



# Cliëntondersteuning in de nieuwe Wmo

---

Basisinformatie voor Wmo-raden, lokale belangenbehartigers en cliëntenraden

## Inhoudsopgave

1. Wat zijn de nieuwe taken van gemeenten? .....	3
2. Wat zijn de verschillen met de huidige Wmo?.....	3
3. Welke soorten diensten vallen onder cliëntondersteuning? .....	4
4. Welke stappen dienen gemeenten nu te zetten?.....	5
6. Wat kunnen Wmo-raden, belangenbehartigers en cliëntenraden doen?.....	5
7. Aandachtspunten bij participatie en belangenbehartiging.....	6
Literatuur.....	7

## Leeswijzer

In de nieuwe Wmo 2015 staat dat gemeenten nieuwe taken krijgen op het gebied van cliëntondersteuning. Wat gaat er precies veranderen? Hoe kunnen Wmo-raden, lokale belangenbehartigers en cliëntenraden er aan bijdragen dat gemeenten deze nieuwe taken zorgvuldig oppakken? En waarom is het belangrijk om hier nu aandacht aan te besteden?

## Auteur



Nienke van der Veen, Aandacht voor iedereen

Met dank aan: Nic Vos de Wael (LPGGz), Sandrina Sangers (CSO), Hugo Bakkum (MEE Nederland), Gijs Adriaansens (Ministerie van VWS, Transitiebureau Wmo), Rob de Boer (VNG, Transitiebureau Wmo), Henk Beltman (AVI), Inge van Dommelen (AVI) en Saskia van den Broek (AVI).

### Aandacht voor iedereen

Het programma 'Aandacht voor iedereen' heeft als doel het toerusten van Wmo-raden en belangenbehartigers. Een onderdeel van het programma is het beschikbaar stellen van bruikbare informatie en hulpmiddelen waarmee Wmo-raden, belangenbehartigers en cliëntenraden hun adviesrol beter kunnen vervullen als de gemeenten hun beleid ontwikkelen. De Adviseurs Versterking Wmo kunnen helpen bij het gebruik van deze hulpmiddelen. De toolkit die hieruit ontstaat, wordt verspreid via de communicatiekanalen van het programma en de websites van Aandacht voor iedereen. Nadere informatie is te verkrijgen bij de kennismakelaars Nienke van der Veen ([nvanderveen@iederin.nl](mailto:nvanderveen@iederin.nl)) en Henk Beltman ([henkbeltman@zorgbelang gelderland.nl](mailto:henkbeltman@zorgbelang gelderland.nl)) en op de website [www.aandachtvooriedereen.nl](http://www.aandachtvooriedereen.nl).

## Cliëntondersteuning in de nieuwe Wmo 2015

**In de nieuwe Wmo 2015 staat dat gemeenten nieuwe taken krijgen op het gebied van cliëntondersteuning.<sup>1</sup> Wat gaat er precies veranderen? Hoe kunnen Wmo-raden, lokale belangenbehartigers en cliëntenraden er aan bijdragen dat gemeenten deze nieuwe taken zorgvuldig oppakken? En waarom is het belangrijk om hier nu aandacht aan te besteden?**

### 1. Wat zijn de nieuwe taken van gemeenten?

Wat zijn de nieuwe taken van gemeenten op het gebied van cliëntondersteuning?

- In de nieuwe Wmo 2015 staat dat gemeenten per 1 januari 2015 verplicht zijn om cliëntondersteuning als kosteloze algemene voorziening te organiseren voor alle (groepen) burgers.
- Cliëntondersteuning wordt hierbij als volgt omschreven: '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.'
- Het gaat om het ondersteunen van de cliënt bij het regelen of verkrijgen van passende zorg en ondersteuning en vormen van kortdurende ondersteuning. Het kortdurend ondersteunen van mensen die verminderd zelfredzaam zijn, bijvoorbeeld bij het oplossen van een vraag of situatie die zo complex is dat zij het niet zelf - of met hulp van hun omgeving - kunnen oplossen. Kortdurende cliëntondersteuning kan er toe leiden dat ondersteuning/zorg niet meer nodig is.
- Iedere gemeente moet ervoor zorgen dat cliëntondersteuning als laagdrempelige voorziening beschikbaar is voor alle burgers, en in het bijzonder voor cliënten en hun mantelzorgers die maatschappelijke ondersteuning nodig hebben of problemen hebben op andere terreinen binnen het sociale domein, bijvoorbeeld op het gebied van wonen, onderwijs of schuldenproblematiek.

