

# Kernboodschap cliëntondersteuning

Hieronder geven wij de kernboodschap van 'cliëntondersteuning' die gericht is op de Wmo. Daarnaast hebben we varianten voor gemeenten, formele co's, informele co's en partners die kunnen verwijzen, zoals bijvoorbeeld huisartsen. U vindt op de laatste bladzijde het kernverhaal. Deze is niet specifiek geschreven voor een doelgroep, die kunt u gebruiken als u met een algemene doelgroep het verhaal wilt communiceren.

## **Instructie**

De kernboodschap kunt u gebruiken in de specifieke middelen die u gebruikt bij de toegang tot cliëntondersteuning. Van uw website tot de middelen die u gebruikt.

U bent uiteraard vrij deze aan te passen aan uw lokale situatie. Van taalgebruik tot de naamgeving. Voor de herkenbaarheid is het voor inwoners van belang dat de gecontracteerde partijen dezelfde begrippen en namen gebruiken. Om u hierin behulpzaam te zijn hebben we hier ook een variant voor opgenomen.

**VOOR GEBRUIK DOOR GEMEENTEN EN PARTNERS, ZOALS HUISARTSEN**

**Kernboodschap: Cliëntondersteuning in de Wmo**

Meestal weet u prima de weg te vinden wanneer er ondersteuning nodig is bij opvoeding, onderwijs, zorg, wonen, werk en inkomen. Maar wat als dat om welke reden dan ook niet lukt, uw situatie ingewikkeld(er) wordt, of niemand in de directe omgeving kan helpen? Als het niet duidelijk is bij wie u moet zijn of verstrikt raakt in de regels?

Dan is er cliëntondersteuning. In iedere gemeente zijn er cliëntondersteuners die u verder kunnen helpen. Een cliëntondersteuner is iemand die naast u staat, met u mee kan gaan naar gesprekken en meedenkt. Cliëntondersteuners snappen welke zorg, hulp of middelen u nodig heeft - soms ook uit eigen ervaring - en waar u die kunt vinden. Zelf bieden zij geen langdurige hulp, zorg of begeleiding. Ze werken gratis en onafhankelijk van gemeenten, (jeugd)zorginstellingen en andere organisaties.

Iedere Nederlander heeft recht op cliëntondersteuning. Vooral wanneer u kwetsbaar bent, is het belangrijk om mee te (blijven) doen aan de samenleving. Met cliëntondersteuning krijgt en houdt u regie over uw eigen leven en zorg.

**VOOR GEBRUIK DOOR ORGANISATIES EN VERENIGINGEN DIE INFORMELE  
CLIËNTONDERSTEUNERS, ERVARINGSDESKUNDIGEN OF VRIJWILLIGERS BIJEN**

**Kernboodschap door informele cliëntondersteuners in de Wmo**

*[keuze kan zelf gemaakt worden voor naamgeving informele cliëntondersteuning – wel van belang om eerste en tweede alinea volledig op te nemen voor de herkenbaarheid]*

Meestal weet u prima de weg te vinden wanneer u ondersteuning nodig heeft bij opvoeding, onderwijs, zorg, wonen, werk en inkomen. Maar wat als dat niet langer lukt, de situatie ingewikkeld(er) wordt, of niemand in de directe omgeving u kan helpen? Als het niet duidelijk is bij wie u moet zijn of verstrikt raakt in de regels?

Dan is er cliëntondersteuning, ook in de gemeente [naam]. Er zijn verschillende soorten cliëntondersteuners. Mensen die hiervoor opgeleid zijn, of die putten uit hun eigen ervaringen en daarnaast getraind zijn om cliëntondersteuning te kunnen bieden. Onze ervaringsdeskundigen [keuze maken: informele Co's/ vrijwilligers/ ervaringsdeskundigen] van [naam organisatie] weten uit ervaring wat er allemaal op je af komt als je [dakloos raakt].

Zij luisteren naar u, staan naast u en denken met u mee. Soms vormen deze gesprekken al een eerste stap naar een oplossing. Ook kunnen de [ervaringsdeskundigen] mee met gesprekken met instanties. Onze [ervaringsdeskundigen] bieden zelf geen langdurige hulp, zorg of begeleiding. Gesprekken met onze [ervaringsdeskundigen] zijn gratis. We werken onafhankelijk van gemeenten, zorginstellingen en andere organisaties. Zo helpen we u om de regie over uw eigen leven en zorg te behouden of te krijgen.

### VOOR GEBRUIK DOOR FORMELE CLIËNTONDERSTEUNERS IN DE WMO

Meestal weet u prima uw weg te vinden wanneer u ondersteuning nodig heeft bij opvoeding, onderwijs, zorg, wonen, werk en inkomen. Maar wat als dat niet langer lukt, uw situatie ingewikkeld(er) wordt, of niemand in de directe omgeving u kan helpen? Als het niet duidelijk is bij wie u moet zijn of verstrikt raakt in de regels?

Dan is er cliëntondersteuning. Ook in de gemeente [naam]. Hier zijn de cliëntondersteuners van [naam organisatie] die naast u staan, met u mee denken en mee kunnen gaan naar gesprekken. Onze cliëntondersteuners snappen welke zorg, hulp of middelen u nodig heeft - en waar u die kunt vinden. Wij hebben veel kennis en ervaring met het [domein]. De cliëntondersteuners bieden geen langdurige hulp, zorg of begeleiding. Ze werken gratis en onafhankelijk van de gemeente, (jeugd)zorginstellingen en andere organisaties.

### **KERNVERHAAL: ACHTERGRONDVERHAAL OVER CLIËNTONDERSTEUNING**

Cliëntondersteuning is er voor iedereen die er even niet meer uitkomt, op zoek is naar een luisterend oor, niet weet waar er hulp beschikbaar is of moeite heeft een vraag onder woorden te brengen. Deze ondersteuning is voor alle leeftijden en levensdomeinen beschikbaar. Zo is er ondersteuning op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, wonen, werk en inkomen. En ook voor verzekerden met een Wlz-indicatie.

Cliëntondersteuners verlenen zelf geen zorg, maar zorgen er wel voor dat mensen weten waar ze deze zorg kunnen vinden. Zij ondersteunen bij levensvragen van inwoners, het verkrijgen van passende ondersteuning en het gebruik van ondersteuning en voorzieningen. Cliëntondersteuning wordt gratis en onafhankelijk van de gemeente, (jeugd)zorginstellingen en andere organisaties aangeboden.

Onafhankelijke cliëntondersteuning is zowel onderdeel van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) als de Wet langdurige zorg (Wlz). Cliëntondersteuning op het gebied van maatschappelijke ondersteuning valt vanzelfsprekend onder de Wmo. Elke gemeente in Nederland is wettelijk verplicht deze ondersteuning te kunnen bieden. Daarnaast is er ook onafhankelijke cliëntondersteuning voor verzekerden met een Wlz-indicatie. Hiervoor is het zorgkantoor verantwoordelijk.

Door cliëntondersteuning beschikbaar te maken voor iedereen die er even niet uitkomt, dragen we bij aan de participatie en zelfredzaamheid van de Nederlandse burgers. Bijvoorbeeld omdat cliëntondersteuners een steuntje in de rug geven aan mensen die mee willen doen aan de maatschappij. Of omdat de ondersteuning mensen helpt beter het gesprek te voeren met instanties. Een cliëntondersteuner staat naast de inwoner en versterkt zijn positie. Zo heeft en houdt iedere Nederlander de regie over zijn eigen leven en zorg.