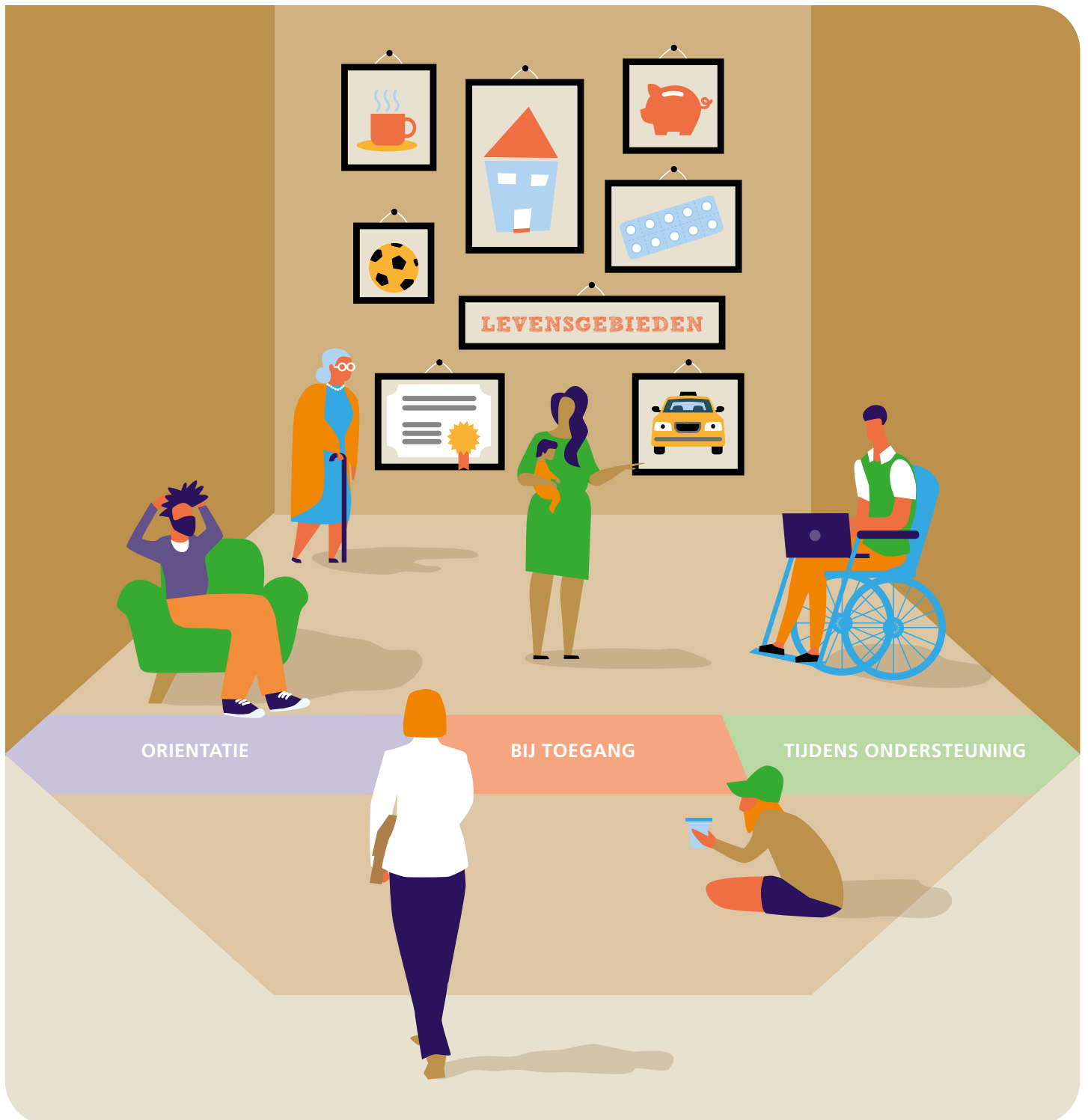


Onafhankelijke cliëntondersteuning

Wat valt eronder en hoe bied je het levensbreed aan?

Een handreiking voor gemeenten



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.](http://www.movisie.nl)



Deze handreiking is opgesteld voor het project Koplopers Cliëntondersteuning. Dit is een initiatief van de VNG, leder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Movisie ondersteunt de uitvoering ervan. Het project wordt mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van VWS. Binnen het Koploperproject werken gemeenten aan het verbeteren van het aanbod, de vindbaarheid en de kwaliteit van cliëntondersteuning en inspireren ze hun buurgemeenten hierbij. Het project loopt van 2017 tot 2021.

Colofon

Datum: maart 2020

Auteur(s): Anne-Marie van Bergen, Susan de Vries, Inge Redeker en Inge Steekelenburg



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Levensbreedheid en afbakening: wanneer, welke levensgebieden en voor wie?	5
Cliëntondersteuning in de Wmo 2015	5
De kern: regie-ondersteuning	7
De afbakening	8
Levensbreedheid van cliëntondersteuning: een meerdimensionale opgave	14
2. Dilemma's en grensconflicten rondom de levensbreedheid en afbakening	16
Generalisten of specialisten	17
Kortdurend, kortcyclisch en/of waakvlamcontacten	19
Afbakening: een kwestie van persoonsgericht maatwerk	21
Wmo-Wlz	22
Onafhankelijkheid	23
Schaalgrootte gemeente	24
3. Conclusies	25
Bijlagen	
Bijlage 1. De taken van cliëntondersteuning in verschillende fasen	26
Bijlage 2. Gesprektool: Aanbod in kaart brengen	28
Bijlage 3. Gesprekstool: In gesprek over onafhankelijke cliëntondersteuning	34

Inleiding

Cliëntondersteuning is voor gemeenten en samenwerkingspartners een middel om het stelsel van zorg en welzijn te verbeteren: om het persoonsgerichter, betrouwbaarder en toegankelijker in te richten. Dankzij cliëntondersteuning kunnen de vragen en behoeften van inwoners duidelijker worden. Zo kunnen zij hun zorg en ondersteuning beter regelen. De wet geeft dan ook veel ruimte voor de invulling van cliëntondersteuning. Daardoor hebben gemeenten ruimte om aan te sluiten bij de lokale praktijk. Dit past binnen de geest van de transformatie in het sociaal domein: meer vrijheid voor gemeenten om lokaal maatwerk te bieden.

Een belangrijk vraagstuk bij de ontwikkeling van 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 onafhankelijke* cliëntondersteuning behoort? Hoe zorg je ervoor dat er geschikte cliëntondersteuning is voor alle inwoners die dat nodig hebben? En op alle momenten in hun leven dat dit nodig is? Met andere woorden: dat de cliëntondersteuning levensbreed wordt aangeboden. En hoe verhouden de taken van cliëntondersteuning zich tot die van andere functies?

Binnen het Koploperproject Cliëntondersteuning blijken vrijwel alle koplopers hiermee te worstelen. Deze handreiking is geschreven om hun inzichten en ervaringen te bundelen en om andere gemeenten handvatten te bieden om met dit vraagstuk aan de slag gaan. Het doel van de handreiking is om aanwijzingen te geven voor de route naar een transparante afbakening. Deze route geeft inzicht in de belangrijkste keuzevragen bij de afbakening van cliëntondersteuning. Ook laat deze zien welke dilemma's een rol kunnen spelen en hoe hierin het best een keuze gemaakt kan worden. De handreiking geeft informatie en een aantal tools om met lokale partijen deze keuzes te bespreken.

Waar in deze handreiking cliëntondersteuner staat, kan ook worden gelezen: onafhankelijke cliëntondersteuner. Alleen daar waar we expliciet de onafhankelijkheid willen benadrukken, voegen we dit toe.

Levensbreedheid en afbakening: wanneer, welke levensgebieden en voor wie?

Cliëntondersteuning in de Wmo 2015

Cliëntondersteuning is geregeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo, 2015). Deze wet bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden aan alle inwoners die dat nodig hebben. In de wet en de Memorie van toelichting wordt een ruime definitie gehanteerd.

HET WETTELIJK KADER VAN CLIËNTONDERSTEUNING

Artikel 1.1.1 van de Wmo 2015 definieert cliëntondersteuning als volgt:

“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 hun inwoners beschikbaar en toegankelijk is;
- dat deze cliëntondersteuning onafhankelijk en integraal is;
- dat bij de cliëntondersteuning het belang van de inwoner het enige uitgangspunt is;
- dat cliëntondersteuning een algemene voorziening is, die kosteloos is voor de inwoner;
- dat cliëntondersteuning ook beschikbaar is voor aanvragers van een persoonsgebonden budget (PGB) en voor het ontlasten van mantelzorgers;
- dat gemeenten de verantwoordelijkheid hebben om adequaat te communiceren over de gekozen organisatie en het aanbod hierin.

