



Katrien Vandenbempt

Provincie Limburg, Directie Mens, Afdeling Diversiteit – Programmaceel

Mieja Engelen

Provincie Limburg, Directie Mens, Afdeling Diversiteit – Programmaceel

LOKAAL CLIËNTOVERLEG

EEN VASTE MEERWAARDE IN DE LIMBURGSE WELZIJNSSECTOR

Het lokaal cliëntoverleg (kortweg LCO) mag zich ondertussen een vaste waarde noemen in de Limburgse welzijnswereld. In 2012 organiseerden de Limburgse OCMW's een 1000-tal LCO's. Lokaal cliëntoverleg is bedoeld voor mensen in complexe probleemsituaties met moeilijkheden op meerdere levensdomeinen tegelijk. De cliënt en alle betrokken hulpverleners komen samen om de hulp af te stemmen op de wensen en noden van de cliënt. Als hulpverleners los van elkaar en enkel vanuit hún invalshoek naar de cliëntsituatie kijken, is er immers weinig kans op verbetering.

Lokaal cliëntoverleg is een methodiek om de hulpverlening beter af te stemmen op wat mensen in complexe probleemsituaties nodig hebben aan ondersteuning. De kern van het LCO is niet de afstemming tussen hulpverleners onderling, maar wel het totstandbrengen van een dialoog tussen de cliënt met zijn verhaal, zijn wensen, noden en drijfveren enerzijds en de hulpverleners die hem daarbij kunnen ondersteunen anderzijds. Het is net de jarenlange ervaring met LCO en de vele verhalen van de LCO-coördinatoren, spilfiguren, deelnemers en cliënten zelf die ons ertoe brachten dit uitgangspunt van een dialooggestuurde hulpverlening opnieuw/sterker te expliciteren. Het is belangrijk dat iedereen rond de tafel dit uitgangspunt deelt. Een LCO is immers niet niks. Het is voor cliënten een hele stap om deel te nemen aan een LCO.

De vaststelling dat het LCO zo ruim gekend is en veelvuldig gebruikt wordt in het Limburgse welzijnslandschap, is tegelijk een verworvenheid en een valkuil. Het LCO mag geen routine worden. Elke keer opnieuw moet men zich afvragen of de cliënt er baat bij heeft, of alle voorwaarden vervuld zijn en of een LCO op dat moment aangewezen is. Kan het samenroepen van een LCO de cliënt ondersteunen of (te-

rug) perspectief geven? Het LCO is geen wondermiddel. Sommige vragen kunnen niet 'opgelost' worden door het bijeenroepen van een LCO. Zoeken naar andere, meer gepaste vormen van (bilateraal) overleg of afstemming is dan de opdracht.

Een duidelijke visie: maatzorg als leidraad

Lokaal cliëntoverleg is een element van maatzorg, een methodiek voor het begeleiden van kansarmen¹. Maatzorg schuift 5 principes naar voren voor een goede hulpverlening: positief, integraal, participatief, gestructureerd en gecoördineerd. Deze principes staan niet los van elkaar, ze vormen één geheel. Deze principes zijn ook de basis van het LCO. Dat stelt de deelnemers en de coördinatoren meteen voor een hele uitdaging: hoe zet je deze principes om in de praktijk? Hoe bewaak je de positieve kijk tijdens het overleg? Hoe zorg je ervoor dat de cliënt écht betrokken is en kan participeren aan het overleg? Hoe krijg je orde in de chaos en complexiteit zonder de beleving van de cliënt uit het oog te verliezen? Hoe kom je tot doelstellingen en afspraken die echt betekenis hebben voor de cliënt en rekening houden met zijn mogelijkheden en realiteit?

Door verhalen en ervaringen te bundelen, door casussen te analyseren, door in gesprek te gaan met coördinatoren, deelnemers, cliënten en ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting, door intervisie en vorming te organiseren en alert te zijn voor signalen uit het werkveld proberen we de toepassing van de maatzorgprincipes in het LCO te versterken.

¹ Zie: Van Regenmortel T. (1996 en 2004): 'Maatzorg, een methodiek voor het begeleiden van kansarmen. Theorie en praktijk in het OCMW van Genk' en 'Empowerment in de praktijk van het OCMW'.



