



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken




Het eerste jaar koplopers

Inzichten en aanbevelingen
voor cliëntondersteuning

[KLIK OM TE LEZEN >](#)

ieder(in)





Dit rapport is niet alleen een terugblik op het eerste jaar van het koploperproject, maar ook een bundeling van ervaringen, inzichten en ambities die gemeenten kunnen gebruiken bij de doorontwikkelingen van cliëntondersteuning in de eigen lokale praktijk.

Voorwoord

Het eerste jaar van het Koploperproject cliëntondersteuning zit erop. Tijd om terug te blikken op de opbrengsten. We zijn immers alweer gestart met veertien nieuwe en de veertien al actieve koplopergemeenten aan een vervolg van het Koploperproject. Wat is ons opgevalen in het eerste koploperjaar? Wat kunnen we daarvan leren en geven we mee aan nieuwe koplopers? Welke verbeteracties blijken nodig? Hiermee is dit rapport niet alleen een terugblik op het eerste jaar van het koploperproject, maar ook een bundeling van ervaringen, inzichten en ambities die gemeenten kunnen gebruiken bij de doorontwikkelingen van cliëntondersteuning in de eigen lokale praktijk.

Cliëntondersteuning is voor gemeenten en samenwerkingspartners een middel om het stelsel van zorg en welzijn betrouwbaarder en toegankelijker in te richten. Dankzij cliëntondersteuning kan de vraag of behoefte duidelijker worden, waardoor mensen beter hun zorg en ondersteuning kunnen regelen.

Met het Koploperproject vragen initiatiefnemers VNG, Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein op positieve wijze aandacht voor het thema cliëntondersteuning. Dit betekent echter niet dat we nu spreken over veertien blauwdrukken waar cliëntondersteuning perfect is georganiseerd. Wel hebben we het over veertien gemeenten die zich aan het Koploperproject hebben gecommitteerd en het afgelopen jaar een ambassadeursfunctie hebben vervuld om cliëntondersteuning ook bij andere gemeenten in hun regio hoger op de agenda te krijgen. Movisie heeft een jaar lang met deze gemeenten meegelopen en verschillende inzichten opgedaan.

Ook de komende drie jaar ondersteunt Movisie in opdracht van de VNG, Ieder(in) en de Koepel Adviesraad Sociaal Domein de uitvoering van het Koploperproject cliëntondersteuning. Veertien nieuwe koplopergemeenten gaan als ambassadeurs aan de slag om hun regio te inspireren. En de eerste veertien koplopergemeenten? Die gaan gewoon door! Naast het ambassadeurschap gaan koplopers namelijk ook aan de slag om de eigen praktijk rond cliëntondersteuning verder te ontwikkelen. Het ministerie van VWS stelt hier extra middelen voor beschikbaar aan koplopergemeenten. Nieuwe inzichten worden in de steeds groter wordende groep koplopers gedeeld en verder uitgewerkt. Het doel is voor iedereen duidelijk: inwoners zo goed mogelijk ondersteunen bij vragen en behoeften.



'Iedereen kan in het leven in een kwetsbare periode geraken. Je kunt dan behoefte hebben aan iemand die naast je gaat staan en de weg wijst bij vragen over zorg, woon- werk- of leefsituatie. Ik gun iedereen in die situatie een persoonlijke meedenker. Als bestuurder vind ik deze onafhankelijke cliëntondersteuners bovendien enorm van waarde voor kritische feedback. Want het kan altijd beter.'

Natasja Groothuismink, wethouder gemeente Zaanstad
& lid VNG-commissie Zorg, Jeugd en Onderwijs'

'Door naast mensen te staan en hen te informeren en ondersteunen kun je tot goede oplossingen komen. De cliëntondersteuner kan verder en breder kijken dan die eerste vraag, hij of zij kijkt ook verder dan het bestaande aanbod. Dit vraagt om deskundigheid en betrokkenheid. Door te investeren in goede ondersteuning en toegang, voorkom je als gemeente vaak dure reparatiekosten achteraf. Voorwaarde daarvoor is wel dat de cliëntondersteuning goed vindbaar en beschikbaar is.'

Illya Soffer, directeur Ieder(in)


'Dit Koploperproject laat heel goed zien hoe in een gedecentraliseerde wereld aan kennisverwerving en -verspreiding wordt gedaan. Geen voorschriften of centraal vastgelegde protocollen. Nee, vooral leren van elkaar en dat wat je leert passend maken voor de eigen lokale situatie.'

Bert Holman, voorzitter Koepel Adviesraden Sociaal Domein



Inhoudsopgave

Inleiding	7
1. De lerende aanpak van de koplopergemeenten	8
2. De afbakening van cliëntondersteuning	11
3. Samenwerking met wijkteams, informele en formele cliëntondersteuners	17
4. Levensbrede en integrale cliëntondersteuning	25
5. Inwoner- en cliëntparticipatie in de ontwikkeling van cliëntondersteuning	28
6. Bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning	33
7. Lessen uit het Koploperproject cliëntondersteuning: samenvatting, conclusies en aanbevelingen	36
Literatuurlijst	41
Bijlage	42



In het Koploperproject Cliëntondersteuning hebben we gezien dat er veel verschillen zijn in de lokale aanpak en dat gemeenten tegen diverse vraagstukken aanlopen. In dit rapport nemen we deze vraagstukken onder de loep.

Inleiding

In oktober 2017 ging het Koploperproject cliëntondersteuning van start door veertien gemeenten tot 'koploper cliëntondersteuning' te benoemen. Het Koploperproject schenkt op een positieve wijze aandacht aan het thema cliëntondersteuning. Gemeenten inspireren hun regio om met cliëntondersteuning aan de slag te gaan. De praktijkvoorbeelden van de koplopergemeenten zijn vastgelegd en geven inzicht in de wijze waarop koplopers cliëntondersteuning hebben georganiseerd.

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis gemeentelijke voorziening die bestemd is voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs en werk en inkomen. Iedere gemeente is wettelijk verplicht hierin te voorzien. Het doel van cliëntondersteuning is om ervoor te zorgen dat de burger passende ondersteuning of zorg krijgt.

Cliëntondersteuning is geen doel op zichzelf, maar een middel om er voor te zorgen dat burgers de ondersteuning en zorg krijgen die zij nodig hebben. Cliëntondersteuning is één van de instrumenten om dat doel te bereiken. Uiteindelijk is dit het doel van het gehele aanbod aan voorzieningen en diensten in het sociaal domein.

Leeswijzer

In het eerste jaar van het Koploperproject Cliëntondersteuning hebben we gezien dat er veel verschillen zijn in de lokale aanpak en dat gemeenten tegen diverse vraagstukken aanlopen. In dit rapport nemen we deze vraagstukken onder de loep. In het eerste hoofdstuk blikken we terug op het koplopertraject. Hoe werkt het en wat zijn de projectresultaten. In de volgende hoofdstukken kijken we inhoudelijk naar cliëntondersteuning. We belichten achtereenvolgens de afbakening en positionering van cliëntondersteuning, de samenwerking met andere partijen in het sociale domein, de levensbrede en integrale insteek, inwoner- en cliëntparticipatie en de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning. We sluiten af met een aantal conclusies en aanbevelingen.



De lerende aanpak van de koplopergemeenten

In dit hoofdstuk reflecteren we op de aanpak die is gehanteerd binnen het eerste jaar van het Koploperproject. Wat hebben we precies gedaan? Welke resultaten hebben we behaald? Wat in de aanpak werkt goed? En wat kunnen we in het vervolg anders doen? De focus ligt op het proces van het project en de resultaten in de vorm van output (wat hebben bepaalde activiteiten opgeleverd). De inhoudelijke inzichten rondom centrale thema's staan in de volgende hoofdstukken.

1.1. Activiteiten en resultaten Koploperproject cliëntondersteuning

Binnen het Koploperproject zijn veertien koplopergemeenten een jaar lang gevolgd door adviseurs van Movisie rond het thema cliëntondersteuning. Het merendeel van de veertien gemeenten heeft actief deelgenomen. Gedurende het jaar heeft een Movisie-adviseur maandelijks contact gehad met de lokale projectleider. Movisie heeft daarbij samen met de gemeente en de betrokken partijen hun praktijkvoorbeeld gedocumenteerd en een regionale inspiratiesessie georganiseerd. Daarbij is gebruikgemaakt van een [inspiratiegids](#) met werkvormen voor de kennisontwikkeling of -deling in de regio. Enkele gemeenten hebben door omstandigheden minder activiteiten ontwikkeld. Zij zullen dit in het tweede jaar alsnog inhalen. In het overzicht hieronder is opgenomen welke activiteiten zijn uitgevoerd in het kader van het Koploperproject en welke directe opbrengsten dit heeft opgeleverd (de output). De inhoudelijke resultaten (de outcome) staan in de volgende hoofdstukken.

Activiteiten	Opbrengsten
10 regionale inspiratiebijeenkomsten, verschillende werkbezoeken en meer.	<ul style="list-style-type: none"> • 62 gemeenten bereikt (inclusief 14 koplopergemeenten) • Meer dan 200 beleidsambtenaren, aanbieders en inwoners bereikt
10 praktijkbeschrijvingen	<ul style="list-style-type: none"> • 4 filmpjes, 4 artikelen en 2 infographics • Online en offline gedeeld (zowel landelijk als lokaal)
3 landelijke uitwisselingsbijeenkomsten koplopers	<ul style="list-style-type: none"> • 21 (vertegenwoordigers van) koplopergemeenten bereikt • Thema's: werk & inkomen, palliatieve en curatieve zorg, bekendheid, integraliteit, onafhankelijkheid en levensbreedheid
Landelijke conferentie cliëntondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • Meer dan 250 aanwezigen • Beoordeling conferentie (n=83): 67.5% (zeer) goed, 24.1% voldoende, 7.2% niet goed/niet slecht, 1.1% matig

1.2. Een positieve insteek en lerende aanpak

Het Koploperproject heeft een lerende aanpak. Hierdoor blijkt de aandacht voor cliëntondersteuning toe te nemen. De verwachting is dat dit vanaf volgend jaar ook goed zal werken voor de doorontwikkeling. De aanpak heeft een aantal kenmerken.



Positieve benadering

Op de eerste plaats zorgt de **positieve benadering** (wij doen iets waar we met elkaar trots op zijn) lokaal en regionaal voor een momentum. De positieve insteek blijkt een hulpmiddel om politiek, ambtelijk of maatschappelijk draagvlak te ontwikkelen. Hiermee krijgt het thema cliëntondersteuning een prominentere plek op desbetreffende agenda's. Ook ontstaat hiermee onder betrokken ambtenaren van de gemeente vaak een gevoel van eigenaarschap bij het koploperproject en het thema cliëntondersteuning.