Alle inwoners kunnen dus een beroep doen op cliëntondersteuning, ook als ze bijvoorbeeld gebruikmaken van voorzieningen in het kader van de Jeugdwet, openbare gezondheid, Participatiewet, passend onderwijs, schuldhulp of de Zorgverzekeringswet.

Het woord 'cliënt' wil nog weleens voor verwarring zorgen, alsof het alleen zou gaan om mensen die een beroep doen op ondersteuning vanuit de Wmo. In de Wmo zijn cliënten gedefinieerd als *alle inwoners die gebruik maken van Wmo-voorzieningen en/of algemene voorzieningen*. Cliëntondersteuning is een algemene voorziening die beschikbaar is voor alle inwoners. Daarmee ontstaat dus een cirkelredenering: als je als inwoner een beroep doet op cliëntondersteuning, ben je daarmee per definitie Wmo-cliënt. Je kunt hier dus eigenlijk 'inwoner' lezen.

Er is sprake van een *complexe infrastructuur* van zorg en ondersteuning. Na de decentralisaties in 2015 is veel zorg en ondersteuning ondergebracht bij gemeenten, waardoor zij veel nieuwe verantwoordelijkheden en taken erbij hebben gekregen. Daarmee is de gemeente een belangrijke beslisser geworden bij de toegang tot zorg en ondersteuning. Iedere gemeente hanteert daarbij eigen toegangsregels en -procedures. Daarnaast spelen diverse andere wettelijke kaders, met elk eigen regels en procedures. Het is niet verbazingwekkend dat een inwoner daarin soms de weg kwijtraakt.

De overheid verwacht tegelijkertijd wel iets van de inwoner: iedereen met een hulpvraag wordt aangesproken op zelfredzaamheid. Iedere inwoner moet allereerst zelf zorgen dat hij zich met hulp van zijn sociale omgeving en de beschikbare algemene voorzieningen kan redden en kan meedoen in de samenleving. Iedereen kan echter in een situatie terechtkomen waarin dit tijdelijk

WAT IS ONAFHANKELIJKE CLIENTONDERSTEUNING?

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 inwoner passende ondersteuning of zorg krijgt.

Cliëntondersteuning is geen doel op zichzelf, maar een middel om ervoor te zorgen dat inwoners de ondersteuning en zorg krijgen die zij nodig hebben. Cliëntondersteuning is een 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. (Movisie, 2017).

of langduriger niet voldoende mogelijk is. Iemand overziet dan bijvoorbeeld niet meer wat er moet gebeuren en wat hij moet doen om zijn leven weer op de rit te krijgen. Dan is er allereerst steun nodig om alles wat speelt op een rijtje te zetten. Daarnaast zijn er inwoners met complexe hulpvragen die wel goed kunnen formuleren wat ze nodig hebben, maar die de weg zijn kwijtgeraakt in de wirwar van mogelijkheden en regelingen. Cliëntondersteuning wordt dan ingezet als hulpmiddel om inwoners weer wegwijs te maken in het complexe zorglandschap.

De kern: regie-ondersteuning

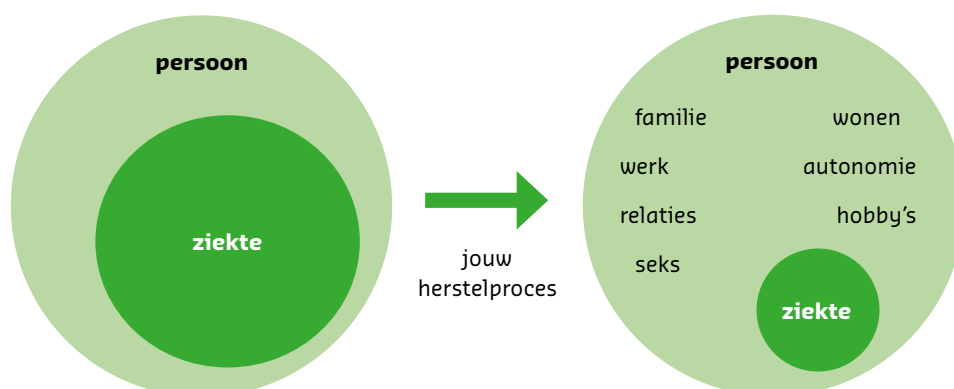
Een inwoner die in een situatie verkeert waarbij hij een beroep moet doen op hulp of ondersteuning, voelt zich vaak overgeleverd aan de afwegingen en beslissingen van een toegangsfunctionaris of hulpverlener. Hij is *de regie kwijt* over zijn situatie en voelt zich daardoor kwetsbaar.

Eigen regie betekent: naar eigen inzicht en aansluitend op de eigen waarden bepalen (en regelen) wat nodig is om op alle levensgebieden 'een in eigen ogen goed leven' te leiden.

Uitgaan van de eigen regie en keuzes van de inwoner leidt tot duurzame oplossingen omdat deze beter bij zijn belevingswereld passen. Een cliëntondersteuner kan de eigen regie van een inwoner of cliënt helpen versterken en zorgen dat diens visie en mening gehoord wordt. Een cliëntondersteuner geeft ook een overzicht van de beschikbare zorg en ondersteuning en helpt cliënten hun weg te vinden. Cliënten kunnen hierdoor weloverwogen keuzes maken, wat kan leiden tot meer passende en daardoor duurzame ondersteuning.

Integraal kijken: daarom!

Iemand is méér dan zijn ziekte of beperking. De neiging bestaat om alleen naar de specifieke hulpvraag te kijken, maar vaak spelen er veel meer zaken en op verschillende levensterreinen. Voor de persoon zelf hoort het allemaal bij elkaar. Die ervaart zijn ondersteuningsvraag dan ook niet als versnipperd, maar als een samenhangend geheel. Dat vraagt om een integrale benadering die, vanuit de persoon gezien, samenhangend is en aandacht heeft voor alle leefgebieden. Pas dan kan deze een toename van kwaliteit van leven bereiken.



Het belang van breed en integraal meekijken en meedenken is bijvoorbeeld ook terug te vinden in het begrip positieve gezondheid. Dit duidt op de veerkracht van mensen om zich aan te passen aan de veranderende omstandigheden als er in hun leven op fysiek, mentaal of sociaal gebied iets aan de hand is. Ook al blijven er misschien klachten of problemen bestaan, ze kunnen die een plek geven en hun leven toch weer oppakken. Dit concept illustreert de samenhang tussen verschillende levensgebieden en de manier waarop problemen op één levensgebied op andere gebieden kunnen doorwerken.

De afbakening

De wet biedt dus veel ruimte voor cliëntondersteuning. Daarnaast vragen de criteria levensbreedheid en integraliteit ook om een ruime opdracht aan cliëntondersteuners.

Cliëntondersteuning vervult een functie bij de oriëntatie op en het zoeken en behouden van passende zorg en ondersteuning. Doel is het optimaliseren van de regie van de inwoner op zijn eigen leven en de zorg en ondersteuning die hij daarbij nodig heeft. Voor de cliëntondersteuning zijn hierbij drie elementen te onderscheiden: het luisterend oor, de wegwijsfunctie en de makelaars- en bemiddelingsfunctie (www.xpertiseczorg.nl).

Er bestaat behoefte aan afbakening: de onafhankelijke cliëntondersteuner is immers niet de enige die mensen op weg helpt. Deze taak is ook onderdeel van veel andere functies binnen het sociaal domein. Zowel van de toegangsfunctionarissen als van de aanbieders van hulp- en dienstverlening wordt verwacht dat zij verder kijken dan alleen hun eigen stukje. Zij dienen inwoners zo nodig op weg te helpen naar andere vormen van ondersteuning als die daar behoefte aan hebben. Een cliëntondersteuner is dus niet de enige die hierin een rol heeft.

Het is van belang dat in de gemeente de functie cliëntondersteuning beschikbaar is. Dat hoeft niet altijd te betekenen dat alles wat op dit vlak gebeurt ook onder de vlag van (onafhankelijke) cliëntondersteuning wordt aangeboden. Daarom dient duidelijk te zijn welke taken in een bepaalde gemeente vallen onder onafhankelijke cliëntondersteuning en welke niet.

VOORBEELD REGIO TWENTE

In aansluiting op het landelijk onderzoek heeft Expertiseczorg in de regio Twente een aanvullend onderzoek uitgevoerd in het kader van het koploperproject. Dit illustreert goed hoe in de verschillende gemeenten verschillende afwegingen zijn gemaakt. Zie: www.movisie.nl/koploper-regio-twente

Het afwegingskader

De afbakening vraagt van de beleidsmaker een keuzeproces. Keuzes zijn afhankelijk van de lokale context, de visie en de partijen waarmee wordt samengewerkt.

