

februari 2014

Informatiekaart

Clientondersteuning



Clïëntondersteuning vanaf 2015

Op dit moment zijn gemeenten op grond van de Wmo verantwoordelijk voor de cliëntondersteuning van alle burgers en ze richten zich met name op ouderen en de ggz-doelgroep. In de huidige situatie wordt de cliëntondersteuning voor mensen met een handicap nog uitgevoerd door de MEE-organisaties, op basis van een AWBZ-subsidieregeling. Per 1 januari 2015 zijn gemeenten op grond van de Wmo 2015 verplicht om cliëntondersteuning als kostenloze algemene voorziening te organiseren voor alle (groepen) burgers. De budgetten die vanuit de AWBZ gemoeid waren met cliëntondersteuning voor mensen met een handicap, worden overgeheveld naar gemeenten.

Wat is cliëntondersteuning?

- Ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Dit kan informatie en advies, maar ook uitgebreide vraagverheldering en kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij keuzes en problemen op diverse levensterreinen omvatten.
- Cliëntondersteuners kunnen ook ingezet worden bij het uitvoeren van een onderzoek (om te bepalen of een algemene of maatwerkvoorziening passend is) en bij alternatieve geschillenbemiddeling.
- Cliëntondersteuners kunnen de positie van de burger versterken.
- Onafhankelijkheid: Cliëntondersteuners werken vanuit hun professionele autonomie in het belang van de burger.

Wat staat er in de Wmo 2015?

In één wet, de Wmo 2015, is de cliëntondersteuning geregeld voor het gehele sociale domein. Gemeenten moeten ervoor zorgen dat cliëntondersteuning beschikbaar is voor cliënten die maatschappelijke ondersteuning nodig hebben of problemen hebben op andere terreinen binnen het sociale domein, bijvoorbeeld op het gebied van jeugd en gezin, werk en inkomen of schuldenproblematiek. Daarbij dient de gemeente zich niet te beperken tot de voorzieningen waarvoor zij zelf geheel of gedeeltelijk verantwoordelijk is, maar ook informatie, advies en kortdurende ondersteuning te geven over relevante aanpalende domeinen, zoals zorg, wonen en onderwijs.

Wat betekent dit voor gemeenten?

- De gemeente heeft op basis van het wetsvoorstel Wmo 2015 de taak de ondersteuning van cliënten goed te organiseren en kan daarbij – afhankelijk van de hulpvraag – verschillende vormen van ondersteuning, zoals individueel advies of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag, inzetten. De gemeente heeft beleidsvrijheid in de wijze waarop de ondersteuningsfunctie wordt vormgegeven.
- **Samenhang aanbrengen.** Er zijn veel partijen die informele en formele vormen van cliëntondersteuning leveren, zoals vrijwillige ouderenadviseurs van de ouderenbonden, mentoren, beroepsmatige ondersteuners van welzijnsorganisaties, hulplijnen, steunpunten GGZ en MEE, maar ook ondersteuning door cliënten- en familieorganisaties, lotgenotencontacten en ervaringsdeskundigen en cliëntenbelangenbureaus. De gemeenten kan zorgen voor meer samenhang.
- **Stimuleringsprogramma:** Om gemeenten te ondersteunen, heeft het Transitiebureau Wmo samen met MEE NL een stimuleringsprogramma opgezet. Onderdeel daarvan is het verspreiden van instrumenten voor de transitie.
- De MEE organisaties kunnen helpen met het organiseren van cliëntondersteuning. Denk aan een rol als spreekuurhouder of consultant, bijvoorbeeld binnen een wijkteam, of als trainer van medewerkers, uitvoerder van keukentafelgesprekken, netwerkcoach en aan ondersteuning bij de inzet van een sociale netwerk strategie.
- **Belang van de cliënt centraal.** De cliënt moet het gevoel kunnen hebben dat de ondersteuner in zijn belang handelt en mag om een andere ondersteuner vragen als hij dat gevoel niet heeft.

Wat moet er in 2014 gebeuren?

