



De functie van Omtinker

Inleiding

Na vier jaar praktijk is de functie van Omtinker opnieuw onder de loep genomen. De huidige werkwijze is kritisch geëvalueerd in het licht van de ontwikkelingen binnen het Skewiel en maatschappelijke ontwikkelingen (AWBZ / WMO). Deze discussie heeft geleid tot een hernieuwde definitie van de functie die in deze notitie beschreven wordt. Deze definitie vormt de opmaat tot het herijken van de gebruikte methodieken en bestaande functiebeschrijving. Allereerst wordt in het kort de visie weergegeven waaraan het Omtinkersschap haar bestaansrecht ontleent. Vanuit die visie wordt kort de kern van de functie weergegeven en toegelicht.

1.1 Visie

De functie van Omtinker is vanuit een mens- en maatschappijvisie ontwikkeld. Centraal daarin staan de begrippen 'versterking van de positie en regiefunctie van de cliënt'¹.

De Omtinker inventariseert de vraag en de wens van de burger, toetst deze aan de verschillende werkelijkheden: wettelijk, maar ook gerelateerd aan de toekomstverwachting aan de hand van ziektebeeld en sociale mogelijkheden. Op grond daarvan formuleert hij² samen met de cliënt de meest wenselijke oplossing. Daarna wordt afgesproken wie welk deel van die oplossing zou realiseren.

Op die wijze werd zeer succesvol een systeem van vraagsturing gerealiseerd.

Tegelijkertijd is het belang van sociale netwerken onderkend³ en opgenomen in de werkwijze van de Omtinker. Sociale relaties en netwerken zijn van groot belang voor het welzijn van mensen. Zij versterken de identiteit en het zelfrespect van de cliënt. De aanname dat dit zou leiden tot minder zorgconsumptie of afhankelijk gedrag, is inmiddels door diverse onderzoeken (o.a. Heller en Rook '01) bevestigd.

Met de invoering van de WMO en de versoering van de AWBZ, zal dit onderdeel van de functie meer op de voorgrond gaan treden. Het vroegtijdig signaleren van (ervaren) tekortkomingen in de sociale relaties van de cliënt en het stimuleren van (of het laten creëren van nieuwe) netwerken wordt een steeds belangrijker taak⁴.

1.2 Kern van de functie

Aan de hand van bovenstaande kan de kern van de functie van Omtinker als volgt gedefinieerd worden:

Op het niveau van de cliënt:

De Omtinker ondersteunt de cliënt in zijn organisatievermogen zodat de cliënt zelf richting kan blijven geven aan het leven, dan wel in staat gesteld wordt de bestaande levensstijl zoveel mogelijk in stand te houden. Daarom onderzoekt de Omtinker:

- *wat de vraag en / of de wens van de cliënt is;*
- *welke belemmeringen de cliënt ervaart om een antwoord op de vraag of wens te realiseren;*
- *wat de consequenties zijn voor de cliënt als een antwoord uitblijft;*
- *om van daaruit samen met de cliënt een strategie te bepalen en deze eventueel op onderdelen uit te voeren.*

¹ Met de term "cliënt" of "klant" zijn we niet tevreden; de term blijft gehandhaafd tot er een alternatief voorhanden is.

² Het merendeel van de Omtinkers is een "zij"

³ En dat is een belangrijke peiler van het gehele experiment; dus niet voorbehouden aan de Omtinkers alleen.

⁴ Op zich is het een paradoxaal gegeven: De ervaring leert dat de (geïndividualiseerde) eigen verantwoordelijkheid die de overheid nastreeft, alleen goed na te komen is als de cliënt is ingebed in een sterk sociaal netwerk. Een netwerk dat overigens juist onder druk komt te staan bij ziekte of handicap.



Samen met de cliënt zoekt de Omtinker naar een strategie die:

- naadloos aansluit bij de wens en levensstijl van de cliënt
- het zelfoplossend vermogen, het zelfrespect en identiteit van de cliënt versterkt of zoveel mogelijk in stand houdt.

Toelichting

• **Afbakening**

De aard van de vraag is niet afgebakend. De insteek van de Omtinker geeft wel een afbakening: een tekort in het zelforganiserend vermogen van de cliënt waardoor het leven van de cliënt uit balans dreigt te raken.