We bespreken hier een afwegingskader met vier elementen:

1. Het *moment in het leven* van de inwoner waarop cliëntondersteuning nodig kan zijn en de *taken* die de cliëntondersteuner daarbij geacht wordt te vervullen.
2. De verschillende *levensgebieden* waarop een ter zake kundige cliëntondersteuner moet kunnen meedenken.
3. De groepen inwoners met specifieke *problematieken* voor wie een ter zake kundige cliëntondersteuner beschikbaar moet zijn.
4. De beschikbaarheid van *andere (cliënt)ondersteuners* dan de onafhankelijke cliëntondersteuners.

1. Wanneer en met welke taken?

Een belangrijk kenmerk bij de afbakening is het moment in het leven waarop een inwoner een beroep moet kunnen doen op een cliëntondersteuner. Een afwegingskader hiervoor biedt de indeling: Wanneer kan cliëntondersteuning belangrijk zijn? ([inspiratiedocument cliëntondersteuning VNG](#)). Daarnaast is ondersteuning gewenst bij de volgende momenten:

Reflectie op het eigen leven

Inwoners kunnen behoefte hebben aan een cliëntondersteuner wanneer zij iets meemaken waardoor zij minder zelfredzaam zijn en niet kunnen participeren zoals zij gewend waren, of wanneer zij verwachten dat dit binnenkort kan gebeuren. Cliëntondersteuning heeft hier vooral een preventieve functie: inwoners hoeven zo minder een beroep te doen op zware vormen van ondersteuning. Taken op deze momenten: de cliëntondersteuner biedt een luisterend oor, helpt iemand met het ordenen van wat er allemaal gebeurt en wat dat voor hem betekent (vraagverheldering), en is een wegwijzer in wat er zoal mogelijk is. Daarbij gaat het niet alleen om zwaardere zorgvormen maar ook om informele steun en algemene en collectieve voorzieningen. De cliëntondersteuner helpt de inwoner bij de afweging: wat past bij mij? Praktische ondersteuning kan hiervan ook deel uitmaken. Denk aan het helpen invullen van een (aanmeldings)formulier, met iemand meegaan bij een eerste contact of iemand kortdurend op weg helpen bij een nieuwe activiteit.

Bij het verkrijgen van passende ondersteuning

Als iemand een beroep wil doen op zwaardere vormen van ondersteuning of zorg, vindt altijd een toegangstoets plaats. Denk aan het keukentafelgesprek, de toegangsprocedure tot jeugdzorg, bijstand, passend onderwijs, Wlz, schuldhulp of arbeidsreïntegratietrajecten. Taken van de cliëntondersteuner kunnen in dit geval zijn: mensen helpen hun netwerk te betrekken, helpen een persoonlijk plan te maken als voorbereiding op een toegangsgesprek, zo nodig meegaan naar het gesprek, meedenken of de toegekende zorg of ondersteuning inderdaad passend is, meedenken over de keuze van een geschikte aanbieder.

Tijdens het ontvangen van ondersteuning/zorg

Gedurende een ondersteunings- of zorgtraject van een inwoner zijn er voor de cliënt-ondersteuner de volgende taken: het ondersteunen van de inwoner bij het opstellen van het zorg- of behandelplan, ondersteuning bieden op evaluatiemomenten waarop het plan wordt aangepast of wanneer de cliënt overweegt over te stappen naar een andere aanbieder en bij klachtenprocedures.

Gemeenten kunnen ervoor kiezen om cliëntondersteuners alleen beschikbaar te stellen in het proces rond de toegang tot (geïndiceerde) zorg en ondersteuning en bij de evaluatiemomenten waarop deze zorg of ondersteuning eventueel gewijzigd wordt. Gemeenten kunnen daarnaast cliëntondersteuning ook preventief beschikbaar stellen. Het gaat dan om de reflectie van inwoners op het eigen leven wanneer zij verminderd zelfredzaam zijn. Het kan zijn dat de wegwijsfunctie tijdens de reflectiefase traditioneel al ruimschoots door andere partijen wordt vervuld, zoals wijkservicepunten of het algemeen maatschappelijk werk. Dan ligt het meer voor de hand om de cliëntondersteuning met name aan te bieden als inwoners toegang vragen tot zwaardere (geïndiceerde) vormen van zorg en ondersteuning.

Taken cliëntondersteuning

De taken van de cliëntondersteuner hangen samen met het moment waarop cliëntondersteuning wordt ingezet. De taken zijn hiervoor per moment globaal besproken. [Bijlage 1](#) bevat een opsomming van de taken van een cliëntondersteuner. Daarnaast hebben cliëntondersteuners ook algemene taken, die nodig zijn om hun werk goed te kunnen doen. Deze zijn onafhankelijk van het moment waarop cliëntondersteuning wordt geboden. Het gaat daarbij om:

- * het outreachend contact leggen (individueel op signalen van verwijzers, maar ook via aanwezigheid/spreekuren op vindplaatsen en tijdens voorlichtingsbijeenkomsten);
- * het samenwerken met andere cliëntondersteuners, toegangsfunctionarissen en zorg- en dienstverleners, die ook een rol kunnen spelen bij het realiseren van duurzame en passende ondersteuning en zorg;
- * het signaleren van knelpunten en lacunes in aanbod of wet- en regelgeving, wanneer deze belemmeringen blijken voor het verkrijgen van passend aanbod;
- * de ombudsfunctie, waarbij ook een poging wordt gedaan om tot een oplossing te komen voor eventueel gesignaleerde knelpunten.

Ook hierbij geldt dat de gemeente een duidelijke keuze dient te maken welke taken van de cliëntondersteuner verwacht worden.

De BCMB (beroepsvereniging van cliëntondersteuners voor mensen met een beperking) heeft de taken zoals zij deze met haar leden heeft gedefinieerd in een [infographic](#) samengevat.

2. Welke levensgebieden?

Ten tweede is er de vraag op welke levensgebieden cliëntondersteuning kan worden ingezet. Levensbreed is voor de wetgever echt levensbreed: het gaat over alle aspecten van het dagelijks leven waar inwoners ondersteuningsvragen bij kunnen hebben. De wetgever noemt expliciet: wonen, welzijn, maatschappelijke ondersteuning (zelfredzaamheid en participatie), werken, inkomen en schulden (Participatiewet), onderwijs, jeugdzorg (Jeugdwet), zorg* en preventieve zorg. Vaak worden hier op basis van de dagelijkse praktijk ook expliciet mobiliteit en zingeving aan toegevoegd.

De keuze om expliciet te werken aan een aanbod aan cliëntondersteuning dat levensbreed is, heeft gevolgen voor de deskundigheidseisen die aan cliëntondersteuners gesteld worden. Zij moeten in staat zijn om op al deze vlakken mee te denken. Ook houdt het in dat alle toegangsfunctionarissen goed op de hoogte dienen te zijn van het aanbod aan cliëntondersteuning. Zij dienen bereid en in staat te zijn om hun cliënten of patiënten te wijzen op de mogelijkheid om een onafhankelijk cliëntondersteuner in te schakelen. Ook is het van belang dat zij met deze cliëntondersteuners willen samenwerken.

3. Voor welke specifieke groepen?

De derde vraag bij de afbakening betreft de specifieke groepen inwoners die worden onderscheiden. Heeft de gemeente cliëntondersteuners beschikbaar die voldoende weten met wat voor vragen en problemen deze inwoners worstelen en beschikken ze over de deskundigheid om deze groepen te bedienen?

Hoewel alle inwoners het recht hebben om een beroep te doen op een cliëntondersteuner, zal niet iedereen van dit recht gebruikmaken. Mensen met voldoende competenties en een enkelvoudige ondersteuningsvraag zijn meestal goed in staat om zelf de weg te vinden. Vaak worden twee redenen genoemd waardoor een inwoner wél de ondersteuning van een cliëntondersteuner nodig heeft.

1. Een inwoner heeft onvoldoende competenties om zelf te overzien wat hij nodig heeft en de hulp op gang te brengen.
2. Een inwoner heeft dermate complexe problematiek dat hij het overzicht mist over wat er mogelijk is.

Het kan hierbij om een tijdelijke situatie gaan, bijvoorbeeld wanneer iemand die doorgaans redelijk zelfredzaam is, plotseling iets meemaakt waardoor hij tijdelijk het overzicht en de regie kwijt is. Het kan echter ook gedurende langere tijd het geval zijn, waarbij een inwoner met regelmaat het meedenkvermogen van een cliëntondersteuner nodig heeft.

* Onder zorg kan vallen: maatwerkzorg Wmo, zorg Wet langdurige Zorg, zorg Zorgverzekeringswet, dus eerstelijns zorg, ouderenzorg, gehandicaptenzorg, ggz, individuele begeleiding, dagbesteding en respijtzorg.

