

## Beschrijving Cliëntondersteuning

---

*Drechterland,  
Enkhuizen,  
Koggenland,  
Medemblik,  
Opmeer,  
Stede Broec.*



## **Inhoudsopgave**

1.1 Inleiding .....	3
1.2 Wat is cliëntondersteuning? .....	3
1.3 Resultaten cliëntondersteuning .....	3
1.4 Doelgroepen .....	4
1.5 Eisen aan de uitvoering.....	4
1.6 Toeleiding naar cliëntondersteuning .....	4
1.7 Omvang van het perceel .....	5

# Cliëntondersteuning

## 1.1 Inleiding

### Algemeen

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. De verplichting voor gemeenten om cliëntondersteuning aan te bieden, geldt voor alle cliënten, van alle leeftijden en over alle levensdomeinen. De cliëntondersteuning voor jeugd en gezin is in de Wmo 2015 geregeld en niet in de Jeugdwet.

### De ondersteuning

De cliëntondersteuning betreft de directe contacttijd (persoonlijk, digitaal en/of telefonisch) tussen de cliëntondersteuner en cliënt en of het sociale netwerk/huisarts/medisch specialist hiervan voor het daadwerkelijk verlenen van cliëntondersteuning.

Cliëntondersteuning duurt in principe maar kort, binnen twee dagdelen (eventueel verspreid over meerdere dagen). De exacte duur is afhankelijk van de vragen en de situatie. Als er voor langere tijd ondersteuning nodig is, kan de cliëntondersteuner helpen bij het aanvragen daarvan of doorverwijzen. Indien de cliëntondersteuning langer dan twee dagdelen zal gaan duren, dient de reden hiervoor te worden gecommuniceerd met de gemeente. De wijze waarop, zal in werkafspraken worden vastgelegd.

## 1.2 Wat is cliëntondersteuning?

Cliëntondersteuning betreft 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. De hulpvraag van de cliënt moet daarbij zoveel mogelijk integraal en domein overstijgend worden bekeken.

Cliëntondersteuning moet in het belang van de cliënt zijn. De cliëntondersteuner helpt de weg te vinden naar een antwoord op de hulpvraag en, als het nodig is, daarbij een gerichte aanspraak te doen op de gemeente (het sociaal domein: Wmo, Jeugdwet, Participatiewet), de zorgverzekeringswet of de Wlz. Cliëntondersteuner mag niet zelf de hulpverlening uitvoeren. Cliëntondersteuning is ook niet bedoeld ter vervanging van individuele begeleiding. Daarnaast kan de cliëntondersteuner wel naar andere vormen van hulp verwijzen.

Cliëntondersteuning gaat om het versterken van zelfregie van inwoners. De cliëntondersteuning richt zich op het gebruik maken van de eigen mogelijkheden, het eigen netwerk en voorliggende voorzieningen.

Cliëntondersteuning kan niet geboden worden door een aanbieder die tevens geïndiceerde ondersteuning verleend in de regio Westfriesland. Uitzondering hierop zijn die organisaties die aan kunnen tonen dat zij een "Chinese Wall" procedure hebben ingericht.

## 1.3 Resultaten cliëntondersteuning

Het verstrekken van informatie en advies:

- Cliënten krijgen antwoord op hun vraag en ontvangen advies hoe verder te handelen.
- De vraag wordt direct beantwoord of cliënt wordt doorverwezen.
- Het bieden van informatie en advies op individueel niveau en/of in groepsverband.
- Het op verzoek van de aanbestedende gemeenten voorlichtingsbijeenkomsten of cursussen organiseren voor doelgroepen in de buurt van de cliënten, mogelijk in samenwerking met andere aanbieders.
- Clienten weten wat zij kunnen verwachten.

Het hulp bieden bij vraagverheldering:

- Kortdurende ondersteuning bieden bij het aanvragen van zorg en ondersteuning.
- Helpen met uitzoeken wat de vragen en wensen zijn en deze onder woorden brengen, meegaan naar gesprekken.
- Helpen bij het zoeken naar de juiste informatie, uitleggen hoe een aanvraag verloopt.
- Helpen bij het maken van eigen keuzes, meedenken en helpen zoeken naar oplossingen met mensen in de eigen omgeving, meedenken en helpen zoeken naar mogelijkheden in de buurt.

