iedereen zijn mening deelt, soms moeilijke boodschappen maar in mijn belang.”

“LCO moet blijven bestaan voor de mensen omdat er ook naar hen geluisterd kan worden of bij vragen, dat je er onmiddellijk antwoord op krijgt.”

“Ik ben gekomen omdat dan al onze hulpverleners bij elkaar zijn en goed op de hoogte zijn”

“Ik kom naar deze vergadering omdat het hulp kan bieden aan mijn situatie en beter zicht op wie wat betekent voor mij.”

Een wondermiddel is het lokaal cliëntoverleg niet. Sommige vragen kunnen niet 'opgelost' worden door het bijeenroepen van een overleg. Soms zijn situaties zo conflictueus of is het vertrouwen zo broos dat het weinig zinvol is de cliënt en zijn hulpverleners in groep samen te brengen. Dan kan beter eerst bilateraal of in beperkte groep overlegd worden.

Conclusie: bij elke aanvraag voor een lokaal cliëntoverleg dienen we grondig af te wegen of een cliëntoverleg op dat moment het meest gepaste en aangewezen antwoord is voor de situatie die zich aandient.



WISSELWERKING TUSSEN HET LOKAAL CLIËNTOVERLEG EN DE HULPVERLENING

Hoe verhouden het lokaal cliëntoverleg en de hulpverlening zich tot elkaar? Misschien eerst even zeggen dat het lokaal cliëntoverleg geen nieuw aanbod creëert maar wel de bestaande voorzieningen beter laat (samen)werken voor en met mensen in meervoudige probleemsituaties. Op die manier draagt het lokaal cliëntoverleg bij tot het garanderen van de sociale grondrechten voor iedereen, met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare groepen.

Het lokaal cliëntoverleg staat niet los van de hulpverlening. Het zijn geen gescheiden werelden. Integendeel, tijdens een lokaal cliëntoverleg wordt zichtbaar welke hulpverleners en diensten betrokken zijn bij de cliënt. Doordat iedereen samen rond de tafel zit, is dit vaak een eyeopener, zowel voor de cliënt als de hulpverleners: ‘amai, zoveel diensten betrokken ...’

Wie het gesprek volgt, zal bovendien snel merken wie sterk betrokken is, waar er intense contacten zijn en hoe het overleg is voorbereid. Op het lokaal cliëntoverleg krijgt ‘de hulpverlening’ als het ware een gezicht.

Net zoals de lopende hulpverleningscontacten zich weerspiegelen in het overleg, beïnvloedt het lokaal cliëntoverleg ook de hulpverlening. Daar zit meteen een groot stuk van de delicateit: wat zich rond de tafel afspeelt, kan lang blijven nazinderen, en dit zowel in positieve als in negatieve zin. Iedereen op het overleg wordt als het ware ‘besmet’ door de sfeer rond de tafel en de afspraken die er gemaakt worden. Dat kan versterkend werken, bijvoorbeeld als men ziet hoe de cliënt het woord neemt, hoe een hulpverlener het overleg heeft voorbereid met de cliënt en er daardoor een goed gesprek ontstaat of als men door het overleg kan zien hoeveel inspanningen de cliënt doet om afspraken na te komen. Het kan echter ook lastig zijn, bijvoorbeeld als er geen eensgezindheid of veel negativiteit is rond de tafel. Op zo’n momenten is het helpend als de coördinator of een andere deelnemer benoemt wat hij ziet gebeuren.



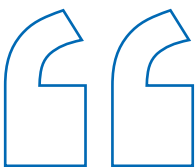
Een lokaal cliëntoverleg is iets anders dan een begeleidingsgesprek. Niet alles wat in de individuele contacten met de cliënt besproken wordt, moet op het overleg komen. Wat op een lokaal cliëntoverleg bekeken wordt, is of de cliënt ergens met zijn vragen terecht kan, of de voorziene hulp tegemoetkomt aan de noden van de cliënt en voldoende rekening houdt met zijn reële levensomstandigheden, of de gemaakte afspraken haalbaar zijn, of de cliënt en de hulpverleners geconfronteerd worden met structurele knelpunten, enz. Via de voorbereiding wordt dit geconcretiseerd en krijgt de agenda van het overleg vorm.

