

## Inleiding

Cliëntondersteuning is een belangrijk onderdeel van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden, in de vorm van een gratis algemene voorziening. De definitie van cliëntondersteuning en de passages over het onderwerp in de Memorie van Toelichting bij de wet laten voor gemeenten veel ruimte om er zelf invulling aan te geven. Daarom heeft de commissie Gezondheid & Welzijn van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) in 2015 de opdracht gegeven voor een [inspiratiedocument](#) ten behoeve van de inrichting van onafhankelijke cliëntondersteuning door gemeenten. Daarnaast is er in samenwerking met de verschillende landelijke cliëntorganisaties een [zelftest](#) ontwikkeld om gemeenten hun georganiseerde onafhankelijke cliëntondersteuning te laten toetsen op de eisen van de wet en in gesprek te gaan met hun inwoners hierover.

Met behulp van bovenstaande instrumenten, zijn gemeenten druk bezig geweest met het vormgeven van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Gezien de brede opdracht zijn veel gemeenten alsnog behoorlijk zoekende geweest naar de precieze invulling en positionering van cliëntondersteuning. Movisie deed daarom onderzoek naar de ontwikkelingen, knelpunten en vormgeving van cliëntondersteuning door gemeenten. Het resultaat was de publicatie '[Onafhankelijke cliëntondersteuning, een inventarisatie van verschijningsvormen in 29 gemeenten](#)' van Movisie. Op basis hiervan blijkt een groot aantal gemeenten nog behoefte te hebben aan praktische handvatten om hun beleid en uitvoering met betrekking tot cliëntondersteuning verder vorm te geven. Deze concept handreiking komt hieraan tegemoet.

Alvorens de definitieve handreiking op te stellen is een verdieping op diverse knelpunten rondom de invulling van cliëntondersteuning noodzakelijk. Het gaat hierbij om de thema's onafhankelijkheid, inzet en taken van cliëntondersteuners, waarborgen van levensbrede deskundigheid van cliëntondersteuners, inkoop en bekostiging van cliëntondersteuning, bekendheid van cliëntondersteuning bij inwoners en bereik van cliëntondersteuning. De VNG organiseert daarom dit najaar samen met Movisie een aantal regionale bijeenkomsten met gemeenten. Daarnaast spreekt zij met (landelijke) vertegenwoordigers van cliënten en met professionele dienstverleners om deze knelpunten uit te diepen en op te lossen. Deze concept handreiking vormt hiervoor de basis.

## Leeswijzer

Allereerst gaan we in dit concept in op het doel en definiëring van cliëntondersteuning en de wettelijke opdracht aan gemeenten hierin. Daarna zal achtereenvolgens in worden gegaan op de vormen, diversiteit, afbakening en onafhankelijkheid van cliëntondersteuning. Als ook de kwaliteitsborging, contractering, bekostiging, verantwoording en bekendheid ervan, in het licht van de wet en gemeentelijke ervaringen.

## Het nut van cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning kan van belang zijn voor mensen die om welke reden dan ook (tijdelijk) niet goed in staat zijn zelf regie over het eigen leven te voeren. Ze kunnen bijvoorbeeld hun hulpvraag moeilijk verwoorden, hebben beperkt inzicht en overzicht over problemen en mogelijke oplossingen en hebben hulp nodig bij het maken van keuzes. Daarnaast zijn er ook inwoners met meerdere (complexe) hulpvragen die heel goed weten wat ze nodig hebben, maar de weg zijn kwijtgeraakt in het ontzettend brede zorg- en ondersteuningsveld. Een cliëntondersteuner maakt zo'n inwoner wegwijs of helpt hem<sup>1</sup> met het formuleren van wat voor hem in zijn leven van betekenis is, welke eventuele

<sup>1</sup> Voor de leesbaarheid gebruiken we in dit stuk steeds het woord 'hij' en 'hem', waar 'hij of zij' en 'hem of haar' wordt bedoeld.

