

# Inspiratiedocument cliëntondersteuning

VNG / 1 juni 2015

---

Sinds de invoering van de Wmo in 2007 hebben gemeenten een taak op het gebied van cliëntondersteuning. In de Wmo 2015 is deze verantwoordelijkheid nog breder en nadrukkelijker vastgelegd. Ook zijn per 1 januari van dit jaar de middelen aan gemeenten beschikbaar gesteld die voorheen nog via een landelijke subsidieregeling gebruikt werden om MEE organisaties te financieren.

Cliëntondersteuning is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Het geeft inwoners de mogelijkheid om zich te laten bijstaan in hun interactie met de gemeente. De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden, in de vorm van een gratis algemene voorziening. De definitie van cliëntondersteuning<sup>1</sup> en de passages over het onderwerp in de Memorie van Toelichting bij de wet laten gemeenten veel ruimte om er zelf invulling aan te geven. Uit signalen van gemeenten blijkt bovendien dat gemeenten soms zoekende zijn naar de precieze invulling van de functie van cliëntondersteuning, de positionering ervan ten opzichte van het primaire toegangsproces in het sociaal domein of ten opzichte van sociale wijkteams. Tegelijkertijd zijn in gemeenten al veel vormen van cliëntondersteuning beschikbaar. Denk daarbij aan ouderenadviseurs, MEE, GGZ steunpunten en maatschappelijk werk. Belangrijke vragen hierbij zijn hoe deze bestaande vormen van cliëntondersteuning zich verhouden tot de opdracht die in de Wmo 2015 is geformuleerd en hoe de beschikbare middelen gebruikt kunnen worden op een manier die goed aansluit bij die opdracht. Cliëntondersteuning is met andere woorden een onderwerp naar nog veel ontwikkeling op mogelijk is en waarvan in het sociaal domein veel meerwaarde te verwachten is als het lokaal/regionaal goed wordt ingevuld.

Wat de beste manier is om dit te doen is primair een lokale aangelegenheid. Het is aan gemeenten om met de lokale cliëntenvertegenwoordigers (en aanbieders) te zoeken naar een invulling die het beste past bij de lokale context. De eerder gepubliceerde zelftest cliëntondersteuning<sup>2</sup> kan voor deze dialoog een goede basis zijn. De VNG commissie Gezondheid en Welzijn heeft besloten om daarnaast de leden te ondersteunen door ook landelijk deze dialoog te voeren en de opbrengst hiervan te delen met de VNG leden.

---

<sup>1</sup> Wmo 2015 artikel 1.1.1 eerste lid: Clientondersteuning: 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

<sup>2</sup> <http://www.vng.nl/onderwerpenindex/decentralisaties-sociaal-domein/wmo-2015/publicaties/zelftest-clientondersteuning-voor-gemeenten>

## Bijeenkomst met cliëntenorganisaties

De portefeuillehouder cliëntondersteuning van de commissie Gezondheid en Welzijn<sup>3</sup> heeft, samen met drie andere leden van de commissie, een bijeenkomst gehouden met een brede vertegenwoordiging van (landelijke koepels van) cliëntenorganisaties<sup>4</sup>. Doel was om van de cliëntenorganisaties te horen welke wensen en behoeften hun achterban heeft ten aanzien van de functie van cliëntondersteuning. Het ging in deze bijeenkomst onder meer om de vragen wat goede cliëntondersteuning is en welke rol de gemeente daarin zou moeten spelen.

De opbrengst van deze bijeenkomst is de belangrijkste bron voor dit inspiratiedocument. Wij denken dat het nuttig kan zijn voor gemeenten om dit denkkader te gebruiken bij het lokaal/regionaal vormgeven van de cliëntondersteuning.

## Eigen regie

Mensen met beperkingen vervullen net als ieder ander sociale en maatschappelijke rollen. Hiervoor moeten zij in het dagelijks leven net als ieder ander keuzes maken die te maken hebben met opleiding, werk, gezinsleven en sociale relaties. Soms hebben zij daarbij ondersteuning nodig.

Maar er is geen behoefte om de klassieke tegenstelling tussen subject (de cliëntondersteuner) en object (de cliënt) nieuw leven in te blazen, waarbij aan de ene kant de cliëntondersteuner staat, (de professional die competent is en oplossingsgericht en weet en kan) en aan de andere kant de cliënt (het individu dat problematisch is, niet weet en niet kan). Van wederkerigheid of groeien in rollen en activiteiten is daarbij geen sprake. We creëren een groep in de samenleving, die als 'kwetsbaar' wordt betiteld en daardoor niet in staat is om zelf regie te nemen over het eigen leven, terwijl het doel van de Wmo het omgekeerde is.

Gemeenten kunnen de kans benutten om de cliëntondersteuning anders in te richten, waarbij zelfregie en keuzevrijheid uitgangspunt is en uitsluitend ondersteuning wordt geboden die erop gericht is om zelfregie te versterken, mensen met beperkingen in hun kracht te zetten en hen gelijke kansen te bieden als mensen die deze beperkingen niet hebben.