Het lokaal cliëntoverleg komt niet in de plaats van de hulpverlening, het neemt niets over. Na het overleg lopen de hulpverleningscontacten verder. Het werk zit er immers niet op als het overleg gedaan is. Integendeel, de afspraken van het lokaal cliëntoverleg geven aan welke stappen er verder ondernomen zullen worden en wie dat op zich zal nemen. Het kan een verderzetting zijn van de lopende begeleiding, eventueel met extra aandachtspunten. In andere situaties wordt beslist om bijkomende hulp op te starten of de cliënt door te verwijzen naar andere diensten. Soms is de afspraak dat de ondersteuning gedeeltelijk wordt afgebouwd of stopgezet.

Voor de deelnemers fungeert het lokaal cliëntoverleg als een 'levende sociale kaart': ze leren er andere diensten kennen, ze komen er nieuwe projecten op het spoor, ze krijgen duidelijker zicht op de werking van andere organisaties, ze kunnen beter inschatten wie baat heeft bij het aanbod van andere diensten, ze vinden er partners om gezamenlijke projecten op te zetten, enz. Hoewel dit niet het doel is van het lokaal cliëntoverleg, is het duidelijk dat dit de hulpverlening ten goede komt.

Doorgaans blijft het niet bij één lokaal cliëntoverleg. Integendeel, in de meeste cliëntsituaties worden meerdere LCO's georganiseerd. Vaak beslissen de deelnemers al tijdens het overleg om later opnieuw samen te komen. Ook cliënten vragen soms expliciet een opvolgvergadering om samen te evalueren hoe het loopt. De opeenvolgende LCO's zorgen voor een 'rode draad' in het hulpverleningstraject. Ze zetten een proces in gang dat verder reikt dan de gemaakte afspraken en de overlegmomenten overstijgt. Doorheen dit proces krijgt de dialoog tussen de cliënt en zijn hulpverleners stilaan vorm. In het begin zijn de gesprekspartners vaak afwachtend. Als zij ervaren dat er respect en openheid is voor ieders perspectief, kan de dialoog groeien. Dat is de basis om samen lijnen uit te zetten en de nodige ondersteuning te voorzien. Het lokaal cliëntoverleg ontslaat hulpverleners niet van hun opdracht om goede hulp te bieden, in samenspraak en afstemming met de cliënt en collega-hulpverleners.

Algemeen gesproken kan je doorheen de LCO's veel leren over onze hulpverlening: hoe de hulpverlening georganiseerd wordt, hoe maatschappelijke tendensen beleid en praktijk beïnvloeden, hoe nieuwe ontwikkelingen zich verspreiden, hoe ietwat gedurfde initiatieven voor een frisse wind zorgen ... maar ook hoe teveel geloof in structuren en procedures hulp-op-maat kan hypothekeren of hoe structurele uitsluitingsmechanismen de toegang bemoeilijken. Ook al focust het lokaal cliëntoverleg op de situatie van één cliënt, op de achtergrond spelen heel wat andere factoren. Voor de LCO-coördinatoren is dit een extra dimensie waar ze mee aan de slag gaan.



Niels is een jongeman van 27 jaar met een mentale beperking. Hij staat onder voorlopige bewindvoering. Zijn ouders trachten zo goed als mogelijk voor Niels te zorgen. Omdat de ouders de zorg niet alleen kunnen dragen, gaat Niels 3 x per week naar een dagcentrum. Hij heeft hiervoor een goedkeuring vanuit de nieuwe regelgeving rond persoonsvolgende financiering.

Tijdens het laatste LCO brengen de ouders ter sprake dat ze bezorgd zijn over de toekomst. Waar kan Niels terecht als zij er niet meer zullen zijn?

De ouders melden op het overleg dat ze ervan overtuigd waren dat Niels reeds jaren ingeschreven was in een begeleide woonvorm. Maar dit blijkt door de nieuwe wetgeving niet meer zo te zijn. Ze kunnen de vraag wel stellen maar zullen niet meteen een concreet antwoord krijgen omdat de nood zich nu nog niet stelt.

Het zou de ouders nochtans veel rust brengen mochten ze nu al weten dat Niels ergens terecht kan als zij er niet meer zijn.



WAT LEVERT EEN LOKAAL CLIËNTOVERLEG OP?