Bij een onderscheid in groepen wordt vaak een indeling gemaakt op basis van de specifieke problematiek die mensen ervaren, waarbij ze op meerdere levensgebieden hulp, steun en behandeling nodig hebben. Het gaat dan om:

- * ouderen met toenemende gezondheidsproblemen;
- * mensen met dementie, niet-aangeboren hersenletsel (NAH), lichamelijke beperkingen, verstandelijke beperkingen, psychiatrische problematiek, verslavingsproblematiek en/of dak- en thuisloosheid;
- * gezinnen met jonge kinderen met complexe problemen;
- * jongeren met complexe problemen;
- * de mantelzorgers van mensen uit de genoemde groepen.

Ook kan cliëntondersteuning specifiek afgestemd worden op groepen die de weg in onze samenleving minder goed kennen, die minder digitaal en administratief vaardig zijn, of die minder toegang hebben tot hulpbronnen in de eigen omgeving. Denk aan migranten, statushouders, laaggeletterden, langdurig bijstandsgerechtigden en mensen met grote schulden.

4. Wie bieden nog meer cliëntondersteuning?

Bij de vraag naar andere cliëntondersteuners gaat het om twee aspecten: de afbakening ten opzichte van de cliëntondersteuners Wlz en de afbakening ten opzichte van andere groepen die ondersteuning kunnen bieden.

De afbakening ten opzichte van cliëntondersteuning Wlz

Naast de onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de Wmo, hebben mensen met een CIZ-indicatie voor zorg op basis van de Wet Langdurige Zorg (Wlz) ook recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze ondersteuning betreft alles rond de zorg die inwoners op basis van de Wlz ontvangen en het samenlopen van deze zorg met andere vormen van zorg en ondersteuning. Deze cliëntondersteuners zijn gecontracteerd door de regionale zorgkantoren. Iemand die een CIZ-indicatie krijgt, wordt hier door het zorgkantoor over geïnformeerd.

Over het grensvlak tussen cliëntondersteuning vanuit de Wmo en cliëntondersteuning vanuit de Wlz kan onduidelijkheid bestaan. Soms is samenwerking gewenst, terwijl de wettelijke kaders dat lijken uit te sluiten. Lees hierover meer in hoofdstuk 2 (Wmo-Wlz).

WETTELIJK KADER VAN CLIËNTONDERSTEUNING WET LANGDURIGE ZORG (WLZ)

Alle mensen die recht hebben op langdurige zorg (en ook een Wlz-indicatie hebben) kunnen hulp krijgen van een cliëntondersteuner. Cliëntondersteuning is in de Wet langdurige zorg als volgt omschreven:

“Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden.”

De Wlz-uitvoerder heeft een zorgplicht. Dit houdt in dat hij ervoor zorgt dat voor de verzekerde cliëntondersteuning beschikbaar is waarop deze – al dan niet met behulp van zijn vertegenwoordiger of mantelzorger – een beroep kan doen (artikel 4.2.1).

Onafhankelijke cliëntondersteuning wordt geboden door een derde partij die geen belangen heeft bij de aanbieder noch bij het zorgkantoor. De dienstverlening van de onafhankelijke cliëntondersteuners bestaat uit de volgende diensten:

1. Het geven van informatie en advies.
2. Ondersteuning bieden bij het opstellen van een persoonlijk plan.
3. Ondersteuning bieden bij het kiezen van een passende Wlz-zorgaanbieder en passende Wlz-zorg.
4. Ondersteuning bieden bij het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan.
5. Bemiddelen wanneer zorg niet conform verwachting en afspraken wordt geleverd.
6. Ondersteuning bieden bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep.
7. Ondersteuning bieden bij herindicatie.

Deze vorm van cliëntondersteuning geldt alleen voor personen die al in het bezit zijn van een Wlz-indicatie. Deze vereiste zorgt soms voor lastige situaties. Wanneer de zorgbehoefte van een inwoner verandert, kan het zijn dat Wlz-zorg tot de opties behoort. In dit aanlooptraject naar een Wlz-indicatie heeft hij echter nog geen recht op onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de Wlz. Maar vaak is er in zo'n situatie wel behoefte aan cliëntondersteuning met specifieke expertise over de zorg binnen Wlz-kaders.

De afbakening ten opzichte van andere groepen

Onafhankelijke cliëntondersteuners zijn niet de enigen bij wie inwoners terecht kunnen voor een luisterend oor, of voor informatie en advies bij het vinden van een passend (zorg)aanbod. Veel andere beroepsgroepen in het sociaal domein en de zorg, vrijwilligers, cliëntenorganisaties, naasten en/of ondernemers vervullen ook (een aantal van) deze taken. 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. Daarbij speelt wel dat zij niet per se dezelfde onafhankelijkheid hebben als een daartoe aangewezen onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat hoeft geen bezwaar te zijn, zolang een inwoner vertrouwen heeft in de persoon die hem wegwijs maakt en ondersteunt.

Ook hierin is het van belang om als gemeente een expliciete keuze te maken. Welke taken worden expliciet bij de onafhankelijke cliëntondersteuner belegd en voor welke taken is de afspraak dat die al door andere werkers worden vervuld? Als een gemeente een van de genoemde taken bij anderen heeft belegd en niet bij de onafhankelijke cliëntondersteuners, is dit een punt van aandacht bij de evaluatie. Zijn er signalen dat er inwoners zijn die de onafhankelijkheid missen en het gevoel hebben dat de geboden ondersteuning niet volledig in hun belang is?

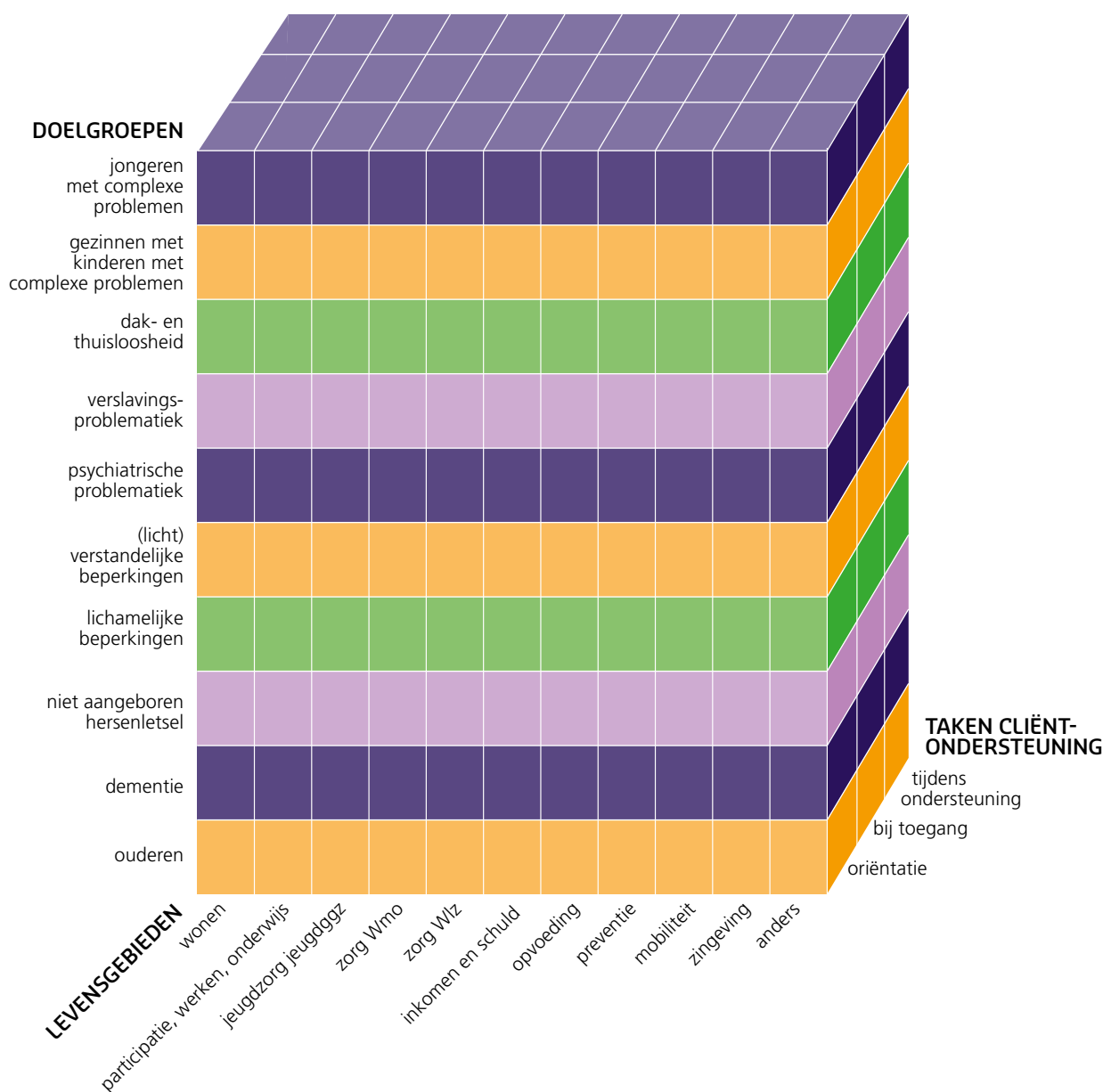
Levensbreedheid van cliëntondersteuning: een meerdimensionale opgave

Bij het begrip levensbreedheid zijn drie dimensies te onderscheiden. De eerste is die van de specifieke doelgroepen en de tweede gaat over de levensgebieden. De derde is die van de levensmomenten en de daarop aansluitende taken, waarbij voor inwoners desgewenst cliëntondersteuning beschikbaar is.

