



Handreiking

Clïentondersteuning



Colofon

Etienne Schoenmakers – VNG

Susan de Vries - Movisie

Ronald Bellekom - VNG

Bora Avric - Movisie

Evelien Damhuis - Movisie

Opmaak

Chris Koning - VNG

Deze VNG Handreiking Cliëntondersteuning 2022 is in samenwerking met Movisie tot stand gekomen. Het is een update van de handreiking Cliëntondersteuning uit 2017. In deze update is de verworven kennis uit het Movisie Koplopersproject cliëntondersteuning zo veel als mogelijk verwerkt.

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Leeswijzer	6
1 Het belang van goede cliëntondersteuning	7
2 Toegankelijkheid en bekendheid cliëntondersteuning	10
3 Samen werken aan samenhang	14
4 Raakvlakken met andere ondersteuningsvormen	17
5 Onafhankelijkheid	20
6 Kwaliteit, contracteren en monitoring	22
7 Slotwoord	26
Bijlage 1 – Nuttige informatie	27
Bijlage 2 – Taken cliëntondersteuner per fase	28
Bijlage 3 – Overzicht deelnemers klankbordgroep	29

Voorwoord

In de Wmo 2015 is de functie van cliëntondersteuning (Co) beschreven. Daarmee is in één wet de cliëntondersteuning geregeld voor alle levensgebieden. Dit geldt voor het gehele sociale domein (dus ook voor de Jeugdwet en de Participatiewet) én voor andere domeinen zoals, onderwijs, (preventieve) zorg en wonen. De beleidsruimte van de gemeente voor onder andere het inrichten van cliëntondersteuning heeft het mogelijk gemaakt om deze functie passend in en bij de lokale situatie in te richten.

In samenwerking met andere betrokken partijen streven gemeenten naar een betrouwbaar en toegankelijk stelsel van zorg en welzijn en een aanbod dat aansluit op de behoefte van hun inwoners. Cliëntondersteuning kan hier een waardevolle bijdrage aan leveren.

De in- en uitvoering en positionering van cliëntondersteuning bleek in de praktijk nog steeds vragen op te roepen, zowel bij gemeenten, aanbieders van cliëntondersteuning als bij cliëntorganisaties. Daarom hebben de VNG en het kennisinstituut Movisie de eerdere handreiking uit 2017 geüpdatet, met de verworven inzichten uit het Koploperproject cliëntondersteuning (2017-2022). Deze handreiking geeft een praktische invulling aan de eisen die vanuit de Wmo gesteld worden.

Ik hoop dat deze vernieuwde handreiking gemeenten inspireert om formele én informele cliëntondersteuning optimaal in te zetten. Inwoners kunnen zo de best passende zorg en ondersteuning krijgen.

Ali Rabarison
Directeur VNG Inclusieve Samenleving

Inleiding

Cliëntondersteuning is een onderdeel van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In de Wmo is bepaald dat gemeenten cliëntondersteuning (Co) moeten aanbieden. De wet bepaalt dat cliëntondersteuning onafhankelijk is: onafhankelijk van zorgaanbieders en onafhankelijk van de toegangsbeperking¹.

Het werkkterrein van cliëntondersteuning is breder dan de Wmo. Cliëntondersteuning wordt ook aangeboden aan mensen die hulp nodig hebben uit de Jeugdwet, Participatiewet en Zorgverzekeringswet en bij de toeleiding naar de Wlz. De zorgkantoren zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van cliëntondersteuning in de Wet Langdurige Zorg (Wlz).

In de afgelopen jaren is cliëntondersteuning breder beschikbaar geworden dan alleen de Wmo en het sociaal domein. De ruime definitie van cliëntondersteuning in de wet en de Memorie van toelichting (MvT) laten voor gemeenten veel ruimte om er vorm aan te geven. Dat is ook goed, omdat gemeenten zo, in samenspraak met hun lokale partners en inwoners, tot een lokaal passende invulling van cliëntondersteuning kunnen komen.

De afgelopen jaren zijn gemeenten op verschillende wijze ondersteund bij het (verder) vormgeven van cliëntondersteuning. De VNG heeft hier samen met het ministerie van VWS² via verschillende wegen aan bijgedragen. De grootste impuls voor het ondersteunen van gemeenten is het [Koploperproject Cliëntondersteuning](#) geweest. In de periode 2017-2022 is binnen het Koploperproject in opdracht van de VNG, Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein kennis over cliëntondersteuning ontwikkeld en verspreid. Movisie voerde het Koploperproject uit. In deze periode zijn 113 gemeenten ondersteund bij het versterken van cliëntondersteuning. Koplopergemeenten kregen een eenmalige subsidie van het ministerie van VWS om lokaal cliëntondersteuning te versterken. Vanuit het Koploperproject zijn voor alle gemeenten kennisproducten beschikbaar gesteld. Naast het Koploperproject zijn onderzoeken uitgevoerd naar het aanbod en de behoefte aan cliëntondersteuning³ en is een landelijke &Co-campagne⁴ opgezet om de bekendheid van cliëntondersteuning te stimuleren. Voor 2021, 2022 en 2023 heeft het ministerie van VWS een subsidieregeling gepubliceerd. Op grond van deze subsidieregeling kunnen gemeenten eenmalig⁵ € 50.000,- aanvragen voor het versterken van de functie cliëntondersteuning.

Voorafgaand aan deze impulsen om cliëntondersteuning te versterken, ontwikkelde de VNG voor gemeenten een eerdere versie van deze handreiking. Die versie is nu met de kennis van de afgelopen jaren verrijkt en geactualiseerd. Deze handreiking bevat basisinformatie en korte praktijkvoorbeelden van cliëntondersteuning en biedt (beleidsadviseurs van) gemeenten een fundament om verder aan de slag te gaan met het versterken van cliëntondersteuning in hun gemeente.

1 In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op hoe onafhankelijkheid kan worden geborgd in cliëntondersteuning.

2 [Kamerbrief](#) over voortgang cliëntondersteuning 2020.

3 Het [onderzoek van AEF & IPW](#) en het [onderzoek van Xpertisenzorg](#).

4 Op de [site van de VNG](#) en op de site van het [Ministerie van VWS](#).

5 [Specifieke Uitkering versterking cliëntondersteuning 2021](#) | Subsidie | Dienst Uitvoering Subsidies aan Instellingen (dus-i.nl)

Leeswijzer

Allereerst wordt het belang van cliëntondersteuning en de wettelijke opdracht aan gemeenten beschreven (paragraaf 1). Daarna worden achtereenvolgens de toegankelijkheid, bekendheid en vindbaarheid beschreven (paragraaf 2), samen werken aan samenhang (paragraaf 3) en de raakvlakken van cliëntondersteuning met andere vormen van ondersteuning (paragraaf 4). In paragraaf 5 gaan we in op het borgen van de onafhankelijkheid. Daarna komt aan de orde hoe gemeenten kunnen sturen op kwaliteit, contractering en monitoring (paragraaf 6). We sluiten deze handreiking af met het slotwoord (paragraaf 7).

In essentie zijn de volgende items in deze Handreiking van belang:

- Cliëntondersteuning is per definitie (wettelijk bepaald) onafhankelijk van zorgaanbod en toegangsbevestiging;
- Zorg ervoor dat de Co vindbaar is voor de inwoners (ook als een inwoner geen direct contact heeft met de gemeente voor een hulpvraag);
- Maak duidelijk waarvoor er een beroep op kan worden gedaan;
- De ingekochte cliëntondersteuning is levensbreed;
- Zorg voor de juiste kwaliteit aan Co in de gemeente én een juiste mix van formele en informele cliëntondersteuners;
- Zorg ervoor dat de juiste expertise beschikbaar is (lokaal of regionaal).

1 Het belang van goede cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning bestaat uit het geven en delen van informatie, advies en kortdurende ondersteuning die inwoners helpt zo zelfredzaam mogelijk te zijn en de daarvoor benodigde zorg en ondersteuning te vinden en te krijgen. Cliëntondersteuning is er om de positie van de burger met een zorg en/of hulpvraag te versterken. De kern van cliëntondersteuning is simpel: het ondersteunen van mensen in het maken van hun keuzes bij de toegang in het sociaal domein en de zorg en het bevorderen van de zelfregie daarbij.

De Wmo geeft gemeenten de plicht om deze cliëntondersteuning te regelen. Weliswaar is het zo dat de cliëntondersteuning in de Wmo is belegd, maar het gaat om levensbrede ondersteuning. Dat betekent dus ook ondersteuning voor vragen die te maken hebben met bijvoorbeeld Jeugdwet, Participatiewet, (preventieve) zorg en bij toeleiding naar de Wet Langdurige Zorg (Wlz). De wet noemt met name de toegankelijkheid, de onafhankelijkheid, de integraliteit, de beschikbaarheid en de bekendheid van cliëntondersteuning (zie kader 'Wat zegt de wet?').

Wat zegt de wet?

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."

Daarmee is in één wet de cliëntondersteuning voor het gehele sociale domein (dus ook voor de Jeugdwet en de Participatiewet) én andere levensgebieden zoals schuldhulpverlening, onderwijs, (geestelijke) gezondheidszorg, wonen, werk en inkomen geregeld. De Wmo regelt de cliëntondersteuning bij de toeleiding tot de poort van Wet Langdurige Zorg (Wlz) (CIZ, zorgkantoor). Vanaf het moment dat een Wlz-indicatie is afgegeven, wordt de cliëntondersteuning vanuit de Wlz geregeld.

In de Memorie van toelichting (MvT) van de Wmo staat dat gemeenten zorg dienen te dragen dat informatie, advies en (kortdurende) ondersteuning voor al hun inwoners beschikbaar en toegankelijk is. Dat deze onafhankelijk en integraal is en dat de gemeente ervoor zorgdraagt 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 informatie en advies bij het aanvragen van een persoonsgebonden budget (PGB) in de Wmo, Jeugdwet en Zorgverzekeringswet en voor het verlichten van mantelzorgers. Gemeenten hebben tot slot de verantwoordelijkheid om te communiceren over de gekozen organisatie met hun contactgegevens en het aanbod hierin.

Cliëntondersteuning is volgens de wet per definitie onafhankelijk. Vandaar dat we in deze handreiking spreken over Cliëntondersteuning (Co) en niet (langer) over onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) zoals eerder genoemd in de koploperprojecten OCO.