Wat verwachten deelnemers van een lokaal cliëntoverleg? Wanneer is het voor hen de moeite waard geweest? Wat moet het resultaat zijn: een volledig uitgewerkt hulpverleningsplan, een lijstje afspraken over wie-wat-waar, het bannen van alle onduidelijkheden en twijfels, de cliënt die meestapt in het plan van de hulpverleners? Of loont het ook de moeite als er een open gesprek is over de situatie van de cliënt, als de cliënt zich gehoord en gesteund voelt, als het overleg het voorzichtig opgebouwde vertrouwen heeft kunnen versterken?

Uit een interview met een LCO-coördinator over de competenties die een coördinator nodig heeft:



“Aandacht hebben voor het procesmatige en niet enkel de focus leggen op het oplossingsgerichte ... dat is iets waar ik als coördinator zelf een evolutie in gemaakt heb, want in het begin had het oplossingsgerichte veel meer de bovenhand dan nu. Nu zal ik meer de combinatie maken. Door dit zo te doen, ontstaat er meer dynamiek op het overleg.”

Lokaal cliëntoverleg is geen wondermiddel. We merken soms dat deelnemers, zowel hulpverleners als cliënten, verwachten dat het voor dé oplossing of grote doorbraak zal zorgen. Helaas, zo werkt het meestal niet. Meer nog, als mensen met zo'n hoge verwachtingen komen, zorgt dat rond de tafel voor heel wat druk: om knopen door te hakken, om 'voortgang' te forceren, om de cliënt mee te krijgen, enz. De kracht van de methodiek ligt juist in het proces dat op gang wordt gebracht, zowel bij de hulpverleners als bij de cliënt. Elk proces heeft tijd nodig om te groeien.

Een lokaal cliëntoverleg kan de lopende hulpverlening een boost geven. Het overleg kan er toe bijdragen dat het verhaal van de cliënt terug meer in the picture komt, het kan helpen om samen lijnen uit te zetten, het kan zaken verduidelijken en voor meer wederzijds begrip zorgen, het kan helpen om tot een goede taakverdeling te komen, het kan zorgen voor meer gedeelde zorg in concrete situaties, enz.



Maar wat het effectief oplevert, hangt van verschillende factoren af. Om het potentieel van een lokaal cliëntoverleg ten volle te benutten en de kans op resultaat te vergroten, dien je rekening te houden met volgende aspecten:

- de voorbereiding van het overleg met de cliënt: inhoud vooraf doorpraten, agenda en samenstelling in overleg met cliënt
- de individuele hulpverleningsrelaties van de cliënt met de aanwezige hulpverleners: al dan niet goede verstandhouding, vertrouwen, frequentie van contacten, pas opgestart of reeds meerdere contacten, eventuele conflicten, enz.
- de betrokkenheid en inspraak van de cliënt doorheen het hele proces
- de aanwezigheid van een sterke spilfiguur en/of vertrouwenspersoon
- het doel van dit specifieke overleg: helder voor iedereen, gedeeld door iedereen
- de openheid rond de tafel om het gesprek aan te gaan
- de aanwezigheid van een neutrale coördinator die de dialoog ondersteunt en de spelregels bewaakt
- ...

‘De mate van vooruitgang hangt af van de lat waarmee je meet’, zo staat te lezen in het draaiboek van Thuiscompagnie. Thuiscompagnie is een samenwerkingsverband tussen de provincie Limburg en de Limburgse Diensten Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg. Thuiscompagnie maakt gezinszorg toegankelijk voor kwetsbare gezinnen met kinderen. De verzorgenden komen aan huis en bieden praktische ondersteuning. Ze helpen het evenwicht herstellen tussen draaglast en draagkracht. De verzorgenden zijn een bondgenoot voor het gezin, niet met een wijzend vingertje, maar met concrete hulp in kleine, dagdagelijkse dingen die evident lijken, maar dat voor gezinnen in armoede vaak niet zijn.