Onderlinge uitwisseling

Op de tweede plaats blijkt **onderlinge uitwisseling** een belangrijke meerwaarde van het koploperproject. Daarbij gaat het zowel om de uitwisseling tussen gemeenten onderling als tussen ambtenaren en aanbieders en cliënt/inwonervertegenwoordigers. Beleidsadviseurs vanuit de koplopergemeenten wonen landelijke en regionale bijeenkomsten bij en komen zo in aanraking met ideeën, aanpakken en visies op cliëntondersteuning uit andere gemeenten. Beleidsadviseurs vinden het waardevol om uit te wisselen en inspiratie op te doen over de visie en uitvoering van cliëntondersteuning. Dit werkt vooral voor een thema in ontwikkeling, zoals cliëntondersteuning. Doordat ook aanbieders en cliënt/inwonervertegenwoordigers aanschuiven, krijgt ieder zicht op deze verschillende perspectieven in een context van leren van en met elkaar. Dit vergemakkelijkt het lokale gesprek, waarin naast de inhoud ook altijd belangentegenstellingen en onderlinge afhankelijkheden een rol spelen.

Bezinning

Een ander aspect van het Koploperproject en de bijbehorende aandacht voor het thema, is dat er meer **bezinning** plaatsvindt op 'de bedoeling' van cliëntondersteuning dan in de waan van alledag gebruikelijk. Dit vermijdt de valkuil dat cliëntondersteuning wordt gezien als een doel op zich, in plaats van een middel om mensen (in kwetsbare posities) te ondersteunen. Iedere koploper wordt uitgedaagd om met een kritische blik te kijken naar de eigen gemeente en de manier waarop cliëntondersteuning is georganiseerd. Vragen die daarbij altijd gesteld worden zijn: wat willen we precies bereiken met cliëntondersteuning? En is dit de beste manier om dat te bereiken?



De afbakening van cliëntondersteuning

Gemeenten zijn vrij om te bepalen hoe ze cliëntondersteuning inrichten. Dit levert lokale verschillen op en soms ook onduidelijkheid over de taken van een cliëntondersteuner. In dit hoofdstuk gaan we in op de verschillende mogelijkheden én de kaders waarbinnen cliëntondersteuning moet plaatsvinden. Wat is cliëntondersteuning precies en aan welke 'knoppen' kun je als gemeente draaien in de positionering van cliëntondersteuning?

2.1. Lokaal maatwerk

Het is niet verwonderlijk dat gemeenten op verschillende manieren vormgeven aan onafhankelijke cliëntondersteuning. Er is een ruime definitie van cliëntondersteuning in de Wmo opgenomen ([het wettelijke kader van cliëntondersteuning](#)), zodat gemeenten ruimte hebben om aan te sluiten op de lokale praktijk. Dit past binnen de geest van de transformatie sociaal domein: meer vrijheid voor gemeenten voor lokaal maatwerk. Een logisch gevolg is dat daardoor veel variëteit ontstaat in de manier waarop de sociale basisinfrastructuur per gemeente is georganiseerd. Wat cliëntondersteuning betreft, betekent dit echter dat het voor zowel inwoners als voor gemeenten niet altijd duidelijk is welke activiteiten of taken precies onder cliëntondersteuning vallen. Vooral als gemeenten cliëntondersteuning positioneren 'in het voorveld' en verweven met andere voorzieningen in de sociale basis, kan de vraag spelen hoe cliëntondersteuning zich verhoudt tot bijvoorbeeld de functie van sociale teams, algemeen maatschappelijk werk en mantelzorgondersteuning.

Bij de Koplopergemeenten kwamen gedurende het afgelopen jaar regelmatig vragen over de positionering van cliëntondersteuning bovendrijven. Vooral de regionale conferenties, inspiratiesessies of andere bijeenkomsten georganiseerd in het kader van het Koploperproject waren vaak aanleiding om lokale praktijken te vergelijken. Wat blijkt: taken die in de ene gemeente belegd zijn bij sociale (wijk)teams, worden in een andere gemeente uitgevoerd door maatschappelijk werkers en in weer andere gemeenten door vrijwillige maatjes of onafhankelijke cliëntondersteuners. Soms kiezen gemeenten en andere betrokken partijen voor een brede definitie van cliëntondersteuning, waarbij cliëntondersteuners ook kortdurende ondersteuning bieden, zonder indicatie. Elders wordt cliëntondersteuning juist heel smal uitgelegd als ondersteuning tijdens of rond het keukentafelgesprek. Het is daarbij niet zo dat het één goed is en het andere fout. De lokale context is daarin mede bepalend. Zowel gemeenten als aanbieders en inwoners hebben behoefte aan enige houvast om tot een goede afbakening te komen.

2.2. Welke rollen en taken heeft de cliëntondersteuner?

De driedeling in functies van cliëntondersteuning in het inspiratiedocument van de VNG ([driedeling cliëntondersteuning](#)) geeft enige houvast, maar het blijft abstract wat dit precies betekent voor de taken van de cliëntondersteuner. Daarom staat in het kader op de volgende pagina een opsomming van verschillende taken die cliëntondersteuners kunnen uitvoeren binnen de bovenstaande driedeling.



1. Reflectie op eigen leven

De taak van de cliëntondersteuner kan de volgende onderdelen omvatten:

- het laten vertellen van het verhaal en helpen ordenen (vraaginventarisatie en -verheldering);
- het desgewenst geven van informatie over beschikbare ondersteunings- en/of participatiemogelijkheden;
- het ondersteunen van de inwoner bij het keuzeproces (wat past bij mij);
- het ondersteunen van de inwoner bij de stappen die deze moet zetten om gebruik te gaan maken van het gewenste aanbod (dat laatste kan heel breed opgevat worden).

2. Verkrijgen van passende ondersteuning

De taak van de cliëntondersteuner kan de volgende onderdelen omvatten:

- het laten vertellen van het verhaal en helpen ordenen (vraaginventarisatie en -verheldering) en goed beschrijven van de ervaren beperkingen en wat dat betekent voor participatie en zelfredzaamheid;
- hulp bij het in kaart brengen en betrekken van het sociale netwerk;
- het geven van informatie over beschikbare ondersteunings- en/of participatiemogelijkheden;
- ondersteuning bij de afweging of iemand ook een beroep wil doen op zorg of steun waar een indicatie of beschikking voor nodig is;
- ondersteuning bij het toegangsproces. Zoals ondersteuning van de meldingsprocedure of met iemand op een rijtje zetten wat diegene belangrijk vindt. bij het keuzeproces. Ook eventuele ondersteunende documentatie, feiten helpen verzamelen, het opstellen van een persoonlijk plan (of een familiegroepsplan), aanwezig zijn bij het toegangsgesprek en ondersteuning bij het reflecteren op de uitkomsten zijn van toepassing.
- ondersteuning bij eventuele klachten- en bezwaarprocedures (informereren over de mogelijkheden, ondersteuning bij de afweging om hier wel of niet gebruik van te maken, bij formuleringen en gesprekken, bij reflectie op de uitkomsten);
- ondersteuning bij het keuzeproces van een aanbieder: met iemand op een rijtje zetten wat iemand belangrijk vindt bij het kiezen van een aanbieder, helpen vergelijken van beschikbare aanbieders;
- ondersteuning bij de stappen die iemand vervolgens moet zetten om gebruik te gaan maken van het gewenste aanbod (aanmelding, intakegesprek, uitwerken en vaststellen plan van aanpak).

3. Het gebruik van passende ondersteuning

De taak van de cliëntondersteuner kan de volgende onderdelen omvatten:

- ondersteuning bij de stappen die iemand zet om gebruik te maken van het gewenste aanbod (aanmelding, intakegesprek, uitwerken en vaststellen plan van aanpak);
- ondersteuning bij evaluatiemomenten en herindicatie. Het gaat dan steeds over het laten vertellen van het verhaal, met iemand op een rijtje zetten van zijn wensen en van wat hij belangrijk vindt;
- ondersteuning bij eventuele klachten- en bezwaarprocedures (informereren over de mogelijkheden, ondersteuning bij de afweging om hier wel of niet gebruik van te maken, bij formuleringen en gesprekken, bij reflectie op de uitkomsten).

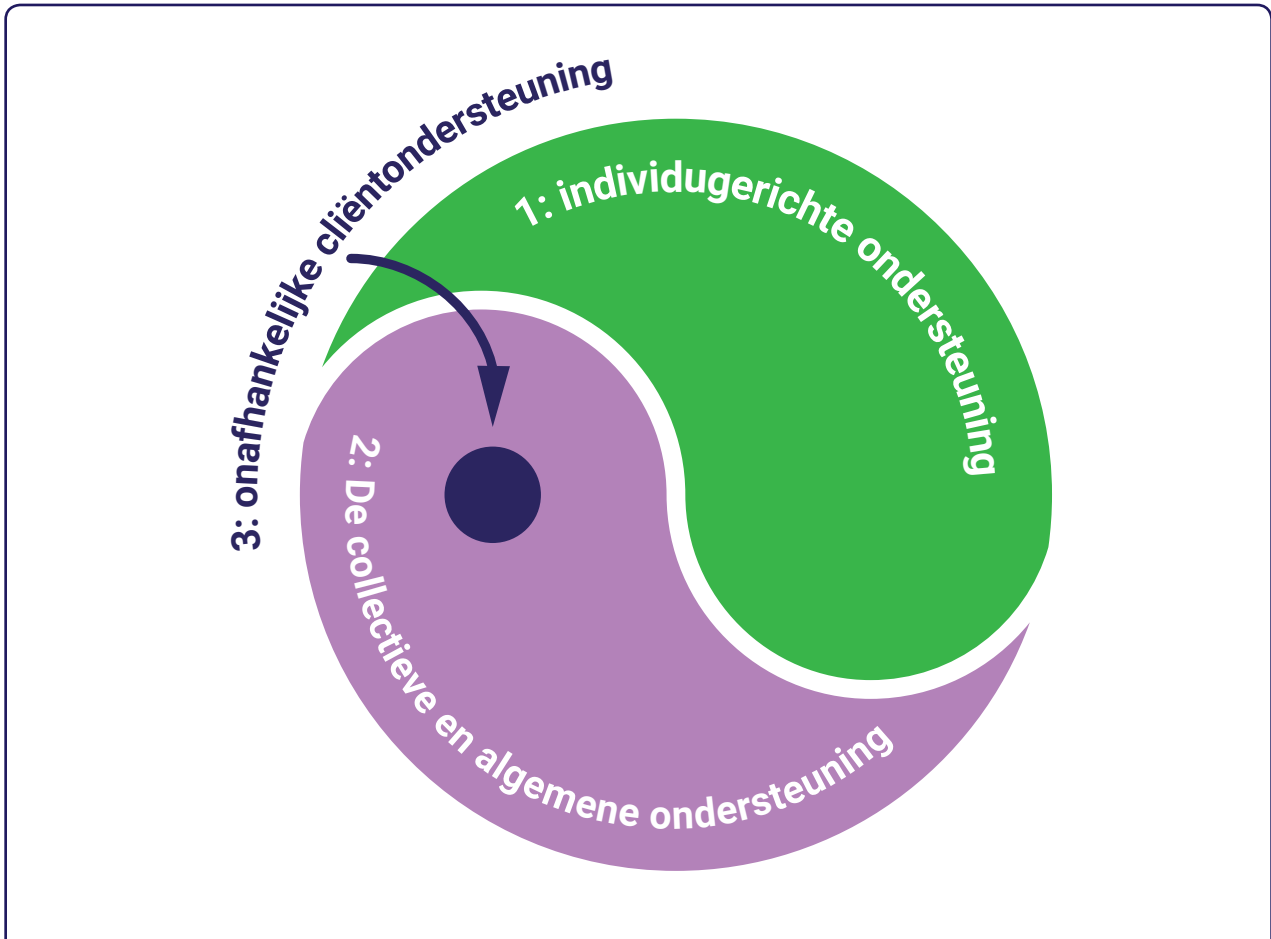
Deze opsomming illustreert dat overlap mogelijk is met taken van andere ondersteuners in het sociaal domein of de zorg. In de Handreiking van de VNG wordt dan ook gesteld dat cliëntondersteuning een goede toevoeging biedt op de gemeentelijke dienstverlening rond de toegang. Met behulp van cliëntondersteuning moeten inwoners beter voorbereid het gesprek met de gemeente kunnen voeren. Ook draagt cliëntondersteuning eraan bij dat inwoners de ondersteuning ontvangen die zij nodig hebben. Ten slotte stelt de VNG dat cliëntondersteuning daarmee ook een belangrijke preventieve functie heeft. Cliëntondersteuning helpt namelijk het gebruik van niet passende of te zware zorg te verminderen of te voorkomen.