Toegang

De toegang tot het sociaal domein (Wmo, Jeugdwet (deels) en Participatiewet) loopt via gemeenten. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor omvangrijke taken op het gebied van ondersteuning en zorg aan inwoners thuis. Het inrichten van een integrale en laagdrempelige toegang tot hulp en ondersteuning in het sociaal domein voor inwoners staat hoog op de agenda. 'De toegang' verwijst naar de wijze waarop mensen

terecht kunnen bij de gemeente met hun vraag om ondersteuning in het dagelijks functioneren. Elke gemeente heeft een eigen manier gevonden voor het inrichten van het sociaal domein en daarbinnen de toegang tot hulp en ondersteuning. De ondersteuning en zorg loopt via loketten, sociale wijkteams of andere eerstelijns professionals.⁶

De zeven uitgangspunten van de toegang

Met cliëntorganisaties en de VNG is nagedacht over het verbeteren van de toegang en de vraag wanneer inwoners tevreden zijn. Dit heeft geleid tot negen bedoelingen die door Movisie zijn ingekort tot zeven uitgangspunten voor een merkbaar verbeterde toegang.

1. De ondersteuning in het ondersteuningsplan is passend en samenhangend.
2. De ondersteuning in het ondersteuningsplan is toekomst- en levensloopbestendig.
3. Inwoners hebben regie en zeggenschap in het toegangsproces.
4. Toegangsmedewerkers zijn deskundig.
5. Toegangsmedewerkers hebben handelingsruimte om te doen wat nodig is.
6. Het toegangsproces is transparant en eenvoudig.
7. Er wordt gewerkt aan factoren in de context die het functioneren van de toegang beïnvloeden.

In de infographic '[Samenwerken aan een betere toegang sociaal domein](#)' vindt u meer informatie.

Cliëntondersteuning borgt dat inwoners toegang hebben tot een ondersteuner die in het belang van de inwoner meedenkt. Dit sluit aan op het bovenstaande genoemde (derde) uitgangspunt voor een goed functionerende toegang: "Inwoners hebben regie en zeggenschap in het toegangsproces". Cliëntondersteuning helpt mensen met kortcyclische ondersteuning om zelf (weer) grip te krijgen op hun leven. Of het nu gaat om opvoeding en ontwikkeling, leren en werken, samenleven en wonen of bijvoorbeeld regelgeving en geldzaken.

De meerwaarde van cliëntondersteuning

Wat is dan de meerwaarde van cliëntondersteuning? Cliëntondersteuning kan voor sommige hulpvragers, voor bepaalde hulpvragen en in bepaalde omstandigheden laagdrempeliger en toegankelijker zijn dan het 'formele' gemeentelijke "loket" en/of het sociale (wijk of buurt-) teams. Cliëntondersteuning is beschikbaar in diverse situaties. Soms is de stap "naar de gemeente" nog te groot of onbekend, of wil de inwoner zich eerst gedegen voorbereiden. Dit kan door een naaste of een vertrouwenspersoon te raadplegen, maar het kan ook een cliëntondersteuner zijn. Of de inwoner kan de hulpvraag nog moeilijk verwoorden, heeft beperkt inzicht en overzicht over problemen en mogelijke oplossingen. Daarbij kan de inwoner in die fase behoefte hebben aan iemand de los van het loket, en de toegang meedenkt en hem/haar op weg helpt. Er kunnen situaties zijn waarin de inwoner er niet goed uitkomt met bijvoorbeeld het sociale wijkteam of een andere instantie en er een conflict dreigt te ontstaan. Over de rol van cliëntondersteuning bij klachten en bezwaren is verder te lezen in hoofdstuk 4. Ook zijn er inwoners met meerdere, complexe hulpvragen die wel goed weten wat ze nodig hebben, maar de weg zijn kwijtgeraakt in het brede zorg- en ondersteuningsveld en onafhankelijke ondersteuning nodig hebben.

In dit soort gevallen kunnen cliëntondersteuners betrokken zijn als wegwijzer en meedenker. Zij kunnen bijvoorbeeld meedenken in alles wat passend en helpend kan zijn. Daarbij helpen zij inwoners met het formuleren van hetgeen ze nodig hebben om zo zelfstandig mogelijk te kunnen participeren in de samenleving. De cliëntondersteuner werkt onafhankelijk van de gemeente en zorgaanbieders en is een veilige en herkenbare (en soms ervaringsdeskundige) gesprekspartner, zonder belang te hebben bij de uitkomst van het proces.

Let op: de cliëntondersteuner is géén hulpverlener.

Om enige ordening aan te brengen in het grote aantal situaties waarin cliëntondersteuning een belangrijke rol kan vervullen, hanteren we deze driedeling uit het [Inspiratiedocument Cliëntondersteuning van de VNG](#):

- *Bij reflectie op de gevolgen van de beperking op het eigen leven.*
Het gaat hierbij om de oriëntatie op de eigen ambities, wensen en levensvragen van inwoners die geconfronteerd worden met beperkingen (of die van hun kind, ouder of partner) en die een plek moeten leren geven in hun leven, al of niet met zorg en ondersteuning.

⁶ [Achtergrondinformatie](#) Verbetertraject Toegang | Movisie

- *Bij het verkrijgen van passende ondersteuning.*
Het gaat hierbij om ondersteuning bij (de voorbereiding van) het gesprek met de gemeente en/ of de aanvraag van een voorziening uit de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet, of de toeleiding naar de Wet Langdurige Zorg (Wlz) (via het centrum indicatiestelling zorg (CIZ)). Bijvoorbeeld hulp bij het in kaart brengen van het eigen sociale netwerk, het goed omschrijven van de gevolgen van de beperking, het helpen formuleren van wenselijke oplossingen en het eventueel, ter ondersteuning, meegaan naar het gesprek met bijvoorbeeld de gemeente.
- *Bij het gebruik van ondersteuning/voorzieningen.*
Het gaat hierbij om ondersteuning om te zorgen dat de aanbieder (blijvend) adequate ondersteuning levert: bij bijvoorbeeld herindicaties, bij het opstellen van een persoonlijk plan of een zorg- of ondersteuningsplan, bij klachten- en/of bezwaarprocedures.

Zie Bijlage 2 voor een uitgebreide beschrijving van de taken van een cliëntondersteuner per fase.

In al dit soort situaties biedt cliëntondersteuning een toevoeging op de gemeentelijke dienstverlening rond de toegang. Inzet van cliëntondersteuning draagt eraan bij dat de vraag van de inwoner helder is en dat een inwoner beter voorbereid het gesprek met de gemeente kan voeren; en dat inwoners de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben.

2 Toegankelijkheid en bekendheid cliëntondersteuning

Toegankelijkheid van cliëntondersteuning betekent op de eerste plaats dat het een algemene voorziening is, waarvan de inwoners gebruik kunnen maken. Mensen hoeven dus niet eerst langs de gemeente voor een beschikking en hebben ook geen doorverwijzing van een andere zorgverlener nodig. Daarnaast is in de wet bepaald dat cliëntondersteuning voor de inwoner gratis is. Toegankelijkheid van cliëntondersteuning gaat daarnaast over het beschikbaar hebben van een divers aanbod dat bekend en goed vindbaar is voor inwoners.

Wat zegt de wet (Wmo) over de beschikbaarheid van cliëntondersteuning?

Artikel 2.2.4:

1. Het college draagt er in ieder geval zorg voor dat voor ingezetenen cliëntondersteuning beschikbaar is.
2. Het college draagt er zorg voor dat bij de cliëntondersteuning het belang van betrokkene uitgangspunt is.

Artikel 2.3.2.3

Het college wijst de cliënt en zijn mantelzorger voor het onderzoek op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.

Diversiteit van het aanbod

Toegankelijkheid is niet alleen een kwestie van laagdrempelig en gratis zijn. Het aanbod aan cliëntondersteuning, met adequate kennis van de verschillende domeinen in een gemeente dient voldoende breed geschakeerd te zijn om recht te doen aan de diversiteit in de samenleving en de variëteit aan hulpvragen. Die diversiteit zit hem onder meer in:

- Vrijwillige of beroepsmatige cliëntondersteuning. Bijvoorbeeld informele ouderenadviseurs van de ouderenbonden of vrijwillige adviseurs van gehandicapten-platforms, naast formele, beroepsmatige, gekwalificeerde cliëntondersteuners die werken voor organisaties als bijvoorbeeld MEE, Zorgbelang of een sociaal-werk-aanbieder. GGZ-platforms werken vaak met een combinatie van vrijwilligers en formele, gekwalificeerde cliëntondersteuners.
- Passend bij verschillende doelgroepen: jongeren, ouderen, mensen met een beperking, GGZ-problematiek, mensen die dak- of thuisloos zijn, mensen met een migratieachtergrond etc. Cliëntondersteuning kan ook onderdeel zijn van specifieke voorzieningen voor deze doelgroepen, bijvoorbeeld, jongerenloket of ouderplatform, GGZ-platform of een wijkinformatiepunt.
- Aard van de problematiek: verstandelijk, psychisch, psychiatrisch, lichamelijk, visueel en/of auditief. Maar ook bijvoorbeeld eenzaamheid, (overbelaste) mantelzorg.
- Manier van aanbieden: individueel, collectief, digitaal of fysiek. Het hoeft niet altijd één-op-één fysiek contact te zijn. Ook (digitale) platforms voor ouders, ouderen, jongeren, lotgenotencontacten en ervaringsdeskundigen kunnen inwoners steun bieden.
- Kennis van de verschillende levensdomeinen (zorg, werk, wonen, opvoeden, onderwijs etc.)
- De afweging of de gemeente de mogelijkheid wil bieden van 'keuzevrijheid'. De gemeente kan ervoor kiezen om voor cliëntondersteuning een contract te sluiten met één aanbieder. Vanuit beheersbaarheid en overzicht kan dit voor de gemeente een optie zijn. De andere optie is dat de gemeente haar beleid zo inricht, dat er voor cliënten de ruimte is om te kiezen tussen cliëntondersteuners en/of cliëntorganisaties. Het is voor cliënten belangrijk, om zo op een goede manier invulling te kunnen geven aan eigen regie

Intermezzo: toegankelijkheid is ook een kwestie van taal

De term 'cliëntondersteuning' kan verwarrend zijn, omdat het veronderstelt dat een cliëntrelatie met de gemeente, of met een zorgverlener een voorwaarde is. Dit hoeft niet. Het is ook een term die inwoners lang niet altijd herkennen en begrijpen. In een aantal gemeenten wordt daarom een andere term gebruikt, zoals 'inwonersondersteuners' (gemeenten Apeldoorn, Ede en Putten), 'Meedenkers' (Oosterschelderegio, gemeente Tilburg en Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk) of 'Meitinkers' (gemeente Hoogeveen). Deze gemeenten vinden deze begrippen beter de essentie van cliëntondersteuning weergeven. Het is het aan te raden om in het gesprek over de vormgeving van cliëntondersteuning met inwoners ook stil te staan bij de vraag wat een herkenbare benaming voor de functie cliëntondersteuning is. Wel is de term 'cliëntondersteuning' gangbaar wanneer mensen zoeken naar ondersteuning via landelijke kanalen, zoals de website van Regelhulp of via Het Juiste Loket. Het is belangrijk dat ook de term 'cliëntondersteuning' vindbaar is op de website en informatiebrochures van de gemeente. Een deel van de inwoners zal hierop zoeken.

