

Lokaal cliëntoverleg: hoe het begon



cahier 1

lokaal cliëntoverleg

Lokaal cliëntoverleg: hoe het begon

cahier 1

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...'

'Dan 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 urenleng 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

De wieg: maatzorg in het OCMW van Genk	8
De eerste levensjaren van het lokaal cliëntoverleg	9
Een stevige groeischeut: het LSO en de provincie Limburg promoten het LCO	10
Provinciale Welzijnsconferentie rond 'multiproblemegezinnen' in 2000	10
Het Limburgs Steunpunt OCMW's als draagvlak en partner	12
De ontwikkelingsgroep lokaal cliëntoverleg	13
Inhoudelijke ontwikkelingen in de welzijnssector zetten LCO-model op scherp	16
Naar een dialooggestuurd cliëntoverleg	16
Van maatzorg naar empowerment	17
Besluit	20
Bronnenlijst	21



DE WIEG: MAATZORG IN HET OCMW VAN GENK

Het lokaal cliëntoverleg (kortweg LCO) is ontstaan vanuit maatzorg, een methodiek voor het begeleiden van kansarmen. De maatzorgmethodiek werd begin jaren '90 ontwikkeld door Tine Van Regenmortel (HIVA-KULeuven) in het OCMW van Genk. Samen met de medewerkers van de sociale dienst werden een aantal basisprincipes en instrumenten uitgewerkt voor de hulpverlening aan gezinnen in kansarmoede. Aanleiding was de vaststelling dat de hulpverlening er, ondanks veel goede wil en extra inspanningen, niet in slaagt om deze gezinnen uit hun armoedekluwen te halen. Maatzorg zet sterk in op de relatie tussen hulpvrager en hulpverlener zonder evenwel de bredere maatschappelijke context uit het oog te verliezen. Om de hulpverleningsrelatie te versterken en meer hulp op maat te bieden, werden 5 maatzorgprincipes en 2 instrumenten uitgewerkt.

De 5 maatzorgprincipes zijn:

1. positieve hulpverlening
2. integrale hulpverlening
3. participatie
4. gestructureerde hulpverlening
5. gecoördineerde hulpverlening

Deze principes staan niet los van elkaar, maar vormen één geheel. Positieve hulpverlening is bewust het eerste principe. Een basishouding van respect en erkenning voor de cliënt en zijn leefwereld is noodzakelijk om de andere maatzorgprincipes waar te kunnen maken.

De 2 instrumenten zijn het maatplan en het lokaal cliëntoverleg. Het maatplan ondersteunt hulpverleners om gestructureerd en integraal te werken.

Het lokaal cliëntoverleg werd ontwikkeld om het principe van gecoördineerde hulpverlening concreet te maken. Deze overlegvorm situeert zich op het niveau van de individuele hulpverlening en is cliëntgebonden. Het is een overleg op maat van de cliënt met enkel personen rond de tafel die de cliënt daadwerkelijk kent. Andere belangrijke elementen van het overleg zijn: een duidelijke spilfiguur, het maatplan, een goede taakverdeling, de mogelijkheid van follow-ups en last but not least, de functie van LCO-coördinator. De coördinator organiseert en ondersteunt het cliëntoverleg, is alert voor dossieroverschrijdende en structurele knelpunten en gaat beleidsgericht te werk met deze informatie.

Het lokaal cliëntoverleg is dus een instrument binnen de bredere maatzorgmethodiek. De maatzorgprincipes vormen de basis van het overleg. Je zal dit ook merken in het draaiboek: de 5 principes zijn doorheen de jaren onze leidraad geweest om samen met LCO-coördinatoren, deelnemers en cliënten(vertegenwoordigers) het LCO verder uit te werken, te evalueren en bij te sturen, waar nodig.

En hoewel we deze principes ook nu nog - bijna 20 jaar later - ervaren als waardevolle en bruikbare reflectie-instrumenten, hebben we van kortbij de verdere evolutie van maatzorg gevolgd. Het empowerment-denken, zoals uitgewerkt in de reflectie- en methodenboeken van Bind-Kracht, zorgt voor nieuwe accenten en vraagt nog explicieter aandacht voor de participatie van mensen in armoede, de krachten van cliënten en de structurele dimensie van armoedebestrijding. Verbindend en versterkend werken wordt het centrale uitgangspunt ... ook voor het LCO een stevige uitdaging en een boeiende inspiratiebron!



DE EERSTE LEVENSJAREN VAN HET LOKAAAL CLIËNTOVERLEG

De wetenschappelijke evaluatie van de beginjaren van het lokaal cliëntoverleg (1992-1994) zet het potentieel van het instrument in de kijker.

Een greep uit de bevindingen, op basis van 64 overlegmomenten rond 34 cliënten:

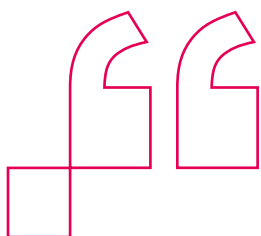
- in deze periode is de cliënt zelden zelf aanwezig op het overleg, het LCO wordt wel met hem voorbereid en na afloop wordt er teruggekoppeld
- een LCO levert zowel voor de cliënt als voor de hulpverleners heel wat voordelen op
- het LCO leidt volgens de deelnemers tot een duidelijke strategie en taakverdeling
- de deelnemers komen uit allerlei organisaties in de welzijns- en gezondheidssector, zijn enthousiast en zelden afwezig
- een LCO is tijdsintensief maar werkt op lange termijn tijdsbesparend
- de functie van LCO-coördinator heeft een duidelijke meerwaarde op voorwaarde dat de coördinator neutraal is, d.w.z. niet betrokken als hulpverlener bij de cliënt
- door zijn neutrale positie draagt de coördinator bij tot de kwaliteit van het LCO
- met de cliënt kan afgesproken worden om bepaalde informatie niet te delen, dit doet geen afbreuk aan de zinvolheid van het overleg
- door het LCO kunnen hulpverleners de verantwoordelijkheid voor armoededossiers delen en problemen vroegtijdig detecteren
- de positieve ervaringen met het LCO komen het imago van het OCMW ten goede