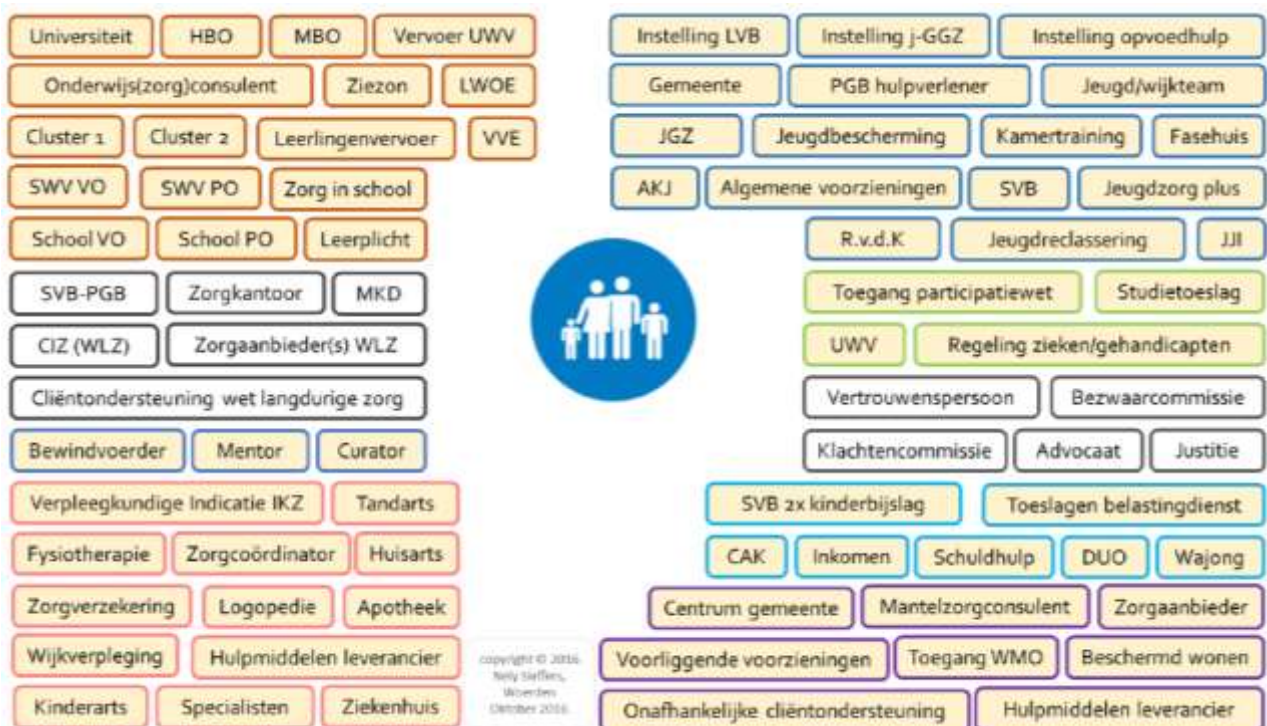
hulpvraag daarbij aan de orde is en welke keuzes daarvoor moeten worden gemaakt. De cliëntondersteuner kan daarmee een belangrijke bijdrage leveren aan de vraagverduidelijking, zelfredzaamheid en participatie van mensen. Op die manier heeft het ook een preventieve functie en helpt zo het gebruik van niet passende zorg te verminderen. Overigens geldt bovenstaande werkwijze ook voor de gemeentelijke toegang. In de praktijk kan cliëntondersteuning echter laagdrempeliger zijn en biedt daarmee een goede toevoeging op de gemeentelijke dienstverlening.

## Wettelijk kader

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) en andere levensgebieden (zoals schuldhulpverlening, wonen, werk en inkomen) geregeld. Als ook de toeleiding tot de zorg uit aangrenzende domeinen (zoals de medische zorg (ZvW) en Langdurige zorg (Wlz)). Vanuit een inwoner geredeneerd, kan zij cliëntondersteuning inzetten voor de toeleiding tot onderstaande instanties.



**Afbeelding 1:** Hulp- en ondersteuningsaanbod, waarbij voor de toeleiding naar de geel gekleurde instanties onafhankelijke cliëntondersteuning kan worden ingezet.

In de Memorie van Toelichting staat verder dat gemeenten zorg dienen te dragen dat voor al haar inwoners informatie, advies en ondersteuning beschikbaar en toegankelijk is. Dat deze onafhankelijk en integraal is en dat de gemeente ervoor zorg draagt dat bij de cliëntondersteuning het belang van de betrokkene het enige uitgangspunt is. Clientondersteuning is verder een algemene voorziening en is kosteloos voor de burger. Clientondersteuning is ook beschikbaar voor aanvragers van een PGB en voor mantelzorgers met het oog op verlichting van de belasting van mantelzorgers. Gemeenten

hebben tenslotte de verantwoordelijkheid om adequaat te communiceren over de gekozen organisatie en het aanbod hierin.