### 2. Wat zijn de verschillen met de huidige Wmo?

In de nieuwe Wmo 2015 wordt cliëntondersteuning uitgebreider verwoord dan in de huidige Wmo. De belangrijkste nieuwe elementen zijn:

- Gemeenten zijn verplicht om voor beschikbaarheid van cliëntondersteuning voor de ingezetenen van de gemeente te zorgen.
- In de Memorie van Toelichting van de Wmo 2015 staat dat cliënten gebruik kunnen maken van cliëntondersteuning bij het onderzoek naar de hulpvraag. De gemeente moet de cliënt en zijn mantelzorger wijzen op de mogelijkheid van gratis cliëntondersteuning tijdens dit onderzoek.
- In de nieuwe Wmo is expliciet vastgelegd dat cliëntondersteuning onafhankelijk dient te zijn. Onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning betekent dat de cliënt erop moet kunnen vertrouwen dat de ondersteuning die geboden wordt om de cliënt bij te staan tijdens de besluitvorming over de toekenning van een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden

---

<sup>1</sup> Omdat op het moment van schrijven van deze informatiekaart het wetsvoorstel nog in behandeling is in de Eerste Kamer, treden mogelijk nog wijzigingen op die consequenties hebben voor deze informatiekaart. De wetsbehandeling in de Tweede Kamer, waaronder een tweetal amendement met betrekking tot de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning en de informatieplicht van gemeenten, is wel in deze informatiekaart verwerkt.

budget volledig onafhankelijk is van het besluit dat de gemeente uiteindelijk neemt om een cliënt wel of niet een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget toe te kennen. Het belang van de cliënt moet het enige belang zijn dat meetelt voor de cliëntondersteuner. Iedere vorm van belangenverstrengeling moet worden voorkomen. Mocht de cliënt twijfelen aan de objectiviteit van de cliëntondersteuner, mag hij de gemeente daarop wijzen en vragen om een andere ondersteuner.

- In de nieuwe Wmo staat dat er cliëntondersteuning beschikbaar moet zijn op het gehele sociale domein én aanpalende terreinen. Hieronder vallen: maatschappelijke ondersteuning, zorg, preventieve zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen en werk en inkomen. Het is aan de gemeenten om de cliëntondersteuning integraal onderdeel te maken van of te koppelen aan de gemeentelijke processen rond de nieuwe Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet (onder meer de toegang).<sup>2</sup>
- Cliëntondersteuning is niet alleen van belang bij de toegang, maar ook bij andere fasen en situaties waarin iemand cliëntondersteuning behoeft.

### 3. Welke soorten diensten vallen onder cliëntondersteuning?

- Cliëntondersteuning bestaat in de praktijk uit verschillende soorten diensten, zoals het geven van informatie en advies, vraagverheldering, kortdurende ondersteuning, activering van de cliënt en diens netwerk, bemiddeling en verwijzing, hulp bij klachten en (voorkomen van) bezwaar en beroep.
- Cliëntondersteuning kan zowel door professionele organisaties als door familie, vrienden of vrijwilligers worden geboden. Dit laatste wordt informele cliëntondersteuning genoemd. De MEE-organisaties zijn een voorbeeld van een professionele organisatie. Voorbeelden van informele vormen van cliëntondersteuning zijn de vrijwillige ouderenadviseurs van de ouderenbonden, cliënten- en familieorganisaties, straatadvocaten, cliënten-belangenbureaus, lotgenotencontact en ervaringsdeskundigen. Er zijn ook organisaties die formele en informele ondersteuning combineren, zoals de steunpunten ggz en steunpunten mantelzorg.
- Het faciliteren van informele cliëntondersteuning en de aansluiting hiervan op formele cliëntondersteuning vormen een belangrijk deel van het beleid voor cliëntondersteuning. Faciliteren van informele cliëntondersteuning kan erg breed zijn: van ondersteunen van familie/netwerk tot ervaringsdeskundigen opleiden.
- Bij cliëntondersteuning denken we al snel aan individuele cliëntondersteuning, maar collectieve voorzieningen kunnen ook onderdeel uitmaken van cliëntondersteuning. Voorbeelden van collectieve c.q. groepsgewijze voorzieningen zijn:
  - De steunpunten ggz. Door een laagdrempelige inloop worden mensen bereikt die veelal zorg mijden met advies en vormen van (cliënt)ondersteuning. Het betreft vaak samenwerkingsverbanden van meerdere partijen en financiering uit verschillende bronnen, waaronder de gemeente. De steunpunten bieden een combinatie van individuele en collectieve cliëntondersteuning.
  - Groepscurssussen (seksuele) weerbaarheid. Deze worden bijvoorbeeld door MEE gegeven aan mensen met verstandelijke beperkingen.