Gespecialiseerde cliëntondersteuning

In het Koploperproject en daarbuiten experimenteren gemeenten met het inrichten van gespecialiseerde cliëntondersteuning voor specifieke groepen. Deze groepen, zoals dak- en thuisloze mensen, mensen met een (licht) verstandelijke beperking en kwetsbare ouderen, krijgen hierdoor meer aandacht voor hun behoeften aan ondersteuning bij het regelen van zorg en ondersteuning. Naast de specifieke aandacht voor bepaalde groepen binnen het koplopertraject zijn er óók pilots vanuit het programma Volwaardig Leven.

Er zijn drie vormen van gespecialiseerde cliëntondersteuning te onderscheiden.

1. Informele (gespecialiseerde cliënt-) ondersteuning;
2. Kortdurende en kortcyclische gespecialiseerde cliëntondersteuning;
3. Intensieve gespecialiseerde cliëntondersteuning.⁷

Gespecialiseerde cliëntondersteuners onderscheiden zich van 'reguliere' cliëntondersteuners. Gespecialiseerde cliëntondersteuners richten zich veelal op groepen inwoners met problemen die zich niet snel uit zichzelf melden voor ondersteuning, hoe laagdrempelig de gemeente het aanbod ook organiseert. Een meer 'outreaching' vorm van cliëntondersteuning is nodig om deze groepen in beeld te krijgen en waar nodig naar de juiste ondersteuning, of zorg te begeleiden. Present zijn, het creëren van een vertrouwensband en het verlagen van de drempel om informele of formele hulp te vragen zijn belangrijke elementen van gespecialiseerde cliëntondersteuning.

Tussentijdse monitor Pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning

Movisie doet in opdracht van het ministerie van VWS en de VNG onderzoek naar de ontwikkeling van gespecialiseerde cliëntondersteuning bij gemeenten die zich binnen het Koploperproject Cliëntondersteuning richten op specifieke groepen inwoners.

In de kamerbrief van 12 juli 2018 refereert minister De Jonge aan vier doelgroepen die extra aandacht behoeven bij het ontwikkelen van (gespecialiseerde) cliëntondersteuning. Het gaat om:

1. Mensen die dak- en thuisloos zijn en/of psychiatrische problematiek ervaren.
2. Mensen met een licht verstandelijke beperking.
3. Kwetsbare ouderen.
4. Jongeren of gezinnen met problemen & de overgang 18-/18+.

[In dit eerste rapport](#), over de ontwikkeling van gespecialiseerde cliëntondersteuning, wordt ingegaan op de aanpak, ambities en voortgang van koplopergemeenten. Ook wordt er een beschrijving gegeven van de succesfactoren en uitdagingen die gemeenten nu al ervaren in de ontwikkeling van gespecialiseerde cliëntondersteuning.

7 [Tussentijdse monitor Pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning](#). Zicht op het versterken van cliëntondersteuning voor specifieke groepen inwoners binnen het Koploperproject.

Illustratie: straatadvocaten

Voor mensen die dakloos zijn, of voor wie huisuitzetting dreigt, zijn in een aantal gemeenten 'straatadvocaten' actief (o.a. Rotterdam, Amsterdam, Utrecht en Amersfoort). De naam 'straatadvocaat' is afgeleid van het Engelse 'to advocate', wat 'spreken namens' of 'spreken voor' betekent. Straatadvocaten komen niet alleen op voor de belangen van mensen die dakloos zijn of dreigen te raken. Zij bieden ook cliënt-ondersteuning aan, al neigt dit meer naar hulpverlening. Denk bijvoorbeeld aan het helpen treffen van een betalingsregeling bij schulden om huisuitzetting te voorkomen. Veel straatadvocaten hebben zelf ervaring en/of werken met ervaringsdeskundigen, waardoor ze goed de brug kunnen slaan tussen inwoners, instellingen en de gemeente. In de handreiking '[Cliëntondersteuning voor dak- en thuisloze mensen](#)' zijn tips en geleerde lessen verzameld over hoe je met mensen in contact komt die zelf niet actief hulp zoeken.

Bekendheid en vindbaarheid

Als we het hebben over toegankelijke cliëntondersteuning dan is het belangrijk dat inwoners van het bestaan weten en er gebruik van kunnen maken. Uit een analyse van de cliëntervaringsonderzoeken blijkt dat de bekendheid van cliëntondersteuning de laatste jaren iets is gestegen (van 27% in 2016 naar 34% in 2020⁸). Met de voormalige &Co-campagne – nu [Regelhulp](#) – willen het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, zorgkantoren (via ZN), organisaties voor cliëntondersteuning en gemeenten (via VNG) de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning in Nederland vergroten. Voor gemeenten is er een toolbox beschikbaar met materiaal om bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning te vergroten.

Bij melding is het belangrijk dat de gemeente actief wijst op beschikbaarheid van cliëntondersteuning. De algemene communicatie via de gemeentelijke website en folders (ook voor inwoners met (audio)visuele beperkingen) is eveneens van belang. Wordt op de gemeentelijke webpagina's over de Wmo, Jeugdhulp en de Participatiewet gewezen op én gelinkt naar de cliëntondersteuning? Naast een link of contactgegevens is het belangrijk kort en bondig de functie van cliëntondersteuning uit te leggen: voor wie en in welke gevallen is het zinvol er een beroep op te doen.

Illustratie: Meedenkersnetwerk Teylingen, Lisse, Hillegom en Noordwijk

De gemeenten Teylingen, Lisse, Hillegom en Noordwijk zetten sterk in op bekendheid van het [Meedenkersnetwerk](#). Het netwerk bestaat uit professionele, ervaringsdeskundige en vrijwillige cliënt-ondersteuners, bewoners en cliëntenorganisaties. Om cliëntondersteuning zo breed en toegankelijk mogelijk te maken voor alle doelgroepen streeft de gemeente naar een wijkgerichte aanpak, waarbij sprake is van een optimale synergie tussen professionals en vrijwilligers. Hierbij hecht Teylingen grote waarde aan informele cliëntondersteuning, namelijk de ervaringsdeskundigen en de lokale netwerken van vrijwilligersorganisaties.

Samen met communicatieadviseurs is een (social) mediaplan opgesteld, waarin is geïnventariseerd wie met welk kanaal wordt bereikt. Er zijn video's opgenomen, waarbij verschillende Meedenkers zichzelf introduceren en iets vertellen over hun rol als Meedenker. Deze video's zijn verspreid op de eigen kanalen en de kanalen van de betrokken partners. Deze strategie heeft sterk bijgedragen aan een toename van het aantal volgers op de eigen kanalen. Lees hier meer over de aanpak: [Investeren in bekendheid cliëntondersteuning: 'De Meedenkers zijn onze ambassadeurs' | Movisie](#)

Drie adviezen om de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning te vergroten in uw gemeente.

1. De beste mogelijkheid voor gerichte communicatie over cliëntondersteuning is rond de toegang tot het gemeentelijke sociaal domein. Informeer de inwoner niet alleen over het bestaan en de mogelijkheid om er gebruik van te maken, maar wijs hem ook op het nut ervan, bijvoorbeeld een goede voorbereiding op een keukentafelgesprek, of de aanwezigheid, ter ondersteuning van de cliënt, bij een dergelijk gesprek. Geef naast informatie over de gecontracteerde formele aanbieders ook informatie over de beschikbaarheid van niet-beroepsmatige cliëntondersteuners. Denk aan het opnemen van informatie over het recht op gratis

⁸ Zie de [monitor cliëntondersteuning 2020](#) van het RIVM. Cliëntervaringsonderzoeken worden uitgevoerd onder cliënten met een maatwerkvoorziening.

cliëntondersteuning met contactgegevens in de (standaard) uitnodigingsbrieven of mails voor afspraken. Daarnaast kan in het eerste gesprek de inwoner mondeling op cliëntondersteuning gewezen worden en een folder met informatie worden meegegeven.

2. Zorg als gemeente ervoor dat er goede informatie, voorlichting en communicatie is over cliëntondersteuning bij professionals die werken in de toegang tot voorzieningen. Denk aan de medewerkers van een wijkteams, CJG, Ouder-kind-teams, Wmo-consulenten, inkomensconsulenten van de Participatiewet, en dergelijke.
3. Het is van belang dat de gemeente haar netwerkpartners informeert over de beschikbaarheid en het belang van cliëntondersteuning, zodat die hun eigen doelgroep kunnen voorlichten. Denk aan het onderwijs, huisartsen, zorgaanbieders, verzekeraars, jeugdgezondheidszorg, bibliotheken of lokale organisaties die zich bijvoorbeeld richten op mensen met een beperking, ouderen, mantelzorgers. Steek de communicatie niet te smal in (het aanvragen van een Wmo-voorziening), maar geef vooral de boodschap aan de inwoner dat cliëntondersteuners er zijn om problemen en oplossingen in den brede, op de verschillende levensdomeinen, mee te bespreken: werk, wonen, onderwijs, zorg, etc. En betrek cliëntenorganisaties en adviesraden bij het formuleren van de communicatieboodschap..

Intermezzo: 'Stappenplan strategische communicatie onafhankelijke cliëntondersteuning'

Movisie ontwikkelde met gemeenten een stappenplan strategische communicatie cliëntondersteuning. Dit stappenplan heeft als doel om de bekendheid en het gebruik van cliëntondersteuning te stimuleren én beter op de kaart te zetten. We beschrijven zes stappen:

1. Inventarisatie
2. Ken je doelgroepen
3. Visie
4. Strategie
5. Kanalen en vorm
6. Evaluatie

Elke stap bevat hulpvragen, tips en goede voorbeelden uit de praktijk. Met het doorlopen van deze stappen wordt het voor alle betrokkenen helder waar ze een bijdrage aan leveren en op wie dat effect gaat hebben. Klik [hier](#) om het stappenplan te bekijken.