Op basis van de WMO 2015 moeten gemeenten dus de toegankelijkheid, onafhankelijkheid, integraliteit, beschikbaarheid en bekendheid van cliëntondersteuning regelen. In de vormgeving hiervan zijn gemeenten echter vrij en hebben hierin verschillende keuzemogelijkheden. Hierna zal de handreiking achtereenvolgens ingaan op deze aspecten en de mogelijkheden hierin.

### **Toegankelijkheid**

Allereerst zit de toegankelijkheid van cliëntondersteuning erin dat het een algemene gratis voorziening is voor alle inwoners en zij hiervoor geen doorverwijzing of beschikking voor nodig hebben. Daarnaast zit het hem in de diversiteit van en keuzevrijheid in het aanbod aan cliëntondersteuning. Dit aanbod richt zich op de verschillende behoeften van inwoners:

- 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, ouder of buur) en die een plek moeten leren geven in hun leven.
- Verkrijgen van passende ondersteuning;  
Het gaat hierbij om ondersteuning bij het maken van keuzes en het formuleren van vragen. Dat betekent dat een onafhankelijke cliëntondersteuner altijd aanwezig moet kunnen zijn bij het gesprek met de gemeente / het wijkteam.
- De levering van maatwerk;  
Het gaat hierbij om ondersteuning bij herindicaties, bij het opstellen van een zorg- of ondersteuningsplan met een aanbieder, bij sancties en bezwaarprocedures.

### **Intermezzo**

Gezien de bovenstaande indeling in behoeften van inwoners is het woord 'cliëntondersteuning' verwarrend, omdat het veronderstelt dat het een cliëntrelatie met de gemeente of met een hulpverlener een voorwaarde is voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is bij 'de reflectie op het eigen leven' echter NIET het geval. In sommige gemeenten is dit woord daarom al vervangen door 'regieondersteuning'. Dit begrip dekt feitelijk beter de lading van het doel van onafhankelijke cliëntondersteuning om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en participatie in de samenleving, in aanvulling op de wettelijke verantwoordelijkheid die gemeenten hierin hebben. Daarnaast voorkomt deze benaming dat de relatie tussen de cliëntondersteuner en de inwoner cliëntondersteuning ten onrechte als een klassieke (ongelijke) relatie tussen cliënt en hulpverlener' wordt beschouwd en als zodanig ook wordt ingericht. In het gesprek over de vormgeving van cliëntondersteuning met inwoners is het daarom aan te raden om ook hier bij stil te staan.

#### **Discussiepunt:**

Hoewel cliëntondersteuning de wettelijke term is, kunnen gemeenten deze term beter vervangen door 'regieondersteuning'. Dat dekt beter de lading van wat in de wet bedoeld wordt met cliëntondersteuning en het voorkomt dat de relatie tussen cliëntondersteuner en inwoner ten onrechte als een klassieke (ongelijke) relatie tussen cliënt en hulpverlener' wordt beschouwd en als zodanig ook wordt ingericht.

### **Diversiteit van en keuzevrijheid in het aanbod**

In de memorie van toelichting staat dat cliëntondersteuning toegankelijk en geschikt moet zijn voor alle inwoners en zoveel mogelijk is gebaseerd op expertise over alle domeinen van het leven. Een palet

aan cliëntondersteuning is namelijk gewenst om recht te doen aan de diversiteit in de samenleving en de laagdrempeligheid te waarborgen. De diversiteit van het aanbod aan cliëntondersteuning zit hem in (niet limitatief):

- vrijwillig en betaald. Bijvoorbeeld vrijwillige ouderenadviseurs van de ouderenbonden of speciaal gekwalificeerde cliëntondersteuners.
- passend bij verschillende doelgroepen: jongeren, ouderen, doven, blinden ed. Bijvoorbeeld de Kindertelefoon, jongerenloket, ouderplatform.
- manier van aanbieden: individueel, collectief, digitaal of fysiek. Bijvoorbeeld groepscursussen (seksuele) weerbaarheid voor mensen met een verstandelijke beperking, (digitale) platforms voor ouders, lotgenotencontacten en ervaringsdeskundigen.
- aard van problematiek: verstandelijk, psychisch, lichamelijk. Bijvoorbeeld GGZ steunpunten.
- breedte van de deskundigheid (zorg, werk en participatie, wonen, onderwijs etc.)