Een goede inbedding: het LCO, het LSO en de provincie

Sinds 2000 promoten het Limburgs Steunpunt OCMW's (kortweg LSO) en de provincie Limburg het LCO². Het is een instrument dat zijn nut en meerwaarde heeft bewezen in de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting en het draagt bij tot een meer dialooggestuurde hulpverlening. Het Limburgs Steunpunt OCMW's is een (lerend) netwerk dat OCMW-voorzitters, secretarissen, diensthoofden en maatschappelijk werkers helpt om hun basisopdracht als OCMW waar te maken. Het LSO verenigt alle 44 Limburgse OCMW's en telt diverse werk- en dialooggroepen (o.a. sociale dienstverlening, budget- en schuldhulpverlening, asielzoekers, dialoog met CAW en met armoedeverenigingen). Deze groepen worden logistiek en inhoudelijk ondersteund door de provincie. Om de OCMW's te ondersteunen bij het organiseren van LCO's is er binnen het Steunpunt een ontwikkelingsgroep LCO. Deze groep bestaat uit de LCO-coördinatoren van de OCMW's van Genk, Hasselt, Heusden-Zolder, Kinrooi, Lanaken, Maasmechelen en Sint-Truiden en de provincie. De ontwikkelingsgroep ondersteunt de OCMW's bij het organiseren van LCO's (o.a. via het draaiboek LCO), organiseert vorming en intervisie voor de LCO-coördinatoren, werkt de methodiek verder uit op basis van praktijkkennis (bv. verslaggeving) en volgt de ontwikkelingen in belendende sectoren op (bv. geestelijke gezondheidszorg, integrale jeugdhulp).

Het LCO zoals het is (anno 2012)

Sinds 2009 is er een gemeenschappelijke registratie. Na elk LCO vullen de coördinatoren een digitaal formulier in. De provincie zorgt voor de verwerking, analyse en rapportage. In 2012 namen 35 (van de 44) OCMW's deel aan de registratie. Samen kwamen zij aan 958 LCO's. Op basis van deze gegevens schetsen we hierna een beeld van de praktijk van het LCO in Limburg. Het gaat om gegevens op LCO-niveau, niet op cliëntniveau. We kunnen dus slechts beperkt afspraken doen over de cliënten waarvoor overleg wordt georganiseerd. Het gaat niet over 958 verschillende cliënten, vaak worden er binnen het jaar meerdere LCO's georganiseerd voor één cliënt.

Een LCO komt nooit alleen

Net zoals de vorige jaren zijn er meer follow-ups (opvolgvergaderingen) dan nieuwe aanvragen (eerste LCO's): 77% tegenover 23%. Dit is op zich niet verwonderlijk als je kijkt naar de doelgroep en doelstelling van het LCO. Het gaat steeds over multiproblemsituaties: cliënten met moeilijkheden op meerdere levensdomeinen tegelijk. De problemen zijn vaak onderling verweven en vormen een 'hardnekkig' en moeilijk te ontwarren kluwen. De veelheid aan proble-

men maakt het des te belangrijker om samen met de cliënt prioriteiten te bepalen. Je kan (en mag) niet verwachten dat deze mensen op alle domeinen tegelijk stappen kunnen zetten. Soms is het belangrijkste doel van een LCO het stabiliseren van zeer complexe en chaotische situaties. Via het LCO worden de problemen stap voor stap bekeken. Tijdens de follow-ups worden de afspraken geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Het OCMW als regisseur op het lokale niveau

Sinds 2000 roepen het Limburgs Steunpunt OCMW's en de provincie de OCMW's op om LCO te organiseren en ondersteunen zij hen bij de concrete implementatie. Waar in de beginperiode slechts een beperkt aantal OCMW's deze vorm van overleg aanboden, kan je sinds vorig jaar in alle Limburgse OCMW's terecht voor LCO. Deze coördinatieopdracht sluit aan bij de basisopdracht van de OCMW's - het garanderen van het recht op maatschappelijke dienstverlening - en de regierol die de OCMW's toegewezen krijgen in het decreet lokaal sociaal beleid. Het LCO creëert geen nieuw of apart aanbod maar is een methodiek om de bestaande voorzieningen beter te laten (samen)werken naar en met mensen in multiproblemsituaties. In die zin sluit het LCO mooi aan bij de doelstellingen van het decreet: het garanderen van de sociale grondrechten voor alle burgers met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare groepen en de toegang tot deze grondrechten.

De LCO-coördinator, een maatschappelijk werker van het OCMW, leidt het gesprek in goede banen en waakt over de betrokkenheid van de cliënt. De neutraliteit van de coördinator - het niet betrokken zijn als hulpverlener bij de cliënt-situatie - is een belangrijk uitgangspunt van het LCO. Als de coördinator tegelijk ook hulpverlener is van de cliënt, heeft hij een dubbele pet. Om deze rolverwarring te vermijden, streven we naar de inzet van neutrale coördinatoren. In 96% van de LCO's is dit ook het geval. In kleinere OCMW's, met een beperkte sociale dienst, ligt dit soms wat moeilijk en is het zoeken hoe dit in de praktijk gerealiseerd kan worden.