De onderzoekers merken wel op dat het LCO kadert binnen een duidelijke visie op armoede, armoedebestrijding en hulpverlening. Ze stellen vast dat niet alle deelnemers deze visie kennen. Om van een lokaal cliëntoverleg te kunnen spreken, is het nochtans cruciaal dat de maatzorgprincipes binnen het overleg gerespecteerd worden. Dit is niet enkel een opdracht voor de betrokken hulpverleners maar ook voor beleidsmakers, directeurs en leidinggevenden.

De eindbalans na 2 jaar is duidelijk positief. Alle betrokkenen zijn ervan overtuigd dat het LCO een meerwaarde betekent voor de hulpverlening aan kansarmen.

De publicatie van het maatzorgboek in 1996 zorgt ervoor dat het model van het lokaal cliëntoverleg zijn weg vindt naar andere OCMW's. In Limburg volgen al gauw Heusden-Zolder, Maasmechelen en Hasselt. Daarbuiten starten o.a. de OCMW's van Leuven en Oostende met het organiseren van lokaal cliëntoverleg.

In 2010 interviewden we Gerd Olaerts (OCMW Genk) en Lutgart Agten (OCMW Heusden-Zolder). Begin jaren '90 stonden zij mee aan de wieg van het lokaal cliëntoverleg in hun OCMW. Aan de vooravond van hun pensioen blikten ze terug op deze beginperiode:



“Stilaan kwam het besef ‘wij praten wel met elkaar maar de cliënt zelf weet van niks; zo komen we nog geen stap vooruit’. Waarom gaan we niet gericht samenzitten met de hulpverleners die betrokken zijn bij die cliënt? Dat de cliënt daar ook moest bij zijn, was toen nog niet aan de orde. We vonden wel dat hij het moest weten. Gaandeweg vonden wij als LCO-coördinatoren dat we de cliënt toch wel misten aan de tafel.”

(Gerd Olaerts)

“Het vertrok van de nood aan coördinatie in die gezinnen omdat er vaak ook andere diensten betrokken waren. We waren er ons toen al van bewust dat coördinatie een taak is van het OCMW en dus besloten we gecoördineerd cliëntoverleg op te starten.”

(Lutgart Agten)

EEN STEVIGE GROEISCHEUT: HET LSO EN DE PROVINCIE LIMBURG PROMOTEN HET LCO

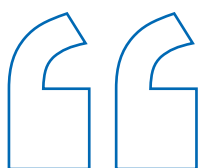
Provinciale Welzijnsconferentie rond 'multiprobleemgezinnen' in 2000

Welijnsconferenties zijn voor de provincie een middel om haar beleid beter af te stemmen op de noden van het werkveld. Het is meer dan een eenmalig studiemoment. Het belangrijkste is het voorbereidend proces en de opvolging achteraf.

In 2000 organiseert de provincie Limburg een welzijnsconferentie rond het thema multiprobleemgezinnen. Aanleiding is de vaststelling dat de geleverde hulp niet het gewenste resultaat heeft, ondanks de vele inspanningen. De conferentie vertrekt van 3 invalshoeken:

1. Welke problemen ervaren de multiprobleemgezinnen zelf?
2. Welke problemen ervaren de hulpverleners?
3. Hoe de toegankelijkheid en efficiëntie van maatschappelijke voorzieningen voor multiprobleemgezinnen verbeteren?

Bij het 2de thema komt vooral het gebrek aan afstemming en afspraken naar voren: hulpverleners die niet van elkaar weten wat ze doen en gezinnen die tegengestelde info krijgen. De werkgroep rond dit thema concludeert dat deze knelpunten bijna allemaal aangepakt kunnen worden door het organiseren van cliëntoverleg:



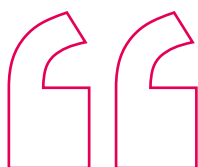
“Het cliëntoverleg lijkt op het eerste zicht een goed model mits een aantal randvoorwaarden worden gerespecteerd zoals het betrekken van de cliënt bij het overleg en het respecteren van de principes van maatzorg. Het cliëntoverleg is dus een manier om te antwoorden op de nood aan gecoördineerde hulpverlening die tegelijk ook aandacht heeft voor de belevingswereld van de cliënt. Maar dergelijk cliëntoverleg kan deze verwachtingen pas inlossen indien er ook gewerkt wordt aan de vorming van diegenen die in het cliëntoverleg zullen betrokken worden.”

Om in alle Limburgse gemeenten lokaal cliëntoverleg te realiseren, richt de werkgroep zich tot diverse partners:

- de Limburgse OCMW's: de werkgroep vindt de OCMW's het best geplaatst om de rol van neutrale coördinator op te nemen. Daarbij wordt verwezen naar de OCMW's van Genk, Hasselt, Heusden-Zolder en Maasmechelen die op dat moment (1999-2000) reeds LCO's organiseren. De werkgroep roept alle OCMW's op om deze rol op te nemen.
- de provincie: de werkgroep vraagt de provincie om de OCMW's te ondersteunen bij het organiseren van LCO's, enerzijds door de lokale coördinatoren te ondersteunen op vlak van aanpak, deskundigheid en vorming, anderzijds door de OCMW's te stimuleren om LCO's te organiseren en hier de nodige mensen en middelen voor te voorzien
- alle andere actoren die te maken krijgen met multiprobleemgezinnen: cliëntoverleg heeft maar zin als de betrokken hulpverleners er actief aan deelnemen en goed geïnformeerd zijn over de doelstelling van het LCO en de basisvoorwaarden.
- de Limburgse sociale hogescholen: de werkgroep vraagt hen een praktijkgericht vormingspakket uit te werken dat de deelnemers van het cliëntoverleg ondersteunt.