Dit is in beeld te brengen als een matrix met drie assen: één as voor de doelgroepen, één voor de levensgebieden en één voor de in fasen/taken behorende bij bepaalde levensmomenten. Ieder blokje geeft dan een unieke combinatie; alle blokjes samen omvatten het begrip 'levensbreedheid'.

Niet alle vormen van onafhankelijke cliëntondersteuning worden in iedere gemeente ook zo genoemd. Ook biedt niet iedere aanbieder van (onafhankelijke) cliëntondersteuning steun aan op alle levensgebieden, aan alle groepen en in alle fasen. Daarbij kan ook nog een verschil zijn tussen wat een gemeente met een aanbieder expliciet heeft afgesproken en wat deze in de praktijk biedt. Dat laatste kan méér zijn dan wat is afgesproken (ook in andere fasen, voor andere groepen of andere levensgebieden) maar ook minder (er komen in de praktijk geen vragen vanuit bepaalde groepen, op bepaalde levensgebieden of op bepaalde levensfasen). Het verschil tussen afspraak en praktijk kan een onderwerp zijn bij voortgangsrapportages en evaluatiegesprekken met de aanbieder.

De matrix van levensbreedheid



Gesprekstoel aanbod in kaart brengen

In [bijlage 2](#) is een tool opgenomen om vanuit de gemeente samen met aanbieders van cliëntondersteuning, eventuele andere stakeholders en inwonervertegenwoordigers aan de slag te gaan met levensbreedheid en afbakening. Daarbij kan ieder eerst de schema's invullen, om deze vervolgens samen in één overzicht te zetten. Op basis daarvan kan het gesprek worden gevoerd om met elkaar tot een heldere begripsafbakening te komen.

Dilemma's en grensconflicten rondom de levensbreedheid en afbakening

Wanneer u vanuit de gemeente met betrokken partijen overlegt over afbakening van cliëntondersteuning, komen daarbij dilemma's naar voren. De keuzes die u daarin met elkaar maakt, zijn van belang voor de manier waarop u cliëntondersteuning inricht en onder de aandacht van de inwoners brengt.

We bespreken hier een aantal dilemma's en grensconflicten die vanuit de koplopergemeenten naar voren zijn gekomen. Daarnaast geven we een aantal vragen bij elk dilemma die u vanuit uw lokale situatie kunt beantwoorden. In [bijlage 3](#) zijn een aantal werkvormen opgenomen om hierover binnen uw gemeente het gesprek te voeren.



Zes dilemma's bij afbakening van cliëntondersteuning



1. Generalisten of specialisten

Een aantal gemeenten werkt met een beperkt aantal aanbieders van cliëntondersteuning en verwacht van hen dat ze alle doelgroepen kunnen bedienen bij vragen rond alle levensgebieden. Andere gemeenten kiezen ervoor om te werken met meer gespecialiseerde cliëntondersteuners, die veel weten van een bepaalde leeftijds- of doelgroep of van een bepaald (levens)gebied, zoals onderwijs, de toegang tot de Wlz, werk of inkomensvraagstukken. Ook de combinatie komt voor: naast een aantal generalistische cliëntondersteuners zijn er voor bepaalde problematiek, leeftijds- of doelgroepen ook gespecialiseerde cliëntondersteuners. Hierbij speelt bijvoorbeeld de wens mee om ervaringsdeskundigen in te zetten voor het omgaan met bepaalde problematiek. Of om ook gebruik te maken van vrijwilligers als cliëntondersteuner. Vrijwilligers of ervaringsdeskundigen zullen doorgaans niet bij alle doelgroepen of voor alle levensgebieden werkzaam kunnen of willen zijn. Zij zijn juist gespecialiseerd in een bepaalde doelgroep of hebben veel kennis over bepaalde levensgebieden.

Koplopergemeente Almere werkt naast de cliëntondersteuners van MEE met een pool van ervaringsdeskundigen. De ervaringsdeskundigen zijn bekend met veelvoorkomende vraagstukken van mensen met Wmo-ondersteuning, zoals mantelzorg, ouder worden in de stad of leven met een lichamelijke beperking, autisme, een licht verstandelijke beperking, psychische problemen of niet-aangeboren hersenletsel. De inzet van de pool verbreedt zich naar de werkerreinen jeugd, passend onderwijs, werk en inkomen, armoede- en schuldenbestrijding en de Wet langdurige zorg.

Ook zien we dat in gemeenten bijvoorbeeld zowel maatschappelijk werk als MEE cliëntondersteuning bieden, waarbij MEE vooral de mensen met lichamelijke en verstandelijke beperkingen bedient omdat de medewerkers daar specifieke kennis over hebben.

In koplopergemeente Amersfoort werken wijkgerichte teams vanuit de buurtinformatiewinkels indebuurt 033. Deze teams bestaan zowel uit voormalige MEE-medewerkers (specialisten) als maatschappelijk werkers (generalisten). De buurtteams zijn er voor alle inwoners, maar als het gaat om mensen met een verstandelijke of fysieke beperking, biedt in het algemeen een voormalig MEE-medewerker de cliëntondersteuning. Ook zijn aan de informatiewinkels vrijwilligers verbonden die de eerste informatie- en adviesvragen beantwoorden. De bedoeling is om in de toekomst ook meer ervaringsdeskundigen te betrekken, zoals mensen met ervaring als ggz-cliënt (specialisten). Voor inwoners maakten zij een folder over wat een cliëntondersteuner kan voor hen kan betekenen.

Soms zijn in aanvulling daarop ook nog een aantal gespecialiseerde (bijvoorbeeld ervaringsdeskundige) cliëntondersteuners beschikbaar voor specifieke en minder grote doelgroepen. Deze cliëntondersteuners zijn dan gemeentelijk werkzaam.

Het voordeel van een beperkt aantal generalistisch werkende cliëntondersteuners is dat ze breed inzetbaar zijn en een goed overzicht hebben over het aanwezige aanbod in de gemeente. Ook verloopt de informatievoorziening relatief gemakkelijk. Nadelen kunnen zijn dat de inwoner relatief weinig keuze heeft en dat de betreffende generalist wellicht toch niet van alle markten thuis is.

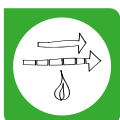
In koploperregio Twente wil men komen tot een regionaal netwerk van cliëntondersteuners Wmo en Wlz, die elkaar gemakkelijk kunnen raadplegen. Ook kunnen ze elkaar inschakelen bij gespecialiseerde vragen waarvoor in de eigen gemeente geen ter zake kundige cliëntondersteuner beschikbaar is. Het netwerk gaat ook beschikken over digitale kennisdeel- en contactmogelijkheden.

Bij het werken met verschillende typen cliëntondersteuners is het van belang dat ze elkaar kennen, elkaar kunnen raadplegen en inschakelen en zo met en van elkaar kunnen leren. In een aantal gemeenten worden momenteel netwerken van cliëntondersteuners gevormd. Zij komen regelmatig bij elkaar en werken samen met het oog op deskundigheidsbevordering en kwaliteitsbewaking. Een coördinator of procesbegeleider is daarbij wel nodig.

In koplopergemeente Deurne is een mix van zeven verschillende formele en informele aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning actief. Elke partij heeft haar eigen specialisme en kennis. Om de samenwerking tussen de verschillende typen cliëntondersteuners te optimaliseren zijn de belangrijkste partijen een aantal keer bij elkaar gekomen om een gezamenlijke visie op onafhankelijke cliëntondersteuning te ontwikkelen. Aan het einde van de reeks bijeenkomsten hebben zij een convenant gesloten. Ze komen nu periodiek bij elkaar en wisselen casuïstiek en signalen uit. Ook volgen ze gezamenlijk scholing. Het netwerk wordt gecoördineerd door een medewerker van MEE.