---

<sup>2</sup> Zo is het denkbaar dat de cliëntondersteuner bijvoorbeeld het gesprek met de burger voert of het onderzoek naar de hulpvraag uitvoert. Ook kan de functie cliëntondersteuning worden geïntegreerd in de sociale wijkteams. Dat vereist wel dat er goede waarborgen zijn voor het uitgangspunt 'onafhankelijk en in het belang van de cliënt' en het kunnen handelen op basis van professionele autonomie, zoals het hanteren van een beroepscode en het werken met een Statuut waarmee de onafhankelijkheid is geborgd.

## 4. Welke stappen dienen gemeenten nu te zetten?

- Gemeenten dienen de cliëntondersteuning zorgvuldig en samenhangend te organiseren. Zij zijn vrij om te beslissen hoe zij dat doen.<sup>3</sup> Gemeenten kunnen hierbij voortbouwen op de formele en informele diensten die er lokaal al voorhanden zijn. Het uitgangspunt hierbij is uiteraard dat het aanbod zoveel mogelijk aansluit bij de behoeften en kenmerken van de verschillende doelgroepen.
- Gemeenten dienen rekening te houden met de landelijke afspraken die zijn gemaakt tussen het ministerie van VWS, de VNG en MEE Nederland.<sup>4</sup> Het doel van deze afspraken is tweeledig, namelijk enerzijds om de continuïteit van de cliëntondersteuning voor de MEE-doelgroep (mensen met een beperking) per 1 januari 2015 te waarborgen, en anderzijds om frictiekosten bij MEE te vermijden.<sup>5</sup> De belangrijkste afspraken zijn:
  - Gemeenten en MEE organisaties maken uiterlijk 1 mei 2014 afspraken over de continuïteit van de cliëntondersteuning voor de doelgroepen van MEE en over het vermijden van frictiekosten.<sup>6</sup> In deze afspraken wordt tevens door de gemeenten aangegeven welk bedrag bij MEE besteed wordt. De definitieve contracten c.q. subsidiebeschikkingen worden uiterlijk 1 oktober 2014 afgerond.
  - Om behoud van expertise en beheersbaarheid van proces en vermindering van frictiekosten, adviseren VWS, VNG en MEE aan gemeenten om tot regionale, bij voorkeur meerjarige afspraken te komen. Omdat ongeveer 50% van de cliënten van MEE de jeugd betreft, is gekozen voor de Jeugdregio's.
- Gemeenten zullen op basis van de nieuwe wettelijke vereisten ook (opnieuw) moeten kijken hoe ze cliëntondersteuning voor andere doelgroepen vormgeven, zoals ouderen en cliënten ggz en oggz.

## 6. Wat kunnen Wmo-raden, belangenbehartigers en cliëntenraden doen?

Hoe kunnen Wmo-raden, lokale belangenbehartigers en cliëntenraden er aan bijdragen dat gemeenten hun taken op het gebied van cliëntondersteuning zorgvuldig gaan oppakken?

- Primair door te bewaken dat cliëntondersteuning per 1 jan 2015 beschikbaar is en gemeenten erop te wijzen dat ze daarvoor tijdig moeten zorgen. Cliëntondersteuning is in het bijzonder van belang tijdens de transities. Voor mensen moet duidelijk zijn waar ze terecht kunnen.
- Cliëntondersteuning kan ertoe bijdragen dat de positie van de cliënt en de mantelzorger wordt versterkt, en dat zij zelf de regie kunnen houden/nemen bij de toegang tot diensten in het sociale domein. Het is daarom van groot belang dat Wmo-raden, lokale belangenbehartigers en cliëntenraden meedenken met en invloed uitoefenen op de keuzes die gemeenten op het terrein van cliëntondersteuning gaan maken. Hierbij gaat het om keuzes over kwaliteit, keuzevrijheid, beschikbaarheid, laagdrempeligheid, vindbaarheid en toegankelijkheid van cliëntondersteuning.
- Daarnaast kunnen Wmo-raden, belangenbehartigers en cliëntenraden de gemeente helpen door overzicht en inzicht te bieden als het gaat om de behoeften van de verschillende doelgroepen en de ervaring van deze doelgroepen met het beschikbare aanbod.
- Omdat cliëntondersteuning betrekking heeft op het brede sociale domein en aanpalende terreinen, is het belangrijk dat Wmo-raden, belangenbehartigers en cliëntenraden die actief

<sup>3</sup> In hoofdstuk 3 van de handreiking 'Cliëntondersteuning in het gemeentelijk sociaal domein vanaf 2015' van het Transitiebureau Wmo staat een afwegingskader beschreven voor de keuzes die gemeenten bij de organisatie en bekostiging van cliëntondersteuning kunnen maken.