Het verschilt per gemeente welk aanbod (regionaal) aanwezig is. In samenspraak met de betrokken partijen is de ervaring dat de (gewenste) sociale kaart op dit gebied snel te maken is.

De gemeenten dient in ieder geval erop toe te zien dat het hele spectrum aan cliëntondersteuning goed is belegd. Zij hoeft echter niet alle functies zelf te organiseren als deze vrijwillig aanwezig zijn in de gemeente (of regio). De uitdaging is om de verschillende verschijningsvormen van cliëntondersteuning binnen een gemeente aan de inwoner en elkaar te verbinden. De gemeente kan met inwoners, vrijwilligers en professionele dienstverleners samenhang aanbrengen, zodat een beweging ontstaat die inwoners in staat stelt om grip te krijgen en houden op het eigen leven. De samenhang kan onder andere bewerkstelligd worden door inwoners, vrijwilligers en professionele dienstverleners te laten meepraten over de subsidie- en inkoop voorwaarden van de cliëntondersteuning (waaronder kwaliteitseisen). Tenslotte is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten en aanbieders van cliëntondersteuning om de gaten in het aanbod naar boven te halen en goed te beleggen.

#### **Discussiepunt**

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om erop toe te zien dat al haar inwoners toegang hebben tot een passend aanbod aan onafhankelijke cliëntondersteuning die alle domeinen van het leven behelst. Zij hoeft dit echter niet zelf te organiseren, maar wel de beschikbaarheid ervan te regelen. Wat de gemeente dan subsidieert of inkoop heeft te maken met de sociale kaart en de 'couleur locale'.

#### **Raakvlakken cliëntondersteuning met andere ondersteuningsvormen**

Met name de ingekochte gekwalificeerde cliëntondersteuning ligt vaak dicht aan tegen andere ondersteuningsvormen, zoals individuele begeleiding, opvoedhulp of het maatschappelijk werk. Het is van belang om de cliëntondersteuning voor inwoners goed en zichtbaar te onderscheiden van deze andere ondersteuningsvormen en te voorkomen dat er overlap ontstaat in het ondersteuningsaanbod. In de eerste plaats bestaat het onderscheid uit dat cliëntondersteuning een gratis algemene voorziening is en geen maatwerkvoorziening. Verder kan als richtlijn worden aangenomen dat het enige belang van de cliëntondersteuner het belang van de cliënt is en voor wat in het leven van betrokkene voor hem van betekenis is. Daartoe geeft de cliëntondersteuner informatie en advies aan de inwoner over mogelijkheden van passende hulp en ondersteuning. De cliëntondersteuner kan de inwoner zo nodig ook bijstaan bij het verwoorden daarvan in gesprek met de gemeente. Dit geldt ook bij klacht- en bezwaarprocedures. Cliëntondersteuners leveren echter geen daadwerkelijke hulp of zorg, die behoort tot een maatwerkvoorziening. Bij klachten over de kwaliteit van de zorg is de vertrouwenspersoon aan zet.

### **Discussiepunt**

Het verschil tussen cliëntondersteuning met andere ondersteuningsvormen is dat cliëntondersteuning beschikbaar is als gratis algemene voorziening. Zij helpen de vraag van inwoners te verhelderen en denken met de inwoner mee over mogelijke oplossingen voor problemen en het vinden van een passend aanbod, maar verlenen zelf geen hulp of zorg, die behoort tot een maatwerkvoorziening.

### **Onafhankelijkheid**

In de memorie van toelichting staat dat onafhankelijke cliëntondersteuning inhoudt dat de inwoner erop moet kunnen vertrouwen dat de ondersteuning die geboden wordt om de inwoner bij te staan tijdens de besluitvorming over de toekenning van een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget volledig onafhankelijk is van het besluit dat de gemeente uiteindelijk neemt om een inwoner wel of niet een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget toe te kennen. Deze onafhankelijkheid kunnen de gemeenten borgen door de onafhankelijke cliëntondersteuning organisatorisch los te zetten van de gemeentelijke toegang en/of van aanbieders van zorg en ondersteuning. Bij deze organisatie is het wel van belang dat korte lijnen en afstemming met de gemeentelijke toegang goed worden georganiseerd, zodat beide partijen op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen, knel- en verbeterpunten. Verder kunnen gemeenten de onafhankelijkheid als voorwaarde opnemen in de subsidie en/of inkoopvoorwaarden.