Na de Welzijnsconferentie kiest de provincie er bewust voor om het lokaal cliëntoverleg te promoten als een waardevolle methodiek om armoede te bestrijden en tot een meer dialooggestuurde hulpverlening te komen. Beleidsmatig is men stilaan overtuigd van het feit dat de cliënt en zijn noden centraler moeten komen te staan in de hulpverlening en dat het versterken van cliënten te verkiezen is boven het problematiseren of overnemen. Dialoogsturing en empowerment worden centrale uitgangspunten van het provinciale welzijnsbeleid. De werkzaamheden rond het lokaal cliëntoverleg passen perfect in deze visie. Er wordt sterk ingezet op het ondersteunen van de OCMW's. Op die manier slaat de provincie twee vliegen in één klap: de OCMW's worden ondersteund bij het organiseren van LCO's en de provincie zet - op uitdrukkelijke vraag van praktijkwerkers - ook in op kwaliteitsbewaking. Haar doel is dat elke Limburger die het nodig heeft, een LCO kan aanvragen, ongeacht zijn woonplaats. Deze bekommernis sluit aan bij de missie van het Limburgs Steunpunt OCMW's (LSO):

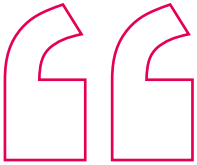


'Het Limburgs Steunpunt OCMW's is een netwerk dat OCMW-voorzitters, -schepenen, -secretarissen, diensthoofden en maatschappelijk werkers moet helpen om de basisopdracht van de OCMW's, nl. eenieder in de mogelijkheid stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid (recht op maatschappelijke dienstverlening) op een zo kwalitatief mogelijke manier te realiseren'.



Het Limburgs Steunpunt OCMW's als draagvlak en partner

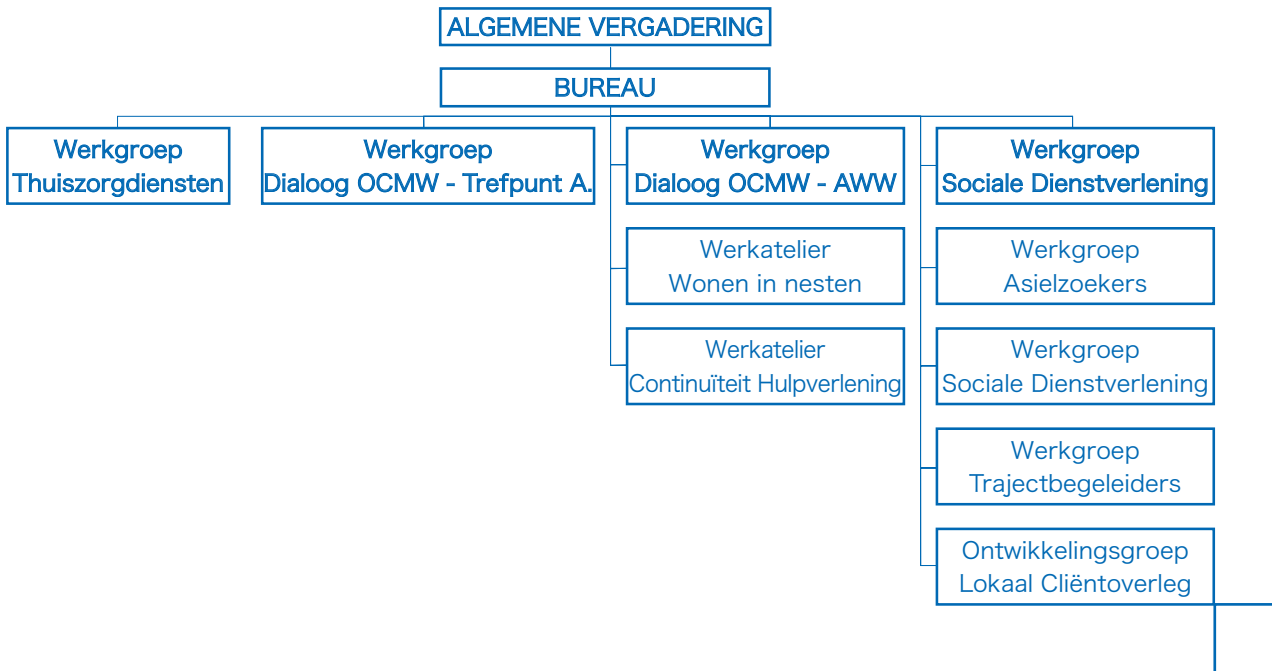
De gesprekken met de Limburgse OCMW's over het opnemen van de coördinerende rol in het lokaal cliëntoverleg verlopen via het Limburgs Steunpunt OCMW's.



Het Limburgs Steunpunt OCMW's (LSO) is in 1993 ontstaan als een feitelijke vereniging van OCMW-voorzitters en -secretarissen. In de beginjaren lag de focus van de werking vooral op thema's zoals de vorming van OCMW-ambtenaren, de financiële doorlichting van de OCMW's, de begroting en de steunnormen. Naar aanleiding van 20 jaar OCMW ging in 1997 de werkgroep sociale dienstverlening van start voor de leidinggevenden van de sociale diensten. De agenda werd breder en de focus verschoof naar het kwalitatief realiseren van het recht op maatschappelijke dienstverlening.