<sup>4</sup> In hoofdstuk 4 van de handreiking 'Cliëntondersteuning in het gemeentelijk sociaal domein vanaf 2015' van het Transitiebureau Wmo worden deze afspraken samengevat.

<sup>5</sup> Per 2015 worden de MEE-gelden toegevoegd aan het sociaal deelfonds van het Gemeentefonds.

<sup>6</sup> Inmiddels is er door VWS een rappelbrief naar gemeenten gestuurd, die erop aandringt om de afspraken met MEE zo spoedig mogelijk af te ronden.

zijn op de terreinen zorg, preventieve zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen en werk en inkomen nauw met elkaar samenwerken. Wat kunnen zij (gezamenlijk) doen om de gemeente optimaal te beïnvloeden?

- Gezien de hierboven beschreven landelijke afspraken, zullen veel gemeenten geneigd zijn om samenwerking op het gebied van cliëntondersteuning te zoeken op het regionale niveau. De ervaring leert dat deze regionale afspraken vaak laat in het proces in de eigen gemeente aan gemeenteraad en Wmo-raad worden voorgelegd. Benadruk daarom bij de gemeente het belang van tijdige inspraak op het onderwerp cliëntondersteuning. Veel Wmo-raden en belangenbehartigers werken al regionaal samen. Zoek deze samenwerkingsverbanden op en zoek aansluiting bij elkaar.

### Tips

Praktische suggesties van adviseurs van het Programma Aandacht voor Iedereen:

- *‘Gemeenten gaan nu een Wmo-beleidsplan opstellen waarin ook cliëntondersteuning een plaats kan krijgen. Zorg dat u hierbij tijdig bij betrokken bent.’*
- *‘Organiseer een gezamenlijke netwerkbijeenkomst over het thema cliëntondersteuning en nodig daarbij gemeenten en de verschillende formele en informele aanbieders van cliëntondersteuning uit. Betrek de verschillende doelgroepen, zoals mensen met een beperking, ouderen en ggz. AVI-adviseurs kunnen u helpen.’*

## 7. Aandachtspunten bij participatie en belangenbehartiging

Wat zijn belangrijke aandachtspunten bij participatie en belangenbehartiging rondom het onderwerp cliëntondersteuning?

### Organisatie van cliëntondersteuning

- Is het aanbod dat de gemeente organiseert per 1 januari 2015 beschikbaar en voldoende toegesneden op de kenmerken en behoeften van alle doelgroepen?
- Is de cliëntondersteuning levensbreed, dat wil zeggen heeft deze betrekking op alle terreinen van het sociale domein en aanpalende terreinen?
- Is het aanbod van cliëntondersteuning onafhankelijk georganiseerd? De cliënt moet erop kunnen vertrouwen dat de ondersteuning die door of vanwege de gemeente geboden wordt om een cliënt 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 cliënt wel of niet een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget toe te kennen.<sup>7</sup>
- Heeft de gemeente voldoende in beeld waar de witte vlekken in het huidige aanbod zitten en organiseert de gemeente hierop nieuw aanbod?

<sup>7</sup> Verdere toelichting: Cliëntondersteuning kan deel uitmaken van het sociaal wijkteam en gemeenten kunnen de cliëntondersteuning in eigen beheer of door een externe aanbieder laten uitvoeren, mits voldaan is aan de wettelijke vereisten. De cliëntondersteuner kan dus ook evt. ook het onderzoek verrichten op verzoek van de gemeente. Voor meer informatie over de betekenis van de term onafhankelijkheid, zie <http://www.invoeringwmo.nl/vraag/wat-betekent-het-amendement-over-de-onafhankelijkheid-van-de-clientondersteuning-voor-gemeente>.

- Worden er alleen formele vormen van cliëntondersteuning (door professionals) ingezet of is er ook ruimte voor informele vormen (ervaringsdeskundigen, vrijwilligers etc.)? Is er ook beleid om informele ondersteuning te faciliteren?

### *Toegang tot cliëntondersteuning*

- Is er voor alle doelgroepen een duidelijk herkenbaar en laagdrempelig aanspreekpunt beschikbaar? Dit hoeft overigens niet voor alle doelgroepen hetzelfde aanspreekpunt te zijn.
- Is het voor alle groepen cliënten mogelijk om een vertrouwensband met de cliëntondersteuner op te bouwen. En biedt de gemeente de mogelijkheid om indien gewenst te kiezen voor een andere cliëntondersteuner?
- Wijst de gemeente er bij cliënten met een hulpvraag actief op dat er tijdens het onderzoek in kader van de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet een beroep op cliëntondersteuning kan worden gedaan?
- Is in de afspraken voldoende helder vastgelegd dat de cliëntondersteuning onafhankelijk is en dat de cliëntondersteuner iemand is die naast de cliënt staat?