VRAGEN DIE BIJ DIT DILEMMA SPELEN:

- Kiest de gemeente bij cliëntondersteuners voor alleen generalisten, alleen specialisten of een combinatie van beide?
- Kiest de gemeente ook voor ervaringsdeskundigen als cliëntondersteuners?
- Is er voor inwoners voldoende keuze en diversiteit in het aanbod van cliëntondersteuning?
- Hoe zorgt de gemeente ervoor dat verschillende typen cliëntondersteuners passend met elkaar samenwerken?



2. Kortdurend, kortcyclisch en/of waakvlamcontacten

Cliëntondersteuning is niet bedoeld als langdurige begeleiding. Het is vooral bedoeld voor die momenten dat inwoners een toegangsvraag hebben: hoe vind ik passend aanbod bij deze vraag? De begeleiding is dus *kortdurend*. Soms zal dit in de praktijk echter knellen. Wanneer de cliëntondersteuner met een inwoner gaat inventariseren wat deze nodig heeft, komt van het een soms het ander. Bij praktische hulp – zoals het invullen van een formulier of het meegaan naar een instantie – blijkt soms dat een inwoner bij meerdere zaken *hulp of steun* nodig heeft. Er kan zich dan steeds weer een vervolgvraag voordoen.

De vraag is dan waar de grens ligt tussen cliëntondersteuning en procesmatige begeleiding. Langer lopende trajecten kunnen veel gaan lijken op procesmatige begeleiding, zoals die vanuit maatschappelijk werk of als maatwerkvoorziening wordt geboden. Dan kan het beter zijn om de inwoner naar een dergelijke voorziening te verwijzen.

In een aantal gemeenten is daarom met de aanbieders van cliëntondersteuning expliciet afgesproken hoeveel contacturen ze per vraag mogen besteden. Of na hoeveel contacturen er in ieder geval contact is met een wijkteam of Wmo-consulent over de vraag hoe hiermee verder te gaan. In andere gemeenten laat men dit ter beoordeling aan het vakmanschap van de cliëntondersteuner.

Bij een aantal groepen is duidelijk dat er steeds opnieuw momenten in het leven zullen zijn dat enige meedenkkraft nodig is. Denk aan mensen met een licht verstandelijke beperking, NAH, langdurige psychiatrische problemen, multiproblemen zoals verslaving en/of dakloosheid, complexe jeugdproblematiek, of progressieve ziekten zoals dementie, waarbij sprake is van regieverlies. Het is dan belangrijk om tijdig vast te stellen dat iemands situatie veranderd is en er meer of andere ondersteuning nodig is. Het gaat dus niet om een langlopend begeleidingsproces, maar wel om regelmatige kortdurende contacten. Dit noemen we *kortcyclisch*.

Wanneer de verwachting is dat een inwoner dit niet zelf met zijn eigen netwerk en/of begeleiders kan bewaken, kan het raadzaam zijn dat een cliëntondersteuner regelmatig contact opneemt om 'vinger aan de pols' te houden. Dit noemen we het *waakvlamcontact*.

Koplopergemeente Zwijndrecht startte in 2019 een pilot voor het ontwikkelen van deze waakvlamfunctie. Er werd geconstateerd dat inwoners met een licht verstandelijke beperking regelmatig zorg en ondersteuning nodig hebben en dat hun problematiek zich voordoet op alle levensgebieden. Toch trekken ze zelf lang niet altijd tijdig aan de bel: veel mensen met een licht verstandelijke beperking overschatten zichzelf, of ze hebben gewoon niet door dat iets niet goed loopt. Daarom kan het belangrijk zijn dat ze iemand hebben die langdurig, maar laagintensief, betrokken blijft. Het gaat hierbij om 'lichte levensondersteuning', een vorm van cliëntondersteuning.

VRAGEN DIE BIJ DIT DILEMMA SPELEN:

- Voor welke doelgroep of problematiek is welke vorm van cliëntondersteuning het meest geschikt?
- Zijn er heldere afspraken met aanbieders bij welke situaties ze welke vorm van cliëntondersteuning inzetten (kortdurend, kortcyclisch en waakvlamcontacten)?
- Valt waakvlamcontact nog onder cliëntondersteuning of is het een lichte vorm van procesmatige begeleiding?



3. Afbakening: een kwestie van persoonsgericht maatwerk

De wetgever noemt ook expliciet wonen, zorg, werk, inkomen en onderwijs als levensgebieden waarop de cliëntondersteuner actief is. Is het nu de bedoeling dat een door de gemeente bekostigde cliëntondersteuner meegaat naar de medisch specialist? Of dat deze aanwezig is bij het overleg met de wijkverpleegkundige, de casemanager dementie, het zorgteam op school, de jobcoach of de woonconsulent? Sommige gemeenten vinden het te ver gaan om dit expliciet aan te bieden, zeker als er ook al een gemeentelijke toegangsfunctionaris of wijkteammedewerker hierbij betrokken is.

In koplopergemeente Deurne zijn zogenaamde erfbetreders werkzaam. Zij bezoeken boeren met een stoppersregeling en helpen hen bij het opstellen van een levensbreed toekomstplan. Vanwege de levensbreedheid van de problematiek en de terughoudendheid van boeren om ondersteuning in te schakelen, heeft Deurne ervoor gekozen om hierbij specifieke cliëntondersteuning aan te bieden. Ook de Rabobank, ZLTO en de provincie zijn betrokken bij het project, maar de gemeente contracteert de erfbetreders.

Hierbij is vooral maatwerk belangrijk, afgestemd op de behoefte van de inwoner. Het kan zijn dat iemand zich niet gehoord en begrepen voelt door de betrokken functionarissen en niemand in zijn omgeving heeft om hem te steunen. Dan kan de steun van een cliëntondersteuner nodig zijn om tot passend aanbod te komen, waar de inwoner ook vertrouwen in heeft.

VRAGEN DIE BIJ DIT DILEMMA SPELEN:

- Hoe breed biedt de gemeente cliëntondersteuning aan? Bijvoorbeeld ook bij een gesprek met een woonconsulent, tweedelijns gezondheidszorg, of een schooldecaan.
- Hoe zorgt de gemeente dat iemand die het echt niet zelf redt of die geen vertrouwen heeft in professionals en/of de gemeente actief het aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning krijgt?
- In een eerste contact is niet altijd duidelijk dat iemand behoefte heeft aan cliëntondersteuning. Hoe zorg je dat mogelijke verwijzers deze behoefte toch signaleren en zo nodig toeleiden naar een cliëntondersteuner? Hoe belangrijk is het om cliëntondersteuning ook outreachend en actief aan bepaalde groepen aan te bieden?



4. Wmo-Wlz

Wanneer een inwoner een indicatie heeft voor de Wlz, zijn de cliëntondersteuners Wlz degenen die ondersteuning bieden bij het vinden van passende zorg. Tot het moment dat de indicatie is afgegeven, moet de gemeente echter voorzien in cliëntondersteuning. De cliëntondersteuner vanuit de Wmo is dus betrokken in de fase van een eventuele indicatieaanvraag voor de Wlz. Daarbij kan kennis nodig zijn over het specifieke zorgaanbod vanuit de Wlz, waarvan de cliëntondersteuner Wlz beter op de hoogte is. Dit kan een knelpunt opleveren. Omgekeerd kan een inwoner met een Wlz-indicatie vragen hebben rond wonen, zorg, werk, inkomen en onderwijs, waar de cliëntondersteuner Wlz vaak weer minder van weet. Het is daarom belangrijk om als gemeente met het regionale zorgkantoor afspraken te maken over onderlinge consultatie.

Verschillende koplopergemeenten hebben als speerpunt om ervoor te zorgen dat de inwoner geen last heeft van de knip in de cliëntondersteuning tussen de Wmo en de Wlz.

In koplopergemeente Deurne heeft een Wlz-coach gedurende een jaar lang advies gegeven aan cliëntondersteuners en wijkteamleden die contact hadden met inwoners rond een mogelijke overgang naar de Wlz.

In koploperregio Twente is naast de 16 regiogemeenten ook het zorgkantoor van Menzis actief betrokken bij de pilot om tot een samenwerkend netwerk te komen. De bedoeling is dat alle cliëntondersteuners, ook die vanuit de Wlz, vanaf 2021 een digitale leeromgeving delen. Ook zullen ze via fysieke kennismakings-/uitwisselingsbijeenkomsten kennis delen. Zo kunnen ze in voorkomende gevallen snel een beroep op elkaar doen.