In dit hoofdstuk vertalen wij onze ervaringen tijdens het koploperjaar in een kader als hulpmiddel bij de 'definitie-discussie' over de positie en invulling van cliëntondersteuning. Dit betekent dus niet dat we een eenduidige definitie voorstellen die van toepassing is op alle gemeenten in Nederland. Dat is gezien de variëteit in de organisatie van het sociaal domein onmogelijk en niet wenselijk. Wel bieden we met behulp van wetgeving, (inspiratie)documenten en inzichten uit de praktijk de uitgangspunten voor cliëntondersteuning, in samenhang met de lokale visie en organisatie van het sociaal domein.

2.3. Cliëntondersteuning complementair aan overige algemene voorzieningen sociaal domein

De drie momenten en de daarbij behorende taken geven al meer houvast aan de vraag waar cliëntondersteuning begint en waar het ophoudt. Toch blijft de grote vraag voor gemeenten welk van de taken in de 'ondersteuning' wel of niet gerekend wordt tot het takenpakket van de onafhankelijk cliëntondersteuner. Gaat het bij 'reflectie op eigen leven' om een enkel gesprek om te bepalen waar de inwoner met zijn vraag terecht kan? Of is het mogelijk met de cliënt een aantal gesprekken te voeren om zijn (levens)verhaal op een rijtje te krijgen en hem te helpen ontdekken wat voor hem goede vervolgacties zijn. Dit laatste lijkt al meer op de functie die ook door maatschappelijk werk vervuld kan worden. Hierbij willen we benadrukken dat een smalle insteek niet 'slechter' is dan een brede insteek, mits de overige functies ergens anders in het sociaal domein zijn belegd.

Het uiteindelijke doel is dat inwoners zo goed mogelijk worden ondersteund, ongeacht de professional (of vrijwilliger) die deze ondersteuning verleent. De enige twee voorwaarden die gelden als het om cliëntondersteuning-in-de-zin-van-de-wet gaat, zijn de onafhankelijkheid en integraliteit. De onafhankelijkheid betekent dat de cliëntondersteuner onafhankelijk opereert van gemeente en aanbieders van zorg en ondersteuning. De cliëntondersteuning neemt dus bijvoorbeeld geen beslissingen over indicaties en kan ook geen geïndiceerd ondersteuningsaanbod aanbieden vanuit de eigen organisatie. Integraliteit betekent dat cliëntondersteuning in één wet (de Wmo) is geregeld voor het gehele sociaal domein (ook voor de Participatiewet, Jeugdwet en bij de toegang tot Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg) en andere levensgebieden als onderwijs, werk en inkomen, wonen, gezondheidszorg en schuldhulpverlening.



Figuur 1: Positionering cliëntondersteuning in het sociaal domein

Er is in dit figuur sprake van drie elementen:

- 1: De individugerichte ondersteuning waarvoor de gemeente opdrachtgever en financier is in het kader van het sociaal domein: de ondersteuning vanuit wijkteams en/of toegangsfunctie-onarissen en de individuele voorzieningen op de gebieden van zorg, inkomen, werk en jeugd.
- 2: De collectieve en algemene ondersteuning vanuit de samenleving die deels spontaan geboden wordt en dus niet specifiek door de gemeente georganiseerd is en die deels door de gemeente collectief beschikbaar wordt gesteld. Denk aan wat het eigen netwerk, actieve burgers, verenigingen, kerken, vrijwilligersorganisaties en welzijnswerk bieden. Dit wordt wel de sociale infrastructuur of de brede sociale basis genoemd.
- 3: De onafhankelijke cliëntondersteuning als specifieke vorm van algemene ondersteuning (de stip). Dat wat gemeenten specifiek onder die naam organiseren binnen de collectieve en algemene voorzieningen.

Om de juiste afbakening te maken, moeten gemeenten goed voor ogen hebben wat de functie en bijbehorende werkzaamheden zijn van alle andere ondersteuning in het sociaal domein en hoe cliëntondersteuning daarop kan aanvullen. De onafhankelijke functie van cliëntondersteuning (de donkere stip) moet echter altijd geborgd zijn.

Visie, organisatie en samenwerking

Cliëntondersteuning definiëren begint per gemeente met een heldere visie. Een volledig zicht op de organisatie van het sociaal domein, welke partijen actief zijn met welke taken is daarvoor een voorwaarde. Iedere gemeente zal voor het formuleren van een visie op cliëntondersteuning idealiter (1) de behoefte van inwoners in kaart brengen en (2) analyseren welke functies en taken, die onderdeel kunnen uitmaken van cliëntondersteuning al op andere plekken in het sociaal domein belegd zijn. Op die manier kan de gemeente het aanbod onafhankelijke cliëntondersteuning zo afbakenen dat deze zo goed mogelijk aansluit op overige vormen van begeleiding en ondersteuning die al in het sociaal domein terugkomen. Uiteindelijk bepaalt de complementariteit, synergie en samenwerking tussen cliëntondersteuners en andere ondersteuning in het sociaal domein, en hoe inwoners dit ervaren, de kwaliteit van de **functie** (cliënt)ondersteuning.



'Het beestje bij zijn naam noemen: mantelzorgmakelaar of cliëntondersteuner?'

In de praktijk zijn er formele en informele ondersteuners die de functie van cliëntondersteuner uitvoeren, maar die niet zo worden genoemd. Denk aan een gemeente die mantelzorgmakelaars subsidieert om gratis (en onafhankelijk) inwoners bij te staan. Dit kan verwarrend werken voor zowel inwoners als professionals. Is dit nu een cliëntondersteuner? Om deze reden is het belangrijk om als gemeente een sluitende visie te ontwikkelen op wat bij cliëntondersteuning hoort binnen het gemeentelijk aanbod op het sociaal domein. Dus in dit geval voert de mantelzorgmakelaar (indien gratis en onafhankelijk) de functie van onafhankelijke cliëntondersteuning uit, ondanks dat hij of zij misschien niet letterlijk zo genoemd wordt. Het belangrijkste is dat het voor inwoners én professionals duidelijk is voor welke ondersteuning ze waar terecht kunnen. In die zin is het raadzaam een overzicht te maken wie binnen de gemeente cliëntondersteuning aanbiedt en daar helder (en onder één noemer) over te communiceren.

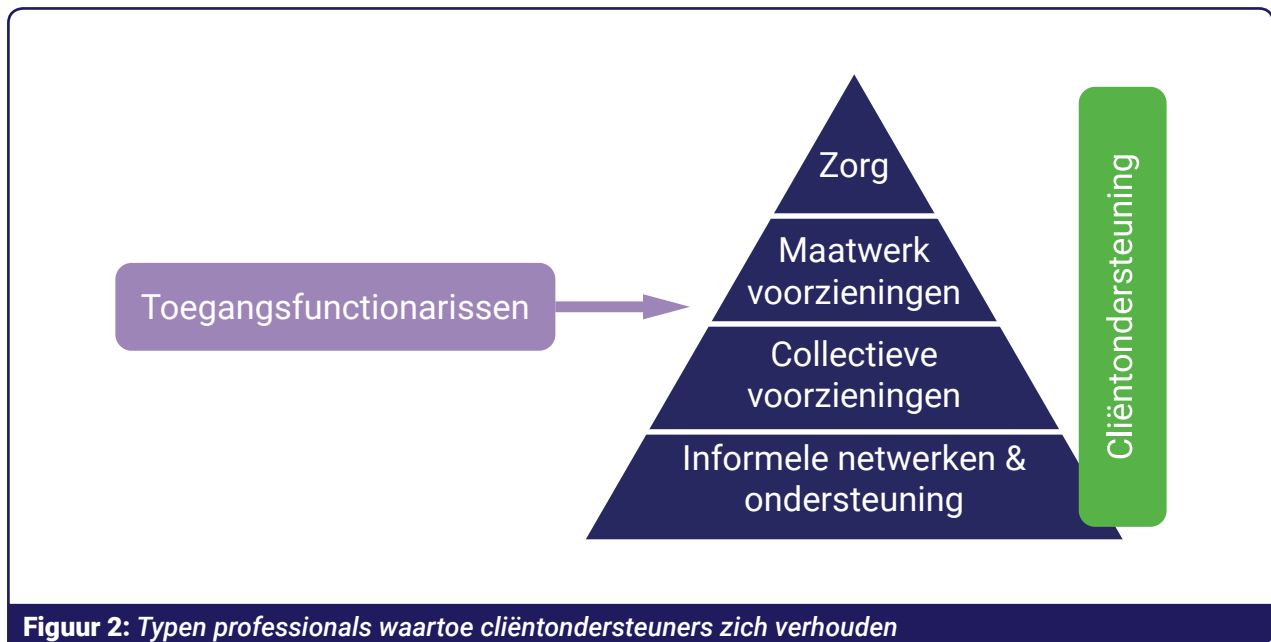


Samenwerking met wijkteams, informele en formele cliëntondersteuners

Voor een optimale synergie tussen cliëntondersteuning en andere professionals in het sociaal domein is de samenwerking met andere professionals en tussen cliëntondersteuners onderling van belang. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de samenwerking van cliëntondersteuning met andere ondersteuning in het sociaal domein én de samenwerking van cliëntondersteuners onderling.