### *Kwaliteit en medezeggenschap*

- Wat zijn de kwaliteitseisen die de gemeenten gaan stellen aan de organisaties die cliëntondersteuning willen bieden? Wordt bevorderd dat informele vormen van cliëntondersteuning aan de gemeentelijke kwaliteitseisen en aan de wettelijke eisen kunnen voldoen en zo ja, hoe?
- De gemeente dient te bepalen bij welke Wmo-voorzieningen (waaronder cliëntondersteuning) medezeggenschap en klachtrecht vereist is, ga daarover met de gemeente in gesprek.

## Literatuur

Bronnen die zijn gebruikt voor de ontwikkeling van deze factsheet:

- Kamerbrief 'Continuïteit van de cliëntondersteuning voor mensen met een handicap', 25 februari 2014, te downloaden via [www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/02/25/kamerbrief-over-continuïteit-van-de-clientondersteuning-voor-mensen-met-een-handicap.html](http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/02/25/kamerbrief-over-continuïteit-van-de-clientondersteuning-voor-mensen-met-een-handicap.html)
- 'Bestuurlijke afspraken VWS, VNG en MEE Nederland over de transitie van de cliëntondersteuning', 21 februari 2014, te downloaden via [www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/02/25/kamerbrief-over-continuïteit-van-de-clientondersteuning-voor-mensen-met-een-handicap.html](http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/02/25/kamerbrief-over-continuïteit-van-de-clientondersteuning-voor-mensen-met-een-handicap.html)
- Informatiekaart 'Cliëntondersteuning', Transitiebureau Wmo, februari 2014, te downloaden via [www.invoeringwmo.nl/bibliotheek/informatiekaart-clientondersteuning](http://www.invoeringwmo.nl/bibliotheek/informatiekaart-clientondersteuning)
- Handreiking 'Cliëntondersteuning in het gemeentelijk sociaal domein vanaf 2015', Transitiebureau Wmo, maart 2014, te downloaden via [www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/Handreiking%20clientondersteuning\\_0.pdf](http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/Handreiking%20clientondersteuning_0.pdf)
- Informatiekaart over cliëntondersteuning ggz, Transitiebureau Wmo, (beschikbaar tweede helft mei 2014).
- Alle actuele informatie over de transitie van de cliëntondersteuning, kijk op: [www.invoeringwmo.nl/content/clientondersteuning-0](http://www.invoeringwmo.nl/content/clientondersteuning-0)

## Hoe helpt Aandacht voor iedereen?

- Programma Aandacht voor iedereen helpt Wmo-raden, belangenbehartigers, cliëntenraden en gemeenten bij de voorbereiding op de komende decentralisaties in het sociale domein. Cliëntondersteuning is een onderdeel van deze veranderingen.
- AVI adviseurs kunnen Wmo-raden, lokale belangenbehartigers en cliëntenraden informeren over de veranderingen in de functie cliëntondersteuning in de nieuwe Wmo. Daarnaast kunnen de AVI-medewerkers adviseren over belangrijke aandachtspunten vanuit het cliënten- en burgerperspectief rond de lokale vormgeving van cliëntondersteuning.

## Programma Aandacht voor iedereen

De factsheet Cliëntondersteuning in de nieuwe Wmo is een uitgave van programma Aandacht voor iedereen. Het programma is opgezet om Wmo-raden en belangenbehartigers te informeren over de transitie van de AWBZ-begeleiding en hun rol daarbij. Aandacht voor iedereen wordt gefinancierd door het ministerie van VWS. De bij het programma betrokken landelijke organisaties zijn: CSO, Ieder(in), Koepel Wmo-raden, LPGGz, Mezzo, NPCF, Oogvereniging, Per Saldo en Zorgbelang Nederland. Aandacht voor iedereen werkt nauw samen met het Transitiebureau van VNG en VWS.

Voor meer informatie over Aandacht voor iedereen en over de activiteiten en de ondersteuningsmogelijkheden die het programma kan bieden, kunt u contact opnemen met het programmasecretariaat:

Programma Aandacht voor iedereen  
Postbus 1038  
3500 BA Utrecht  
T 030 291 6622  
[secretariaattransitie1@iederin.nl](mailto:secretariaattransitie1@iederin.nl)  
[www.aandachtvooriedereen.nl](http://www.aandachtvooriedereen.nl)