3 Samen werken aan samenhang

In veel gemeenten is al een behoorlijke diversiteit aan cliëntondersteuning aanwezig. Er zijn formele partijen en informele partijen die cliëntondersteuning bieden en daarnaast zijn er ook andere partijen in het sociaal domein die inwoners wegwijs maken in het complexe zorglandschap. Een belangrijke rol voor de gemeente is om erop toe te zien dat cliëntondersteuning, voor alle inwoners en rondom alle levensdomeinen, zoals omschreven in hoofdstuk 1, aanwezig is en dat er samenhang en samenwerking is tussen de verschillende vormen van cliëntondersteuning binnen de gemeente. De mate waarin formele en informele 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 geen overlap vertoont.

Inzet ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen, mensen die zelf ervaring als cliënt hebben en die deze ervaring door training of opleiding kunnen overstijgen, zijn van groot belang in de cliëntondersteuning. Zij kunnen kwetsbare burgers soms beter bereiken dan professionele ondersteuners en daardoor een goede rol vervullen bij de toegang tot zorg en ondersteuning. Deze ervaringsdeskundige inzet kan een belangrijke rol hebben bij inwoners die minder vertrouwen hebben in de overheid of in de hulpverleners of zelfs argwaan hebben gekregen. Bovendien groeien de ervaringsdeskundigen zelf als persoon als zij hun talenten en ervaringen kunnen inzetten. Ontwikkel daarom een visie op de inzet van ervaringsdeskundigen bij de cliëntondersteuning samen met de aanbieders. Meer informatie over de inzet van ervaringsdeskundige cliëntondersteuners?

Lees dan het interview met een ervaringsdeskundige cliëntondersteuner in de gemeente Teylingen:

[Koploper Teylingen werkt met ervaringsdeskundige oCo's | Movisie](#)

Samenwerking formele en informele cliëntondersteuners

Formele en informele cliëntondersteuners, ook wel beroepsmatige en vrijwillige cliëntondersteuners genoemd, kunnen op verschillende manieren samenwerken en kunnen elkaar versterken en aanvullen ten behoeve van de cliënt. Samenwerken betekent in deze context niet dat informele en formele cliëntondersteuners in dezelfde organisatie ondergebracht moeten worden, of fysiek in elkaars nabijheid werken. Het betekent wel dat ze elkaar moeten kunnen vinden, van en met elkaar leren en ook casuïstiek aan elkaar moeten kunnen overdragen. Het is raadzaam om te borgen dat er in sommige gevallen opgeschaald moet worden naar formele cliëntondersteuning.

Verder is het belangrijk dat de gemeente een goede samenwerking regisseert tussen de gecontracteerde formele aanbieders en de informele cliëntondersteuners: zorgen dat iedereen elkaar kent, op de hoogte is van elkaars expertise, de eigen en elkaars grenzen kent en waar nodig naar elkaar doorverwijst. Er kunnen bijeenkomsten worden georganiseerd om met elkaar een visie op cliëntondersteuning te formuleren, een sociale kaart op te stellen en te bespreken welke lacunes er zijn in het aanbod en hoe die kunnen worden opgevuld. Hierbij is het goed om de cliëntondersteuners vanuit de Wlz ook te betrekken, aangezien zij nuttige informatie en adviezen hebben die relevant is voor de Wlz. Samenwerking met de Co vanuit de Wlz, als de inwoner een Wlz-indicatie heeft gekregen, is van belang voor een prettige overdracht, maar ook voor verdere afstemming, zeker als mensen met een Wlz-indicatie thuis blijven wonen.

Illustratie: netwerk van formele en informele cliëntondersteuners in Deurne

In gemeente Deurne zijn er zeven verschillende aanbieders cliëntondersteuning, een mix van formele en informele cliëntondersteuners. Er zijn zeven verschillende partijen actief met elk haar eigen specialisme en kennis. Hierdoor is cliëntondersteuning inzetbaar op ieder vlak, van informele zorg tot specialistische zorg. De samenwerking is vastgelegd in een convenant. Een coördinator van MEE zorgt voor onderlinge afstemming, uitwisseling en deskundigheidsbevordering. Lees [hier](#) meer over de wijze waarop Deurne de samenwerking tussen cliëntondersteuners heeft georganiseerd.

Intermezzo: het samenspel tussen formele en informele cliëntondersteuners

Samen met gemeenten, formele en informele aanbieders van cliëntondersteuning ontwikkelde Movisie de handreiking 'Samenspel tussen formele en informele cliëntondersteuning'. Deze handreiking is bedoeld om gemeenten handvatten te bieden op basis van de inzichten en ervaringen vanuit gemeenten in het Koploperproject Cliëntondersteuning. De handreiking geeft informatie en inzicht in de belangrijkste aandachtspunten en dilemma's in het samenspel tussen verschillende cliëntondersteuners. De handreiking bevat een reflectietool om na te denken over keuzes die je kunt maken op dit gebied. Klik [hier](#) om de handreiking te bekijken.

Samenwerking met professionals in het sociale domein

Mede afhankelijk van de manier waarop een gemeente het sociaal domein heeft georganiseerd, moeten cliëntondersteuners zich verhouden tot diverse andere professionals in dit domein. Degenen die toegangsbeslissingen nemen (zoals in wijkteams, Wmo-consulenten en klantmanagers Werk en Inkomen) en degenen die de daadwerkelijke ondersteuning en zorg bieden (zoals maatwerkvoorzieningen Wmo, jeugdzorg, reïntegratie, schuldhulp of andere zorg vanuit de Zvw (van verpleging tot GGZ-behandeling en de toegang tot de Wlz).

In veel gemeenten is de samenwerking van cliëntondersteuners met de lokale sociale wijkteams, toegangsfunctionarissen en hulpverleners een punt van aandacht. Hier spelen onder meer overwegingen over de inrichting van de gemeentelijke dienstverlening een rol. Zo kan de gemeente namelijk kiezen voor dienstverlening vanuit het gemeentelijk loket waar ze de inwoner attenderen op de mogelijkheid op cliëntondersteuning bij andere organisaties. Maar een gemeente kan er ook voor kiezen om wijkteams te organiseren waar cliëntondersteuners (van een aanbieder van Co) fysiek aanwezig zijn en nauwe contacten hebben met de andere wijkteammedewerkers. Wees er echter alert op dat de cliëntondersteuner niet betrokken is bij het opstellen van de beschikking. Dit om de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner te waarborgen. Gemeenten kunnen voorzorgsmaatregelen treffen om belangenvermenging te voorkomen.

Wat betreft de samenwerking kennen de cliëntondersteuners, medewerkers van sociale wijkteams, de toegangsfunctionarissen en hulpverleners elkaar, weten ze elkaar goed te vinden en maken ze gebruik van elkaars expertise om de inwoner zo goed mogelijk te helpen. In de praktijk kan deze samenwerking ook een spanningsveld opleveren. Professionals kunnen soms het gevoel krijgen dat zij hun werk niet goed uitvoeren als er een cliëntondersteuner wordt betrokken door een inwoner. Daarnaast wil de cliëntondersteuner graag haar onafhankelijke positie bewaken. Het is belangrijk dat de verschillende functionarissen elkaars rollen en taken respecteren en accepteren. Opbouwend kritisch zijn naar elkaar moet mogelijk zijn.

Het is de taak van de gemeente om de samenwerking tussen de verschillende functionarissen en organisaties te bevorderen. Dit kan door ervoor te zorgen dat zij elkaar leren kennen en over en weer verwachtingen uitspreken. Ook kunnen zij aan de hand van casuïstiek zicht krijgen op ieders rol, taak, expertise en mogelijke bijdrage aan de meest passende oplossing voor de inwoner.

Toegangsprofessionals en cliëntondersteuners

Verschillende professionals zijn dus aan zet om inwoners wegwijs te maken, waaronder toegangsprofessionals, sociaal werkers en cliëntondersteuners. Wat zijn de uitdagingen waar deze professionals in de samenwerkingen tegenaan lopen? En hoe kan de samenwerking bevorderd worden? In [dit artikel](#) vertellen een wijkteammedewerker en een cliëntondersteuner over hun ervaringen. Daarnaast worden er tips gegeven voor toegangsprofessionals, cliëntondersteuners en beleidsmedewerkers om deze samenwerking te bevorderen en vorm te geven.

Het signaleren, informeren verwijzen, maar ook het bieden van cliëntondersteuning gebeurt in een breed netwerk. Er zijn hierbij lokaal veel verschillende organisaties en professionals betrokken. Denk dan bijvoorbeeld aan huisartsen, wijkverpleging, sociaal werkers, welzijnsstichtingen en schuldhulpverleningsorganisaties. Breng als gemeente deze netwerken lokaal in beeld en verbind en versterk deze. Denk hierbij ook zeker aan de verbinding en positionering van cliëntondersteuning met de lokale toegang van de gemeente.

Illustratie: Twente

De lokale toegang is overal zodanig georganiseerd dat de inwoner met een hulpvraag wordt geholpen door een professional (betaald of niet betaald) die met de inwoner meekijkt naar de vraag van de inwoner. Deze vorm van 'naast de cliënt' staan en zo nodig meedenken met het zoeken en aanvragen van passende oplossing(en) zien de Twentse gemeenten als een vorm van cliëntondersteuning. De cliëntondersteuningsrol van het geven van informatie en advies als ook die van 'wegwijzer' komen in de integrale toegang tot uiting. Daarbij zal de professional vanuit zijn/haar positie de onafhankelijkheid waarborgen en 'doen wat nodig is' voor de inwoner. Voor inwoners is het veelal belangrijk om gehoord te worden en op één plek te kunnen worden geholpen.

De verwachting van gemeenten is dat deze vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning, die zichtbaar onafhankelijk is en die ingezet kan worden in situaties waarbij meer (specifieke) kennis bij complexe situaties nodig is, in beperkte mate nodig is in Twente. Deze vorm moet wel beschikbaar zijn voor alle inwoners. Daarom onderzoeken de gemeenten of deze vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning regionaal kan worden georganiseerd zodat deze én volledig los staat van de gemeentelijke uitvoering van de toegang, én kennis en kunde wordt gebundeld en betaalbaar is en blijft. Daarbij wordt ook verkend of deze ondersteuning gecombineerd kan worden met de inkoop voor Wlz-cliëntondersteuning samen met Menzis Zorgkantoor. Door een deel van de cliëntondersteuning op deze manier onafhankelijk en in een bijna ombudsachtige vorm te organiseren, evenals een deel van de cliëntondersteuning onder te brengen bij de lokale toegang, ontstaat er voor gemeenten meer ruimte om invulling te geven aan het organiseren van passende ondersteuning dichtbij inwoners.