#### **1.4 Doelgroepen**

Alle inwoners die daar behoefte aan hebben, kunnen een beroep doen op cliëntondersteuning.

#### **1.5 Eisen aan de uitvoering**

##### *Eisen ten aanzien van personeel*

Het in te zetten personeel:

- heeft een servicegerichte en klantvriendelijke instelling;
- heeft correcte werkhouding;
- kan veranderingen opmerken en heeft aandacht hiervoor;
- heeft kennis (of ervaring) met betrekking tot de omgang met specifieke doelgroepen bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychisch (sociale) problematiek);
- beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- moet zich kunnen legitimeren als medewerk(st)er van de zorgaanbieder;
- heeft respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt;
- kan discreet omgaan met vertrouwelijke informatie.

##### *Opleidingseisen*

- De cliëntondersteuner heeft ten minste een afgeronde opleiding op Hbo-niveau en onderhoudt zijn/haar kennis voortdurend en aantoonbaar door scholing bij erkende opleidingsinstellingen, vakliteratuur bij te houden en reflectie met collega's;
- De cliëntondersteuner kent en begrijpt de gevolgen voor het dagelijks leven met een beperking en beziet problemen van een cliënt op diverse levensgebieden in samenhang;
- De cliëntondersteuner maakt geen misbruik van zijn/haar overwicht die voortvloeit uit zijn/haar deskundigheid en/of positie in de professionele relatie met de cliënt;
- De cliëntondersteuner zorgt ervoor dat de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger voldoende informatie ontvangt die voor hem/haar belangrijk is over de wijze waarop hulp kan worden geboden;
- De cliëntondersteuner heeft als vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht van informatie over de cliënt. Tenzij er sprake is van een wettelijke meld/rapportageplicht. In dat geval waarschuwt hij/zij de cliënt dat hij/zij een wettelijke meldingsplicht heeft;
- De cliëntondersteuner heeft toestemming van de cliënt en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger en weegt samen met de cliënt zorgvuldig alle belangen en waarden af om daadwerkelijk volgens die toestemming te handelen;
- De cliëntondersteuner handelt onafhankelijk van gemeente en zorgaanbieders; is dus niet verantwoordelijk voor de toekenning van maatwerkvoorzieningen en levert zelf geen zorg;
- De cliëntondersteuners hebben kennis van de zorgsector, de sociale kaart en voorzieningen. Indien nodig kunnen zij cliënten begeleiden naar noodzakelijke zorg of ondersteuning.

#### **1.6 Toeleiding naar cliëntondersteuning**

Cliëntondersteuning is een algemene voorziening, is laagdrempelig en gratis voor alle inwoners die hier gebruik van willen maken. De inwoner kan naar eigen keuze een aanbieder van cliëntondersteuning benaderen. Er is geen gemeentelijke beschikking nodig.

Cliënten kunnen rechtstreeks contact opnemen met de aanbieder (telefonisch en of per e-mail) of kunnen doorverwezen worden naar de aanbieder via de gemeente. De aanbieder is zelf

verantwoordelijk voor het zichtbaar maken van zijn dienstverlening aan cliënten. Indien de cliënt het wenst, vindt het contact plaats thuis bij de cliënt of op kantoor. De cliënt ontvangt de contactgegevens van de contactpersoon van de zorgaanbieder (e-mail of telefoonnummer).

#### *Termijnen voor cliënt ondersteuning*

Contact met cliënt binnen twee dagen

Afspraak met cliënt binnen zeven dagen na contact met cliënt

#### *Toeleiding naar indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz):*

De cliëntondersteuning loopt tot en mét de indicatiestelling in het kader van de Wlz (door het Centrum Indicatiestelling Zorg) en eindigt na de het afgeven van de Wlz-indicatie. Voor mensen met een Wlz-indicatie is de Wlz-uitvoerder verantwoordelijk voor de cliëntondersteuning.

#### **1.7 Omvang van het perceel**

De Aanbestedende dienst geeft geen garanties af over de afname en eventuele omvang van diensten. De omvang van de actuele vraag kan niet door de gemeente worden beïnvloed. De keuzevrijheid van de cliënt is altijd bepalend bij de keuze voor een aanbieder.