

Checklist Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Gemeenten zijn verplicht onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden aan mensen met een zorg- en ondersteuningsvraag. De meeste gemeenten hebben dit op eigen wijze ingericht, passend bij de lokale situatie. Met deze checklist kunnen belangenbehartigers, leden van adviesraden en andere betrokkenen nagaan of in hun gemeente de onafhankelijke cliëntondersteuning goed wordt aangeboden.

Onafhankelijke cliëntondersteuning heeft betrekking op het hele 'sociale domein': maatschappelijke ondersteuning, preventie, zorg, jeugdhulp, onderwijs, wonen, werk en inkomen. Goede onafhankelijke cliëntondersteuning stelt mensen in staat om sneller en passender de hulp en ondersteuning te krijgen die ze nodig hebben.

Er is niet één vast model of blauwdruk voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Gemeenten bieden het vaak op verschillende wijzen aan. Wél moet de cliëntondersteuning aan een aantal eisen voldoen.

Uitgebreide informatie vindt u in:

- AVI-Kennisdossier Onafhankelijke Cliëntondersteuning:
<https://iederin.nl/hulp-en-advies/kennisdossiers/>
- VNG Handreiking Onafhankelijke Cliëntondersteuning:
<https://vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/clientondersteuning/publicaties/handreiking-onafhankelijke-clientondersteuning>
- Inventarisatie Cliëntondersteuning Movisie:
<https://www.movisie.nl/publicaties/onafhankelijke-clientondersteuning-0>

De checklist kan op twee manieren worden gebruikt:

- U kijkt naar het beleid: gemeenten leggen in een beleidsplan vast hoe cliëntondersteuning in de gemeente is geregeld. U checkt dit beleid aan de hand van de checklist.
- U kijkt naar de praktijk: hoe wordt het beleid voor cliëntondersteuning uitgevoerd in de dagelijkse praktijk. Voldoet de uitvoering aan de onderstaande punten?

Hoe zit het met cliëntondersteuning in mijn gemeente?

7 checks

Check 1

1. De cliëntondersteuning is goed vindbaar.

Aandachtspunten	Goed	Moet beter	Niet
- Laat de gemeente actief weten hoe en waar mensen onafhankelijke cliëntondersteuning kunnen krijgen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Laat de gemeente ook via anderen weten wat het belang is van de cliëntondersteuning? Ook b.v. via scholen, verpleegkundigen, artsen, instellingen en verzekeraars.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Is de algemene communicatie via folders en via de gemeentelijke website in orde: gemakkelijk te vinden, toegankelijk en begrijpelijk?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Is de gerichte communicatie in orde: staat in brieven, afspraakbevestigingen, aanvraagformulieren genoemd dat de ondersteuning beschikbaar is?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Maakt de gemeente duidelijk dat cliëntondersteuning beschikbaar is voor alle levensterreinen zoals ook voor wonen, onderwijs, werk, inkomen en jeugdhulp?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Eigen opmerkingen:

Check 2

2. De cliëntondersteuning is echt onafhankelijk.

Aandachtspunten	Goed	Moet beter	Niet
- Staat bij de cliëntondersteuning ook echt het belang van de cliënt voorop - en niet dat van de gemeente of (zorg)aanbieder?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Werkt de cliëntondersteuning organisatorisch onafhankelijk van de gemeente of (zorg)aanbieder? Bijvoorbeeld niet direct in dienst van gemeente of aanbieder.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Laat de gemeente aan mensen weten dat de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning een recht is?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Is in de subsidie of bij inkoop van de cliëntondersteuning (contractering) vastgelegd dat hij/zij onafhankelijk werkt, zoals op basis van de beroepscode voor maatschappelijk werk of sociaal raadslieden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Ervaren mensen in de praktijk dat de cliëntondersteuner ook echt onafhankelijk werkt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Eigen opmerkingen:

