

## Lokaal cliëntoverleg: samen met de cliënt de knoop ontwarren



Het lokaal cliëntoverleg (LCO) is een overleg tussen alle betrokken hulpverleners en de cliënt op het niveau van één individuele cliëntsituatie. De cliënt en de hulpverleners die bij zijn situatie betrokken zijn, komen samen tot afspraken over de doelen die de cliënt wil bereiken en de ondersteuning die hij daarvoor nodig heeft. Een neutrale coördinator, die niet betrokken is bij de hulpverlening aan de cliënt, organiseert het overleg. Hij bewaakt de cliëntbetrokkenheid en de positieve ingesteldheid. Eén van de betrokken hulpverleners neemt de rol op van spilfiguur. De spilfiguur is tegelijk steunfiguur voor de cliënt en centrale spil in de hulpverlening aan de cliënt. Aan het eind van het overleg is er een stappenplan met duidelijke afspraken. Structurele en dossieroverschrijdende knelpunten worden benoemd en vertaald in beleidsinformatie.

### BETROKKENHEID VAN DE CLIËNT IS CRUCIAAL

De methodiek van het lokaal cliëntoverleg werkt alleen als de betrokkenheid van de cliënt gegarandeerd is. Die cliëntbetrokkenheid kan op verschillende manieren vorm krijgen. De aanwezigheid van de cliënt tijdens het overleg heeft al vaak zijn meerwaarde bewezen. Men kan geen lokaal cliëntoverleg organiseren zonder toestemming van de cliënt.

Het decreet over de rechtspositie van minderjarigen in de jeugdhulp somt een aantal rechten op van kinderen en jongeren. Het benadrukt het belang van participatie en betrokkenheid en pleit voor een open dialoog op hun maat. Dit geldt ook binnen het lokaal cliëntoverleg: het perspectief van de minderjarige krijgt een plaats. Afhankelijk van zijn leeftijd en maturiteit kan de minderjarige deelnemen aan het overleg over zijn (gezins)situatie.

### MEER DAN EVEN ROND DE TAFEL ZITTEN

Lokaal cliëntoverleg is een methodiek om mensen te ondersteunen die in ingewikkelde probleemsituaties zijn terechtgekomen. De methodiek verloopt in verschillende fases. De voorbereiding en de opvolging van het overleg zijn even belangrijk als het overleg zelf.

### AFSTEMMING NODIG

Het overleg is een middel om de hulpverlening beter af te stemmen op wat mensen nodig hebben aan ondersteuning. Vooral in multiprobleemsituaties is lokaal cliëntoverleg aangewezen. Als drie of meer hulpverleners tegelijk met dezelfde cliënt ' bezig' zijn, is afstemming zinvol. Zolang diensten los van elkaar en enkel vanuit hun invalshoek naar de situatie kijken, is er immers weinig kans op verbetering. Lokaal cliëntoverleg brengt structuur in de chaos van problemen. Cliënt en hulpverleners komen samen tot een plan van aanpak.

### EEN HULPVERLENING IN DIALOOG

Lokaal cliëntoverleg werkt alleen als men met een open geest naar de mensen luistert. Waar willen ze met hun leven naartoe? Welke problemen willen ze zeker opgelost zien? Welke prioriteiten leggen ze? Welke hindernissen ervaren ze? Iedereen rond de tafel gaat mee op zoek: welke stappen moeten er gezet worden om de gewenste

situatie te bereiken? Welke hulp of ondersteuning is nodig? Niet alleen de problemen, ook wat goed gaat komt daarbij aan bod.

### **NIET BLIJVEN DWEILEN MET DE KRAAN OPEN**

Soms blijven muren onwrikbaar staan, hoeveel inspanningen de cliënt ook levert. Of stelt men vast dat de ondersteuning die de cliënt nodig heeft, (nog) niet bestaat of niet toegankelijk is. Het is een expliciete opdracht van de coördinator om steeds alert te zijn voor structurele en dossieroverschrijdende knelpunten. Een bundeling van die knelpunten is onontbeerlijk voor het realiseren van een inclusief beleid.