VRAGEN DIE BIJ DIT DILEMMA SPELEN:

- Weet de cliëntondersteuner Wmo genoeg over de Wlz om mensen te ondersteunen in de fase waarbij de overgang naar de Wlz speelt?
- Hoe zorgt de gemeente dat cliëntondersteuning Wlz zo nodig al ingezet kan worden voordat de CIZ-indicatie is afgegeven? (Denk bijvoorbeeld aan financiële afspraken tussen de gemeente en het zorgkantoor)
- Hoe organiseert de gemeente de samenwerking tussen de verschillende cliëntondersteuners Wmo-Wlz voor huishoudens van een (thuiswonend) gezinslid met een Wlz-indicatie?
- Hoe stimuleert de gemeente de onderlinge bekendheid, samenwerking en deskundigheidsuitwisseling tussen cliëntondersteuners Wmo en Wlz?

De minister heeft in een kamerbrief aangekondigd dat hij gaat onderzoeken hoe zorgkantoren de ruimte kunnen krijgen (met name ook financieel) om desgewenst al in de aanloop naar een aanvraag van een CIZ-indicatie cliëntondersteuning aan te bieden.



5. Onafhankelijkheid

Volgens de wet betekent onafhankelijkheid: geen ander belang dienend dan dat van de betreffende inwoner. Concreet wordt daarbij aangegeven dat een onafhankelijk cliëntondersteuner niet betrokken mag zijn bij het nemen van toegangsbesluiten en niet werkzaam mag zijn bij een organisatie die tevens geïndiceerde zorg biedt.

Voor sommige inwoners is het feit dat een organisatie betaald wordt door de gemeente al voldoende reden om medewerkers niet als echt onafhankelijk te beschouwen. Omgekeerd zijn er veel inwoners voor wie de kwestie van onafhankelijkheid niet belangrijk is, zolang zij maar vertrouwen hebben in de persoon die hen helpt. Uit onderzoek van de beroepsvereniging van cliëntondersteuners BCMB onder haar leden bleek dat ongeveer een derde van de respondenten zich niet als volledig onafhankelijk ervaarde.

In koplopergemeente De Wolden is ervoor gekozen om een zelfstandige stichting op te richten, Stichting OCO. In deze stichting is cliëntondersteuning onafhankelijk van de gemeente en zorgaanbieder(s) georganiseerd. De cliëntondersteuners hoeven alleen verantwoording af te leggen aan het stichtingsbestuur. Eén lid van het bestuur is benoemd vanuit de Adviesraad Sociaal domein, één lid op voordracht van het college B&W en de overige leden zijn 'gewone' betrokken inwoners die zichzelf hiervoor aangemeld hebben.

Ook hierbij is allereerst van belang om het gesprek met de inwoners(vertegenwoordigers) en aanbieders te voeren. Ervaren zij voldoende onafhankelijkheid? Gemeenten kiezen voor verschillende oplossingen. Sommige bieden inwoners een ruime keuzemogelijkheid tussen verschillende aanbieders van cliëntondersteuning. Andere beleggen de cliëntondersteuning bij een organisatie die gemeente-overstijgend werkzaam is.

VRAGEN DIE BIJ DIT DILEMMA SPELEN:

- Hoe bereikt de gemeente dat de inwoner de cliëntondersteuner als onafhankelijk ervaart? Dus dat deze geen ander belang dient, zoals dat van een aanbieder of van de gemeente.
- Hoe werken de gemaakte keuzes voor de positionering van cliëntondersteuning door op hoe de inwoners de onafhankelijkheid ervaren? Wat betekent dit voor het samenspel met toegangsfunctionarissen?



6. Schaalgrootte gemeente

Een kleine gemeente komt om financiële redenen al snel uit op een zeer beperkt aantal cliëntondersteuners. Dan kan het moeilijk zijn om de inwoners zoveel kwaliteit te bieden als de gemeente vanuit haar visie zou willen. Een aantal gemeenten lost dit op door ook veel vrijwilligers in te zetten, vaak vanuit verschillende organisaties en met verschillende achtergronden en deskundigheden. Of door samenwerking binnen de regio. Een grotere gemeente kan meer differentiëren omdat er meer personen als cliëntondersteuner werkzaam zullen zijn. Een kleine gemeente zal haast noodgedwongen vooral werken met generalisten.

Tegelijkertijd ervaren kleinere gemeenten het klein zijn soms ook als een kracht. Er zijn vaak veel vrijwilligers die zich als cliëntondersteuner willen inzetten en er zijn korte lijnen. Ook kennen de cliëntondersteuners elkaar; ze kennen de sleutelfiguren uit de lokale samenleving en de andere werkers uit het sociaal domein. Vaak zijn ze heel goed op de hoogte van de mogelijkheden binnen de informele verbanden en algemene voorzieningen en kunnen ze zaken snel in gang zetten.

VRAGEN DIE BIJ DIT DILEMMA SPELEN:

Grote en kleine gemeenten hebben verschillende voor- en nadelen:

- Een grote gemeente kan gemakkelijk veel verschillende partijen contracteren, veel specialisatie en keuzevrijheid garanderen, maar het gaat er wellicht ook veel bureaucratischer en afstandelijker aan toe. Daarnaast is de cliëntondersteuner wellicht minder goed bekend met de lokale situatie van een inwoner.
- In een kleine gemeente is cliëntondersteuning dichtbij, zijn cliëntondersteuners bekend met de leefwereld van de inwoner en zijn er korte lijnen zodat zij zaken gemakkelijk voor elkaar krijgen. Er is echter een beperkte groep cliëntondersteuners (vanwege een beperkt budget).

Hoe kan een gemeente profiteren van de voordelen en de nadelen bestrijden?

Conclusies

Deze handreiking biedt een aantal afwegingen en tools om te komen tot een afbakening van cliëntondersteuning die bruikbaar is voor de lokale praktijk. We geven een matrix met drie assen: de levensfase en daarbij behorende taken van cliëntondersteuners, de verschillende doelgroepen en de verschillende levensgebieden waarop een cliëntondersteuner actief kan zijn. Daarnaast benoemen we een aantal algemene taken die u in uw gemeente wel of niet aan de cliëntondersteuner toewijst. U kunt zo het bestaande aanbod transparant positioneren en ziet 'vanzelf' waar lacunes en overlap zijn. Hierover kunt u afspraken maken met betrokkenen.

Verder bespreken we een aantal dilemma's. Hierover kunt u in dialoog gaan met collega-beleidsambtenaren op het vlak van wonen, zorg, inkomen, werk en onderwijs, cliënt/inwonervertegenwoordigers, aanbieders van cliëntondersteuning, toegangsmedewerkers en zorg- en dienstverleners. Op die manier kunt u consensus en duidelijkheid bereiken over wat u in uw gemeente wel en niet verstaat onder cliëntondersteuning.

Aandachtspunten bij een goede afbakening van levensbrede cliëntondersteuning:

- * afbakening is een dynamisch proces; het blijft altijd in ontwikkeling;
- * spreek met de samenwerkingspartners vanuit een heldere visie duidelijke kaders af;
- * zorg dat cliëntondersteuning goed aansluit op de overige lokale infrastructuur;
- * zorg dat inwoners en betrokken instanties goed op de hoogte zijn van de inhoud van het aanbod en de bereikbaarheid van de cliëntondersteuners;
- * blijf met de betrokken lokale partners reflecteren, evalueren en aanpassen;
- * richt de samenwerking in als een lerende praktijk; ook visies en kaders kunnen veranderen;
- * blijf werken aan deskundigheidsbevordering en kwaliteitsverbetering;
- * vertrouwen is de basis; het gaat om vertrouwen dat alle betrokkenen zo goed mogelijk werken vanuit hun eigen deskundigheid;
- * zorg voor creatieve en professionele ruimte, zowel formeel als informeel;
- * wees niet bang om dilemma's en knelpunten te bespreken;
- * leg nieuw inzichten vast, maar durf er ook van af te wijken.

Bijlage 1

De taken van cliëntondersteuning in verschillende fasen

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 heel 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 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);
- * 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 cliënt-ondersteuner 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 2

Gesprekstoel aanbod in kaart brengen

Het doel van deze tool is om het aanbod binnen de gemeente in kaart te brengen en met elkaar te bepalen wat wel en niet onder onafhankelijke cliëntondersteuning valt. Met verschillende betrokken partijen voer je het gesprek over wat er allemaal nodig is voor levenbrede cliëntondersteuning en wie wat daarin biedt. De tool bestaat uit twee invulschema's die ieder eerst voor zichzelf invult.

Aan het eind wordt gezamenlijk een reflectieformulier ingevuld.

Hoe werkt het?