• **De strategie**

De strategie, of het antwoord op de vraag van de cliënt, is op voorhand evenmin afgebakend. Wel houdt de Omtinker rekening met de (on)mogelijkheden van de omgeving en met wetgeving.

Een – min of meer principiële - afbakening is dat het bezoek van de Omtinker zelf niet het directe of enige antwoord is op de vraag van de klant.

De Omtinker zal de gekozen strategie altijd toetsen op de consequenties voor het zelfoplossend vermogen van de cliënt. Een ongewenst neveneffect van een voorziening als de Omtinkerij kan zijn dat de burger zijn eigen oplossend vermogen inruilt tegen een advies. Omtinkers zijn zich bewust van dit risico.

De Omtinker zoekt naar een strategie die het zelfrespect en identiteit van de cliënt versterkt. Concreet betekent dit dat er gezocht wordt naar een oplossing:

- waarop de cliënt invloed kan blijven uitoefenen;
- waarin de cliënt (en zijn wens) met respect wordt benaderd;
- die zo mogelijk een positieve invloed heeft op het netwerk van de cliënt.

• **Positie ten opzichte van de cliënt**

De Omtinker staat onvoorwaardelijk aan de kant van de burger. Die beschouwt hij als zijn opdrachtgever. Dit houdt niet in dat hij te allen tijde zonder meer uitvoert wat de klant vraagt. De Omtinker belicht en onderzoekt de vraag intensief en houdt bij zijn advisering sterk rekening met de wettelijke mogelijkheden, de (on)mogelijkheden van de omgeving, en hij toetst of het antwoord niet strijdig is met de beschreven uitgangspunten. Als er geen overeenstemming is tussen de klant en de Omtinker heeft het Omtinkerschap geen toegevoegde waarde.

Op het niveau van de gemeenschap:

- *De Omtinker ziet er op toe dat de zorg en diensten die aan de klant geleverd worden voldoen aan de hierboven gestelde criteria en neemt maatregelen als niet geleverd wordt wat is afgesproken (in aard, omvang en stijl)*
- *De Omtinker signaleert tekorten in sociale netwerken en adviseert en stimuleert de gemeenschap om deze hiaten aan te vullen dan wel nieuwe netwerken te creëren. Daarnaast signaleert en adviseert hij over tekorten in de (toegang tot de) voorzieningsfeer.*
- *De Omtinker geeft voorlichting aan groepen over zijn werkwijze en visie.*

Toelichting

• **Kwaliteitsbewaking.**

De Omtinker bewaakt – op verzoek van de cliënt - de kwaliteit van de aangeboden zorg of diensten. Zowel van professionals als binnen het netwerk van de cliënt. Daarbij zal hij vanuit zijn eigen deskundigheid adviseren. Hij neemt daartoe zelf het initiatief als hij ziet dat de kwaliteit te wensen overlaat of hij laat zich op verzoek uitnodigen.



▪ **Signalerende functie**

De Omtinker houdt gestructureerd bij welke vragen haar bereiken, welke oplossingen geformuleerd zijn en welke (on)mogelijkheden hij daarbij tegen komt. Vanuit die rapportages adviseert hij de gemeente en / of andere organisaties met betrekking tot het realiseren van nieuwe vormen van dienstverlening en voorzieningen.

Op het niveau van de maatschappij

- *De Omtinkerij neemt deel aan bovenlokale overlegorganen en aan maatschappelijke discussies om haar visie op klantondersteuning actief uit te dragen en in te bedden.*
- *De Omtinkerij geeft voorlichting aan maatschappelijke organisaties.*

Toelichting

Het is niet onwaarschijnlijk dat bij de invoering van de WMO een strijd losbarst tussen verschillende partijen. Immers, wie de klantondersteuning gaat uitvoeren is bij lange na nog niet duidelijk. Daarnaast zullen de middelen om te komen tot een goede klantondersteuning niet al te ruim zijn. Daarmee is het risico aanwezig dat de klantondersteuning uiteindelijk niet vanuit inhoudelijke argumenten wordt vormgegeven.

De Omtinkerij ziet het als haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om aan het debat over klantondersteuning deel te nemen en waar mogelijk bij te sturen. Vele opties staan daarbij open. De Omtinkerij kan gemeenten adviseren bij het vormgeven van de WMO. Ook is de Omtinkerij bereid om te dienen als pilot voor de mogelijke werkwijze, kosten en effecten van klantondersteuning.