### **WAT KAN JE VAN DE COÖRDINATOR VERWACHTEN?**

De coördinator nodigt alle betrokken hulpverleners en de cliënt uit. Hij coördineert het overleg en tolkt. Daarbij waakt hij over de betrokkenheid van de cliënt en de positieve ingesteldheid. Hij zorgt ervoor dat de afgesproken levensdomeinen aan bod komen en ordent alle info. Hij leidt het overleg naar concrete afspraken wat betreft doel en taken. Hij gaat na of het duidelijk is wie de spilfiguur is van de cliënt. De coördinator en de spilfiguur vormen een team: samen zorgen ze ervoor dat de cliënt als een volwaardige partij kan deelnemen aan het overleg. Een goede communicatie tussen spilfiguur en coördinator is daarom essentieel. Na het overleg zorgt de coördinator voor het verslag, waarin ook de structurele en dossieroverschrijdende knelpunten benoemd worden.

### **WAT KAN JE VAN DE SPILFIGUUR VERWACHTEN?**

De spilfiguur in het lokaal cliëntoverleg is er voor de cliënt. Hij ondersteunt de cliënt vóór, tijdens en na het overleg. Hij staat in voor de voorbereiding van de cliënt en informeert de coördinator. Na het overleg volgt hij de situatie van de cliënt 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 goed op de hoogte is van de situatie van de cliënt. De rol van spilfiguur wordt opgenomen door een hulpverlener die dichtbij de cliënt staat. De cliënt kiest zijn spilfiguur in overleg met de hulpverleners.

### **HOE EEN CLIËNTOVERLEG AANVRAGEN?**

Elke hulpverlener, begeleider, huisarts of dienst kan een lokaal cliëntoverleg aanvragen. Hij richt zich daarvoor tot de coördinator van de woonplaats van de cliënt. In Limburg nemen de OCMW's deze rol op. Ook de cliënt zelf kan een aanvraag doen. De coördinator gaat samen met de aanvrager na of het organiseren van een lokaal cliëntoverleg terug perspectief kan brengen. In dat geval zoekt de coördinator uit welke hulpverlener het overleg met de cliënt kan voorbereiden.

### **DE TAAK VAN DE AANVRAGER**

De coördinator checkt of de cliënt voldoende is voorbereid op het overleg. Hij geeft de aanvrager tips en aanwijzingen om de cliënt goed voor te bereiden:

- Heeft de aanvrager het samenroepen van het overleg besproken met de cliënt?
- Weet de aanvrager welke zaken de cliënt ter sprake wil brengen?
- Weet de aanvrager wat de cliënt van het overleg verwacht (doelstellingen)?
- Is met de cliënt besproken wie wordt uitgenodigd op het overleg?
- Is aan de cliënt gevraagd of hij een vertrouwenspersoon wil meebrengen?
- Is er een kort verslag van de voorbereiding met de cliënt?
- Zal de cliënt op het overleg aanwezig zijn? Hoe geraakt de cliënt op het overleg?
- Moet er een babysit geregeld worden?
- ...

### **GEEN TOVERMIDDEL, MAAR TERUG PERSPECTIEF**

Lokaal cliëntoverleg is geen tovermiddel. Het lost niet alle problemen op. Armoede en uitsluiting verdwijnen niet door een gesprek. De situatie van de cliënten wordt er wel leefbaarder en minder chaotisch door. De cliënt wordt sterker, er is opnieuw vertrouwen. Zowel bij de cliënt als bij de hulpverleners is er terug meer perspectief.

### **IEDEREEN BLIJFT VERANTWOORDELIJK**

Cliëntoverleg is niet bedoeld als middel om 'moeilijke' cliënten door te geven. Cliëntoverleg laat wel alle hulpverleners en de cliënt beter samenwerken. Cliëntoverleg is samen met de cliënt zoeken naar een betere toekomst. Cliëntoverleg vraagt tijd: niet alleen tijdens het overleg, maar ook ervoor en erna!

## **NEEM CONTACT OP MET DE LCO-COÖRDINATOR VAN DE WOONPLAATS VAN DE CLIËNT.**

Je vindt de contactgegevens op [www.limburg.be/lokaalclientoverleg](http://www.limburg.be/lokaalclientoverleg)