Check 3

3. Onafhankelijke cliëntondersteuning is kosteloos.

Aandachtspunten	Goed	Moet beter	Niet
- Wordt de cliëntondersteuning aangeboden als algemene, gratis toegankelijke voorziening voor alle bewoners?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Wordt duidelijk aangegeven dat er geen eigen bijdragen in rekening worden gebracht voor de cliëntondersteuning?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Is in alle informatie duidelijk dat de cliëntondersteuning gratis is?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Eigen opmerkingen:

Check 4

4. De onafhankelijke cliëntondersteuning is 'levensbreed' beschikbaar.

Aandachtspunten	Goed	Moet beter	Niet
- Is de cliëntondersteuning beschikbaar voor alle onderdelen van het sociaal domein: maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, wonen, welzijn, werk en inkomen, persoonsgeboden budget en ondersteuning mantelzorg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Wordt de cliëntondersteuning ook aangeboden via de organisaties die met deze onderwerpen bezig zijn?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Eigen opmerkingen:

Check 5

5. De cliëntondersteuning is deskundig.

Aandachtspunten	Goed	Moet beter	Niet
- Helpt de cliëntondersteuning mensen daadwerkelijk tijdig en passend de hulp en ondersteuning te krijgen die ze nodig hebben?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Heeft de cliëntondersteuner genoeg opleiding, sociale vaardigheden en kennis van wetgeving, regelingen en de sociale kaart in huis?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Is het aanbod van de cliëntondersteuning divers genoeg? Passend bij verschillende doelgroepen, zoals mensen met een verstandelijke, psychische, lichamelijke of zintuigelijke beperking. Zowel voor jongeren als ouderen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Is er genoeg kennis aanwezig over de verschillende levensdomeinen: zorg, wonen, werk, opvoeden, vervoer, inkomen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Eigen opmerkingen:

Check 6

6. Kun je kiezen?

Aandachtspunten	Goed	Moet beter	Niet
- Kunnen mensen zelf kiezen wie cliëntondersteuning geeft? Is er keuze mogelijk tussen professionele ondersteuning of informele door vrijwilligers?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Als mensen niet tevreden zijn over de kwaliteit van of bejegening door cliëntondersteuning, hebben zij het recht om een andere cliëntondersteuner te vragen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Eigen opmerkingen:

Check 7

7. De cliëntondersteuner kan worden ingezet bij alle stappen voor het regelen van de zorg en ondersteuning

Aandachtspunten	Goed	Moet beter	Niet
- Biedt de cliëntondersteuner voldoende hulp? Zoals bij aanvragen en gesprekken bij gemeente en aanbieders, indiceren, opstellen zorg- of leefplan, klachten, herindicaties, verandering van plan of aanbieder, opzeggen van zorg of ondersteuning. Maar ook: bij de overgang van de ene wet of regeling naar de andere.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Kunnen cliëntondersteuners worden ingezet bij alle officiële instanties en instellingen waar burgers ondersteuning of zorg moeten regelen? Bijv. bij instellingen, scholen, zorgkantoren of schuldhulpverlening,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Eigen opmerkingen:

De check gedaan en dan?

Als uw gemeente op één of meerdere checks niet voldoet of onvoldoende voldoet aan de eisen voor onafhankelijke cliëntondersteuning, dan kunt u dit aan de orde stellen bij de gemeente: de ambtenaar, de verantwoordelijk wethouder of de gemeenteraad.

Als belangenbehartiger kunt u ook contact opnemen met de Adviesraad Sociaal Domein of een andere gemeentelijke adviesraad. U kunt daarbij wijzen op de eisen die de wet stelt aan het beleid en de uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning.

De checklijst biedt een goede basis voor een gesprek. In dit gesprek kunnen afspraken worden gemaakt over verbeteringen, gewenste kwaliteit, voldoende dienstverlening en de inkoopafspraken voor het komende jaar. Ook kunnen afspraken worden gemaakt over het in kaart brengen van de ervaringen van mensen die gebruikmaken van de cliëntondersteuning. Deze ervaringen zijn belangrijk voor het verbeteren van de ondersteuning.

Colofon

Deze checklist is een uitgave van Ieder(in) in het kader van het programma Aandacht voor Iedereen (AVI, 2017)