Tenslotte speelt de beeldvorming onder inwoners een grote rol. Veel gemeenten hebben nu de cliëntondersteuning binnen de toegang gepositioneerd, omdat dit de deskundigheid en bekendheid van de cliëntondersteuning bevordert. Het kan echter ook leiden tot daadwerkelijke of door de inwoner beleefde belangenverstrengeling. De memorie van toelichting stelt echter duidelijk dat het belang van de inwoner het enige belang moet zijn dat meetelt voor de cliëntondersteuner. Iedere vorm van belangenverstrengeling moet worden voorkomen. Het is daarom aan te raden om als gemeenten een punt in te richten waar inwoners terecht kunnen met klachten over de gekregen cliëntondersteuning. Daarnaast moet het voor deze inwoners mogelijk zijn om naar een andere aanbieder te gaan met hun ondersteuningsbehoefte.

### **Discussiepunt**

Onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner wordt het beste geborgd door:

- de functie te beleggen bij een organisatie die los staat van de besluitvorming en levering van maatwerkvoorzieningen;
- de onafhankelijkheid als eis op te nemen in de subsidie of inkoopvoorwaarden
- het monitoren van de beleving van inwoners en hier op in te spelen.

### **Borgen van kwaliteit cliëntondersteuners**

Met de decentralisatie van de cliëntondersteuning naar gemeenten en de beweging naar een vrije markt voor deze werksoort, zijn er steeds meer aanbieders van cliëntondersteuning. Een aantal organisaties verzorgt al langer cliëntondersteuning (bijvoorbeeld MEE en Zorgbelang), maar nog niet voor een brede doelgroep en in opdracht van de gemeente. De komst van nieuwe organisaties op deze markt biedt enerzijds een grotere keuzevrijheid voor inwoners, maar roept ook de vraag op naar de kwaliteit van de door hen geboden diensten. Inwoners zijn vrij om te kiezen, maar de gemeente hoeft enkel de kwaliteit van de dienst te garanderen die zij subsidieert of inkoop. Als gemeenten ervoor kiezen om ook nieuwe aanbieders van cliëntondersteuning te subsidiëren of in kopen, dan verdient het aanbeveling om bij het maken van afspraken over de gewenste kwaliteit van de cliëntondersteuning aansluiting te zoeken bij de opvattingen hierover van inwoners zelf, al dan niet vertegenwoordigd in lokale en regionale belangenorganisaties. Gevraagd kan worden naar hun behoeften in gewenste omgang, (levensbrede) kennis en vaardigheden van cliëntondersteuners. De

gemeente kan de uitkomsten hiervan opnemen in het contract van een aanbieder. Verder kan in dit contract ook voorwaarden gesteld worden aan de transparantie van het aanbod en de deskundigheidsbevordering van de cliëntondersteuners. Het is aan de gemeente om vervolgens deze kwaliteit te toetsen bij de voortgangsgesprekken met aanbieders.

Na de komst van de wettekst is een beroepsorganisatie van cliëntondersteuners opgericht en is door hen een [beroepsprofiel](#) opgesteld. Het staat organisaties die cliëntondersteuning aanbieden uiteraard vrij om hiervan gebruik te maken. Hierbij moet er rekening worden gehouden met dat het profiel zich primair richt op mensen met een beperking en niet is gebaseerd op de Wmo uit 2015.

#### **Discussiepunt**

De kwaliteit van de cliëntondersteuning wordt uiteindelijk bepaald door de inwoners die cliëntondersteuning nodig hebben. De gemeente dient hun behoeften te toetsen bij de aanbieders.

### **Contractering, bekostiging en verantwoording**

Met de introductie van de nieuwe Wmo in 2015 is er ruim 150 miljoen euro van het Rijk overgekomen naar gemeenten om onafhankelijke cliëntondersteuning te organiseren. De manier van financieren vloeit voort uit de inhoudelijke keuzes op het gebied van onafhankelijkheid, diversiteit, integraliteit en keuzevrijheid. Hieronder wordt dit verder uitgewerkt.