Het betrekken van inwoners

Belangenorganisaties en cliëntenraden zijn vaak nog vooral betrokken bij de uitvoering van het beleid, dus aan het eind van het beleidsproces. Zij bewaken de belangen van hun achterban tijdens de uitvoering van beleid. Door inwoners eerder en vaker te betrekken, onderdeel te maken van de hele beleidscyclus, zullen zij minder een kloof ervaren en kan de ondersteuning beter aansluiten op wat mensen nodig hebben. Betrekken van inwoners levert de beleidmakers signalen op over wensen, behoeften en verwachtingen van inwoners. Daarom is het belangrijk om bij het overleg over een goede inrichting van ook de cliëntondersteuning niet de gebruikers zelf te vergeten! Landelijke cliëntorganisaties geven regelmatig signalen af dat het overleg tussen gemeenten en de mensen voor wie de cliëntondersteuning is bedoeld beter kan. Lokale cliëntenorganisaties, ervaringsdeskundigen, Wmo- en andere adviesraden beschikken ook over veel inzicht in de sterke en zwakke punten van de bestaande cliëntondersteuning. Het is daarom zeer relevant om hen bij de bovengenoemde gesprekken over de inrichting en het functioneren van een dekkend palet aan cliëntondersteuning te betrekken.

De [zelftest voor cliëntondersteuning](#) of de [Checklist Toegankelijkheidsverklaring](#) van Ieder(In) kunnen hierbij ondersteunende instrumenten zijn.⁹

Intermezzo: hoe betrek je inwoners bij het doorontwikkelen van cliëntondersteuning?

Bij cliëntondersteuning gaat het om het versterken van de eigen regie van de inwoners op hun leven. In dat kader is het waardevol om inwoners te betrekken bij het inrichten van de cliëntondersteuning. Vooral het perspectief van diegenen die ook gebruikmaken van diensten in het sociaal domein of de zorg is daarbij van belang. Movisie ontwikkelde samen met gemeenten een handreiking die kan helpen om inwoners en cliënten te betrekken bij het doorontwikkelen van cliëntondersteuning. In deze handreiking staan twee vragen centraal:

- Waarom is het belangrijk om het perspectief van inwoners en cliënten te betrekken bij de doorontwikkeling van cliëntondersteuning?
- Hoe betrek je inwoners en cliënten bij dat proces?

Klik [hier](#) om de handreiking te bekijken.

⁹ Zie de website van [Ieder\(in\)](#).

4 Raakvlakken met andere ondersteuningsvormen

De Wmo bepaalt dat cliëntondersteuning moet worden aangeboden aan alle inwoners die dat nodig hebben. Alle inwoners kunnen dus een beroep doen op cliëntondersteuning, ook als ze bijvoorbeeld gebruikmaken van voorzieningen in het kader van de Jeugdwet, Wet publieke gezondheid, Participatiewet, passend onderwijs, schuldhulp of de Zorgverzekeringswet. De wet biedt veel ruimte aan gemeenten om de cliëntondersteuning in te richten. Daarnaast vragen de criteria 'levensbreedheid' en 'integraliteit' ook om een ruime opdracht aan cliëntondersteuners. Levensbreed is voor de wetgever echt levensbreed: het gaat over alle aspecten van het dagelijks leven waar inwoners ondersteuningsvragen bij kunnen hebben.

Naast cliëntondersteuners zijn er ook andere instanties/organisaties bij wie inwoners terecht kunnen voor een luisterend oor, of voor informatie en advies bij het vinden van een passend (zorg)aanbod. Veel andere beroeps-groepen in het sociaal domein en de zorg en ook vrijwilligers, cliëntenorganisaties en naasten vervullen (een deel van) deze taken. Denk bijvoorbeeld aan de steunpunten mantelzorg, de wijkinformatiepunten etc. Zij kunnen allemaal een bijdrage leveren aan het wegwijs maken van inwoners en hen helpen om antwoord te vinden op hun (zorg- of hulp) vraag. Er zijn dus raakvlakken tussen de taken van een cliëntondersteuner en andere ondersteuningsvormen in het sociaal domein. Deze raakvlakken moeten echter niet leiden tot onduidelijkheid of tot ongewenste overlappen. Het is van belang dat in iedere gemeente de functie cliëntondersteuning beschikbaar is. Dat hoeft niet altijd te betekenen dat alles wat op dit vlak gebeurt ook onder de vlag van cliëntondersteuning wordt aangeboden. Het is van belang dat gemeenten hier, met hun partners, aanbieders, helderheid in scheppen en keuzes maken. Welke taken worden expliciet bij de cliëntondersteuner belegd en voor welke taken is de afspraak dat die al door andere werkers worden vervuld?

Er is dus niet één landelijke oplossing of model, omdat zowel cliëntondersteuning als allerlei andere soorten van (maatschappelijke) ondersteuning niet nader gedefinieerd zijn in de wetgeving en het met de Wmo juist beoogd is dat hieraan lokaal vorm en inhoud gegeven wordt.

De twee belangrijkste kenmerken die gelden als het om cliëntondersteuning-in-de-zin-van-de-wet gaat, zijn de onafhankelijkheid en integraliteit. Er zijn gemeenten waar die cliëntondersteuners ook begeleidingsachtige taken laten uitvoeren. Er zijn gemeenten waar het sociaal werk, het AMW de cliëntondersteuning biedt, weer in andere gemeenten is het een aanbieder die alleen cliëntondersteuning biedt, in weer andere gemeenten worden er ook verschillende (vrijwilligers)organisaties ingezet. De opgave voor de gemeente is wel om te zorgen dat het voor haar inwoners én aanbieders helder is dat deze ondersteuning daadwerkelijk onafhankelijk is, en enkel vanuit het belang van de inwoner handelt.

Hoe gemeenten uitvoering geven aan de opdracht vanuit de Wmo hangt echter ook af van de manier waarop cliëntondersteuning is gepositioneerd binnen de lokale infrastructuur van een gemeente. Belangrijk is in ieder geval om dit vorm te geven in samenspraak met formele en informele cliëntondersteuners en andere uitvoerders in het sociaal domein. Op deze manier kom je gezamenlijk tot een inrichting passend bij lokale situatie. We geven hieronder enkele aandachtspunten.

Intermezzo: levensbreedheid én afbakening bij cliëntondersteuning

Een belangrijk vraagstuk bij de cliëntondersteuning gaat over de levensbreedheid en de afbakening ervan. Hierbij spelen vragen als: hoe baken je af wat wel en wat niet tot de taak van cliëntondersteuning behoort? Hoe zorg je ervoor dat er geschikte cliëntondersteuning is voor de (diversiteit aan) inwoners die dat nodig hebben en op meerdere momenten in hun leven als dat nodig is? Met andere woorden: dat de cliëntondersteuning levensbreed en waar nodig, kortcyclisch, voor langere tijd, op belangrijke moment voor iemand kan worden ingezet.

Binnen het Koploperproject Cliëntondersteuning was deze levensbreedheid en afbakening voor een aantal gemeenten een belangrijk vraagstuk. Er is een handreiking gemaakt waarin de inzichten en ervaringen zijn gebundeld. Deze kan andere gemeenten handvatten bieden om met dit vraagstuk om te gaan. De handreiking geeft aanwijzingen voor en een route naar een transparante afbakening. Klik [hier](#) om de handreiking te bekijken.

Aandachtspunten bij het afbakenen van cliëntondersteuning

Gemeenten doen er goed aan om ook hierover afspraken te maken over wie wat doet en wanneer en daarover helder te communiceren op de website van de gemeente. Daarnaast is het belangrijk om in gesprek met bijvoorbeeld de Wmo-raad of ASD goed te monitoren of het voor inwoners duidelijk is.

- Een belangrijk kenmerk is dat cliëntondersteuning een algemene voorziening is en geen maatwerkvoorziening. Er kan een beroep gedaan worden op cliëntondersteuning zonder toegangsonderzoek of doorverwijzing. Er mag ook geen eigen bijdrage voor worden gevraagd.
- Een tweede aandachtspunt is dat er een grens bestaat tussen de functie van cliëntondersteuner en het bieden van hulp, begeleiding of zorg. Cliëntondersteuners verlenen (in principe) zelf geen daadwerkelijke hulp of zorg. Cliëntondersteuning is niet bedoeld om in plaats te komen van het huidige lokale ondersteuningsaanbod. Als er sprake is van een langdurende, structurele zorg/hulpbehoefte (huishoudelijke hulp, zorg, begeleiding) helpt de cliëntondersteuner om die zorg/ondersteuning te verkrijgen, maar levert die niet zelf. Sommige gemeenten spreken wel af dat kortdurende taken tot de cliëntondersteuning kunnen behoren. Het is verstandig om daarover als gemeente heldere afspraken te maken met aanbieders van cliëntondersteuning en die ook helder naar de inwoners te communiceren. Een afspraak met een aanbieder kan een urengrens zijn, maar ook een procesafpraak. Een procesafpraak kan bijvoorbeeld zijn dat er na de gemiddelde trajectduur aan cliëntondersteuning contact is met de gemeente om na te gaan of doorstroming naar reguliere maatschappelijke ondersteuning aan de orde is. De kunst is om helder af te bakenen, zonder inflexibel te worden.

Vanuit het belang van de inwoner moet het mogelijk blijven om ondanks een urengrens in een individueel geval toch langer door te gaan als cliëntondersteuner. Ook is het mogelijk urengrenzen te differentiëren naar doelgroep. Bij cliëntondersteuning voor bijvoorbeeld gezinnen of mensen met een complexe zorgvraag, mensen die dak- of thuisloos zijn, of een verstandelijke beperking hebben, is gemiddeld een wat langer traject nodig. Daarnaast zijn er ook groepen inwoners waar cliëntondersteuners eerst moeten investeren in het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Het is belangrijk dat daar wel ruimte voor is en zij niet worden beperkt door een urengrens.