In de volgende jaren kwamen er, onder druk van de actualiteit, nieuwe werkgroepen bij, zoals budget- en schuldhulpverlening, trajectbegeleiders, asielzoekers, dialoog met CAW en met armoedeverenigingen. Via deze werkgroepen hebben maatschappelijk werkers een kanaal om hun ervaringen met bepaalde thematieken of doelgroepen te toetsen aan collega's, signalen te formuleren en knelpunten bespreekbaar te maken op hogere beleidsniveaus. Op die manier is het LSO uitgegroeid tot een (lerend) netwerk dat voorzitters, secretarissen, diensthoofden en maatschappelijk werkers helpt om hun basisopdracht als OCMW waar te maken. Het LSO verenigt alle 44 Limburgse OCMW's en bereikt ondertussen meer dan 300 mensen.

De resultaten van de Welzijnsconferentie worden voorgelegd aan de LSO-werkgroep sociale dienstverlening. De diensthoofden geloven in de methodiek. Op basis van hun advies besluit het LSO-Bureau om samen met de provincie het lokaal cliëntoverleg te promoten. Voor hen is het LCO een instrument dat zijn nut en meerwaarde in de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting bewezen heeft. Om de OCMW's te ondersteunen bij deze nieuwe opdracht wordt er binnen het LSO een ontwikkelingsgroep LCO opgestart. De eerste bijeenkomst van de ontwikkelingsgroep gaat door in 2002.



De ontwikkelingsgroep lokaal cliëntoverleg

Wie zit er in de ontwikkelingsgroep LCO?

De ontwikkelingsgroep bestaat uit een 8 à 10-tal coördinatoren lokaal cliëntoverleg en 2 staf-medewerkers van de provincie. Het gaat hoofdzakelijk om coördinatoren die lokaal geheel of gedeeltelijk zijn vrijgesteld voor het lokaal cliëntoverleg. Ze combineren de rol van coördinator met andere taken binnen het OCMW, maar treden niet meer of slechts in beperkte mate op als hulpverlener in individuele cliëntdossiers.

Hun enthousiasme en gedrevenheid om het lokaal cliëntoverleg verder kwaliteitsvol uit te bouwen, zowel lokaal in hun eigen OCMW als daarbuiten, zijn onontbeerlijk voor de verfijning van de LCO-methodiek.

Dank dus aan alle OCMW's die de voorbije 15 jaren deelnamen of nu nog steeds actief zijn in de ontwikkelingsgroep LCO: Beringen, Bilzen, Bocholt, Bree, Dilsen-Stokkem, Genk, Halen, Hamont-Achel, Hasselt, Heusden-Zolder, Hoeselt, Houthalen-Helchteren, Kinrooi, Lanaken, Leopoldsburg, Maaseik, Maasmechelen, Meeuwen-Gruitrode, Sint-Truiden, Tongeren en Zonhoven!

Wat doet de ontwikkelingsgroep LCO?

De ontwikkelingsgroep LCO heeft een dubbele opdracht:

1. het verder ontwikkelen van de LCO-methodiek
2. het implementeren van de LCO-methodiek

Acties en activiteiten om de LCO-methodiek verder te ontwikkelen:

- concrete casussen inventariseren om de vinger aan de pols te houden
- praktijkervaringen bundelen en analyseren
- praktijkervaringen koppelen aan nieuwe inzichten en theoretische kaders
- knelpunten detecteren en er de nodige acties aan koppelen
- deelaspecten van LCO verder uitwerken in overleg met de praktijk (bv. verslaggeving, spilfiguur)
- evoluties in het werkveld vertalen naar de LCO-methodiek
- ...

Acties en activiteiten om de LCO-methodiek te implementeren:

- promotie en bekendmaking in het brede werkveld
- introductie van nieuwe LCO-coördinatoren
- vorming en intervisie voor LCO-coördinatoren
- reflectiemomenten voor deelnemers
- gemeenschappelijke folder en registratie
- kwaliteitsacties om bepaalde aspecten onder de aandacht te brengen (bv. spelregels LCO)
- opvolgen van ontwikkelingen in het overleglandschap
- evoluties op het terrein opvolgen, zoals het nieuwe jeugdhulplandschap, art. 107 binnen de Geestelijke Gezondheidszorg, ...
- de signaalfunctie vormgeven en ondersteunen
- advies en ondersteuning voor individuele coördinatoren, deelnemers en aanvragers
- ...



De ontwikkelingsgroep LCO en de provincie: 'twee handen op één buik'