3.1. Samenwerking cliëntondersteuning en andere medewerkers in het sociaal domein

De mate waarin cliëntondersteuners onderling samenwerken en aansluiten op andere medewerkers in het sociaal domein bepaalt voor een groot deel de kwaliteit van cliëntondersteuning. Samenwerking bevordert niet alleen de overdracht van informatie, waardoor de inwoner minder vaak zijn verhaal moet vertellen, maar zorgt er ook voor dat ondersteuning aansluit en niet meer dan nodig overlapt.



Figuur 2: Typen professionals waartoe cliëntondersteuners zich verhouden

Figuur 2 geeft inzicht in de verschillende typen medewerkers in het sociaal domein en de zorg, waartoe cliëntondersteuners zich moeten verhouden: degenen die toegangsbeslissingen nemen (zoals wijkteams, Wmo-consulenten en klantmanagers Werk en Inkomen) en degenen die daadwerkelijk ondersteuning en zorg bieden (zoals maatwerkvoorzieningen Wmo, jeugdzorg, re-integratie, schuldhulp of andere gespecialiseerde zorg (Zvw, Wlz)). Daarnaast kan cliëntondersteuning wegwijs bieden in de voorzieningen in de sociale basis. Met welke informele en formele cliëntondersteuners vaak samenwerken, hangt ook af van de manier waarop gemeente het sociaal domein heeft georganiseerd.

Samenwerken met toegangsfunctionarissen

Cliëntondersteuners opereren onafhankelijk van professionals die toegangsbeslissingen nemen en beschikkingen afgeven voor maatwerkvoorzieningen, bijvoorbeeld een Wmo-consulent, een klantmanager of wijkteammedewerker. Hun werk heeft wel raakvlakken, waardoor samenwerking nodig is. De cliëntondersteuner en de toegangsfunctionaris hebben elk eigen taken, bijvoorbeeld rondom een toegangsgesprek. De Wmo-consulent (of andere professional die toegang beoordeelt) gaat het gesprek aan over de vraag en doet zo nodig aan vraagverheldering. Vervolgens maakt deze consulent de afweging tussen de beschikbare middelen/mogelijkheden en de behoeften en voorkeuren van de inwoner. Op basis daarvan kan de consulent een voldoende passend aanbod voorstellen.



De cliëntondersteuner heeft de taak om met de inwoner dit gesprek voor te bereiden, zodat de inwoner goed op een rijtje heeft wat besproken moet worden. Daarbij is ook al sprake van vraagverheldering. Na het toegangsgesprek kan de cliëntondersteuner met de inwoner doorspreken wat nu precies de afweging is die de toegangsfunctionaris gemaakt heeft en welke argumenten daarin spelen. Daarbij heeft de cliëntondersteuner de taak om te kijken of de inwoner het voorstel goed begrijpt en dit zo nodig verder te verduidelijken. Vervolgens gaat de cliëntondersteuner na of de inwoner zich in de afwegingen van de toegangsfunctionaris kan vinden en of de inwoner vindt dat deze een passend aanbod/arrangement heeft voorgesteld, of dat er argumenten zijn voor een alternatief. Als de inwoner zich niet kan vinden in het voorstel, kan het ook een taak zijn om de inwoner op weg te helpen om dit aan te kaarten en te informeren over een formele klachtenprocedure (in sommige gemeenten zijn hier afzonderlijke klachtenfunctionarissen voor). Waar mogelijk staat de cliëntondersteuner de inwoner hierin ook bij. Het is belangrijk dat deze verschillende (maar complementaire) rollen voor zowel cliëntondersteuners als toegangsfunctionarissen duidelijk zijn.



“Je wilt dat het wijkteam en cliëntondersteuners echt goed samenwerken en dat ze daarin elkaars rollen accepteren en inzicht hebben in hoe ze elkaar kunnen aanvullen. Je wilt een wij-zij-houding zo veel mogelijk vermijden. Ook de wijkteammedewerker is erop uit om een goede passende oplossing te vinden met de cliënt. Maar je wilt ook niet dat ze te close zijn, want dat kan ten koste gaan van de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner. Een tip: het is belangrijk dat ze elkaar weten te vinden en dat ze met elkaar in gesprek zijn. Als beleidsmedewerker/accounthouder kun je de partijen daar ook regelmatig op bevragen: hoe ze samenwerken, of ze last hebben van de verschillende loyaliteiten en hoe ze dat aanpakken. Je moet transparant bespreken hoe je dat met elkaar doet.”

Citaat van een beleidsadviseur van een koplopergemeente

In de samenwerking met toegangsfunctionarissen kunnen rollen overlappen of tegenstrijdige belangen voor knelpunten zorgen. Lees voor meer informatie daarover het onderzoek van de Koplopergemeente Amersfoort ([zie kader](#)). De afstemming met wijkteams kan gemeenten ook stimuleren om meer te gaan nadenken over de positie die cliëntondersteuning inneemt ten opzichte van het wijkteam en waar zij elkaar kunnen versterken.



De dubbele rol voor onafhankelijke cliëntondersteuners: een kwalitatief onderzoek uit Amersfoort

In Koplopergemeente Amersfoort is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van inwoners met cliëntondersteuning. Het onderzoek door de gemeente Amersfoort is interessant, omdat naast inwoners ook cliëntondersteuners, wijkteamprofessionals, consultants Wmo en klantmanagers zijn bevestigd. Uit het onderzoek komt naar voren dat de diverse samenwerkingsverbanden die zijn gevormd rondom cliëntondersteuning soms zorgen voor een lastige relatie tussen de cliëntondersteuners en andere professionals. De cliëntondersteuners geven aan dat zij een dubbele rol innemen. Enerzijds zijn wijkteams een belangrijke samenwerkingspartner, anderzijds staan de cliëntondersteuners naast de cliënt tegenover de wijkteams. De cliëntondersteuners ervaren soms weinig begrip van professionals voor hun positie als onafhankelijke cliëntondersteuner.

Lees meer over het onderzoek van Amersfoort: www.amersfoort.nl

Artikel Movisie: www.movisie.nl

3.2. Samenwerken met professionals die zorg of ondersteuning bieden

Cliëntondersteuners zijn er ook om inwoners te helpen als zij niet goed weten hoe en waar zij zorg of ondersteuning kunnen krijgen. Het gaat daarbij primair om vraagverheldering en de wegwijsfunctie: wat is de behoefte van de inwoner en welke ondersteuning of zorg sluit daar het beste op aan? Soms zal blijken dat iemand meer ondersteuning nodig heeft. Dat hoeft niet altijd meteen te leiden tot de aanvraag van een maatwerkvoorziening. Het kan ook een dienst zijn die in de collectieve voorzieningen wordt geboden. De manier van 'overdracht' van een inwoner naar een andere professional bepaalt voor een groot gedeelte de kwaliteit van de samenwerking van cliëntondersteuner en andere professional. Het is dan belangrijk dat de cliëntondersteuner de professional goed inlicht, zodat de inwoner zijn verhaal niet helemaal opnieuw moet vertellen. Daarnaast moet de cliëntondersteuner zichtbaar blijven voor de professional in het geval de inwoner andere (hulp)vragen heeft waarvoor de cliëntondersteuner ingeschakeld moet worden.

Als een inwoner al hulp krijgt van aanbieders Wmo en/of aanbieders van gespecialiseerde zorg uit de Zvw, Jeugdwet of Werk en Inkomen, dan kan de inwoner een cliëntondersteuner vragen om mee te denken/overleggen over de invulling van een zorg-, leef- of activeringplan. Dit is een samenwerkingsmoment vergelijkbaar met de samenwerking van een cliëntondersteuner en een toegangsfuctionaris, met vergelijkbare aandachtspunten.

Zo'n zorgverlener kan ook cliëntondersteuning bieden: met de cliënt signaleren of deze nog andere ondersteuningsvragen heeft en hem wegwijs maken in en op weg helpen naar passend aanbod. Ook kan de zorgverlener een rol spelen bij de voorbereiding van een toegangsgesprek. Deze cliëntondersteuning door een zorgverlener is niet onafhankelijk, maar kan in de beleving van de cliënt wel heel betrouwbaar zijn en echt in zijn belang. De cliënt zal dan geen behoefte hebben aan een onafhankelijk cliëntondersteuner.

3.3. Samenwerking formele- en informele cliëntondersteuning

[De Handreiking cliëntondersteuning van de VNG \(2017\)](#) noemt een belangrijke taak voor de gemeente: “...zorgen dat er voldoende samenhang en samenwerking is tussen de verschillende verschijningsvormen van cliëntondersteuning binnen een gemeente.” Hiermee doelt de VNG vooral op de samenwerking tussen de formele en informele cliëntondersteuning. Vaak zijn er in een gemeente verschillende (cliënten/inwoners)organisaties aanwezig die cliëntondersteuning bieden aan inwoners. Dan is het belangrijk dat de gemeente een goede samenwerking regisseert tussen de gecontracteerde formele aanbieders en de informele cliëntondersteuners. Een goede samenwerking impliceert immers dat cliëntondersteuners elkaar weten te vinden, op de hoogte zijn van elkaars expertise en op basis daarvan naar elkaar doorverwijzen. Essentiële factoren die bepalend zijn in hoe de inwoner de kwaliteit van cliëntondersteuning ervaart.



Waarom is samenwerking tussen formele en informele cliëntondersteuners belangrijk?

Marijke vertelt over haar zoon met PPD-NOS. Na zijn 18^{de} verjaardag verviel de ondersteuning uit de Jeugdwet. Ze werd voor steun bij het plannen van de toekomst en het vinden van passende participatie, steun en zorg ‘in het diepe gegooid’. Marijke vertelt: *‘Mijn zoon zat alleen nog maar achter de computer te gamen, hij kwam tot niets’*. Via haar dochter *‘die zag dat er iets moest gebeuren en gewoon is gaan googelen’* kwam Marijke met MEE in contact en is ze het gesprek aangegaan met een cliëntondersteuner. De cliëntondersteuner bracht ook een ervaringsdeskundige mee. Deze kon veel gemakkelijker contact maken en op een gelijkwaardig niveau communiceren met Marijke’s zoon. Marijke benadrukt dat de inzet van een ervaringsdeskundige haar zoon enorm heeft geholpen om open te staan voor (verdere) ondersteuning. Ook heeft hij hem laten inzien hoeveel er mogelijk is. Inmiddels accepteert Marijke’s zoon steeds beter dat hij PPD-NOS heeft.



“Je moet goed weten wie je wat laat doen, formeel, informeel, of een ervaringsdeskundige. Wat mag je van wie verwachten? Waarin zit meerwaarde? Hoe zet je alle partijen op juiste wijze in, de kwaliteit in de gaten houdend?”

