

Onafhankelijke cliëntondersteuning – Het zit niet in *wat* de cliëntondersteuner doet, maar in *waarom*, *hoe* en *waar*

De kern van de functie cliëntondersteuning is: kwetsbare burgers moeten altijd een beroep op iemand kunnen doen, waarvan zij zeker weten dat die - uitsluitend in hun belang - effectief kan ondersteunen bij het verkrijgen van regie over het hele eigen leven en daarmee het versterken van de zelfredzaamheid en participatie.

Het te allen tijde gratis kunnen inschakelen van een cliëntondersteuner op alle levensgebieden is dan ook opgenomen als recht in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en de Wet Langdurige zorg (Wlz). Als algemene voorziening, zonder toegang of doorverwijzing.*

Cliëntondersteuning is onafhankelijk. In eerste instantie als kernwaarde van de professionele standaard van de beroepsgroep zelf. Daarnaast omdat deze losgekoppeld is van zorgaanbieders en toegangsbeslissingen. Cliëntondersteuning kan zowel binnen als buiten bestaande structuren opereren, mits bovengenoemde uitgangspunten en de wijze waarop deze geborgd worden actief, helder en in brede zin gecommuniceerd worden richting de burger.*

Cliëntondersteuning in de wet

Wmo - Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening.

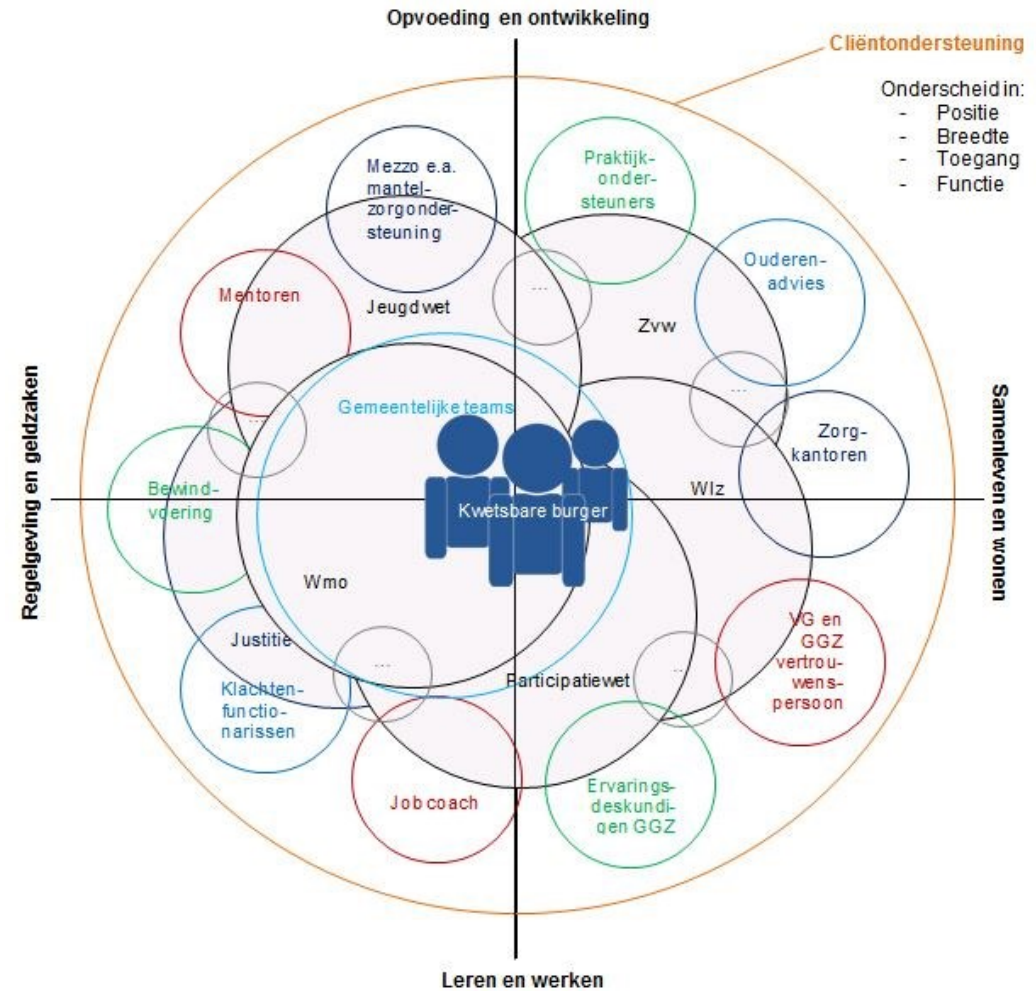
Wlz - Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden.