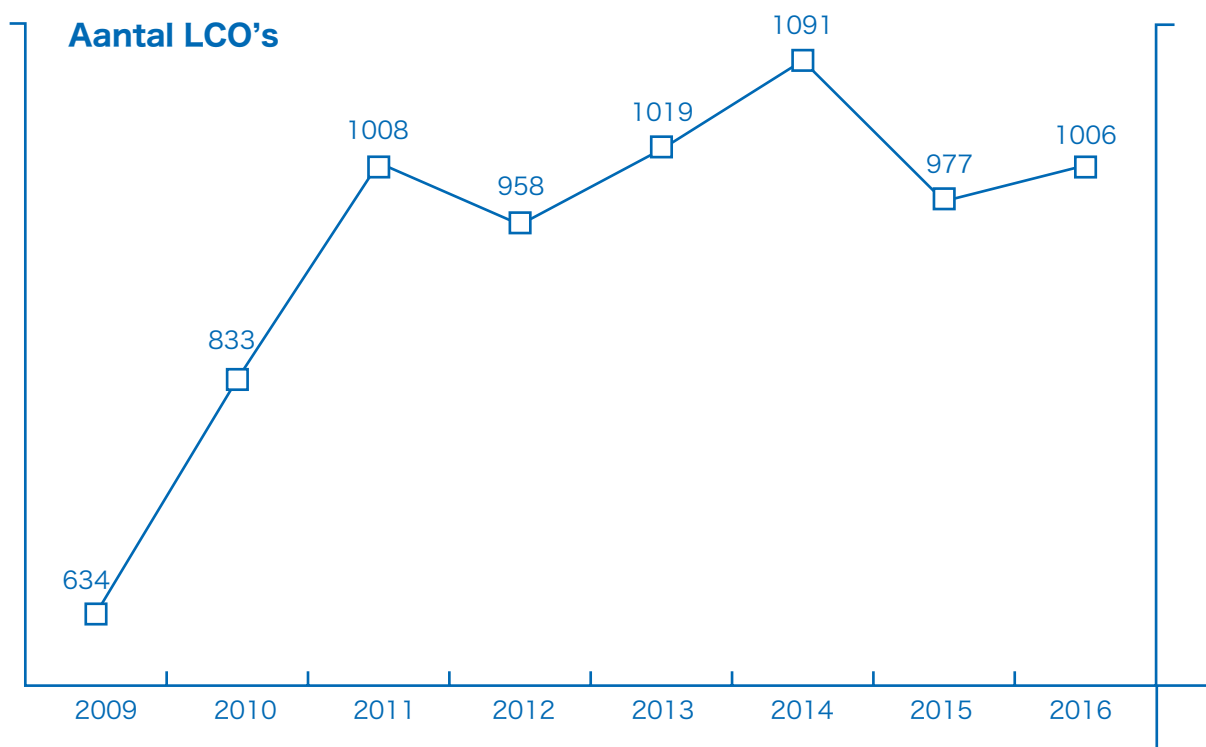
Stafmedewerkers van de provincie ondersteunen de ontwikkelingsgroep. De ontwikkelingsgroep zet de grote lijnen uit op vlak van communicatie en promotie, sensibilisering, vorming, ondersteuning van coördinatoren en werkveld. De provinciale stafmedewerkers zorgen vervolgens voor de uitwerking, vormgeving, coördinatie en opvolging in nauw overleg met de leden van de ontwikkelingsgroep. De provincie staat ook in voor de financiering van deze acties.

De wisselwerking tussen de LCO-coördinatoren en de provinciale stafmedewerkers vormt de ideale voedingsbodem voor de verdere ontwikkeling van het lokaal cliëntoverleg: de coördinatoren brengen de praktijk binnen, ervaringen worden gebundeld en gekoppeld aan nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen en wetenschappelijke kaders. Zo is er doorheen de jaren heel wat praktijkkennis opgebouwd die we via deze heruitgave van het draaiboek graag willen delen.

De aanwezigheid van provinciale stafmedewerkers is volgens de OCMW's cruciaal (geweest) in de uitbouw van het LCO:

- omwille van de tastbare ondersteuning (mensen en middelen)
- omwille van de mogelijkheden die een neutrale partner op het tussenniveau biedt om OCMW's te overtuigen om LCO's te organiseren,
- om partners warm te maken voor kwaliteitsacties
- om in overleg te gaan met andere actoren
- om coördinatoren en deelnemers op maat te ondersteunen
- om het LCO beleidsmatig op de kaart te zetten
- om alle stakeholders te betrekken bij de uitbouw van het LCO

En met resultaat ... sinds 2012 organiseren alle Limburgse OCMW's lokaal cliëntoverleg voor maatschappelijk kwetsbare inwoners die daar nood aan hebben. Vanaf toen schommelt het aantal LCO's op jaarbasis rond de 1000:



Wat heeft de ontwikkelingsgroep de afgelopen jaren gedaan?

In onderstaande tijdslijn vind je de belangrijkste acties en mijlpalen terug tot en met 2016:

2002-heden	Bekendmaking en promotie bij Limburgse OCMW's met de vraag de nodige mensen en middelen te voorzien voor het LCO (o.a. vaste coördinator)
2002-heden	Ondersteuning coördinatoren via individueel advies door leden ontwikkelingsgroep en provinciale stafmedewerkers
2004-heden	Coördinatorenbijeenkomsten (3 à 4 keer per jaar): vorming, intervisie en uitwisseling
2004	1ste draaiboek voor coördinatoren , spilfiguren en deelnemers
2006	Eerste gemeenschappelijke folder met voorstelling van het LCO en contactgegevens van OCMW's (folder werd nadien regelmatig geactualiseerd)
2008	Zoekconferentie voor LCO-coördinatoren om ondersteuningsaanbod op maat uit te werken
2009	Start gemeenschappelijke registratie, provincie zorgt jaarlijks voor verwerking en rapportage
2010	Vorming voor LCO-coördinatoren rond participatie van minderjarigen
2012	Tweedaagse Bind-Krachtvorming voor LCO-coördinatoren
2012-2013	Methodiekontwikkeling: het actualiseren van de opdrachten en het profiel van de spilfiguur in het LCO, aan de hand van ervaringen van hulpverleners die regelmatig deze rol opnemen
2013	Start webpagina www.limburg.be/lokaalclientoverleg
2013	Methodiekontwikkeling: de verslaggeving van het LCO
2013-2014	Reflectiedagen voor deelnemers vanuit de stelling: 'Een LCO is niet niks', hoe maatzorgprincipes omzetten in de praktijk van het LCO?
2014	Vormingsdag voor LCO-coördinatoren i.s.m. TAO Limburg rond participatie en betrokkenheid van de cliënt
2014	Kwaliteitsactie: ontwikkeling van placemats om de spelregels van het LCO onder de aandacht te brengen van alle deelnemers
2015	Kwaliteitsactie: beroepsgeheim, het uitwisselen van informatie en cliëntoverleg
2016	Kwaliteitsactie: ontwikkelen van reflectie-instrument 'wanneer is het een goed LCO geweest' vanuit reflecties van cliënten, deelnemers en LCO-coördinatoren



INHOUDELIJKE ONTWIKKELINGEN IN DE WELZIJNSSECTOR ZETTEN LCO-MODEL OP SCHERP

Terwijl steeds meer OCMW's aan de slag gaan met de methodiek van het lokaal cliëntoverleg is er ook heel wat beweging in de visie op en aanpak van armoede, maatschappelijke kwetsbaarheid en hulpverlening.