Citaat van een beleidsadviseur bij een koplopergemeente

De VNG benadrukte begin 2017 al dat het belangrijk is dat een gemeente ook met de partijen die informele cliëntondersteuning bieden in contact treedt. Met elkaar nadenken over gemeenschappelijke onderwerpen versterkt de samenwerking. Dit begint met een visie op cliëntondersteuning die door alle partijen gedeeld wordt. Vervolgend gaan partijen met elkaar in gesprek over onderwerpen als publiciteit en vindbaarheid, kwaliteitseisen, subsidie- en inkoopvoorwaarden. Koplopergemeenten hebben deze samenwerking op verschillende manieren vorm gegeven.

Een goed voorbeeld is de gemeente Deurne, waar zeven aanbieders (formeel en informeel) samen met een aangestelde projectleider op verschillende momenten in het jaar samenkomen. Meer informatie over dit voorbeeld vind u in het volgende kader over koplopergemeente Deurne.

Lees hier ook [de zes tips van Movisie](#) voor goede informele cliëntondersteuning.



Gemeente Deurne: zeven verschillende aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning

Koplopergemeente Deurne zet in op het creëren van een mix van formele en informele cliëntondersteuners. Er zijn zeven verschillende partijen actief met elk zijn eigen specialisme en kennis. Hierdoor is cliëntondersteuning inzetbaar op ieder vlak, van informele zorg tot specialistische zorg. De meerwaarde is dat het aanbod van cliëntondersteuning aansluit op alle verschillende doelgroepen in Deurne en de burgers de keuzevrijheid hebben om hun vraag te stellen bij wie zij willen. Om de samenwerking tussen de verschillende aanbieders te optimaliseren zijn de belangrijkste partijen vier dagdelen bij elkaar gekomen om een gezamenlijke visie op onafhankelijke cliëntondersteuning te ontwikkelen. Aan het einde van de bijeenkomsten hebben zij een convenant gesloten, waarin zij hebben vastgesteld vier keer per jaar bij elkaar te komen voor uitwisseling en intervisie.

[Bekijk het filmpje](#)

Bij het merendeel van de koplopergemeenten zijn formele of informele cliëntondersteuners actief, gericht op bepaalde doelgroepen (bijvoorbeeld de VOA's: vrijwillige ouderen adviseurs). De samenwerking tussen alle formele en informele cliëntondersteuners is dan belangrijk, omdat iedereen zijn eigen expertise heeft en informele cliëntondersteuners vaak beter kunnen aansluiten op de primaire doelgroep (zie kader Gemeente Deurne). Samenwerken is dan van belang, omdat (hulp)vragen vaak één leefgebied overstijgen en kennis over verschillende leefgebieden gewenst is. Denk aan schuldenproblematiek en somatische klachten.

Koploper Almelo biedt alleen informele cliëntondersteuning via Almelo Sociaal, een samenwerkingsverband van belangenorganisaties. Door cliëntondersteuning daar te beleggen stimuleert de gemeente Almelo de samenwerking tussen informele cliëntondersteuners. Naast positieve ervaringen in de samenwerking, brengt dit ook uitdagingen met zich mee. Eén daarvan is de tweestrijd tussen opgaan in het samenwerkingsverband en aan de andere kant het behouden van de eigen identiteit van de afzonderlijke belangenorganisaties (zie kader Almelo Sociaal).



Almelo Sociaal: samenwerking met onafhankelijke vrijwilligers

In Koplopergemeente Almelo is Almelo Sociaal opgericht, een samenwerkingsverband van vier belangenorganisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning bieden. Binnen dit samenwerkingsverband worden inwoners ondersteund door onafhankelijke vrijwilligers op diverse leefgebieden binnen het sociaal domein. Het werken met uitsluitend vrijwilligers kan een uitdaging zijn, omdat de deskundigheid van de vrijwilligers kan variëren. Almelo zet in op het bevorderen van de deskundigheid van de vrijwilligers met trainingen en het professionaliseren van het vrijwilligersbeleid.

Lees meer over Koplopergemeente Almelo en Almelo Sociaal: www.movisie.nl

Vertrouwen als basis voor samenwerking

De basis voor goede samenwerking is vertrouwen. Dat geldt ook voor de samenwerking tussen cliëntondersteuners. Dit betekent dat het vertrouwen er moet zijn dat een inwoner in goede handen is als een cliëntondersteuner diegene overdraagt of doorverwijst naar een andere cliëntondersteuner. Trainingen en cursussen kunnen het vertrouwen vergroten dat ook informele cliëntondersteuners de juiste ondersteuning bieden. Een ander hulpmiddel is het competentieprofiel van de informele cliëntondersteuner, ontwikkeld door Movisie. Een competentieprofiel kan een hulpmiddel zijn voor samenwerken. Door met elkaar overeen te komen welke competenties worden verwacht van informele cliëntondersteuners is er een gezamenlijk kwaliteitskader. Over en weer kan er dan op vertrouwd worden dat ieder weet wat hij kan en doet en waar hij goed in is. Een samenvatting van het competentieprofiel en link naar het volledige profiel zijn in het volgende kader opgenomen.



Een profiel van een informele cliëntondersteuner: taken en competenties

In 2017 heeft Movisie een profiel opgesteld dat alle mogelijke taken die de informele cliëntondersteuner kan oppakken, beschrijft en welke competenties hij of zij daarvoor nodig heeft. De afzonderlijke taken en competenties vormen bouwstenen waarmee organisaties en gemeenten zelf hun eigen functieprofiel van de informele onafhankelijke cliëntondersteuner kunnen samenstellen. Daarnaast kan het als middel dienen in de discussie over de profilering en positionering van informele onafhankelijke cliëntondersteuning.

De informele onafhankelijk cliëntondersteuner:

- | | |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1. is betrokken en toegankelijk | 2. heeft oog voor alle leefgebieden |
| 3. observeert en is alert | 4. ondersteunt bij het maken van eigen keuzes |
| 5. ondersteunt bij (sociale) netwerkontwikkeling | 6. werkt overzichtelijk en cliëntgericht |
| 7. werkt samen en stemt af | 8. bewaakt zijn of haar eigen grenzen |

Meer informatie over het profiel van de informele cliëntondersteuner: www.movisie.nl



“Wat kun je allemaal van vrijwilligers verwachten? Kwaliteitseisen worden daarom uitgewerkt.

En, wat is het verschil tussen ervaringsdeskundigen en vrijwilligers? Kwaliteitseisen met elkaar formuleren is belangrijk omdat we dat dan gezamenlijk vaststellen.”

Citaat van een beleidsadviseur bij een koplopergemeente

3.4. De samenwerking Wmo-Wlz en de samenwerking met zorgkantoren (CIZ)

Een bijzondere vorm van samenwerking tussen cliëntondersteuners vindt plaats als een inwoner overweegt een beroep te doen op de Wet langdurige zorg (Wlz) en daarvoor een indicatie aanvraagt bij het CIZ. De cliëntondersteuning Wmo (gefinancierd door gemeenten) heeft een taak tot het moment dat iemand een CIZ-indicatie heeft. Daarom moeten deze cliëntondersteuners ook kennis hebben van de aanvraagprocedure en mogelijkheden binnen de Wlz. Wanneer de CIZ-indicatie is afgegeven, stopt de cliëntondersteuning Wmo en moet het zorgkantoor voorzien in cliëntondersteuning. Er is daardoor vaak geen doorgaande lijn in de cliëntondersteuning vanuit de Wmo naar de Wlz. Dit is wel van belang, omdat de overgang vaak juist een moment is dat iemand veel zaken moet regelen. Het is daarom gewenst dat een cliëntondersteuner Wmo zijn collega Wlz kan raadplegen voordat de inwoner de indicatie heeft, als er vragen zijn over de mogelijkheden binnen de Wlz. Ook is een warme overdracht vanuit cliëntondersteuner Wmo naar cliëntondersteuner Wlz gewenst nadat de CIZ-indicatie is afgegeven. Het is belangrijk dat zorgkantoor en gemeente hierover afspraken met elkaar maken, zodat de inwoner/cliënt niet tussen de wal en het schip valt in die voor hem belangrijke periode.



Levensbrede en integrale cliëntondersteuning

Vanuit de Wmo hebben gemeenten de opdracht om cliëntondersteuning levensbreed en integraal aan te bieden. Wat betekent dat eigenlijk? En hoe geven gemeenten hieraan invulling? Nog niet alle leefgebieden lijken even goed geborgd. Dit hangt onder andere af van de positionering van cliëntondersteuning. In dit hoofdstuk bekijken we wat gemeenten wel doen en waar nog kansen liggen. Ook zien we gemeenten een levensbrede en integrale aanpak proberen te borgen.

4.1. In elke levensfase en met alle hulpvragen

Met levensbreed bedoelen we dat iedereen in elke levensfase (bijvoorbeeld jongeren en ouderen en met alle beperkingen of chronische ziekten) een beroep kunnen doen op cliëntondersteuning. Met integraal bedoelen we dat een inwoner met alle hulp- en ondersteuningsvragen bij een cliëntondersteuner terecht kan, of dat een cliëntondersteuner zelf de gehele situatie van een inwoner als uitgangspunt neemt (bijvoorbeeld somatische klachten én schuldenproblematiek). Ondanks signalen dat gemeenten cliëntondersteuning niet altijd integraal aanbieden, bijvoorbeeld minder goed in de curatieve zorg (Murugesu et al., 2018) of rondom werk en inkomen, zijn levensbreedheid en integraliteit thema's die bij alle veertien koplopergemeenten cliëntondersteuning hoog op de agenda staan. Cliëntondersteuning ontwikkelt zich steeds meer van sec ondersteuning rondom zorg en welzijn naar andere levensdomeinen. Om gehoor te geven aan de variëteit aan hulpvragen en recht te doen aan de diversiteit van de samenleving is het van belang dat beschikbaarheid en kwaliteit van cliëntondersteuning op alle levensgebieden even goed geborgd is.



Zicht op integraliteit met het levensloopmodel

Om zicht te krijgen op de integraliteit van het individu kunnen verschillende modellen als hulpmiddel worden gebruikt. Eén van die modellen is het levensloopmodel, ontwikkeld door professor Houben (2002). In veel VOA-cursussen (cursussen voor vrijwillige ouderenadviseurs) wordt aan de hand van dit model gedoceerd op welke levensdomeinen men moet letten (zie [koplopergemeente Ommen](#)). Het levensloopmodel sluit aan omdat: *“De levensloopbenadering uitgaat van de eigen verantwoordelijkheid van iedere individuele burger om de eigen levensloop en gewenste kwaliteit van leven te plannen en te sturen. Daarbij hoort een ondersteunende sociale omgeving”* (Willems & Alsum, 2006, pag. 5). Dit sluit aan op de Wmo, waarin eigen regie en verantwoordelijkheid van de burger centraal staan.