## Cliëntondersteuning in drie lagen

Het denken over cliëntondersteuning kan worden gestructureerd in drie lagen:

1. Cliëntondersteuning bij reflectie op het eigen leven. Het gaat hierbij om ambities, wensen en levensvragen van mensen die geconfronteerd worden met beperkingen (of die van hun kind) en die een plek moeten leren geven in hun leven.
2. Cliëntondersteuning bij de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein. Het gaat hierbij om ondersteuning bij het maken van keuzes en het formuleren van vragen.
3. Cliëntondersteuning voor mensen die al van bepaalde voorzieningen gebruik maken. Het gaat hierbij om ondersteuning bij heronderzoeken, veranderingen in de situatie of bij het opstellen van een zorg- of ondersteuningsplan met een aanbieder.

Deze drie lagen zijn geen gescheiden werelden. Het is bijvoorbeeld niet zo dat iemand die in het toegangsproces zit voor maatschappelijke ondersteuning geen levensvragen meer heeft. De

---

<sup>3</sup> Janny Bakker, wethouder gemeente Huizen

<sup>4</sup> NPCF, LFB, Ieder(in), LPGGz, CSO/PCOB, Per Saldo, Sportservice Nederland, Zorgbelang Gelderland, BOSK, LCR, LPC MEE, Koepel van Wmo raden, AVI, Movisie.

werkelijkheid van de inwoner/cliënt is leidend. Cliëntondersteuning kan zich dus voor dezelfde persoon in meerdere lagen tegelijk afspelen.

Voor gemeenten is het onderscheid nuttig omdat de eigen rol in de drie lagen kan verschillen.

### **Laag 1: Cliëntondersteuning bij reflectie op het eigen leven**

Mensen kunnen (soms onverwacht) geconfronteerd worden met een lichamelijke- verstandelijke- of psychische beperking die een enorme impact heeft op hun levensloop. Als duidelijk is hoe de (medische) situatie is volgt een proces van acceptatie en vervolgens ook een zoektocht naar mogelijkheden om het leven zoals men dat voorheen leidde zo goed mogelijk voort te zetten. Maar ook mensen die geboren zijn met een beperking kunnen op verschillende momenten in hun leven voor nieuwe keuzes worden geplaatst waarbij opnieuw moet worden gezocht naar mogelijkheden om de beperking zo goed mogelijk in te passen.

Een groot deel van de cliëntondersteuning speelt zich bij dit soort afwegingen af in de informele interactie tussen mensen. Het gaat hierbij om ontmoeting en ondersteuning door mensen die soortgelijke ervaringen hebben en zelf hebben geleerd om daarmee om te gaan. Bijvoorbeeld: Ouderen helpen en ondersteunen andere ouderen. GGZ ervaringsdeskundigen helpen en ondersteunen mensen met psychiatrische problemen. Familieleden, vrienden en anderen in het sociale netwerk helpen bij het nadenken over belangrijke levensvragen.

Strikt genomen is hier dan ook niet altijd sprake van *cliëntondersteuning* (omdat er niet in alle gevallen ondersteuning bij een aanbieder is, en dus een cliëntrelatie). Maar cliëntenorganisaties geven aan dat dit wel een cruciale plek is waar mensen steun kunnen vinden en richting kunnen bepalen over hoe zij met hun beperking omgaan. Goede ondersteuning in deze laag kan de behoefte aan professionele cliëntondersteuning verminderen. De inwoner blijft daardoor beter aan het roer van zijn eigen leven.

Er is vaak geen sprake van een formele structuur, organisatie of voorziening. Wel kan er bijvoorbeeld een rol zijn voor (lokale) cliëntenorganisaties, ouderenbonden (vrijwillige ouderenadviseurs), GGZ steunpunten, kerken etc. Internationaal zijn 'Independent living centra' een interessant voorbeeld van hoe wederzijdse ondersteuning kan worden gefaciliteerd. In eigen land zijn er in enkele gemeenten 'zelfregiecentra' opgezet.

De rol van gemeenten in deze laag is doorgaans beperkt tot faciliteren, maar het verdient aanbeveling om dit in het gemeentelijk beleid te benoemen en te concretiseren. De waarde en het nut van cliëntondersteuning in deze laag moet niet worden onderschat. Het onderling verhelderen van problemen en het vinden van oplossingen versterkt het zelfrespect van mensen met beperkingen en stelt hen in staat om eigen afwegingen te maken. Daar waar de samenleving zelf problemen oplost, wordt er in het algemeen ook minder snel een beroep gedaan op ondersteuning vanuit de gemeente.