Deze ontwikkelingen proberen we nauw op te volgen. Waar mogelijk koppelen we onze ervaringen en praktijkkennis aan nieuwe maatschappelijke evoluties en theoretische kaders.

Op de LCO's komen diverse levensdomeinen aan bod en zitten vertegenwoordigers van uiteenlopende instanties en sectoren. Dat maakt dat coördinatoren snel horen waar er wijzigingen op til zijn, van dichtbij ervaren hoe de hulpverlening aan mensen met meervoudige problemen evolueert en zelf ondervinden wat de concrete gevolgen zijn van bepaalde beleidskeuzes.

In wat volgt, gaan we dieper in op twee ontwikkelingen, die cruciaal zijn geweest voor de uitbouw van het lokaal cliëntoverleg:

1. De omslag van aanbodgestuurd naar dialooggestuurd werken
2. Het empowerment-paradigma als basis voor verbindend en versterkend werken

Naar een dialooggestuurd cliëntoverleg

In 2001, na 8 jaar praktijkervaring met het lokaal cliëntoverleg, gaf OCMW Genk het HIVA-KU-Leuven de opdracht om de theoretische basis van de methodiek verder uit te diepen en zo de kwaliteit te versterken. De studie plaatst het cliëntoverleg voor een nieuwe uitdaging: cliëntoverleg tussen systeemoplossing en zorginhoudelijke ontwikkeling.

In de eerste benadering is cliëntoverleg een oplossing voor de mankementen van onze hulpverlening. Het overleg wordt gezien als een antwoord op de toenemende versnippering en verkokering, aansluitingsproblemen, gebrek aan continuïteit en problemen op vlak van toegankelijkheid, bruikbaarheid en afstemming. Cliëntoverleg moet de negatieve gevolgen van de wijze waarop de hulp- en dienstverlening is georganiseerd, counteren. Het cliëntoverleg ondervangt 'de gebreken van het systeem' door overleg en coördinatie en zorgt op die manier voor een goed georganiseerde en efficiëntere hulpverlening. De cliënt heeft uiteraard ook baat bij deze vorm van coördinatie maar blijft in deze benadering op de achtergrond staan. Hij komt niet in beeld als actieve gebruiker of mede-actor.

In de tweede benadering wordt cliëntoverleg gezien als een zorginhoudelijke ontwikkeling en komt de cliënt uitdrukkelijk op de voorgrond te staan. Cliëntoverleg is hier een instrument om de hulpverlening dialooggestuurd in te vullen, met de cliënt als centrale en gelijkwaardige, competente partner. De cliënt en zijn leefwereld vormen de belangrijkste leidraad bij het uitstippelen van een hulpverleningstraject. De activiteiten van de hulpverlener richten zich vooral op het versterken van de cliënt zodat die zelf zijn hulpvraag en doelstellingen kan formuleren en actief mee vorm kan geven aan de hulpverlening.

Deze benadering stelt het cliëntoverleg voor een stevige uitdaging. Wil cliëntoverleg meer zijn dan afstemming van hulpverlening, dan dient men duidelijke keuzes te maken in de verdere ontwikkeling en implementatie.



Het lokaal cliëntoverleg onderschrijft nadrukkelijk de zorginhoudelijke optie. Daardoor wordt het LCO ook een motor van een 'andere' hulpverlening. Deze keuze manifesteert zich in de werkingsprincipes die het LCO expliciet naar voren schuift:

- geloof in de krachten van cliënten
- heb oog voor het perspectief, de betekenisverlening en de drijfveren van cliënten
- werk hulpverlening en beleid uit in nauw overleg met de betrokkenen
- kijk niet alleen naar het individu maar ook naar de samenleving en de werking van maatschappelijke voorzieningen

Hiermee komen we terug bij de basis van waaruit het lokaal cliëntoverleg ontstaan is: de maatzorgvisie die de vragen, de beleving en de krachten van de cliënt als vertrekpunt neemt.

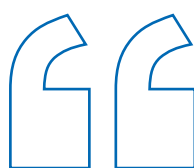
Het is duidelijk dat deze keuze inspanningen en aanpassingen vraagt. Om het lokaal cliëntoverleg daadwerkelijk in dialoog en versterkend in te vullen, is het essentieel dat alle betrokkenen zich in hun denken en doen laten leiden door de cliënt en zijn vraag. Dit betekent dat men niet met vooropgezette doelen of een vooraf vastgelegd aanbod naar de cliënt stapt, maar wel met een open visie die ruimte laat voor de keuzes van de cliënt.

Van maatzorg naar empowerment

De aandacht voor het empowerment-paradigma in de hulpverlening en armoedebestrijding begin jaren 2000 heeft ook een impact gehad op de uitbouw van het lokaal cliëntoverleg. Het lokaal cliëntoverleg is ontstaan als een instrument binnen maatzorg om de hulpverlening op cliëntniveau te coördineren. De maatzorgprincipes zijn steeds een belangrijke leidraad geweest.

Maatzorg is een krachtgerichte methodiek voor het maatschappelijk werk. Empowerment gaat echter veel breder. Het is geen methodiek of theorie maar een paradigma. Dat is een denk- en handelingskader dat onze manier van kijken, denken en handelen op een specifieke manier inkleurt met duidelijke gevolgen voor interventies, onderzoek en beleid. Het beperkt zich niet tot de welzijnssector of tot mensen in armoede. Je vindt het terug in alle mogelijke sectoren en voor uiteenlopende doelgroepen.