Cliëntondersteuning is daarmee voor kwetsbare burgers één van de checks en balances in het overheidsbeleid. Liefst niet door steun bij bezwaren achteraf, maar door preventief mensen te helpen zelf (weer) grip te krijgen op hun leven.

Alles overstijgende vangnet

De vragen die kwetsbare burgers hebben, overstijgen alle levensgebieden, stelsels en wetten. Cliëntondersteuners moeten daarom verschillende soorten ondersteuningsactiviteiten kunnen uitvoeren op verschillende (vind)plekken. Het

onderscheid zit in het doel van de activiteiten en de relatie met de burger. Niet *wat* de ondersteuner doet is bepalend, maar wel *vanuit welke rolopvatting, positie en doel*. Waar de cliëntondersteuner ook wordt ingezet en op welk moment, diens rolopvatting, positie en doel blijven gelijk.



Cliëntondersteuning is het levensgebied- en stelsel overstijgende vangnet waar de kwetsbare burger altijd op kan terugvallen, binnen en buiten bestaande structuren en systemen. Waar de cliëntondersteuner de kwetsbare burger ook treft en op welk moment, diens rolopvatting, positie en doel blijven gelijk.

* VNG (2017) Handreiking onafhankelijke cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning en andere, regieversterkende functies

Het begrip cliëntondersteuning draagt in zich dat het soms onterecht wordt gebruikt als containerbegrip voor 'het ondersteunen van cliënten'. De belangrijkste aspecten waarop cliëntondersteuning zich onderscheidt ten opzichte van andere functies, zijn dus:

- De **positie ten opzichte van de burger** (onafhankelijk)
- De **breedte van de geboden ondersteuning** (levensbreed, stelsel overstijgend)
- De **toegang tot de ondersteuning** (breed en laagdrempelig beschikbaar voor iedereen, zonder toegangseisen)
- De **functie van de ondersteuning** (preventief)

Bij structurele knelpunten worden daarnaast soms functies gecreëerd die als taak hebben om specifieke belemmeringen te overwinnen: vertrouwenspersonen, klachtenfunctionarissen, mentoren. Al deze functies hebben een toegevoegde waarde binnen de setting van een specifieke instelling, regelgeving, stelsel of gerechtelijk proces.

Waarbij cliëntondersteuning gezien moet worden als een **brede basisvoorziening** voor die ondersteuningsvragen die meer omvatten dan deze functies kunnen bieden, of die niet in deze functies kunnen worden opgevangen, omdat de ondersteuning stelseloverstijgend, onafhankelijk of levensbreed moet kunnen zijn.

Cliëntondersteuning is voor kwetsbare burgers het **vangnet** dat moet garanderen dat er altijd iemand beschikbaar is die een ondersteuningsvraag kan beantwoorden. Met kennis van zijn problemen en met uitsluitend het belang van die burger voor ogen. Het vangnet dat moet garanderen dat iedereen dergelijke ondersteuning kan ontvangen. Soms als andere stelsels en instanties op dat gebied tekort zijn geschoten. Maar bij voorkeur om te voorkomen dat een beroep op dat soort functies moet worden gedaan.

Cliëntondersteuning verbindt

Een cliëntondersteuner neemt geen verantwoordelijkheid van andere professionals over, maar kan wel een cliënt ondersteunen bij de interactie met deze andere professional, of inspringen waar dat nodig is.

	Wmo	Wlz	Jeugdwet	Zvw	Justitie	Participatiewet
Taakgebonden en alleen toegankelijk via instellingszorg of gerechtelijke procedure		VG- en GGZ-vertrouwenspersonen			Bewindvoering	Jobcoach
		Mentoren Klachtenfunctionarissen				
Doelgroep of organisatie-specifiek		Ervaringsdeskundigen GGZ Ouderenadvies		Praktijkondersteuners		
In doelgroep, bereik of afhankelijkheid beperkt	Wijkgebonden ondersteuning of bemiddeling Wmo-voorzieningen	Ondersteuning door zorgkantoren				
	Mezzo en andere vormen van mantelzorgondersteuning					
Stelselbreed, levensbreed en onafhankelijk	Onafhankelijke cliëntondersteuning in Wmo en Wlz					

Dit schema is geen uitputtende, volledige beschrijving van dit veld. Wat het in beeld probeert te brengen is dat al deze functies zich bevinden op een continuüm van gespecialiseerde, ingekaderde ondersteuning naar een brede basisondersteuning. Waarbij de samenhang er uit bestaat dat al deze functies zo nodig terug kunnen vallen op cliëntondersteuning.