#### **Subsidie of aanbesteden**

Voor de uitvoering van de onafhankelijke cliëntondersteuning, heeft de gemeente in de kern drie opties, waarbij combinaties mogelijk zijn:

- Subsidiëren van organisaties voor het verrichten van bepaalde activiteiten (publiekrechtelijk). Deze variant kan worden overwogen als het gaat om de beschikbaarheidsfunctie van de cliëntondersteuning of het positioneren van cliëntondersteuning in het 'voorveld'. Met een subsidie worden de activiteiten afdwingbaar, ongeacht de daarmee gerealiseerde prestaties. Gedacht kan worden aan het opleiden van vrijwilligers of het aanstellen van een vrijwilligerscoördinator.
- Vaak wordt een subsidie verleend in combinatie met een aanvullende overeenkomst van opdracht, een subsidieovereenkomst. Daarmee kan de gemeente niet alleen de uit te voeren activiteiten afdwingen (zoals bij een zuivere subsidie), maar ook de daarmee bereikte resultaten en kwaliteit daarvan.

#### **Discussiepunt**

De financieringsvorm heeft effect op de manier waarop de uitvoerende organisatie zijn werk kan doen. De onafhankelijkheid van cliëntondersteuning wordt het beste gewaarborgd indien sprake is van een meerjarige subsidierelatie.

- Overheidsopdracht aan organisaties voor het realiseren van bepaalde resultaten (privaatrechtelijk). Deze variant is aan de orde als er (individuele) diensten worden geleverd die een bepaald resultaat beogen. Met een overheidsopdracht worden de prestaties afdwingbaar, waarbij de aanbieder zelf ruimte krijgt om te bepalen op welke wijze die worden gerealiseerd. Gemeenten mogen dus geen eisen stellen aan de uitvoering van cliëntondersteuning, zoals het uitsluiten van klachtenprocedures of verwijzen naar enkel het gecontracteerde aanbod.



## Bekostiging

Bij bekostiging van de cliëntondersteuning gaat het om de afspraken die worden gemaakt met de (externe) partijen die bij de cliëntondersteuning zijn betrokken. Deze afspraken gaan over de relatie tussen te leveren diensten, de resultaten die dat oplevert en het budget dat daar tegenover staat. Hierbij kan onderscheid worden gemaakt naar verschillende aspecten van de cliëntondersteuning:

### ➤ *Functiebekostiging (of beschikbaarheidsbekostiging)*

Deze variant is geschikt voor de beschikbaarheidsfunctie (het laagdrempelig en onafhankelijk beschikbaar zijn voor informatie en advies aan alle doelgroepen en voor ondersteuning bij vragen en klachten over het ondersteuningsarrangement in bredere zin). Door middel van een vaste financiering (lumpsum) wordt de functie bekostigd. De hoogte van de basisfinanciering kan worden bepaald aan de hand van historische gegevens (wat kost dit nu) of door middel van populatiekenmerken (hoe meer kwetsbare personen, hoe meer openingsuren, hoe meer fte beschikbaar moet zijn). Kleine gemeenten kunnen overwegen deze functies gezamenlijk te bekostigen, waardoor dit doelmatiger kan. Voor functiebekostiging ligt een relatie met subsidie voor de hand.

Functiebekostiging door middel van subsidie past ook goed bij een procesbenadering bij de implementatie van de Wmo. Daarbij maakt de gemeente globale afspraken met de aanbieder over capaciteit, deskundigheid en uit te voeren activiteiten, met ruimte om op basis van nieuwe ontwikkelingen in goed overleg tussentijds aanpassingen in de vormgeving van de cliëntondersteuning door te voeren.

### ➤ *Productbekostiging (of prestatiebekostiging)*

Deze variant past bij de bekostiging van de dienstverlening aan cliënten, de individueel geleverde cliëntondersteuning in de verschillende vormen. De gemeente kan per geleverde dienst een tarief overeenkomen met de leverancier van de cliëntondersteuning. Ook kan een tarief worden gekoppeld aan behaalde resultaten. Alternatief bij deze bekostigingsvorm is dat de gemeente uitgaat van het beschikbare budget en verwacht dat daarvoor een bepaalde productie wordt gerealiseerd (zoals het aantal bereikte inwoners en het aantal gevoerde gesprekken). Voor een laagdrempelige, algemene voorziening als cliëntondersteuning kunnen echter geen budgetplafonds worden gehanteerd. Productbekostiging past dan ook met name bij de situatie waarin de gemeente goed zicht heeft welke producten nodig zijn met welke specificaties en past minder bij een procesbenadering met ruimte voor tussentijdse bijstelling op basis van nieuwe inzichten.