### **Laag 2: Cliëntondersteuning bij de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein**

Mensen die behoefte hebben aan ondersteuning kunnen zich melden bij de gemeente. Na de melding doet de gemeente onderzoek naar de situatie van de inwoner. Dat betekent in de meeste gevallen een gesprek, waarin een medewerker van de gemeente of iemand die dat namens de gemeente doet, samen met de inwoner bekijkt wat de persoonlijke situatie is en wat hij nodig heeft om zelfredzaam te zijn en te kunnen meedoen aan de samenleving. Doel is om samen met de

inwoner tot een goed afgewogen en onderbouwd plan voor ondersteuning te komen. De gemeente spant zich in om de mantelzorger(s) van de inwoner bij het gesprek te betrekken, maar de inwoner kan ook behoefte hebben aan ondersteuning van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

De taak voor gemeenten op het gebied van cliëntondersteuning zoals beschreven in de Wmo 2015 heeft grotendeels betrekking op cliëntondersteuning in deze tweede laag. De wet geeft een aantal criteria waaraan de cliëntondersteuning moet voldoen. Naar aanleiding van een motie in de Tweede Kamer heeft de VNG in samenwerking met een aantal cliëntenorganisaties een 'zelftest' opgesteld. Deze zelftest kunnen gemeenten en lokale belangenbehartigers gebruiken om te toetsen of aan de wettelijke criteria wordt voldaan. Een ingevulde zelftest kan bovendien een nuttige basis zijn om lokaal de dialoog aan te gaan over cliëntondersteuning.

Maar het voldoen aan de wettelijke eisen rond cliëntondersteuning is geen garantie dat de meerwaarde van de functie ook maximaal wordt benut. De Wmo 2015 vraagt om cliëntondersteuning voor alle inwoners met vragen op alle levensgebieden. Dat betekent dat er keuzes gemaakt moeten worden ten aanzien van de verdeling van het budget, het in onderlinge samenhang brengen van de reeds aanwezige vormen van cliëntondersteuning en het zo nodig opvullen van witte vlekken. Vanuit het perspectief van het vergroten van de zelfregie en de keuzevrijheid van cliënten is het bovendien goed om voldoende verscheidenheid aan aanbieders van cliëntondersteuning beschikbaar te hebben.

Aandachtspunt is dat cliëntondersteuning beschikbaar moet zijn voor inwoners met vragen op alle levensgebieden. Hoewel de wettelijke basis in de Wmo ligt, moeten ook mensen die een ondersteuningsbehoefte hebben op het gebied van bijvoorbeeld jeugdhulp of werk en inkomen een beroep kunnen doen op cliëntondersteuning. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor de groep Wajongers die binnenkort voor herbeoordeling bij gemeenten zullen aankloppen.

### **Laag 3: Cliëntondersteuning voor mensen die gebruik maken van een voorziening**

Ook mensen die al gebruik maken van ondersteuning of van een (gemeentelijke) voorziening kunnen behoefte hebben aan iemand die ze helpt om keuzes te maken. Concreet geldt dit bijvoorbeeld voor de grote groep voormalig AWBZ cliënten met wie die dit jaar afspraken gemaakt moeten worden over ondersteuning vanuit de gemeente. Maar ook voor de mensen die hulp bij het huishouden hebben en nu in veel gemeenten herbeoordeeld worden. Daarnaast wordt er in gemeenten steeds meer gewerkt met zorgplannen/leefplannen. Dit zijn afspraken tussen de aanbieder van zorg of ondersteuning en de cliënt. Voor cliënten die zelf moeilijk vinden om bij het maken van die afspraken voldoende regie te nemen, of om het overzicht te bewaren, kan een cliëntondersteuner hierbij van meerwaarde zijn.

### **Vernieuwing en goede voorbeelden**

De commissie Gezondheid en Welzijn heeft in de tweedaagse bijeenkomst van 11 en 12 maart een visie geformuleerd op de vernieuwingsagenda in het sociaal domein. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is 'vernieuwen doen we samen'. Het primaat van vernieuwing ligt op het lokale niveau. We nodigen u dan ook uit om zich bij ons te melden als u op een mogelijk voor andere gemeenten interessante manier bezig bent met het onderwerp cliëntondersteuning. De VNG kan vervolgens zorgen voor onder meer:

- Landelijke bekendheid van innovaties op het gebied van cliëntondersteuning;
- Verbindingen tussen gemeenten (en eventueel ook de belangenorganisaties) die met hetzelfde thema bezig zijn;
- Verbindingen tussen innovatieve ontwikkelingen en onderzoek(sgelden) die daarvoor landelijk beschikbaar zijn;
- Het delen en verspreiden van innovaties;
- Signalering van mogelijke belemmeringen voor goede cliëntondersteuning die zich in de uitvoeringspraktijk voordoen in de richting van ministeries die systeemverantwoordelijkheid dragen.

U kunt uw voorbeelden van beleid en praktijk van de nieuwe cliëntondersteuning sturen naar Angela Potjens van de VNG ([Angela.Potjens@VNG.nl](mailto:Angela.Potjens@VNG.nl)).

Bestuurlijk aanspreekpunt vanuit de VNG-commissie Gezondheid en Welzijn is mevrouw Janny Bakker, wethouder van de gemeente Huizen.