Een LCO aanvragen

Zowel hulpverleners (in de brede zin van het woord: begeleiders, therapeuten, buurt- en opbouwwerkers, huisartsen, sociaal verpleegkundigen, zorgcoördinatoren, enz.) als cliënten kunnen een LCO aanvragen. De aanvraag gebeurt telefonisch of via mail bij het OCMW van de woonplaats van de cliënt. Vervolgens zal de coördinator een aantal zaken afdelen: is de aanvraag besproken met de cliënt? Wat wil de cliënt? Is de cliënt akkoord met het bijeenroepen van een LCO? Wat is het doel van het overleg? Wat wil de cliënt bespreken? Wie wil hij mee rond de tafel? Wie zal het LCO met de cliënt voorbereiden? Pas als er voldoende duidelijkheid is over deze punten, start de coördinator met de concrete voorbereiding (datum, deelnemers, agenda).

2 Ook buiten Limburg zijn er OCMW's die LCO organiseren, o.a. Oostende, Leuven, Balen, Sint-Niklaas ...

Wie doet beroep op het LCO?

De aanvragen voor nieuwe LCO's komen vooral vanuit de OCMW's (27% van de eerste LCO's), de Geestelijke Gezondheidszorg (14%), de verwijzers van Bijzondere Jeugdzorg (Agentschap Jongerenwelzijn) (9,5%) en de medewerkers van Kind en Gezin (8%). Bij een follow-up wordt geen aanvrager geregistreerd, doorgaans wordt op het LCO zelf meteen een nieuwe datum geprikt als een opvolgoverleg aangewezen is.

Het LCO als opstap naar het OCMW?

Ook voor inwoners die (nog) niet gekend zijn op het OCMW kan een LCO aangevraagd worden. Bij 1 op 5 LCO's is dit het geval. Gezien de doelgroep van het LCO weten we dat dit mensen zijn met problemen op meerdere levensdomeinen tegelijk. Dat deze mensen (nog) geen beroep doen op het OCMW, kan er op wijzen dat het voor veel mensen nog steeds erg moeilijk is om de stap naar het OCMW te zetten. Voor de OCMW's betekent dit dat zij via het LCO nieuwe mensen kunnen bereiken en laten kennismaken met hun aanbod.



Wie zit er rond de tafel bij een LCO?

Voor elk LCO geven de coördinatoren in wie er rond de tafel zat. De deelnemers worden geregistreerd volgens de sector waartoe ze behoren. In 2012 namen in totaal 5092 mensen deel aan een LCO. Heel wat hulpverleners nemen verschillende keren per jaar deel aan een LCO, het gaat niet om 5092 verschillende deelnemers. De registratie leert ons dat vooral hulpverleners uit OCMW's, Geestelijke Gezondheidszorg (inclusief verslavingszorg), de verwijzers van het Agentschap Jongerenwelzijn (Comité voor Bijzondere Jeugdzorg en sociale dienst Jeugdrechtbank), het onderwijs (directies, leerkrachten en zorgcoördinatoren), de gezondheidszorg (hoofdzakelijk huisartsen), CLB's en voorzieningen voor personen met een handicap deelnemen aan LCO's. Gemiddeld zitten er 5,4 mensen rond de tafel met uitschieters tot 12 à 14 deelnemers. Bij deze 'grote tafels' is de kans groot dat de cliënt zich overdonderd voelt en weinig durft in te brengen. Daarom wordt meer en meer bekeken hoe dit beperkt kan worden, bijvoorbeeld door sommige deelnemers slechts een gedeelte van het LCO te laten bijwonen

of door aan sommige sectoren te vragen om hun delegatie te beperken.

Participatie: uiteraard, maar ... niet vanzelfsprekend!

Participatie is van bij de start van het LCO een cruciaal uitgangspunt. Doorgaans betekent dit dat de cliënt aan het overleg deelneemt. Maar ... ook participatie moet gebeuren op maat van de cliënt en zal dus verschillen van cliënt tot cliënt, en van moment tot moment. Immers, de kwaliteit van de participatie primeert, niet het 'aanwezig-zijn' op zich. De participatie moet ergens toe leiden, het mag geen schijnparticipatie zijn.

Bij 86% van de LCO's in 2012 was de cliënt aanwezig. Dit is een duidelijke stijging t.o.v. de voorgaande jaren. De afgelopen jaren is er hard gewerkt om niet alleen de LCO-coördinatoren maar ook alle deelnemers te overtuigen van het belang van de betrokkenheid van de cliënt. Bij 80% van de LCO's was de cliënt gedurende het volledige overleg aanwezig. Bij 6% van de LCO's woonde de



cliënt enkel het 2de deel van het overleg bij. In 10% van de geregistreerde LCO's was de cliënt zelf niet aanwezig, maar was hij wel akkoord met het overleg. In 3% van de gevallen was er geen akkoord (gevraagd) van de cliënt om een overleg te organiseren. Hier spreken we van hulpverleneroverleg.