### ➤ *Projectbekostiging*

Deze variant is geschikt voor de bekostiging van projecten, ontwikkelpilots en bijzondere taken die niet tot de reguliere diensten behoren en die niet uit de reguliere bekostiging worden gefinancierd. Hiervoor is eenmalige financiering een oplossing, zoals een projectsubsidie of tijdelijk innovatiebudget. Met name voor dit laatste onderdeel van bekostiging kan regionale samenwerking belangrijk zijn.

### ➤ *Populatiebekostiging*

Een moderne variant, waarin de voorgaande bekostigingsvormen samenkomen, is de populatiefinanciering. Hierbij worden alle denkbare aspecten van cliëntondersteuning samengebundeld voor een afgebakende groep burgers, bijvoorbeeld de bewoners van een wijk, buurt of stadsdeel. De gedachte is dat de kenmerken van de betreffende populatie het budget bepalen, zodat de gecontracteerde of gesubsidieerde partij(en) de hele verantwoordelijkheid voor de cliëntondersteuning voor die populatie op zich neemt. Dit vraagt om heldere definities van begrippen aan de hand waarvan de resultaten van de ondersteuning worden gedefinieerd, zodat hierop gemonitord kan worden. De afspraken kunnen gemaakt worden voor een bepaalde periode of op basis van een raamwerk voor meerdere jaren. Daarbinnen kunnen, op basis van de resultaten, eventueel tussentijds aanpassingen worden gemaakt over de bekostiging.

--

### Discussiepunt(en)

- Algemeen toegankelijke cliëntondersteuning in het 'voorveld' kan het beste worden gefinancierd in een duurzame subsidierelatie met de aanbieder(s). Voor de bekostiging van cliëntondersteuning op individueel niveau bij het voorbereiden op en voeren van het keukentafelgesprek is inkoop een goede vorm.
- De aanwezigheid van beide vormen in een gemeente is aan te bevelen.

### Verantwoording

In het kader van sturing door de gemeente op de relatie tussen maatschappelijke resultaten en daarvoor benodigde uitgaven, wordt verantwoordingsinformatie opgevraagd bij de gecontracteerde organisaties. Bij de cliëntondersteuning wil de gemeente kunnen oordelen of de geleverde functies en diensten voldoen aan de daaraan gestelde eisen. Daarmee kan worden voldaan aan de wettelijke verplichting tot 'horizontale verantwoording' aan de lokale politiek, die de beleidskeuzes vaststelt.

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, et cetera.
- 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 et cetera).
- Bij projectbekostiging: kenmerken van de bekostigde activiteit (plan uitgevoerd? doel behaald?) in relatie tot de onderliggende analyse en het beoogde effect.
- Bij populatiebekostiging: kenmerken van de omschreven populatie en ontwikkelingen op de afgesproken resultaatsgebieden.
- Ervaringen van cliënten en de indruk over de bereikte resultaten (is de maatschappelijke ondersteuning in brede zin passend bij de inwoner en diens hulpvraag en zijn de inwoner en diens vertegenwoordigers daar tevreden mee?). Deze parameter is bij alle vier genoemde bekostigingsvormen relevant, niet alleen in het kader van (horizontale) verantwoording, maar ook met het oog op het ontwikkelen en bijstellen van het beleid.

Voor het verzamelen van verantwoordingsinformatie heeft de gemeente meerdere opties. Uiteraard levert de organisatie die (delen van) cliëntondersteuning uitvoert een belangrijke basis door middel van periodieke rapportages. Die geven niet alleen inzicht in de cijfermatige prestaties, maar ook kwalitatieve informatie over de bijdrage van cliëntondersteuning aan het sociale domein. Mocht er nog weinig zicht zijn op hoe cliëntondersteuning inwoners bijstaat dan kan gevraagd worden om geanonimiseerde casuïstiek ter illustratie.

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. De gemeente kan de tevredenheid over de cliëntondersteuning ook meenemen in het wettelijk voorgeschreven cliëntervaringsonderzoek in het kader van de Wmo. Juist vanwege de aard van de cliëntondersteuning is het wenselijk dat evaluatie zich uitstrekt over het gehele sociale domein. Ook hier geldt dat het van belang is burgers te betrekken bij de evaluatie van het beleid, zoals Wmo-raden, de cliëntraden in het kader van de Participatiewet etc. Samenwerking met de zorgkantoren voor de cliëntondersteuning binnen de WLZ is hierbij aan te raden om de overgang tussen de **Wmowmo** en **Wlzwlz** cliëntondersteuning te waarborgen. Tenslotte is de inzet van vraaggestuurde onderzoeksmethoden, zoals het werken met mystery guests ook aan te raden.