Als je maatschappelijk kwetsbare cliënten ondersteunt, is het goed om stil te staan bij de ‘lat’ waarmee je werkt.²



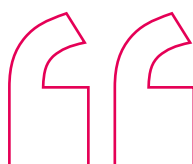
“De kans is groot dat de inspanningen die maatschappelijk kwetsbare gezinnen doen, niet worden gezien. Er gebeurt heel veel in deze gezinnen. Er zijn, een schouderklop, een luisterend oor, familieleden helpen, enz. brengt bijvoorbeeld veel teweeg, maar is voor buitenstaanders niet altijd zichtbaar. Daarenboven moet je voor ogen houden dat mensen altijd iets hebben bijgeleerd, zelfs als het dreigt mis te lopen. Neem de punten die het gezin belangrijk vindt als maatstaf om te kijken naar het proces dat is afgelegd. Verkijk je niet op de ‘ideale’ normen die, gezien de omstandigheden, niet haalbaar zijn voor het gezin. Kijk daarentegen naar de punten die samen met het gezin afgesproken zijn en waar het gezin achter staat. Het gaat dan over uitdagingen die voor het gezin betekenis hebben. (...)

Om vooruitgang te zien, moet je anders kijken en focussen op het positieve en de krachten die zich ontwikkelen. Een kleine stap vooruit kan voor het gezin veel inspanning hebben gekost. Voor buitenstaanders die zelf nauwelijks moeite moeten doen om die stap te zetten, kan dat resultaat miniem lijken. Je mag m.a.w. de omstandigheden waarin de verandering plaats vindt niet uit het oog verliezen.”



Soms is het resultaat van een lokaal cliëntoverleg dat duidelijk wordt wat prioritair is en wat niet. Dat betekent dat bepaalde levensdomeinen op de achtergrond komen te staan omdat andere dringender zijn. De veelheid aan problemen maakt zo'n rangorde noodzakelijk. Van de hulpverleners die actief zijn rond de minder prioritaire punten wordt geduld en begrip gevraagd. Dat is niet altijd gemakkelijk. Hun inbreng wordt tijdelijk on hold gezet, niet omdat hun expertise of werkterrein in vraag wordt gesteld, wel omdat de meervoudige problematiek de hulpverlening dwingt om stapsgewijs te werk te gaan.

Je mag immers niet verwachten dat mensen op alle domeinen tegelijk stappen kunnen ondernemen, dat is niet realistisch. Het stabiliseren van de situatie kan soms ook een waardevolle doelstelling van de hulpverlening zijn. Het lokaal cliëntoverleg zal dan vooral ingezet worden om stabiliteit en continuïteit te garanderen en de hulp af te stemmen op wat de cliënt op dat moment nodig heeft. Om dat te bereiken, is het belangrijk dat iedereen zich achter deze doelstelling kan scharen en met realistische verwachtingen naar het overleg komt. Soms zijn de verwachtingen zo hooggespannen dat stabiliteit niet ervaren wordt als een resultaat, laat staan een positief resultaat.



Voor het gezin Claes zijn de afgelopen jaren al meerdere LCO's georganiseerd. Tijdens het volgende opvolgoverleg zal het gaan over de moeilijke financiële situatie, de kinderen en de huisvesting van het gezin. De sociale huisvestingsmaatschappij heeft de dienst preventieve woonbegeleiding van het CAW ingeschakeld omdat er veel klachten zijn over het onderhoud van het huis en de tuin. De huisvestingsmaatschappij heeft hen 3 maanden de tijd gegeven om een aantal zaken op te ruimen.

Het overleg wordt echter volledig gedomineerd door de zorg om de jongste dochter. Recent heeft de consulent van de Jeugdrechtsbank samen met het meisje en haar gezin een melding gedaan bij het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling en de politie naar aanleiding van enkele voorvallen. Het is nog niet duidelijk wat er nu verder zal gebeuren vanuit het Vertrouwenscentrum en de politie. Het gezin heeft ook veel vragen rond de aanpak van het meisje en de andere kinderen van het gezin.

Omwille van deze gebeurtenissen wordt aan de sociale huisvestingsmaatschappij gevraagd om het gezin meer tijd te geven voor de opruim en de deadline uit te stellen. De huisvestingsmaatschappij stemt hiermee in en geeft het gezin meer tijd.



Bij de start van het lokaal cliëntoverleg was er de verwachting dat het overleg zou leiden tot een vermindering van het aantal hulpverleners in één cliëntsituatie. Helaas, doorheen de jaren hebben we ervaren dat versnippering en verkokering hardnekkige verschijnselen zijn. Meer nog, het gebrek aan mensen en middelen en het tekort aan capaciteit in diverse sectoren verhogen de druk op hulpverleners en doet hen terugplooiën op hun 'core business'.