De kern van empowerment is het versterkingsproces (Van Regenmortel, 2011):



“Empowerment is een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie.”

In een Nederlands onderzoek naar de grondslagen van empowerment voor kwetsbare groepen (Boumans, 2012) spreekt men van 'het verschuiven van de balans van bepaald worden naar zelf bepalen'. Het gaat er om dat je meer handelingsruimte verwerft en werkelijke keuzes kan maken om je persoonlijk en maatschappelijk leven in te vullen. Maar het gaat ook over de individuele en collectieve kracht en macht om veranderingen op gang te brengen en zo een betere positie in de maatschappij te verwerven.

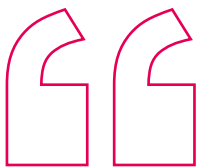


Empowerment beperkt zich dus niet tot het individuele niveau. Het versterkingsproces situeert zich op verschillende niveaus (Steenessens & Van Regenmortel, 2011):

- op individueel niveau: de kracht van binnenuit, het aanspreken van eigen kwaliteiten en het ontwikkelen van vaardigheden, de groei van zelfbewustzijn en zelfvertrouwen
- op collectief niveau: de kracht van zelforganisatie, het beroep doen op krachtbronnen in de eigen omgeving (sociale steun van familie, vrienden, burens, groepen)
- op breder politiek-maatschappelijk niveau: de kracht om tot veranderingen te komen op een niveau dat verder reikt dan het eigen persoonlijke leven (bv. het wegwerken van vooroordelen, betere toegankelijkheid van voorzieningen, beïnvloeden van regelgeving)

Empowerment gaat uit van de krachten van mensen en hun omgeving. De krachten en hulpbronnen worden opgespoord, (h)erkend, gemobiliseerd en gestimuleerd. Toch wil dit niet zeggen dat er binnen empowerment geen plaats is voor de problemen of kwetsbaarheid van mensen. Integendeel, zowel de krachten als kwetsbaarheden komen in beeld. Ook het psychisch lijden dat gepaard gaat met deze kwetsbaarheid verdient de nodige aandacht en erkenning (Van Regenmortel, 2011).

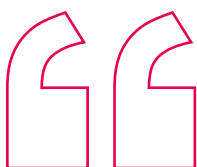
Centrale betrachting is dat elke burger volwaardig kan deelnemen aan de samenleving. En dat gaat verder dan een menswaardig inkomen, een goede opleiding of zinvolle job. Het gaat om het gevoel erbij te horen en van betekenis te zijn in de samenleving (Van Regenmortel, 2009). Als mensen uit kwetsbare groepen gevraagd wordt wat empowerment voor hen betekent, blijkt dit ook steeds het belangrijkste: het gevoel ergens bij te horen en iets te betekenen voor een ander (Boumans, 2012). Of zoals Wilma Boevink (2017), onderzoekster en boegbeeld van de herstelbeweging, het verwoordt in haar proefschrift:



“Voor mensen met psychische handicaps is een proces van toenemende regie over het eigen leven niet zozeer een kwestie van leren omgaan met de aandoening, psychiatrische ondersteuning, psycho-educatie of anderszins ggz-aanbod of aanpassingen gericht op de psychiatrische problemen en beperkingen. Veel meer wordt dat proces gevoed door (opnieuw) te leren het gewone leven te leven. Het gaat om de ontwikkeling en versterking van de psychische gezondheid en om zich waardevol te weten in een normale sociale context, in normaal-menselijke relaties, om verbondenheid en wederkerigheid.”

Een misvatting die je vaak hoort, is dat gedacht wordt dat men anderen kan ‘empoweren’ of empowerment kan ‘geven’. Dat kan niet. Je kan anderen wel ondersteunen en voor de nodige voorwaarden en het juiste klimaat zorgen maar uiteindelijk moet je empowerment zelf verwerven. Wil dit dan zeggen dat de samenleving en haar voorzieningen helemaal niets moeten of kunnen doen? Neen, integendeel stelt Van Regenmortel (2002):





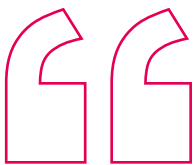
'Een empowerende samenleving bestrijdt discriminerende en vernederende praktijken en komt actief op voor gelijke rechten en ontplooiingskansen voor iedereen. Het wijst binnen organisaties op het belang van een kritische signaalfunctie en op het belang van invloed aanwenden bijvoorbeeld op het (lokale of nationale) beleidsniveau. Organisaties dienen hun macht te gebruiken om empowerment in de samenleving te stimuleren.'

Empowerment verbindt het individuele welzijn met de bredere sociale en politieke context. Sociale problemen zoals armoede en discriminatie ontstaan en worden bestendigd door het samenspel van factoren op micro- meso- en macroniveau. De ongelijke verdeling en toegang tot hulp- en steunbronnen speelt daarbij een belangrijke rol.

Daarmee gaat het empowerment-gedachtengoed ook expliciet in tegen een eenzijdige focus op de 'eigen verantwoordelijkheid' van mensen. De sterke nadruk op de eigen kracht van mensen zorgt soms voor dit soort redeneringen ('eigen schuld, dikke bult') en een aanpak gestoeld op repressie en sancties. Dit is niet waar empowerment voor staat. Empowerment stelt net dat faciliterende maatregelen meer kansen inhouden voor empowerende processen dan autoritaire maatregelen, dwang of controle (Van Regenmortel, 2009).