Als we één ding hebben geleerd uit de LCO's de voorbije jaren dan is het wel dat participatie niet vanzelf gaat en veel vraagt van iedereen rond de tafel. Het is niet omdat de cliënt mee rond de tafel zit dat er sprake is van participatie. Het is niet omdat de cliënt zijn toestemming geeft of een formulier ondertekent, dat hij zich betrokken voelt. De cliënt moet ervaren dat hij gerespecteerd én gehoord wordt—als een volwaardige deelnemer. Dat vraagt een zorgvuldige voorbereiding met de cliënt, een sterke spilfiguur die optreedt als steunfiguur voor de cliënt en centrale spil voor alle betrokkenen en deelnemers die vanuit een positieve visie en met de nodige openheid bereid zijn om de dialoog aan te gaan met de cliënt en de andere deelnemers.


Een nieuwe fase ... tijd voor meer ?!

Het LCO is een poging om de hulpverlening beter af te stemmen op de noden en de krachten van cliënten. Een rondetafelgesprek is dan een stap vooruit maar niet voldoende. In de praktijk botsen we nog te vaak op de schotten tussen diensten en sectoren. Iedere hulpverlener heeft zijn opdracht en invalshoek met bijhorende grenzen en tegenindicaties. Deze versnippering in de hulpverlening kan het LCO niet oplossen. De verkokering laat zich ook voelen in de vaak moeilijke zoektocht naar een spilfiguur voor de cliënt. Deze functie wordt opgenomen door één van de betrokken hulpverleners. De spilfiguur ondersteunt de cliënt vóór, tijdens en na het LCO. Hij staat in voor de voorbereiding van de cliënt en waakt mee over de cliëntbetrokkenheid en de positieve kijk. Na het LCO volgt hij de cliëntsituatie en de gemaakte afspraken van dichtbij op en houdt hij de communicatie tussen de cliënt en de andere hulpverleners open. Dit betekent dat de spilfiguur zelf altijd goed op de hoogte is van de situatie van de cliënt. En daar wringt precies het schoentje: veel hulpverleners geven aan dat zij zich moeten beperken tot hun domein en niet de tijd en ruimte hebben/krijgen om de situatie van de cliënt in zijn geheel op te volgen...

De versnippering van de hulp heeft ook als gevolg dat er vaak zéér veel hulpverleners betrokken zijn bij één cliënt.

Sommige cliënten krijgen hulp van meer dan 10 diensten tegelijk. Hoe goedbedoeld ook, de realiteit is dat ze allemaal eventjes (maximum 3 maanden of 5 gesprekken), een beetje (1 uurtje per week, 1 huisbezoek om de 14 dagen) en een stukje (hún afgebakende opdracht) van de problematiek van de cliënt proberen 'oplossen'. Hoe kan hier sprake zijn van een integrale aanpak? Hoe kan deze hulp een afdoend antwoord bieden op de chaos en complexiteit waarin mensen in multiproblemsituaties leven als die telkens maar één aspect van het verhaal oppikt? Hoe kan deze hulp een duurzaam antwoord bieden op de vaak hardnekkige en chronische problemen als de beschikbare tijd zo beperkt is in intensiteit en duur?

Het LCO zou hier een rol in kunnen spelen als er rond de tafel gesproken kan worden over de hulp die nodig is om de meest prioritaire problemen op te nemen, over het (tijdelijk) stopzetten van andere hulp, over het samenvoegen van de gefragmenteerde inzet van diverse hulpverleners tot een globaal, integraal én tijdsintensief aanbod vanuit één of een beperkt aantal hulpverleners. Voorwaarde is dan wel dat de tafel het mandaat krijgt om de hulpverlening op deze manier te organiseren, in overleg met de cliënt. Bent u daar klaar voor?

Meer info en het draaiboek LCO zijn te vinden op www.limburg.be/lokaalclientoverleg of via katrien.vandenbempt@limburg.be. 

Chronos



Gecoördineerde wetteksten in inforum

Via Chronos kunt u de huidige, vroegere en toekomstige versies van kernwetgeving voor lokale besturen in gecoördineerde versie opvragen. Daardoor zal het bijvoorbeeld geen probleem meer zijn om bij de behandeling van een oud dossier de versie van de wet of het decreet terug te vinden die op het ogenblik van de feiten van toepassing was.

Omgekeerd zal de gebruiker voor nog niet in werking getreden wijzigingen, de toekomstige versie van een wet of een decreet kunnen raadplegen.

De teksten van een bepaald artikel op verschillende tijdstippen vergelijken is ook mogelijk.

Chronosdocumenten kunnen vrij geraadpleegd worden op inforum.



Inforum ešv

02 238 50 60 | www.inforum.be | info@inforum.be