- In de handreiking cliëntondersteuning staat een aantal **keuzes** beschreven. Hieronder een kort overzicht:
 - De gemeente doet er goed aan inzicht te hebben in de diverse bestaande vormen van formele en informele cliëntondersteuning en de behoefte aan cliëntondersteuning van de diverse (groepen) burgers. Vervolgens ligt de keuze voor welke vormen van cliëntondersteuning worden aangeboden en of het aanbod mogelijk moet variëren naar (specifieke) doelgroep. Maak daarbij gebruik van bestaande kennis.
 - Ook is het voor gemeenten van belang een keuze te maken met betrekking tot de uitvoering van de cliëntondersteuning en dit is mede afhankelijk van de wijze waarop en mate waarin de gemeente de cliëntondersteuning wil koppelen aan c.q. integreren in de gemeentelijk processen (bijv. rond toegang) en voorzieningen.
 - Een andere keuze is of de uitvoering van cliëntondersteuning regionaal – samen met andere gemeenten – of lokaal georganiseerd wordt. Qua organisatievorm kan bijvoorbeeld worden gekozen voor cliëntondersteuning als onderdeel van de sociale wijkteams of van het Wmo-loket of door middel van een onafhankelijke organisatie. Tot slot moet u bepalen wie de uitvoering ter hand gaat nemen: in eigen beheer of via subsidiëring of opdracht aan derden.
- **Beschikbaarheid en continuïteit van de cliëntondersteuning.** De gemeenten moeten zorgdragen voor de beschikbaarheid van cliëntondersteuning voor alle burgers (ouderen, jeugd, ggz-doelgroep, mensen met een handicap etc.) conform de vereisten in de Wmo 2015. Over de continuïteit van de cliëntondersteuning voor mensen met een handicap worden bestuurlijke afspraken tussen VWS-VNG en MEE NL gemaakt die erop gericht zijn dat gemeenten daarover vroegtijdig afspraken met MEE-organisaties maken, alsmede over het budget dat bij MEE wordt besteed en het vermijden van frictiekosten. Beoogde datum voor deze lokale of regionale afspraken is uiterlijk 1 mei 2014. Deze factsheet zal tzt worden geactualiseerd op basis van deze afspraken.
- **Cliëntondersteuning vraagt om integrale benadering.** Cliëntondersteuning is levensbreed en betreft de drie decentralisaties. Het gaat bij cliëntondersteuning om ondersteuning van de verminderd zelfredzame cliënt met informatie en advies om de cliënt zo nodig in staat te stellen tot het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning (preventieve zorg, zorg, jeugd, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen). Cliëntondersteuning

heeft een belangrijke preventieve functie en kan beroep op (zwaardere) vormen van hulpverlening voorkomen. De inzet van cliëntondersteuning kan voldoende toereikend blijken te zijn om iemand regie te laten verkrijgen over zijn eigen situatie, waarmee maatwerkvoorzieningen niet meer nodig zijn. Om preventief te werken is het van belang dat de cliëntondersteuner in staat is een integrale, brede blik toe te passen.

- Zorg tijdig voor een **duidelijk aanspreekpunt** voor de burger tijdens de transitie. Maak daarom tijdig afspraken met MEE-organisaties over de continuïteit van de cliëntondersteuning voor de nieuwe doelgroepen.

Vragen en antwoorden

Moet de cliënt een eigen bijdrage betalen voor cliëntondersteuning?

Nee, de gemeente mag geen eigen bijdrage vragen voor cliëntondersteuning. De cliëntondersteuning is kosteloos voor de cliënt die daar een beroep op doet.

Kunnen gemeenten de huidige Wmo cliëntondersteuning bij het oude laten?

Nee, de Wmo 2015 stelt deels nieuwe eisen aan cliëntondersteuning. Deze moet bijvoorbeeld levensbreed zijn, dus ook voor jeugd, vraagstukken met betrekking tot werk en inkomen etc. Ook dient de gemeente er bijvoorbeeld voor te zorgen dat waar nodig cliëntondersteuning beschikbaar is bij het onderzoek, i.c. het gesprek met de burger. Een herijking van het beleid rond cliëntondersteuning is dus altijd nodig, dus ook voor ouderen en de ggz-doelgroep.

Kan de aanvrager van een pgb ook een beroep doen op cliëntondersteuning?

Ja, ook Pgb cliënten komen in aanmerking voor cliëntondersteuning wanneer zij hier behoefte aan hebben.

Mag ik als gemeente zelf cliëntondersteuners in dienst hebben?

Ja, zo lang het belang van de betrokkene het uitgangspunt blijft en de cliëntondersteuning plaatsvindt op basis van professionele autonomie.

Waar vindt u meer informatie?

- Alle info over de transitie cliëntondersteuning: www.invoeringwmo.nl/clientondersteuning
- Website MOVISIE www.movisie.nl
- Website VNG www.vng.nl
- Website MEE Nederland: www.mee.nl
- Wettekst Wmo 2015

Welke informatie komt beschikbaar?

- Bestuurlijke afspraken VWS-VNG-MEE NL over de transitie van de cliëntondersteuning, beschikbaar februari 2014
- Handreiking cliëntondersteuning, beschikbaar februari 2014

De informatie in deze kaart is gebaseerd op het wetsvoorstel Wmo 2015 en Jeugdwet. Het wetsvoorstel Wmo 2015 moet nog goedgekeurd worden door de Tweede en Eerste Kamer. De Jeugdwet ligt ter behandeling in de Eerste Kamer. Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. Het TransitieBureau kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

Invoering WMO
www.invoeringWMO.nl | helpdesk@invoeringwmo.nl

TransitieBureau Wmo
t 070-340 6100

© Rijksoverheid | Februari 2014