- Ten derde zijn de scheidslijnen met aanpalende functies rondom klachten en bezwaren een belangrijk aandachtspunt. Enerzijds zijn er functionarissen die meer zien op wanneer het misgaat in de relatie overheid/burger (mediators, vertrouwenspersoon, klachtenfunctionarissen en ombudsman). Er zijn ook (wettelijke) functionarissen die een rol hebben wanneer iemand zijn wil niet kan bepalen (bewindvoerder) of wanneer de cliënt een zwakke positie heeft ten opzichte van een instelling (cliëntvertrouwenspersoon). Wat is daarin de specifieke rol en positie van cliëntondersteuning? Soms maken gemeenten met hun aanbieders van cliëntondersteuning nadere afspraken over hun rol bij klachten en bezwaren. Bijvoorbeeld dat bij het indienen van een bezwaar er bij voorkeur eerst een gesprek plaatsvindt met de gemeente, waarmee mogelijk een langslpende bezwaarprocedure voorkomen kan worden (zo'n gesprek mag uiteraard niet ten koste gaan van de termijn om bezwaar in te dienen en het indienen van bezwaar altijd mogelijk moet blijven). Ook is het belangrijk om duidelijk te beschrijven dat de cliëntondersteuner de inwoner niet kan vertegenwoordigen tijdens recht- (zaken). Een cliëntondersteuner is geen advocaat. Een cliëntondersteuner voert dus niet de klachtenprocedure uit, maar kan de inwoner wel helpen met bijvoorbeeld het voorbereiden of de weg wijzen naar de juiste instantie.
- Ten slotte is er de samenhang met de toegangsprocedure bij gemeenten zelf. Er mag geen verwarring bestaan over de rol van de gemeentelijke gespreksvoerder en de rol van de cliëntondersteuner (daarover in de volgende paragraaf meer). De cliëntondersteuner kan een belangrijke ondersteunende rol spelen bij het

gesprek en bij de voorbereiding hierop. Bij meerdere gemeenten hebben cliëntondersteuners een actieve rol bij het helpen opstellen van het familiegroepsplan (uit de Jeugdwet) of het persoonlijk plan (uit de Wmo). Dergelijke plannen dragen bij aan beter voorbereide gesprekken, en daarmee aan een betere uitkomst en een passender arrangement. Maar wat helder moet zijn is, dat de onafhankelijk cliëntondersteuner nooit degene is die een indicatie of toegang tot een voorziening of regeling beoordeeld conform de wettelijke afbakening.

Intermezzo: afbakening in de praktijk

De wettekst en de Memorie van toelichting bieden ruimte voor interpretatie over de grenzen van cliëntondersteuning: wat noem je wel en niet 'algemene ondersteuning bij zelfredzaamheid en participatie'? Daar kan immers 'alles' onder vallen. Bij het inrichten van cliëntondersteuning moet elke gemeente daarom ten aanzien van partijen die zich onder deze noemer aanbieden een beslissing nemen over wat zij precies verstaat onder onafhankelijke, levensbrede cliëntondersteuning en wat niet, en wie wat doet. Sommige gemeenten kiezen er voor de functie cliëntondersteuning te beperken tot de ondersteuning die behoort tot de oriëntatie, toeleiding en behouden van ondersteuning vanuit de gemeenten en de zorg. De overige algemene ondersteuning (bv. reflectie op het eigen leven) wordt anders benoemd en/of bij andere aanbieders belegd.

5 Onafhankelijkheid

De wetgever heeft duidelijk bepaald dat het belang van de inwoner het uitgangspunt is voor de cliënt-ondersteuner. Ook voor gemeenten zelf geldt dat zij het belang van de inwoner vooropstellen. Een inwoner moet er op kunnen vertrouwen dat de cliëntondersteuning die wordt geboden daadwerkelijk onafhankelijk is van gemeentelijke besluiten. Cliëntondersteuning staat ook los van het belang van een zorgaanbieder. De gemeentelijke professional begeleidt het besluitvormingsproces en de cliëntondersteuner ondersteunt de inwoner om dit gelijkwaardige proces vanuit zijn perspectief te begrijpen. Over de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner is sinds de invoering van de Wmo 2015 veel te doen. Soms ervaren mensen onduidelijkheid of hebben het gevoel dat de cliëntondersteuning niet los (genoeg) staat van de gemeente of aanbieder.

Intermezzo: onafhankelijkheid en de professionele autonomie van cliëntondersteuners

In de praktijk wordt onafhankelijkheid door veel gemeenten en aanbieders van cliëntondersteuning zelf vertaald naar een organisatorische onafhankelijke positie. Maar onafhankelijkheid is meer dan een organisatorisch vraagstuk. Professionele autonomie is een onderdeel van iedere beroepsgroep en van ieders professioneel handelen. Professionals moeten beslissingen kunnen nemen die vanuit hun vakgebied en de laatste stand van de wetenschap de juiste is. Lees [hier](#) meer over wat de beroepsvereniging BCMB over onafhankelijkheid en professionele autonomie zegt.

Wat kunnen gemeenten doen om meer vertrouwen te creëren rondom de onafhankelijkheid?

Op de eerste plaats kunnen gemeenten de onafhankelijkheid borgen door de cliëntondersteuning organisatorisch los te zetten van de gemeentelijke toegang en aanbieders van zorg en ondersteuning. Tegelijk doet zich bij dit "op afstand zetten" wel een dilemma voor. Korte lijnen en afstemming met de (mensen in de) gemeentelijke toegang zijn voor de cliëntondersteuner ook van belang om effectief te kunnen werken. De inwoner heeft er ook belang bij dat zijn ondersteuner weet hoe de processen en procedures "bij de gemeente" werken. En gemeenten kunnen veel leren voor hun beleid van de inzichten die cliëntondersteuners in hun werk opdoen. Signalen uit de cliëntondersteuning zijn namelijk te gebruiken als spiegel voor het aanscherpen van het gemeentelijke beleid en de uitvoering ervan. Het is belangrijk dat gemeenten dit dilemma erkennen en dit bespreekbaar maken met cliëntenorganisaties en de aanbieder(s) van cliëntondersteuning.

De gemeente moet er zorg voor dragen dat onafhankelijkheid wordt gegarandeerd én dat de professional zijn werk kan uitvoeren door het hebben van korte lijnen met organisaties die actief zijn in (en buiten) de gemeente. Het gaat om een situatie waarbij enerzijds de onafhankelijke positie van de cliëntondersteuner en de afstand tot de "beslissers" gewaarborgd is (én duidelijk zichtbaar is voor de inwoners); en waarbij anderzijds de "korte lijnen" en het snel kunnen schakelen mogelijk blijven. Hoe dit er in de praktijk uitziet kan per gemeente verschillen.

Illustratie: gemeente De Wolden borgt onafhankelijkheid cliëntondersteuning in stichting

De Wolden heeft ervoor gekozen om via een onafhankelijke stichting de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) aan te bieden aan haar inwoners. Stichting OCO De Wolden is een onafhankelijke rechtsvorm met een bestuur bestaande uit vijf vrijwilligers. De cliëntondersteuners zijn professionals die gedetacheerd zijn vanuit welzijnsorganisaties of op ZZP-basis werken. Lees [hier](#) meer over de oprichting van Stichting OCO De Wolden.

Op de tweede plaats is 'onafhankelijk ondersteunen, volledig in het belang van de inwoner', een kernwaarde van de professionele standaard van de beroepsgroep zelf. Gemeenten kunnen door de wijze waarop zij cliëntondersteuning organiseren en contracteren (inkopen of subsidiëren) de voorwaarden scheppen (c.q. contractueel afspreken) dat de beroepsbeoefenaar deze beroepswaarde ook kan naleven. Cliëntondersteuners zijn op verschillende wijzen georganiseerd. Zo is er de Vereniging van Ervaringsdeskundigen voor informele cliëntondersteuners die beroepsmatig als ervaringsdeskundige werken. Betaalde cliëntondersteuners kunnen zich aansluiten bij een beroepsvereniging, zoals de BCMB. De BCMB

heeft een [register](#) waarin cliëntondersteuners ingeschreven staan als ze aan de beroepstandaarden voldoen. Dit register is ondergebracht bij [Registerplein](#).

Geregistreerde cliëntondersteuners volgen structureel intervisie en scholing en committeren zich aan de [beroepscode](#) en het [beroepscompetentieprofiel](#) van de beroepsgroep. Om de kwaliteit te borgen kunnen gemeenten een registratie opnemen in de overeenkomst die met partijen wordt afgesloten. Gemeenten kunnen in de manier waarop zij hiermee omgaan overigens putten uit de ervaring met vergelijkbare functies waar onafhankelijkheid een centrale eis is (zoals sociaal raadslieden en ombudsman).

Is het vanwege alle bovengenoemde gevoeligheden nu niet gewenst dat cliëntondersteuners deel uitmaken van een wijkteam? Het kan zeker, mits de gemeente voldoende voorzorgsmaatregelen treft om te voorkomen dat er een beeld van belangenvermenging ontstaat, of dat dit door de inwoner als zodanig wordt gezien. Daarnaast is het een advies om te overwegen dat de cliëntondersteuner niet in dienst is van de gemeente zelf. Qua huisvesting: de cliëntondersteuner kan in hetzelfde gebouw gevestigd zijn, mits er voldoende mogelijkheden zijn om de werkprocessen te scheiden.

Bovenal is het van belang in gesprek te blijven met inwoners, mensen uit specifieke doelgroepen, cliëntenorganisaties en de cliëntondersteuners zélf hierover. Om de vinger aan de pols te houden of de gekozen constructie in de ogen van de inwoner voldoende vertrouwen geeft. Gemeenten hebben er immers belang bij dat inwoners de weg naar de cliëntondersteuners (beter) weten te vinden en hen als veilige en vertrouwde wegwijzer en steun ervaren.

6 Kwaliteit, contracteren en monitoring

Sinds de decentralisaties in 2015 zijn er meer aanbieders van cliëntondersteuning op de markt gekomen. Hoe sturen gemeenten in dit divers wordende veld op kwaliteit? Bij alle organisaties is het goed je de vraag te stellen hoe je als gemeente aandacht kunt hebben voor de geboden kwaliteit. En bij de vrijwillige cliëntondersteuning kunnen gemeenten weliswaar geen harde contractuele eisen stellen, maar willen gemeenten toch enig zicht op de kwaliteit ervan. Daarnaast is het belangrijk dat gemeenten naast eisen aan kwaliteit, ook kritisch naar zichzelf kijken. Hebben zij een voldoende divers aanbod? Hoe is de relatie met de Toegang?