Bron: Willems & Alsum (2006, pag. 7)

Verschillende koplopergemeenten hebben zich ingezet om levensbrede cliëntondersteuning te bieden aan haar inwoners. Dit doen zij onder andere door het aanbieden van ondersteuning rondom werk & inkomen, onderwijs of wonen, of specifiek gericht op doelgroepen zoals jeugd, mensen met een handicap, mensen met ggz-problematiek of ouderen. Om als gemeenten erop toe te zien dat het hele spectrum aan cliëntondersteuning wordt gewaarborgd is het van belang dat wordt ingezet op de samenwerking met verschillende aanbieders die gespecialiseerd zijn in een of meer levensdomeinen.



Klantreis Stichtse Vecht

Gehoor geven aan de variëteit aan hulpvragen en recht doen aan de diversiteit van bewoners kan een lastige opgave zijn voor gemeenten. Om meer zicht te krijgen op de behoeften van verschillende groepen cliënten kunnen zij gebruikmaken van de werkvorm 'klantreis'. Een klantreis geeft inzicht in hoe inwoners hulp zoeken en hoe je het aanbod hier beter op kunt laten aansluiten. Deze werkvorm kan inzichten en handvatten bieden om de kwaliteit van onafhankelijke cliëntondersteuning te verbeteren en levensbreedheid te garanderen. Koplopergemeente Stichtse Vecht heeft gebruikgemaakt van klantreizen om te kijken waar inwoners met verschillende (hulp)vragen tegenaan lopen en hoe ze daarbij gebruik maken van cliëntondersteuning.

Meer informatie over de aanpak van Koplopers Stichtse Vecht en Woerden: www.movisie.nl

4.2. Waarborg levensbreedheid, ongeacht positionering cliëntondersteuning

Hoe gemeenten uitvoering geven aan de levensbrede opdracht vanuit de Wmo hangt echter ook af van de manier waarop cliëntondersteuning is gepositioneerd binnen een gemeente. Kiest de gemeente voor een smalle definitie, dan hebben cliëntondersteuners vooral een doorverwijsfunctie en treden zij op als regieondersteuner bij toegangsgesprekken. Kennis van de sociale kaart is daarbij belangrijk. Ze hebben dan vooral een doorverwijsfunctie en treden op als belangenbehartiger bij toegangsgesprekken. Kiezen gemeenten voor een bredere definitie van cliëntondersteuning, waarbij bijvoorbeeld ook kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij de cliëntondersteuning is ondergebracht, dan is het belangrijk dat de cliëntondersteuners meer expertise hebben over specifieke beleidsdomeinen of doelgroepen. Ook hier houdt de manier waarop de gemeente cliëntondersteuning positioneert nauw verband met de levensbrede en integrale invulling van cliëntondersteuning. Zowel bij een smalle als brede invulling van cliëntondersteuning moeten de cliëntondersteuners wel toegerust zijn om met verschillende doelgroepen om te gaan en (hulp)vragen integraal te benaderen.



Inwoner- en cliëntparticipatie in de ontwikkeling van cliëntondersteuning

Niet alle gemeenten hebben al een duidelijke visie op cliëntondersteuning. In het proces naar het ontwikkelen van een dergelijke visie is het zeker bij een onderwerp als cliëntondersteuning belangrijk de wensen en behoeften van inwoners en cliënten mee te nemen. In praktijk blijkt dat nog niet vanzelfsprekend. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe de koplopergemeenten dit hebben opgepakt.



Clïëntondersteuning voor bijzondere doelgroepen

Vanuit de Wmo is een levensbreedheid van het aanbod van belang. Inwoners moeten een cliëntondersteuner kunnen kiezen die past bij zijn specifieke vraag en situatie. De situaties waarin inwoners behoeften kunnen hebben aan cliëntondersteuning kunnen zeer divers zijn. Hieronder worden voorbeelden gegeven van vier bijzondere doelgroepen, waarin cliëntondersteuning een rol speelt.

Palliatieve zorg

Stichting Fibula is een landelijke organisatie van de Netwerken Palliatieve Zorg en Agora stimuleert als centrum voor beleidsondersteuning een palliatieve benadering in zorg en welzijn. De organisaties hebben als doel om aandacht te agenderen voor de palliatieve benadering bij beleidsmakers en uitvoeringsorganisaties op het vlak van zorg en welzijn. De laatste levensfase zal zich steeds vaker afspelen in de thuissituatie, waarbij cliëntondersteuning en een vroegtijdige palliatieve benadering kan bijdragen aan de kwaliteit van leven.

Link: www.stichtingfibula.nl

Molukse of Indische ouderen

Stichting Pelita neemt de sociale, culturele en historische context als uitgangspunt van de hulp- en dienstverlening. Stichting Pelita is in 2018 in Noord-Nederland van start gegaan met een project ter ondersteuning van Indische en Molukse ouderen, waarbij cultuursensitieve cliëntondersteuning centraal staat. Speciaal daarvoor opgeleide Pelita-vrijwilligers helpen in dit project Indische en Molukse ouderen met aanvragen voor de zorgwetten Wmo en Wlz.

Link: www.pelita.nl

Curatieve zorg

Het Nivel is het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg. Het Nivel heeft een onderzoek uitgevoerd naar cliëntondersteuning in de curatieve zorg. Met curatieve zorg wordt de zorg bedoeld die zich richt op genezing en behandeling van acute en chronische lichamelijke en psychische aandoeningen.

Link: www.nivel.nl

Straatadvocaten

Bij hulporganisatie Motiva in Amersfoort zijn straatadvocaten actief die outreachend contact leggen met dak- en thuislozen en hen helpen met alles waar ze tegenaan lopen. Ze geven informatie en advies, gaan mee naar instanties, helpen met het invullen van formulieren en het inschakelen van hulp- en dienstverleners.

Link: www.bonjo.nl



Meedenkers in Zaanstad: de inzet van ervaringsdeskundigen

Om te voldoen aan de opdracht vanuit de Wmo om levensbreedheid te garanderen van het aanbod maakt Koplopergemeente Zaanstad gebruik van ervaringsdeskundigen op verschillende levensdomeinen. Deze ervaringsdeskundigen, ook wel 'meedenkers' genoemd, zijn gespecialiseerd in een of meer levensdomeinen. In Zaanstad zijn er ervaringsdeskundigen voor verschillende doelgroepen, namelijk ouderen, ouders van jonge kinderen, jongeren en mensen met ggz-problematiek. Om het diverse aanbod van ervaringsdeskundigen duidelijk te maken voor de inwoners van Zaanstad heeft de gemeente een informatiefilmpje gemaakt.

Voor meer informatie over de werkwijze van Zaanstad en een informatief filmpje:

meedenker.zaanstad.nl

Meedenken

Cliëntondersteuning is een hulpmiddel voor inwoners om de weg te vinden binnen alle (ondersteuning)mogelijkheden van de gemeente. Het is dus bij uitstek een voorziening die goed moet passen bij de mensen die er gebruik van maken. Daarom is het wenselijk om inwoners en cliënten in een zo vroeg mogelijk **stadium** mee te laten denken over de visie en de verdere uitwerking van het beleid: het inrichten en positioneren, de kwaliteitseisen, de inkoop en contractering en de bekendmaking. Dit kan het draagvlak en eigenaarschap onder inwoners stimuleren en daarmee ook de bekendheid en het gebruik van cliëntondersteuning.



Over bewonersparticipatie: "Welke schaal. Op welke manier. Op het moment dat je ervaringen ophaalt, of als je feedback ophaalt heb je ook input. Reactief."

Citaat van een beleidsadviseur van een koplopergemeente.

Signalen

De koplopergemeenten kregen op verschillende manieren signalen dat de visie miste of inrichting van de cliëntondersteuning niet passend was. Soms waren er in gemeenten klachten vanuit inwoners(vertegenwoordigers) dat zij visie misten of de inrichting van cliëntondersteuning niet geschikt vonden (bijvoorbeeld niet onafhankelijk genoeg, te weinig keuzevrijheid, te weinig kennis over bepaalde doelgroepen) en is de gemeente koploper geworden vanuit de ambitie met de inwoners(vertegenwoordiging) samen een verbeterslag te maken. In een aantal gevallen is juist het koploper worden aanleiding geweest voor de gemeente om de inwoners(vertegenwoordigers) te betrekken. Ook werd vaak het inwonerstevredenheidsonderzoek in het kader van de Wmo (ook op te vatten als een vorm van cliëntparticipatie) genoemd als signaal dat cliëntondersteuning te weinig bekend was.



Tip: ga tijdig na welke groepen willen meedenken over beleid en uitvoering van cliëntondersteuning en hoe. Betrek hen op een bij hen passende manier, zie bijvoorbeeld: www.vng.nl

Verschillende manieren

Soms zijn er voor de ontwikkeling van cliëntondersteuning specifieke werkgroepen gevormd, soms hebben gemeenten input gevraagd van hun Wmo-raad/adviesraad Sociaal Domein en/of cliëntenbelangenorganisaties.



“Vanuit de [persona's](#) is gebleken dat je heel gericht en met specifieke communicatie je doelgroep moet communiceren wil je ze überhaupt aanspreken op OCO. Hiervoor ontwikkelt Maastricht e.o. in de vervolgopdracht een strategie”

Citaat van een beleidsadviseur van een koplopergemeente

De gemeente Almere heeft bijvoorbeeld de methode Jet ontwikkeld om inwoners te faciliteren en achter 'het stuur te zetten' bij het maken van beleid rondom cliëntondersteuning (zie kader).



Methode Jet: inwoners betrekken bij cliëntondersteuning

In Koplopergemeente Almere worden de inwoners actief betrokken bij het maken van beleid rondom cliëntondersteuning. De inwoners van Almere zitten achter het stuur en de gemeente heeft een faciliterende rol. Om dit te bereiken heeft Almere 'Methode Jet' ingezet. Dit is een methode om in relatief korte tijd vraagstukken te verduidelijken waarin verschillende belangen en perspectieven boven tafel komen. Het doel is om uiteindelijk te komen tot een praktische oplossing die genoeg draagvlak onder alle betrokkenen geniet om uitgevoerd te worden. Almere heeft de methode ingezet bij het betrekken van de inwoners bij het formuleren van beleid rondom cliëntondersteuning. Het betrekken van inwoners kan gevolgen hebben voor de wijze waarop een gemeente cliëntondersteuning gaat invullen, omdat de plannen die voortkomen uit deze bottom-up benadering niet altijd aansluiten bij de gedachten die je als gemeente eerst had.

Voor meer informatie over Methode Jet en het bijbehorende stappenplan: www.movisie.nl

Soms komt het initiatief ook ‘van onderaf’: lokale bewonersinitiatieven die met hun idee bij de gemeente aankloppen. Dit zijn groepen bewoners die cliëntondersteuning bijvoorbeeld op een informele manier willen invullen. Koploper Ommen-Hardenberg faciliteerde een dergelijk initiatief (zie kader).



