

10 punten onafhankelijke cliëntondersteuning

Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?

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. (wet wmo 2015)

Belangrijke beoordelingspunten voor de participatieraad:

1. Het doel van cliëntondersteuning is het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van inwoners en hun mantelzorgers.
2. Onafhankelijke cliëntondersteuning als algemeen bekende term gebruiken i.p.v. regieondersteuning. In de wet wordt gesproken van cliëntondersteuning. Het wekt verwarring als andere term wordt gebruikt. (Eigen) regie betreft iets anders Als inwoners problemen hebben met de eigen regie kunnen ze een beroep doen op de sociaal makelaars.
3. De bekendheid van de mogelijkheid tot cliëntondersteuning is zeer laag. Communicatie naar inwoners is noodzakelijk, evenals voorliggende voorzieningen en maatwerk voorzieningen zodat deze ontlast worden van taken. Eerder is door de PR in het gesprek over het sociaal domein aangegeven dat dit op snelle en gemakkelijke wijze kan.
4. Een samenwerking van informele en formele cliëntondersteuners. Binnen het veld van vrijwilligersorganisaties en eerstelijns hulpverlening zijn er partijen die ook een vorm van cliëntondersteuning bieden. Het is belangrijk om deze partijen te verbinden in een samenwerking met formele cliëntondersteuning.
5. Onafhankelijke positionering in het veld. Het betreft een algemene voorziening die onafhankelijk van toegang en voorzieningen functioneert en volledig in het belang van de inwoner werkt. Hierbij dient te worden opgemerkt dat gezocht moet worden naar een geschikte locatie voor een 'inloopmogelijkheid'.
6. Levensbreed vanuit de inwoner ingericht. Dit gaat verder dan alleen het sociaal domein en wordt afgebakend door de domeinen in de wet.
7. Een goed omschreven takenpakket. Het moet duidelijk zijn wat de cliëntondersteuning kan bieden en wat niet. Dit laatste punt is ook opgemerkt vanuit de huidige cliëntondersteuners. Op dit moment is zowel voor hen als voor Woerdenwijzer als voor anderen niet duidelijk waar het werk van een ondersteuner begint en waar het eindigt.
8. Kwaliteit van de medewerkers. Informele en formele cliëntondersteuners hebben scholing nodig om een goede dienstverlening te bieden. Verder is het van belang dat er

mogelijkheden geboden worden voor intervisie. Dit laatste punt is ook opgemerkt vanuit de huidige cliëntondersteuners.

9. **Maatwerk.** Inwoners kunnen voor een enkele vraag terecht bij een cliëntondersteuner maar ook met complexe problematiek die langere tijd hulp nodig heeft en/of regelmatig terugkerend is. Dit betekent dat er sprake moet zijn van een groep ondersteuners die gezamenlijk voldoende expertise bezit. In dit verband kan ook gedacht worden aan regionale samenwerking.
10. **Gratis beschikbaar.** Dit is een eis die in de WMO 2015 gesteld wordt waarmee de mogelijkheid om het in te kopen via een PGB uitgesloten worden i.v.m. een eigen bijdrage.