Kwaliteit

Als er sprake is van zowel formele cliëntondersteuning (contractuele- of subsidierelatie) als informele cliëntondersteuning (vrijwilligersorganisaties), kunnen gemeenten kwaliteitseisen stellen en de naleving van de kwaliteitsafspraken volgen en toetsen via voortgangsgesprekken met en -rapportages van de aanbieders. Het ligt voor de hand om bij het formuleren van kwaliteitseisen aansluiting te zoeken bij de opvattingen hierover van inwoners en van de [beroepsgroep](#) zelf.

Kwaliteitseisen kunnen gaan over bijvoorbeeld:

- Onafhankelijkheid (zie hoofdstuk 5)
- Opleidingsniveau en deskundigheidsbevordering (formele en informele cliëntondersteuners)
- Afspraken over werkprocessen en overleg over (complexe) casuïstiek
- De bejegening
- Waarborgen privacy
- Kennis en vaardigheden (m.b.t. doelgroepen, beperkingen, levensdomeinen)
- Kennis van de lokale sociale kaart
- Kennis van het zorgstelsel
- Doorlopend betrekken van inwoners/cliënten bij ontwikkeling en evaluatie van cliëntondersteuning
- Samenwerking met de toegang
- Een registratie als cliëntondersteuner, zodat geborgd is dat de cliëntondersteuner blijvend scholing en intervisie volgt

De gemeente kan met de aanbieder van cliëntondersteuning overeenkomen dat signalering deel uitmaakt van het takenpakket. Signaleren is het in beeld brengen van onrechtmatigheden en knelpunten in de zorg en ondersteuning. De aanbieder agendaert deze knelpunten bij de gemeente of andere partijen. Hiermee kan de cliëntondersteuning onderdeel zijn van de feedbackloop. Zie voor meer informatie hierover het [Cliëntondersteuning van de BCMB](#).

De gemeente kan deze kwaliteitseisen opnemen in het subsidie- of inkoopcontract van een aanbieder of in afspraken met vrijwilligersorganisaties. Verder kunnen voorwaarden gesteld worden aan de transparantie en toegankelijkheid van het aanbod, aan de deskundigheidsbevordering van de cliëntondersteuners, de beschikbaarheidstijden, etc.

Illustratie: competentieprofielen voor beroepsmatige en informele cliëntondersteuners

Zoals eerder genoemd heeft beroepsvereniging BCMB een beroepscompetentieprofiel ontwikkeld voor de [beroepsmatige cliëntondersteuners](#). Movisie ontwikkelde een beroepsprofiel voor de [informele cliëntondersteuners](#). Deze beroepsprofielen kunnen door gemeenten en aanbieders van cliëntondersteuners gebruikt worden om de kwaliteit van zowel formele als informele cliëntondersteuners te waarborgen.

Kwaliteitscomponenten voor formele en informele cliëntondersteuning

Regio Twente heeft in het kader van het Koplopersproject samen met Menzis Zorgkantoor kwaliteitscomponenten geformuleerd zowel voor formele als informele cliëntondersteuning. Op basis van drie onderwerpen hebben zij componenten geformuleerd die minimaal van belang zijn om cliëntondersteuning voor de groep kwetsbare inwoners in Twente te organiseren. De drie onderwerpen zijn:

- A. Ondersteuning die cliëntgericht is
- B. Ondersteuning wordt geboden door een deskundige cliëntondersteuner
- C. Ondersteuning wordt geboden vanuit een faciliterende organisatie

Deze componenten dienen ter inspiratie voor de Twentse gemeenten om naar eigen inzicht op te nemen in de afspraken die zij maken met organisaties die cliëntondersteuning bieden. Dit draagt eraan bij dat gemeenten op een eenduidige manier voorwaarden verbinden aan het organiseren van cliëntondersteuning en daarmee ontstaat een basiskwaliteit aan ondersteuning in Twente. Waarbij kernbegrippen als toegankelijkheid, bekendheid en vindbaarheid centraal staan. Voor een uitwerking van de componenten, zie [hier](#).

Bij cliëntondersteuning door vrijwilligersorganisaties zonder (subsidie)contract kunnen gemeenten weliswaar geen harde kwaliteitseisen stellen, maar kunnen zij toch op verschillende manieren bevorderen dat de geboden ondersteuning van een verantwoord niveau is. Zo kunnen informele cliëntondersteuners gefaciliteerd worden met training en intervisie en betrokken worden bij het lokale overleg over inrichting en samenhang van de lokale cliëntondersteuning. Daarnaast is het van belang dat korte lijnen tussen informele cliëntondersteuners en beroepsmatige cliëntondersteuners worden gestimuleerd. Als de hulpvraag van een inwoner te complex is voor de informele Co, bieden de korte lijnen de mogelijkheid om tijdig op te schalen naar beroepsmatige cliëntondersteuning.

Afwegingskader: acht vragen over de kwaliteit van onafhankelijke cliëntondersteuning

Onderstaande vragen kunnen behulpzaam zijn voor gemeenten en haar aanbieders om samen na te lopen om het gesprek aan te gaan over de geboden kwaliteit.

1. Bij een contractuele of subsidierelatie met een Co-aanbieder: welke kwaliteitseisen stellen gemeenten en aan welke kan de aanbieder voldoen?
2. Worden bij het bepalen hiervan inwoners (cliënten/vertegenwoordigers) en de beroepsgroep zelf geraadpleegd?
3. Wordt het beroepsprofiel van de BCMB gebruikt?
4. Wordt het functieprofiel voor niet-beroepsmatige cliëntondersteuners gebruikt?
5. Welke opdracht geven gemeenten de Co-aanbieders mee?
6. Wordt er gewerkt met gespecialiseerde Co voor specifiek doelgroepen?
7. Worden er een maximaal aantal uren per cliënt bepaald? Of wordt er gewerkt met een gemiddeld aantal uren? Hoe komt dit stand?
8. Kan een inwoner zelf zijn onafhankelijke cliëntondersteuner kiezen?

Contracteren

Er zijn verschillende manieren waarop gemeenten aanbieders van cliëntondersteuning kunnen contracteren en financieren. Welke vorm het meest geëigend is, is afhankelijk van keuzes van de gemeente met betrekking tot organisatie, onafhankelijkheid, diversiteit en integraliteit. Een gemeente kan met één aanbieder afspraken maken voor het gehele palet, maar vaak zal cliëntondersteuning worden gecontracteerd bij verschillende vrijwillige en beroepsmatige aanbieders, om te komen tot een dekkend aanbod met voldoende diversiteit.

Voor de uitvoering van cliëntondersteuning kan gekozen worden voor zowel subsidiëren als inkopen. Met het verlenen van een subsidie wordt de beschikbaarheidsfunctie van een aanbieder geborgd en kunnen bepaalde activiteiten worden voorgeschreven, zoals aan het opleiden van vrijwilligers of het aanstellen van een vrijwilligerscoördinator. Vaak combineren gemeenten subsidieverlening met een opdracht, waarbij niet alleen de uit te voeren activiteiten afdwingbaar worden, maar ook de daarmee bereikte resultaten en de kwaliteit daarvan. Informele cliëntondersteuning wordt in veel gemeenten gefinancierd in een duurzame subsidierelatie met de

aanbieder(s). Voor de bekostiging van cliëntondersteuning op individueel niveau (zoals aanwezig zijn bij een keukentafelgesprek) wordt er gewerkt met de inkoopsystematiek.

Een aantal inzichten uit de praktijk:

- Op de eerste plaats geldt juist voor cliëntondersteuning dat maatwerk op zijn plaats is. Zorg er dus voor dat binnen de contractering en bekostiging ruimte is voor cliëntondersteuners om een casus van een inwoner op waarde te schatten en passende ondersteuning te bieden. Bepaalde groepen inwoners waar een vertrouwensrelatie mee opgebouwd moet worden, en/of waar sprake is van complexe meervoudige problematiek vragen om een intensievere aanpak dan enkelvoudige ondersteuningsvragen van inwoners.
- Streef op de tweede plaats naar een samenwerkingsrelatie op basis van vertrouwen. Dat betekent niet dat inkoopvoorwaarden, kwaliteitseisen en verantwoording achterwege blijft, maar wel dat er wederzijds vertrouwen is. En dat je dezelfde visie en uitgangspunten hanteert waarbij de eerdergenoemde ruimte voor maatwerk en onafhankelijke positionering mogelijk is.
- Maak ten slotte ook afspraken over de signalerende functie van onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente. Cliëntondersteuning kan als klankbord dienen voor de gemeente over drempels die inwoners ervaren in uitvoering en beleid als de opbouwende kritische meedenker.

Bij contracteren via inkoop zijn er meer mogelijkheden voor bekostiging.

- Voor *productbekostiging* kan worden gekozen als de gemeente goed zicht heeft welke producten nodig zijn met welke specificaties. Dit is vaak maar voor een deel van het aanbod van cliëntondersteuning het geval. Daarnaast kan voor een laagdrempelige, algemene voorziening als cliëntondersteuning geen budgetplafond worden gehanteerd.
- *Resultaatbekostiging* wordt door gemeenten ingezet als een manier om meer te sturen op kwaliteit, regie te houden over te behalen resultaten, innovatie te stimuleren en de kosten te beheersen. Voorwaarde is dan dat de gewenste resultaten van tevoren zijn vastgesteld in overleg met de aanbieder en cliënten (vertegenwoordigers).
- Een moderne variant, waarin de voorgaande bekostigingsvormen samenkomen, is *populatiefinanciering*. Hierbij wordt over het hele palet van gewenste cliëntondersteuning voor een bepaalde groep (wijk of buurt) een contract gesloten met één of meerdere partijen, met een vast budget en looptijd (vaak meerjarig). Dit vraagt om heldere definities van begrippen aan de hand waarvan de resultaten van de ondersteuning worden gedefinieerd, zodat hierop gemonitord kan worden. De gemaakte afspraken laten veelal ruimte om op basis van resultaten tussentijds aanpassingen door te voeren over de hoogte van het budget en/of de te behalen resultaten.

Monitoring

Om te kunnen sturen op een verantwoorde inzet van publieke middelen, vraagt de gemeente verantwoordingsinformatie aan de gecontracteerde aanbieders. Bij de cliëntondersteuning wil de gemeente kunnen beoordelen of de geleverde functies en diensten voldoen aan de gestelde voorwaarden.