Wat betekent dit voor de hulpverlening? Het fundament van een 'krachtgerichte zorg' is de relatie tussen de cliënt en de hulpverlener. Cliënten worden in de eerste plaats gezien als mensen met eigen betekenisgevingen, gevoelswerelden, dromen en krachten, ook al zijn die niet altijd meer zichtbaar voor de betrokkene zelf of hun omgeving. De rol van de hulpverlener verschuift. De klassieke rol van 'expert' wordt losgelaten, de cliënt wordt gezien als een volwaardige actor in het hulpverleningsproces. Beide partners hebben zinvolle expertise in te brengen en het is hun onderlinge dialoog die sturend is in de hulpverlening. Dit partnerschap zie je in de relatie terugkomen door betrokkenheid en gelijkwaardigheid. Gelijkwaardigheid betekent gelijkwaardigheid in het mens-zijn, zonder het verschil in macht tussen begeleider en cliënt te ontkennen. De hulpverlener is een facilitator die nieuwe wegen opent, keuzemogelijkheden laat zien en bruggen bouwt (Van Regenmortel, 2011). Het is zijn taak om empowerment mogelijk te maken door ondersteuning te bieden aan individuen en groepen en door de voorwaarden te scheppen waarbinnen individuele en collectieve empowermentprocessen kunnen plaatsvinden. Door dat proces krijgen mensen meer controle over hun bestaan en worden hun mogelijkheden om kritisch te denken en autonome keuzes te maken vergroot. Daarbij komen opnieuw de verschillende niveaus van empowerment in beeld (Boumans, 2012):



“Faciliteren van empowerment richt zich op het vergroten van de eigen en collectieve regie van een doelgroep, door het creëren van ruimte om eigen invulling te geven aan het leven. Vaak betekent het dat er een maatschappelijk klimaat moet worden gecreëerd waarin werkelijke, zinvolle en haalbare handelingsmogelijkheden binnen wonen, werken, sociale contacten, daginvulling et cetera voor mensen met een kwetsbaarheid ontstaan. Het vergroten van de acceptatie van ‘anders zijn’ en het tegengaan van uitsluitingsprocessen zijn daarbij belangrijke aandachtspunten.”



BESLUIT

Het is duidelijk dat het lokaal cliëntoverleg een hele weg heeft afgelegd. Ontstaan als een werkinstrument om het maatzorgprincipe van gecoördineerde hulpverlening in de praktijk te realiseren, is het lokaal cliëntoverleg geëvolueerd tot een methodiek op zich. Bij deze evolutie speelden verschillende actoren een rol en was er inbreng uit diverse invalshoeken. De rol van de OCMW's en OCMW-medewerkers die met dit instrument aan de slag zijn gegaan, kan moeilijk overschat worden. Gesteund door het Limburgs Steunpunt OCMW's (LSO) en de provincie hebben ze de basisprincipes van het lokaal cliëntoverleg uitgedragen en het zo laten uitgroeien tot een overlegvorm waarin de dialoog met de cliënt centraal staat. Nieuwe wetenschappelijke inzichten, zoals Bind-Kracht en empowerment werden daarbij aangegrepen om kritisch te blijven kijken naar de praktijk en de uitgangspunten van het lokaal cliëntoverleg steeds opnieuw op scherp te stellen.

Dat geldt zeker voor de betrokkenheid van de cliënt in het LCO-gebeuren. Het vertrekpunt is steeds hetzelfde gebleven: de cliënt met zijn vragen en noden maar ook zijn verhaal, zijn beleving en zijn situatie. De vertaling in de praktijk is doorheen de jaren wel enorm geëvolueerd: van een overleg voor naar een overleg met de cliënt, van de cliënt aanmoedigen om aanwezig te zijn tot alle betrokkenen aanspreken om in dialoog te treden, van een overleg dat voor oplossingen moest zorgen naar een overleg dat het proces en het vertrouwen tussen cliënt en hulpverleners centraal stelt.



BRONNENLIJST

- Boevink W. (2017) HEE! Over Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid in de psychiatrie, Trimbos-instituut, Utrecht, 168 p.
- Boumans J. (2012) Naar het hart van empowerment: een onderzoek naar de grondslagen van empowerment van kwetsbare groepen, MOVISIE, Utrecht, 95 p.
- Driessens K. & Van Regenmortel T. (2006) Bind-Kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening, Boek 1, LannooCampus, Leuven, 355 p.
- Steenssens K. & Van Regenmortel T. (2011) Empowerment: een positief, krachtgericht, verbindend denk- en handelingskader, in Coussée F. & Matthijssen C. (red.), Uit de marge van het jeugdbeleid. Werken met maatschappelijk kwetsbare kinderen en jongeren, Acco, Leuven/Den Haag, p. 39-49.
- Vandenbempt K. (2001) Casemanagement: "de nieuwe kleren van de keizer" ?. Cliëntoverleg tussen systeemoplossing en zorginhoudelijke ontwikkeling: een literatuurstudie, HIVA – KULeuven, 260 p.
- Vandenbempt K. (2010) 'Lokaal cliëntoverleg in Limburg. Enkele pioniers aan het woord', OCMW-Visies, 25, nr 2, p. 16-19.
- Van Regenmortel T. (1996) Maatzorg, een methodiek voor het begeleiden van kansarmen. Theorie en praktijk in het OCMW van Genk, Acco, Leuven/Amersfoort, 188 p.
- Van Regenmortel T. (2002) Empowerment en Maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede, Acco, Leuven/Leusden, 211 p.
- Van Regenmortel T. (2004) Empowerment in de praktijk van het OCMW, HIVA – KULeuven, 176 p.
- Van Regenmortel T. (2009) Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg, Journal of Social Intervention: Theory and Practice, 18, 4, p. 22-42.
- Van Regenmortel T. (2011) Lexicon van empowerment, Marie Kamphuis Stichting, Utrecht, 47 p.
- Welzijnsconferentie (2000) Welzijnsconferentie: Leren loslaten van zoveel te willen om te ontdekken wat allemaal nog kan, Provincie Limburg, Hasselt, 111 p.



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 Vandeput (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: hoe het begon