Een bewonersinitiatief: de Vrijwillige OuderenAdviseurs (VOA's) uit Ommen-Hardenberg

In Koplopergemeente Ommen-Hardenberg wordt een lokaal bewonersinitiatief gefaciliteerd, de Vrijwillige OuderenAdviseurs (VOA's). De VOA's zijn onafhankelijke en vrijwillige ouderenadviseurs die zich richten op mensen die de regie over hun leven willen herwinnen. Het idee is ontstaan door initiatiefnemer Frans Bouwers, die al langer rondliep met het idee om in Ommen vrijwilligers in te zetten om ouderen te ondersteunen. Toen de wethouder Kees Scheele hoorde van het idee was hij enthousiast. Volgens de wethouders is het van belang om bewoners de gelegenheid te geven om vragen te stellen en als gemeente op die vragen te anticiperen. Volgens wethouder Scheele laten de VOA's zien waar de echte vraag van de samenleving ligt rondom onafhankelijke cliëntondersteuning: ‘Geef een burger de gelegenheid om een maatje te hebben die de tijd neemt en even contact met je maakt’.

Voor meer informatie over bewonersinitiatief de VOA's en de rol van gemeente Ommen:

www.movisie.nl

Wanneer actieve inwonersgroepen ook zelf actief zijn in cliëntondersteuning halen ze daarmee informatie op over lacunes, overlap, onduidelijkheden en gewenste aanpassingen in voorzieningen. Regelmatig overleg met actieve inwonersgroepen en met aanbieders van cliëntondersteuning, zowel formeel als informeel, is van belang om voeling te houden met hoe het beleid in praktijk uitpakt.



Almelo Sociaal: individuele ondersteuning en collectieve belangenbehartiging

Inwoners van de gemeente Almelo die binnen het sociaal domein behoefte hebben aan hulp, advies of ondersteuning kunnen zich wenden tot de onafhankelijke vrijwilligers van de vier belangenorganisaties binnen Almelo Sociaal. Dit is een samenwerkingsverband van vier organisaties, namelijk cliëntenraad Almelo, de Wmo Adviesraad, Belangengroep gehandicapten Almelo en de stichting Collectief Overleg Samenwerkende Ouderen Bonden. Binnen Almelo Sociaal is een duidelijke wisselwerking tussen individuele ondersteuning en collectieve belangenbehartiging. Binnen het samenwerkingsverband wordt brede cliëntondersteuning geboden op het sociaal domein, waarbij elk individu terecht kan met zijn hulpvraag op diverse leefgebieden. Daarnaast kunnen de vier organisaties gezamenlijk binnen Almelo Sociaal de collectieve belangen van de inwoners van gemeente Almelo behartigen.

Voor meer informatie over Almelo Sociaal: www.movisie.nl

Bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning

Al sinds de start van Wmo 2015 wijzen onderzoeken en signalen van aanbieders en cliëntenorganisaties op de (on)bekendheid van cliëntondersteuning en het relatief beperkte gebruik. Wat is hierin kip en wat is ei? Komt het door de naam, die voor veel mensen niet invoelbaar is? Of doordat elke gemeente een andere invulling geeft aan cliëntondersteuning? Of laten mensen zich op een andere manier ondersteunen in hun oriëntatie op passend aanbod en hebben ze geen behoefte aan een (onafhankelijk) cliëntondersteuner? Over de daadwerkelijke behoefte kan pas duidelijkheid ontstaan als mensen in ieder geval weten dat het bestaat, zodat het een bewuste keus kan zijn er wel of geen gebruik van te maken. Een aantal koplopers heeft onderzocht hoe mensen beter bereikt en bediend kunnen worden.



Sluit aan op informatiezoekgedrag

Allereerst kun je dan kijken naar het informatiezoekgedrag van mensen: hoe en wanneer zoeken ze en voor welke vragen? Aanpakken die daarop aansluiten zijn het werken met persona's en het onderzoeken van de 'route' die mensen afleggen van vraag tot het vinden van aanbod, via de methodiek van klantreizen.



Maastricht: het inzetten van persona's

Koplopergemeente Maastricht heeft zich verdiept in het soort vragen van verschillende typen inwoners en de manier waarop ze naar informatie zoeken. In een traject samen met diverse aanbieders van zorg en ondersteuning, cliëntondersteuners en vertegenwoordigers van inwoners/cliënten zijn 'persona's' uitgewerkt: zes verschillende 'typetjes' die elk een inwonersgroep vertegenwoordigen met hun vragen en informatiezoekgedrag. De vervolgstap is, dat hier zes verschillende communicatiestrategieën op worden ontwikkeld om mensen te informeren over (cliënt)ondersteuning.

Link: www.movisie.nl

Werk zo nodig outreachend

Voor specifieke groepen, zoals daklozen, is het van belang dat op vindplekken heel outreachend contact gelegd wordt. Zij zullen vaak zelf niet op zoek gaan naar hulp of steun. Hierbij moeten, ze echt actief op weg geholpen worden.



Belangenvereniging MDHG in Amsterdam

Een voorbeeld van een vereniging die outreachend werken inzet is de belangenvereniging MDHG in Koplopergemeente Amsterdam. MDHG biedt cliëntondersteuning voor dak- en thuislozen en/of drugsgebruikers. De vereniging probeert outreachend contact te leggen met dak- en thuislozen en/of drugsgebruikers en hen te helpen met vragen.

Zie voor meer informatie: www.mdhg.nl

Cliëntondersteuning laagdrempelig nabij de inwoner

De informatievoorziening hangt ook samen met de positie die cliëntondersteuning heeft binnen de gemeente. Als cliëntondersteuning vooral preventief gezien wordt, als algemene voorziening in het 'voorveld', is het logisch om vooral in te zetten op bekendheid onder inwoners zelf. Dan is positionering in de nabijheid ('in de buurt'), op plekken die laagdrempelig zijn en op de route liggen bij inwoners noodzakelijk.



Servicepunten XL Den Haag.

In Koplopergemeente Den Haag zijn in alle wijken servicepunten XL, waarin inwoners terecht kunnen met al hun vragen over voorzieningen, hulp en steun. Denk aan vervoer, administratie, boodschappen en hand- en spandiensten aan huis. Ook krijgen ze er informatie over en kunnen zij een aanvraag indienen voor gespecialiseerd ondersteuningsaanbod op het gebied van zorg, jeugd, werk en inkomen. Overal in de stad liggen kaartjes die hierop wijzen. Het woord cliëntondersteuning wordt daarbij niet gebruikt. In plaats daarvan gaat het over: heb je hulp nodig bij of ben je op zoek naar.....? Kom lang bij het servicepunt. Daarnaast zijn er ook diverse cliënten/bewonersorganisaties die cliëntondersteuning bieden en kunnen inwoners zich laten bijstaan door MEE.

[filmpje Servicepunten XL Den Haag](#)

Cliëntondersteuning nabij de toegang tot zorg en ondersteuning

Als cliëntondersteuning vooral is gepositioneerd dichtbij de toegang tot zorg en ondersteuning (klantmanagers, Wmo-consulenten, wijkteam), is het belangrijk om te zorgen dat hulp- en dienstverleners en toegangsfunctionarissen goed weten dat cliëntondersteuning er is. Zij kunnen actief naar een cliëntondersteuner verwijzen en deze betrekken in het gesprek met de inwoner.

De hulp- en dienstverleners en toegangsfunctionarissen blijken hier lang niet altijd positief tegenover te staan. 'Doe ik het dan niet goed? Dan moeten mensen nog een keer hun verhaal vertellen, zitten ze daar dan op te wachten?' zijn veelgehoorde tegenwerpingen, bijvoorbeeld in het onderzoek dat Amersfoort heeft laten doen (zie kader [Cliëntondersteuning nabij de toegang tot zorg en ondersteuning](#)). Een duidelijke aanwijzing vanuit de gemeente om cliëntondersteuners waar zinvol te betrekken, kan dan nodig zijn. Waar toegangsfunctionarissen en cliëntondersteuners in praktijk wel samenwerken, blijken ze juist heel complementair aan elkaar te werken en hebben ze over en weer veel waardering voor ieders bijdrage.



Een medewerker van een sociaal wijkteam verwoordde dit als volgt: "Ik heb dan eigenlijk onvoldoende tijd, ik merk dat iemand niet zo veel eigen regie heeft en echt wat meer tijd nodig heeft om zijn verhaal op een rijtje te zetten en te begrijpen wat er mogelijk is, dan verwijs ik naar een cliëntondersteuner. Die kan in alle rust met iemand in kaart brengen wat er allemaal speelt en ook uitleggen wat de gemeente wel en niet kan bieden, zodat we in het (keukentafel)gesprek uiteindelijk veel sneller en naar ieders tevredenheid op een geschikte aanpak uitkomen."

Soms zijn inwoners wantrouwend richting gemeente: wil die niet vooral zo min mogelijk steun inzetten? Voor zo iemand is dan van belang, dat goed duidelijk wordt gemaakt dat cliëntondersteuner onafhankelijk werkt van de toegang en er echt 'voor hem' is.



Lessen uit het Koploperproject cliëntondersteuning: samenvatting, conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk geven we eerst een aantal algemene conclusies en aanbevelingen, vervolgens gaan we nader in op de kwesties die rond dit thema spelen.



Het brede wettelijke kader van cliëntondersteuning en de verschillen in lokale praktijken maken het niet mogelijk om één ideaaltypische inrichting van cliëntondersteuning vast te stellen die voor iedere gemeente toepasbaar is. Toch zijn er ook gelijkenissen tussen de gemeenten in de manier waarop zij met verschillende aspecten van cliëntondersteuning omgaan. Denk dan aan de samenwerking met informele cliëntondersteuners of het streven om cliëntondersteuning zo levensbreed mogelijk in te richten. De keuzes die hierin gemaakt worden, hangen samen met de specifieke inrichting van en werkwijzen en procedures binnen het sociaal domein in de betreffende gemeente.

In het Koploperproject signaleren we dat de lerende aanpak werkt om lokaal orde te scheppen in de chaos en tot een gedragen en kwalitatief steeds beter wordend beleid en beter wordende werkpraktijk te komen.

Algemene aanbeveling

Ontwikkel cliëntondersteuning binnen uw gemeente op een lerende manier, samen met stakeholders. Dit is een cyclisch proces dat langere tijd zal doorlopen. Werk met elkaar aan visie, een daarop aansluitende inrichting, taakverdeling en keuze voor type cliëntondersteuners, kwaliteitsbeleid en reflectie op resultaat.

Kansen en uitdagingen: vijf aandachtspunten cliëntondersteuning

Aan de hand van inzichten van koplopers, bestaande documentatie en ervaringen van betrokken (Movisie-)adviseurs geven we conclusies over de huidige inzichten rondom deze vijf thema's en aanbevelingen die daaruit voortvloeien.

1. Positionering cliëntondersteuning

Door de ruime definitie van cliëntondersteuning in de Wmo hebben gemeenten veel vrijheid om cliëntondersteuning naar eigen inzicht in te richten en te positioneren ten opzichte van andere hulp en ondersteuning in het sociaal domein. Dat betekent dat cliëntondersteuners per gemeente verschillende taken kunnen hebben, zolang cliëntondersteuning maar onafhankelijk en integraal aangeboden wordt.