## Bekendheid en vindbaarheid cliëntondersteuning

Een belangrijke wens, die in de Wmo is vastgelegd, is dat een inwoner in principe op één plek terecht moet kunnen waar hij de nodige informatie kan verkrijgen over het gehele aanbod aan voorzieningen. Zo ook als het gaat om cliëntondersteuning. Vanzelfsprekend mag de gemeenten zich hierbij niet beperken tot de voorzieningen waar zij zelf geheel of gedeeltelijk voor verantwoordelijk is. Ze moet ook informatie geven over relevante aanpalende domeinen, zoals participatie, wonen, onderwijs en zorg gefinancierd door de zorgverzekeraar vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Cliëntondersteuning vanuit de Wmo reikt tot en met de poort van de Wet langdurige zorg (Wlz); het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Zodra mensen een indicatie hebben voor de Wlz wordt vanuit die wet de cliëntondersteuning voor de inwoner geregeld voor die ondersteuning en zorg. Voor andere hulpvragen blijft de Wmo aan zet.

Buiten communicatie via website, digitale fora en folders (ook voor doven en blinden), kan de communicatie over cliëntondersteuning gericht plaatsvinden bij het maken van een afspraak met de inwoner voor een gesprek met de gemeentelijke toegang, bij het informeren van de inwoner over een herindicatie of veranderingen in de situatie of bij het opstellen van een zorg- of ondersteuningsplan met een aanbieder. Hierbij gaat het er vooral om dat een inwoner weet dat het handig is om zichzelf goed voor te bereiden op het gesprek, maar dat hij niet perse hoeft af te spreken met een cliëntondersteuner. Gemeenten doen er dus goed aan om mensen te wijzen op een goede voorbereiding (wat hebben zij nodig, wie zou dat kunnen doen en willen zij iemand meenemen etc). Een handreiking hiervoor biedt de brochure ['voorbereiding op een keukentafelgesprek'](#) van het platform 'Aandacht voor Iedereen'. Daarnaast kan de gemeenten zowel wijzen op de mogelijkheid van het eigen netwerk als de keuze uit verschillende aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning. Voor de laatste optie is het van belang dat de gemeenten in de eigen communicatie met de betreffende inwoner (bijvoorbeeld bij de uitnodiging voor een gesprek) informatie bijvoegt over het aanbod aan cliëntondersteuning in die gemeente en waar de inwoner daarvoor terecht kan. Tenslotte is het van belang dat gemeenten hun partners, zoals het onderwijs, (huis)artsen en aanbieders informeren over de mogelijkheid en aanbod aan cliëntondersteuning.

### Discussiepunt

Cliëntondersteuning is nog onbekend. Het is daarom belangrijk om de mogelijkheid van cliëntondersteuning via zo veel mogelijk kanalen en momenten onder de aandacht van de bevolking te brengen.

### Slotwoord

Mensen die een maatwerkvoorziening nodig hebben kunnen opzien tegen het gesprek met de gemeente. In die situatie wordt cliëntondersteuning helaas nog te vaak ingezet in een sfeer van een (vermeend) conflict tussen inwoner en gemeente. Samen met alle betrokken organisaties moeten gemeenten eraan werken om dit te voorkomen. Dat betekent in de eerste plaats dat gemeenten het vertrouwen van hun inwoners moeten krijgen. Dat vertrouwen kan worden verdiend, door in de uitvoering van de gedecentraliseerde wetgeving niet de regels of het geld centraal te stellen, maar primair gericht te zijn op hetgeen voor inwoners nodig is om zo volwaardig als mogelijk aan de samenleving te kunnen deelnemen. Gemeenten die hun uitvoeringsorganisatie/wijkteam op deze manier inrichten, zien cliëntondersteuning dan ook niet als bedreiging, maar als hulpmiddel om maximaal in te kunnen spelen op hetgeen werkelijk voor inwoners van betekenis is bij hun deelname aan de samenleving.

### Bronnen

Aan de basis van deze notitie liggen de volgende bronnen:

- Inventarisatie cliëntondersteuning (maart 2016)
- Inspiratiedocument cliëntondersteuning (juni 2015)

- Zelftest cliëntondersteuning voor gemeenten
- Informatiekaart cliëntondersteuning (O)GGZ (juni 2014)
- Handreiking cliëntondersteuning (mei 2014)