Denk hierbij aan de volgende parameters:

- Bij functiebekostiging: kenmerken van de betreffende functie. Zoals openingstijden, bemensing, aantal bereikte cliënten, ontvangen telefoongesprekken, afgehandelde vragen, hits op de website, etc.
- Bij productbekostiging: kenmerken van de geleverde diensten en de daarmee bereikte resultaten. Zoals aantallen diensten, uren, kenmerken van de ontvangende cliënten (bijvoorbeeld naar doelgroep, wijk, leeftijd, domein van ondersteuning; alles in lijn met de parameters waarop het gemeentelijk beleid is gericht).
- Bij resultaatbekostiging: kenmerken van het bereikte resultaat, zoals tevredenheid van cliënten, aantal geholpen cliënten en trajectduur.
- Bij populatiebekostiging: kenmerken van de omschreven populatie en ontwikkelingen op de afgesproken resultaatsgebieden (zelfredzaamheid, participatie, sociale cohesie, etc.).

Monitoren

Het belang van levensbrede en kwalitatief goede onafhankelijke cliëntondersteuning wordt gezien door gemeenten en aanbieders. Er ontstaat een groeiende behoefte om meer zicht te krijgen op de resultaten van deze inzet. Om onafhankelijke cliëntondersteuning te monitoren, is het behulpzaam om de volgende stappen van monitoring te doorlopen samen met aanbieders en andere partijen in het sociaal domein:

1. Waarom wil je onafhankelijke cliëntondersteuning monitoren?
2. Hoe ziet de monitoring eruit?
3. Met wie ga je monitoren?
4. Wat kun je monitoren?
5. Hoe organiseer je monitoring?

In de handreiking ['Wegwijzer monitoring in het sociaal domein'](#) worden deze verschillende stappen uiteengezet.

Informatie over bereikte resultaten, prestaties, outcomes zijn overigens niet alleen van belang voor de verantwoording aan de gemeenteraad, maar ook voor de beleidscyclus: het ontwikkelen en bijstellen van het beleid.

Voor het verzamelen van verantwoordingsinformatie heeft de gemeente meerdere opties. Uiteraard levert de organisatie die cliëntondersteuning uitvoert in periodieke rapportages inzicht in zowel de cijfermatige prestaties, als ook kwalitatieve informatie. Organisaties kan aanvullend gevraagd worden om geanonimiseerde casuïstiek ter illustratie van de cijfers. De gemeente kan daarbij de inzet van onafhankelijke cliëntevaluaties verplicht stellen, bijvoorbeeld in de vorm van enquêtes onder gebruikers die worden uitgevoerd door een onafhankelijke partij, zoals de Zorgbelangorganisatie of de eigen cliëntenraad. Het is wenselijk bij dergelijke evaluaties breed te kijken, over het gehele sociale domein. De gemeente kan de tevredenheid over de cliëntondersteuning ook meenemen in het cliëntervaringsonderzoek (CEO) van de Wmo. De inzet van vraaggestuurde onderzoeksmethoden, zoals het werken met mystery guests, is ook een interessante aanpak.

Tot slot is het raadzaam om inwoners ook te betrekken bij de evaluatie van beleid, via adviesraden sociaal domein, Wmo-raden of cliëntenraden (Participatiewet) en andere inwoners, patiënten, en cliëntenorganisaties. Afstemming met de zorgkantoren is van belang om de overgang tussen de Wmo- en de Wlz-clieëntondersteuning zichtbaar te maken en ook om stapeling van verantwoordingslasten bij de aanbieders binnen de perken te houden.

Illustratie: monitoring OCO Almere

Het monitoren van cliëntondersteuning kan op verschillende manieren vormgegeven worden. Het is belangrijk dat eerst wordt bepaald wat het doel van het monitoren is. In veel gevallen gaat het in de eerste plaats om het verzamelen van informatie om te verantwoorden. Steeds vaker monitoren gemeenten en aanbieders ook om te leren hoe ondersteuning verbeterd kan worden. Lees [hier](#) meer over de vragen die je jezelf kunt stellen als je wilt gaan monitoren. De gemeente Almere heeft verschillende indicatoren bepaald en haalt via de cliëntondersteuners informatie op om wat te kunnen zeggen over deze indicatoren. Zo krijgt de gemeente inzicht in tevredenheid (bij inwoners en cliëntondersteuners), type vraag, doorlooptijd, start- en eindsituatie van de vraag van inwoners. Lees [hier](#) meer over de manier waarop gemeente Almere de monitoring heeft opgezet.

7 Slotwoord

Gemeenten komen alleen tot een toegankelijk en effectief stelsel van zorg en welzijn in samenwerking met hun vele partners. De aanbieders van cliëntondersteuning zijn daar één van. De in- en uitvoering van cliëntondersteuning in de praktijk kan een complexe operatie zijn. De handreiking uit 2017 is nu verrijkt met inzichten en ervaringen van gemeenten van de afgelopen vijf jaar. Het blijft belangrijk om aandacht te houden voor de lokale versterking van cliëntondersteuning en de positionering daarvan.

De beste oplossingen worden gevonden als gemeenten, aanbieders van cliëntondersteuning en cliënt-vertegenwoordigers elkaar blijven opzoeken, open staan voor elkaars zienswijzen en van elkaar blijven leren. Bovendien kunnen gemeenten veel leren van elkaars ervaringen. Om dit proces te ondersteunen blijft de VNG de vernieuwing in de lokale praktijk volgen, zal zij de uitwisseling hierover tussen gemeenten stimuleren en blijft ze in dialoog met de cliëntorganisaties over de voortgang van de cliëntondersteuning.

Bijlage 1 – Nuttige informatie

- [Beroepsvereniging van Cliëntondersteuning \(BCMB\)](#), over cliëntondersteuning, z.j.
- [MEE de Meent Groep](#), Onafhankelijke cliëntondersteuning in gemeenten, z.j.
- [Ieder\(In\), Hulp nodig bij verbeteren cliëntondersteuning in jouw gemeente?](#), 28-09-2021
- [Movisie, overzichtspagina cliëntondersteuning](#), z.j.
- Movisie/VNG, [Inventarisatie cliëntondersteuning](#), maart 2016.
- [VNG, Inspiratiedocument cliëntondersteuning](#), juni 2015.
- [VNG, Zelftest cliëntondersteuning voor gemeenten](#), maart 2015.
- [VNG, Informatiekaart cliëntondersteuning \(O\)GGZ](#), juni 2014.
- Samenwerkende cliëntorganisaties, [Rapport Cliëntondersteuning bij gemeenten](#), 2015.

Bijlage 2 – Taken cliëntondersteuner per fase

In de handreiking “Wat valt onder onafhankelijke cliëntondersteuning en hoe bied je het levensbreed aan?” van Movisie vindt u meer informatie over de taken van een cliëntondersteuner.

1. Oriëntatiefase

In deze fase gaat het om reflectie op het eigen leven. De taak van de cliëntondersteuner kan de volgende onderdelen omvatten:

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

2. Bij toegang tot ondersteuning

In deze fase gaat het om het verkrijgen van passende ondersteuning. De taak van de cliëntondersteuner kan de volgende onderdelen omvatten:

- de inwoner zijn verhaal laten vertellen en helpen ordenen (vraaginventarisatie en -verheldering); goed beschrijven welke beperkingen de inwoner ervaart en wat dat betekent voor participatie en zelfredzaamheid;
- hulp bieden bij het in kaart brengen en betrekken van het sociaal netwerk;
- informatie geven over beschikbare ondersteunings- en/of participatiemogelijkheden;
- ondersteuning bieden bij de afweging van de inwoner om ook een beroep te doen op zorg of steun waarvoor een indicatie of beschikking nodig is;
- ondersteuning bieden bij het maken van de keuze voor een pgb;
- ondersteuning bieden bij het toegangsproces, zoals ondersteuning van de aanmeldingsprocedure of met de inwoner op een rijtje zetten wat deze belangrijk vindt bij het keuzeproces. Ook van toepassing zijn: eventuele ondersteunende documentatie en feiten helpen verzamelen, het opstellen van een persoonlijk plan (of een familiegroepsplan), aanwezig zijn bij het toegangsgesprek en ondersteuning bieden bij het reflecteren op de uitkomsten;
- ondersteuning bieden bij eventuele klachten- en bezwaarprocedures (informereren over de mogelijkheden, ondersteuning bieden bij de afweging om hier wel of niet gebruik van te maken, bij formuleringen en gesprekken, bij reflectie op de uitkomsten). In sommige gevallen praktische ondersteuning bieden bij opstellen bezwaarschrift/klachtbrief (bv als iemand de Nederlandse taal niet goed machtig is) en aanwezig zijn bij behandeling van bezwaar/klacht voor (mentale) ondersteuning;
- ondersteuning bieden bij het keuzeproces van een aanbieder: met de inwoner op een rijtje zetten wat deze belangrijk vindt bij de keuze van een aanbieder, helpen vergelijken van beschikbare aanbieders;
- ondersteuning bieden bij de stappen die de inwoner vervolgens moet zetten om gebruik te kunnen maken van het gewenste aanbod (aanmelding, intakegesprek, uitwerken en vaststellen plan van aanpak).

3. Tijdens ondersteuning

In deze fase gaat het om het gebruik van passende ondersteuning. De taak van de cliëntondersteuner kan de volgende onderdelen omvatten:

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

Bijlage 3 – Overzicht deelnemers klankbordgroep

Gemeente Utrecht	Gijs van Leeuwen
Gemeente Amsterdam	Jette Bolle
Gemeente Rotterdam	Johan Morsink
Gemeente Westland	Lianne Cino-Saarloos
Gemeente Deurne	Wil Evers
Gemeente Aalten	Sylvia van Amerongen
Gemeente Doetinchem	Cindy Schuurkes
Gemeente Enschede	Aart de Vries
Gemeente Alphen aan den Rijn	Karin de Jong/ Ayla van Brink
Gemeente Buren	Dexter van der Hoef
Gemeente Beek	Jack Hamers
Gemeente Sluis/Hulst/Terneuzen	Jentl van der Staal
Regio Twente	Elise Hol
Ieder(in)	Marjolein Schipper
Ieder(in)	Mieke van Opstal
Associatie Wijkteams	Sophie Hospers
BCMB	Auke Blom
MIND	Nic Vos de Wael
VWS	Jeroen Meijerink
VWS	Marlieke Dam

**Vereniging van
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 83 93

info@vng.nl

maart 2022

[vng.nl](https://www.vng.nl)