Aanbevelingen:

- Benader de inrichting van cliëntondersteuning vanuit 'de bedoeling'.
- Ontwikkel hiertoe in overleg met uw aanbieders en cliënt/inwonervertegenwoordigers een duidelijke visie op cliëntondersteuning (als onderdeel van het sociaal domein), waarbij synergie ontstaat tussen andere ondersteuning in het sociaal domein en het aandeel van (formele en informele) cliëntondersteuners.
- Leid hiervan af wat de specifieke taken zijn die u bij onafhankelijke cliëntondersteuners belegt en hoe dat aansluit op de taken en werkzaamheden die bij andere functies in het sociaal domein belegd zijn. Het model uit figuur 1 ([pag. 20](#)) kan hierbij behulpzaam zijn

2. Samenwerken in de lokale context

Cliëntondersteuners werken met verschillende professionals (en vrijwilligers) in het sociaal domein samen. De kwaliteit van deze samenwerking bepaalt mede de kwaliteit van de cliëntondersteuning en daarmee ook de kwaliteit van de oplossingen die de gemeente biedt voor ondersteuningsvragen van inwoners.

- Samenwerken met toegangsfunctionarissen voor het sociaal domein en de zorg (bijvoorbeeld Wmo-consulent, klantmanager, wijkteamlid, CIZ-medewerker). De toegangsfunctionaris heeft als verantwoordelijkheid de afweging te maken tussen de belangen van de gemeente (/zorgkantoor) en van de aanvragende inwoner, de cliëntondersteuner heeft als verantwoordelijkheid eraan bij te dragen dat daarbij de noden en voorkeuren van de inwoner goed gekend zijn en worden meegenomen.
- Samenwerken met de hulp- en dienstverleners die daadwerkelijk zorg of ondersteuning bieden aan de inwoner. Beide hebben de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de ondersteuning niet meer dan nodig overlapt en vloeiend (door een warme overdracht) in elkaar overloopt. De inwoner wordt dan optimaal geholpen en hoeft zijn verhaal niet opnieuw te vertellen.
- Samenwerking met andere cliëntondersteuners. Hierin staat centraal dat cliëntondersteuners elkaar weten te vinden, op de hoogte zijn van elkaars expertise en op basis daarvan naar elkaar doorverwijzen.

Aanbeveling: zorg voor vertrouwen

Een voorwaarde voor iedere vorm van samenwerken is vertrouwen in elkaars beweegredenen en expertise. Draag hier als gemeente aan bij door:

- Te zorgen voor heldere taakomschrijvingen waarin ook de gewenste relatie met elkaar wordt beschreven.
- Afspraken te maken over de samenwerking.
- Ontmoetingen tussen genoemde partijen te faciliteren.

3. Levensbreed en integraal

Vanuit de Wmo hebben gemeenten de opdracht om cliëntondersteuning levensbreed en integraal aan te bieden. Dit betekent dat cliëntondersteuning toegankelijk moet zijn voor inwoners in iedere levensfase en met welke beperking dan ook. Ook vraagt dit dat een cliëntondersteuner bij iedere willekeurige (ondersteunings)vraag aandacht heeft voor de gehele leefsituatie van de inwoner.

Er is dus sprake van twee soorten deskundigheid waarover een cliëntondersteuner moet beschikken.

- Kennis over alle levensgebieden, regelingen en sociale kaart.
- Kennis over alle doelgroepen, wat voor een bepaalde groep in diens leven van belang is.

Aanbevelingen

Maak bij het samenstellen van het aanbod cliëntondersteuning een expliciete keus.

- Voor doelgroepsspecifieke cliëntondersteuners die voor specifieke kennis over regelingen en sociale kaart zo nodig een beroep doen op anderen (bijvoorbeeld toegangsfunctionarissen).
- Voor generieke cliëntondersteuners met veel kennis over alle regelingen en sociale kaart, die voor kennis over specifieke doelgroepen zo nodig een beroep doen op anderen (bijvoorbeeld voor de doelgroep gespecialiseerde hulp- en dienstverleners en/of ervaringsdeskundigen).
- Voor een mix van beide, waarbij het ene type cliëntondersteuner een beroep kan doen op het andere type.

4. Betrekken van cliënten en inwoners

Cliëntondersteuning is bij uitstek een voorziening die goed moet passen bij de mensen die er gebruik van maken. Bij koplopers is de Adviesraad Sociaal Domein vaak betrokken bij de ontwikkeling en/of uitvoering van cliëntondersteuning. Dat geldt in mindere mate voor cliëntenorganisaties.

Aanbevelingen

- Laat inwoners en cliënten al in een vroeg stadium meedenken over de visie en blijf cliënten en inwonervertegenwoordigers betrekken bij de verdere uitwerking van het beleid: het inrichten en positioneren, de kwaliteitseisen, de inkoop en contractering en de bekendmaking. Dit kan het draagvlak en eigenaarschap onder inwoners stimuleren en daarmee ook de bekendheid en het gebruik van cliëntondersteuning.
- Gebruik hierbij ook andere methoden dan klassieke vergader- en inspraakaanpakken.

5. Bekendheid en vindbaarheid

Al sinds de invoering Wmo2015 wijzen onderzoeken uit dat het gebruik en de bekendheid van cliëntondersteuning achterblijven. Communicatie is belangrijk om ervoor te zorgen dat inwoners weten dat ze een beroep kunnen doen op een cliëntondersteuner. Daarbij zijn twee richtingen denkbaar: communicatie richting inwoners en communicatie richting professionals in zorg en sociaal domein. Zij kunnen inwoners op cliëntondersteuning wijzen.



Aanbevelingen

- Zorg dat uw communicatiestrategie aansluit bij de manier waarop u cliëntondersteuning in het sociaal domein heeft gepositioneerd: is het primair een preventieve voorziening vóór een eventueel beroep op de steun van de gemeente of is het bedoeld als steun bij de toegangsprocedure en het aansluitend maken van afspraken over de invulling van het ondersteuningsaanbod. In het eerste geval is communicatie gericht op de inwoner het meest belangrijk. In het tweede geval is communicatie richting toegangsfunctionarissen en hulp- en dienstverleners net zo belangrijk.
- Kies voor een mix aan communicatiemiddelen en -momenten. Denk niet alleen aan schriftelijke en/of digitale informatie, maar ook aan outreachend werken door professionals die 'erop uitgaan' om mensen in kwetsbare situaties op vindplaatsen te informeren, het inrichten van laagdrempelige informatie- en adviespunten dichtbij de inwoner ('in de buurt').
- Onderscheid doelgroepen voor de communicatie ook op informatiezoekgedrag. Manieren om hier zicht op te krijgen zijn het werken met klantreizen en/of persona's.



Literatuurlijst

Houben, P. P. J. (2002). Levensloopbeleid. *Interactief levensloopbeleid ontwerpen in de tweede levenshelft*. Amsterdam: Elsevier.

Iederin: diverse publicaties en artikelen, zie www.iederin.nl, zoeken op trefwoord cliëntondersteuning.

Movisie: diverse publicaties en artikelen, zie www.movisie.nl/cliëntondersteuning.

Murugesu, L., Heijmans, M., Rademakers, J. (2018). *Cliëntondersteuning in de curatieve zorg. Is gerichte aandacht nodig?* Utrecht: NIVEL.

Vereniging Nederlandse Gemeenten (2015). *Inspiratiedocument Cliëntondersteuning*. Den Haag: VNG.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2017). *Handreiking voor onafhankelijke cliëntondersteuning*. Den Haag: VNG.

Willems, D., & Alsum, I. (2006). *Op zoek naar de waarde van de levensloopbenadering voor het welzijnswerk ouderen*. Barendrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.

Bijlage



Het wettelijke kader van cliëntondersteuning

Artikel 1.1.1. van de Wmo 2015 definieert cliëntondersteuning als:

“Onafhankelijke 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, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.”

In de Memorie van toelichting (MvT) van de Wmo staat dat gemeenten zorg dienen te dragen dat informatie, advies en (kortdurende) ondersteuning voor al haar inwoners beschikbaar en toegankelijk is. Dat deze onafhankelijk en integraal is en dat de gemeente ervoor zorg draagt dat bij de cliëntondersteuning het belang van de inwoner het enige uitgangspunt is. Verder stelt de MvT dat cliëntondersteuning een algemene voorziening is, en kosteloos is voor de inwoner. Cliëntondersteuning is ook beschikbaar voor aanvragers van een persoonsgebonden budget (PGB) en voor het ontlasten van mantelzorgers. Gemeenten hebben tot slot de verantwoordelijkheid om adequaat te communiceren over de gekozen organisatie en het aanbod hierin.

Terug naar: [lokaal maatwerk](#)



Driedeling cliëntondersteuning

De VNG (2017) hanteert een driedeling om ordening aan te brengen in de functie van cliëntondersteuning. Deze driedeling neemt het moment van ondersteuning als uitgangspunt. Dit betekent dat cliëntondersteuning een functie heeft bij:

1. Reflectie op het eigen leven

Ondersteuning bij de oriëntatie op ambities, wensen en levensvragen van inwoners die geconfronteerd worden met beperkingen (of die van naasten) en die een plek moeten leren geven in hun leven, al dan niet met zorg of ondersteuning.

2. Verkrijgen van passende ondersteuning

Ondersteuning bij (de voorbereiding van) het gesprek met de gemeente en/ of de aanvraag van een voorziening. Bijvoorbeeld hulp bij het in kaart brengen van het sociale netwerk, het goed omschrijven van beperkingen, het formuleren van wenselijke oplossingen en het meegaan naar het gesprek.

3. Het gebruik van passende ondersteuning

Ondersteuning om te zorgen dat de aanbieder (blijvend) adequate ondersteuning levert: bij herindicaties, bij het opstellen van een persoonlijk plan of een zorg- of ondersteuningsplan, bij klachten- en bezwaarprocedures.

Terug naar: [Welke rollen en taken heeft de cliëntondersteuner?](#)

COLOFON

Auteur(s): Anne-Marie van Bergen, Joost de Haan & Susan de Vries

Redactie: Claire Blom

Vormgeving: Rotterdam Vormgeving

Projectnummer: 1184

Datum: februari 2019

© Movisie

Downloaden: www.movisie.nl

Dit rapport is tot stand gekomen in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), ieder(in) en Koepel Adviesraden Sociaal Domein. En met financiering van het Ministerie van VWS.

MOVISIE: KENNIS EN AANPAK VAN SOCIALE VRAAGSTUKKEN

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

We ondersteunen en adviseren maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Movisie staat voor een maatschappij waar iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen. Waarin ook mensen in kwetsbare posities, gezien en ondersteund worden.

Kijk voor meer informatie op: www.movisie.nl.

ieder(in)