We zien vandaag nog steeds grote overlegtafels waar voor elk probleem of thema een andere dienst aanwezig is. Soms gaat het over meer dan 8 hulpverleners in één gezin ...

Hoe goedbedoeld ook, de realiteit is dat ze allemaal, gedurende een strikt afgebakende periode een stukje van de problematiek proberen oplossen. Hoe kan dit aanbod tegemoetkomen aan de chaos en complexiteit waarin mensen met meervoudige problemen leven als telkens maar één aspect wordt opgepikt? Hoe kan deze hulp een duurzaam antwoord bieden op de vaak hardnekkige problemen als de beschikbare tijd zo beperkt is? Breukmomenten en hiaten lijken onvermijdbaar als het aanbod zo afgemeten is en hulpverleners zo begrensd worden in hun handelen ...

Het lokaal cliëntoverleg kan hier een rol in spelen als rond de tafel afdwingbare afspraken gemaakt kunnen worden over de noodzakelijke hulp in die cliëntsituatie. Wat is nodig om de meest prioritaire problemen op te vangen? Welke hulp kan tijdelijk on hold gezet worden? Waar kan de versnipperde inzet vanuit diverse diensten vervangen worden door de inzet van één generalistische hulpverlener die de nodige tijd en ruimte krijgt om in het gezin aan de slag te gaan?³ Het huidige klimaat laat niet onmiddellijk grote wijzigingen op dit vlak verwachten.

Integendeel, de huidige schaarste aan mensen en middelen binnen de welzijnssector doet medewerkers eerder terugplooiën op hun kernopdrachten waardoor de versnippering versterkt wordt. Toch zien we hier en daar hoopvolle signalen, waar bijvoorbeeld projectmiddelen gebruikt worden om generalistische hulpverleners in te zetten die gedurende een langere periode gezinnen outreachend kunnen ondersteunen.



³ Zie ook Raeymaeckers, Dingenen en Van Cauwenbergh (2016): 'Sociaal werkers en armoede. Geen succes zonder generalisten', Sociaal.net, 25/04/2016.

BRONNENLIJST

Nys K. & Engelen M. (2014) Draaiboek Thuiscompagnie. Versterkende en verbindende gezinszorg in kwetsbare gezinnen, provincie Limburg.

Raeymaeckers P., Dingenen D. en Van Cauwenbergh L. (2016), Sociaal werkers en armoede. Geen succes zonder generalisten, geraadpleegd via <https://sociaal.net/analyse-xl/sociaal-werkers-en-armoede/>.

Vandenbempt K. & Engelen M. (2017), Lokaal cliëntoverleg: hoe het begon, LCO-cahier 1, Limburgs Steunpunt OCMW's i.s.m. provincie Limburg.

Zoon M. & Berg-le Clercq T. (2014), Wat werkt in multiprobleemgezinnen?, Nederlands Jeugdinstituut, Utrecht.

COLOFON

Uitgave

Limburgs Steunpunt OCMW's in samenwerking met provincie Limburg

Tekst

Katrien Vandenbempt en Mieja Engelen (provincie Limburg, directie Mens, S-ement - dienst voor sociale verbinding) in samenwerking met Cindy Roovers (OCMW Halen), Danielle Claes (OCMW Beringen), Gaby Tulleners (OCMW Lanaken), Hilde Jans (OCMW Maasmechelen), Hilde Vandepuut (OCMW Hasselt), Inge Halinec (OCMW Heusden-Zolder), Linda Vandermeeren (OCMW Sint-Truiden), Marcia Jansen (OCMW Genk), Sarah De Vos (OCMW Hoeselt) en Vanja Van Rompay (OCMW Genk).

Vormgeving en illustraties

Jan Beulen, provincie Limburg, Informatie en communicatie, Grafische producties

Drukwerk

Provincie Limburg, Directie Facilitair Beheer, printkamer

Wettelijk depotnummer

D/2017/5.857/028

Met dank aan

Alle Limburgse OCMW's die lokaal cliëntoverleg organiseren, alle LCO-coördinatoren die de methodiek hebben helpen ontwikkelen, alle cliënten die via het lokaal cliëntoverleg hun weg proberen zoeken en alle hulpverleners en diensten die de afgelopen jaren beroep deden op het lokaal cliëntoverleg.

Lokaal cliëntoverleg:
in dialoog met de cliënt

cahier 2

lokaal cliëntoverleg