

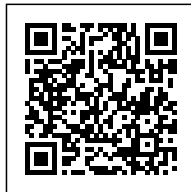
# CLIËNTONDERSTEUNING MOET BETER

*Posted on 11 april 2016 by Margreet*



Veel gemeenten worstelen nog met het goed regelen van onafhankelijke cliëntondersteuning. En dus is het verstandig om daarover met uw gemeente in gesprek te gaan.

**Categories:** [Algemeen](#), [Toegankelijkheid](#)



Iedere gemeente dient onafhankelijke cliëntondersteuners te hebben die mensen helpen bij het oplossen van problemen en het regelen van hulp. Daar profiteren zowel burgers met een beperking van als de gemeente zelf. Onafhankelijke cliëntondersteuning draagt bij aan eigen regie, zelfredzaamheid en participatie. Ze zorgt ervoor dat inwoners beter zijn voorbereid op het keukentafelgesprek. Vaak leidt dat tot betere oplossingen en een hogere tevredenheid. Hierdoor zullen er bijvoorbeeld ook minder bezwaar en beroepsprocedures zijn.

Maar hoe moet de cliëntondersteuning er in de praktijk nu uitzien? Volgens de wet en de bijhorende memorie van toelichting moet de onafhankelijke cliëntondersteuning aan een aantal voorwaarden voldoen.

- **Onafhankelijk**

De cliëntondersteuner moet volledig in het belang van de cliënt kunnen opereren. Dit betekent dat de cliëntondersteuner niet betrokken mag zijn bij het toewijzen van zorg of niet in dienst mag zijn van de betrokken zorgleverancier.

- **Toegankelijk**

Het is belangrijk dat de cliëntondersteuning voor alle doelgroepen toegankelijk is. En dat de toegang laagdrempelig is en gratis! Verder is het zaak dat informatie over de cliëntondersteuning makkelijk vindbaar is en goed wordt verspreid.

- **Levensbreed deskundig**

De cliëntondersteuning moet bijdragen aan een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, zorg, jeugdhulp, onderwijs, wonen, werk en inkomen. Dus is het zaak dat de cliëntondersteuning ook levensbreed deskundig is. Het team moet daarom niet alleen kennis hebben van zorg maar ook van bijvoorbeeld wonen, participatie, werk en inkomen en onderwijs.

- **Ervaringsdeskundigen**

Verder is het een pre als er ook ervaringsdeskundigen bij het bieden van cliëntondersteuning worden ingeschakeld. Dit bevordert de kwaliteit van de ondersteuning en de klanttevredenheid.

- **Keuzevrijheid**

De belangen van de cliënt moeten echt leidend zijn. Dit betekent ook dat als het niet klikt tussen cliënt en een bepaalde mantelzorgen dat de cliënt een andere mantelzorger moet kunnen kiezen.

## Meer weten?

Er is een recent onderzoek van de [Vereniging Nederlandse Gemeenten](#) en [Movisie](#) naar de stand van zaken van cliëntondersteuning in het land. Hierin vindt u ook aanbevelingen. Bijvoorbeeld om onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner te waarborgen.

Zie verder ook de [eerdere inventarisatie die leder\(in\) maakte](#) van de stand van zaken met collega-

PG-organisaties.

**There are no comments yet.**