- * Een ieder vult eerst voor zichzelf de eerste twee schema's in.
- * Aanbieders OCO zetten *kruisjes (of cijfers)* in alle vakjes die de situatie aangeven waarin hun organisatie OCO aanbiedt.
- * De overige betrokkenen (ambtenaren, inwonervertegenwoordigers, andere werksoorten) zetten *kruisjes (of cijfers)* als ze vinden dat deze vorm van OCO in de gemeente beschikbaar is of vullen in de hokjes de *namen* in van de aanbieder(s) die dit volgens hen bieden (dat laatste kost meer tijd; deze informatie kan ook in de nabespreking meegenomen worden).
- * Wissel de informatie met elkaar uit. Dat levert een totaalplaatje over de gemeente op. Bespreek vervolgens met elkaar de vragen op het reflectieformulier.

Varianten

In het eerste schema kan desgewenst onderscheid gemaakt worden tussen de *momenten* waarop onafhankelijke cliëntondersteuning geboden wordt: (1) tijdens de reflectie op het eigen leven, (2) bij het verkrijgen van toegang tot zorg en ondersteuning (zoals het keukentafelgesprek) en (3) tijdens het krijgen van zorg of ondersteuning.

In plaats van een kruisje kan het/de cijfer(s) gezet worden voor het moment dat aan deze groep en over dat levensgebied cliëntondersteuning beschikbaar is (zie kader).

Het gesprekstoel kan als losstaande pdf gedownload worden op movisie.nl

1. 'REFLECTIE OP HET EIGEN LEVEN'

Dit speelt op momenten wanneer een inwoner iets meemaakt waardoor hij minder zelfredzaam is en niet kan participeren zoals hij gewend was of als hij verwacht dat dit binnenkort kan gebeuren. Hier is cliëntondersteuning vooral preventief op het een beroep moeten doen op zware vormen van ondersteuning. De cliëntondersteuner biedt een luisterend oor, helpt de inwoner met het ordenen van wat er allemaal gebeurt en wat dat voor hem/haar betekent (vraagverheldering). De cliëntondersteuner is een wegwijzer in wat er zoal mogelijk is, niet alleen qua zwaardere zorgvormen maar ook wat betreft informele steun, algemene en collectieve voorzieningen. Hij helpt de inwoner bij de afweging: wat past bij mij? Praktische hulp – zoals het helpen invullen van een (aanmeldings)formulier, met iemand meegaan bij een eerste contact of iemand kortdurend op weg helpen bij een nieuwe activiteit – kan hiervan ook deel uitmaken.

2. 'HET VERKRIJGEN VAN PASSENDE ONDERSTEUNING'

Als iemand een beroep wil doen op zwaardere vormen van ondersteuning of zorg, vindt altijd een toegangstoets plaats. Denk aan het keukentafelgesprek, de toegangsprocedure tot jeugdzorg, bijstand, passend onderwijs, Wlz, schuldhulp of arbeidsreïntegratietrajecten. Taken van de cliëntondersteuner kunnen in dit geval ook zijn: mensen helpen hun netwerk te betrekken, een persoonlijk plan te maken als voorbereiding op een toegangsgesprek, zo nodig meegaan naar het gesprek, meedenken met de inwoner of de toegekende zorg of ondersteuning inderdaad passend is, meedenken over de keuze van een geschikte aanbieder.

3. 'TIJDENS HET ONTVANGEN VAN ONDERSTEUNING/ZORG'

Heeft iemand eenmaal contact met een zorgverlener, dan kunnen er ook momenten zijn dat behoefte bestaat aan ondersteuning door een cliëntondersteuner. Taken van de cliëntondersteuner zijn dan het ondersteunen van de inwoner bij het opstellen van het zorg- of behandelplan, ondersteuning bieden op evaluatiemomenten waarop het plan wordt aangepast of wanneer de inwoner afweegt over te stappen naar een andere aanbieder en bij klachtenprocedures.

Schema 1. Matrix: de combinatie van groepen en levensgebieden

Zet kruisjes bij die combinatie van doelgroep en levensgebied waarin cliëntondersteuning geboden wordt.

Levensgebied \ Doelgroep	Ouderen met achteruitgaande gezondheid	Mensen met dementie	Mensen met niet-aangeboren hersenletsel	Mensen met een licht verstandelijke beperking	
Wonen (woonvarianten)					
Werken					
Participatie					
Onderwijs					
Jeugdzorg inclusief jeugd-ggz					
Zorg (Wmo)					
Zorg (ouderenzorg, gehandicaptenzorg, ggz)					
Inkomen en schulden					
Opvoeding					
Preventie					
Mobiliteit					
Zingeving					
Anders nl.					

Schema 2. Algemene taken

Naast het onderscheid naar specifieke groepen en levensgebieden verricht een cliëntondersteuner ook algemene taken. In het onderstaande schema staan de algemene taken weergegeven die een cliëntondersteuner kan uitvoeren. Ga na of deze taken worden uitgevoerd. Zet een kruisje in het schema bij de taken die worden uitgevoerd en reflecteer hierop.

Algemene taken	
Outreaching contact leggen (bezoeken van vindplaatsen, voorlichting geven)	
Signalering van trends, lacunes en knelpunten	
Pleitbezorging/ombudsfunctie, bemiddeling	
Samenwerking met toegangsfunctionarissen gemeente en CIZ en/of met OCO Wlz	

Reflectievragen

Kunt u op basis van het overzicht dat uit de eerste twee opdrachten ontstaat onderstaande reflectievragen invullen?

Voor vragen op welke levensgebieden, voor welke doelgroepen en/of momenten is er momenteel in uw gemeente weinig aanbod aan cliëntondersteuning beschikbaar?

Er is weinig aanbod beschikbaar voor:

Waar zit overlap tussen aanbieders?

Er bestaat overlap op:

Zijn er (grote) verschillen tussen wat men volgens afspraak zou moeten doen en bereiken en wat men in de praktijk doet?

Er zijn verschillen tussen afspraak en realisatie bij:

Zijn er op dit thema voor u nog andere vraagstukken (knelpunten, buikpijnvragen, etc.)?

Vraagstukken zijn:

Bijlage 3

TOOL: In gesprek over onafhankelijke cliëntondersteuning

Dilemma's rondom levensbreedheid en afbakening van het begrip

Deze tool* is ontwikkeld om inzicht te krijgen in de dilemma's die in de gemeente spelen rondom de levensbreedheid en afbakening van cliëntondersteuning en om hierover het gesprek aan te gaan. De tool is in de vorm van een spel, met een spelbord en bijbehorende spelinstructies. Het is mogelijk om het spel alleen te spelen, met collega's of met samenwerkingspartners op het gebied van cliëntondersteuning. De fiches waarop de dilemma's staan beschreven worden geprioriteerd en aan de hand van een aantal vragen kan gezamenlijk het gesprek hierover worden aangegaan:

- * Waarom is dit een dilemma in uw gemeente?
- * Welke keuzes zijn er tot nu toe in uw gemeente gemaakt ten aanzien van dit dilemma?
- * Welke afwegingen speelden een rol bij het maken van deze keuzes?

Op de achterkant van de fiches staan een aantal vragen die hierbij ondersteunend kunnen zijn. Reflecteer samen op de dilemma's en bedenk wat dit betekent voor de praktijk.

Het spel bestaat uit:

- * een spelbord (A3-formaat) met spelinstructies;
- * fiches;
- * een boekje met de toelichting van alle dilemma's.

Het gesprekstool kan als losstaande pdf gedownload worden op movisie.nl

* Deze tool is gebaseerd op het spel Spanningsvelden rond arbeidstoeleiding van statushouders van het Kennisplatform Integratie & Samenleving (KIS)

Andere werkvormen

In onderstaand kader staan nog andere werkvormen die ingezet kunnen worden voor het bespreken van de dilemma's rondom levensbreedheid en afbakening.

1. Moodboard

Maak een moodboard (knippen, plakken, tekenen etc.) of laat ieder een symbool of plaatje uitzoeken dat voor hem duidelijk maakt waarover levensbreedheid en afbakening gaat of welke dilemma's er spelen. Bespreek dit vervolgens met elkaar. Het doel is dat iedereen aan het woord komt en er gelijkwaardigheid is. Stel een goede onafhankelijke gespreksleider aan die zorgt dat iedereen zijn zegje kan doen.

2. Flaps

Maak rond een dilemma of knelpunt twee flaps: één met voordelen, één met nadelen. Laat iedereen geeltjes invullen met daarop voor- en nadelen en plak deze daarna op de flaps. Ga vervolgens hierover met elkaar in gesprek.

3. Wereldcafé

Organiseer een wereldcafé. Hierbij bespreken deelnemers aan verschillende tafels in verschillende gespreksrondes van 20 tot 30 minuten een aantal vragen met elkaar. De deelnemers mogen tijdens alle rondes van tafel wisselen.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken