# VRAGEN EN ANTWOORDEN OVER ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING

*Posted on 27 januari 2022 by Margreet*

Als je met onafhankelijke cliëntondersteuning aan de slag gaat, is het goed om een aantal basisfeiten over onafhankelijke cliëntondersteuning te kennen. Bijvoorbeeld dat iedereen er gratis gebruik van kan maken. Of dat een gemeente onafhankelijke cliëntondersteuning niet alleen voor de Wmo maar voor het hele sociale domein moet organiseren. En dat het zorgkantoor cliëntondersteuning aanbiedt voor mensen die zorg of begeleiding vanuit de Wlz nodig hebben.

# Veel gestelde vragen

Op deze pagina vind je een aantal veel gestelde vragen over onafhankelijke cliëntondersteuning. Wat is het? Voor wie is het? Waar vind je een ondersteuner? En waarom is het belangrijk? De antwoorden geven je algemene basisinformatie over onafhankelijke cliëntondersteuning.

## Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis algemene voorziening. Dat betekent dat iedereen er gebruik van kan maken. Onafhankelijke cliëntondersteuning is er voor mensen die zorg, begeleiding of een andere voorziening nodig hebben en daarvoor een beroep doen op de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en andere wetten binnen het sociale domein zoals de Jeugdwet of de Participatiewet.

## Wat doet een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Een onafhankelijke cliëntondersteuner helpt mensen bij het aanvragen van zorg, ondersteuning of voorzieningen. Een cliëntondersteuner helpt met informatie en advies en kan ook meedenken over welke zorg, ondersteuning of begeleiding iemand nodig heeft.

Een onafhankelijke cliëntondersteuner:

- kent de weg en weet wat er mogelijk is,
- kan met je meegaan naar belangrijke afspraken,
- kan helpen met het invullen van formulieren,
- helpt de vraag duidelijk te krijgen en een plan te maken,
- denkt mee over afspraken met de zorgaanbieder,
- denkt mee als je er niet uit komt met de gemeente, de zorgaanbieder of zorgverzekeraar.

## Wanneer kun je gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning?

Iedereen die er behoefte aan heeft, kan gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Je kunt een cliëntondersteuner inschakelen als je voor de eerste keer een aanvraag doet, maar ook als je al zorg of ondersteuning krijgt en die wilt aanpassen.

In de Wmo staat dat een gemeente onafhankelijk cliëntondersteuning moet organiseren voor het hele sociale domein. Dus niet alleen voor mensen die een Wmo-voorziening aanvragen, maar ook voor mensen die een beroep doen op bijvoorbeeld jeugdhulp of de participatiewet.

Heb je een indicatie gekregen voor de Wlz, ook dan kun je een beroep doen op onafhankelijke cliëntondersteuning (betaald vanuit de Wlz).

Woon je in een instelling of woongroep of heb je dagbesteding? Ook dan kun je gebruik maken van een cliëntondersteuner. En cliëntondersteuning is er ook voor mantelzorgers en voor mensen die hun zorg willen regelen met een persoonsgebonden budget (pgb).

## Waarom is onafhankelijke cliëntondersteuning belangrijk?

Voor veel mensen is een cliëntondersteuner onmisbaar bij het regelen van de juiste zorg en ondersteuning. Veel mensen lopen vast in het ingewikkelde systeem van verschillende wetten, loketten en regelingen.

Het is bovendien fijn als er iemand met je meedenkt en er alleen voor jou is. Een onafhankelijke cliëntondersteuner heeft maar één doel:  jou helpen bij het zo snel mogelijk vinden van de passende zorg en/of ondersteuning. Het is iemand die echt onafhankelijk is en geen rekening houdt met het financieel belang van gemeente of zorgkantoor. En omdat een cliëntondersteuner de wet en de regels goed kent, kan hij iemands persoonlijke situatie vertalen naar een zorg- en/of ondersteuningsvraag.

Tijdens een gesprek met bijvoorbeeld de gemeente, zorgt een cliëntondersteuner voor een meer

gelijkwaardig gesprek omdat hij of zij de regels goed kent en ervaring heeft met het voeren van dit soort gesprekken.  Met de hulp van de onafhankelijke ondersteuner sta je sterker tegenover de gemeente, het zorgkantoor en de zorgaanbieder.

## Wat moet de gemeente doen?

Sinds 2015 zijn gemeenten verplicht om cliëntondersteuning aan hun inwoners aan te bieden. Gemeenten kunnen zelf kiezen hoe zij onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden. Daardoor zijn er grote verschillen tussen gemeenten.

Sommige gemeenten kiezen voor een formele aanpak: zij zetten professionele cliëntondersteuners in. Andere gemeenten pakken het informeler aan en laten de cliëntondersteuning door vrijwilligers uitvoeren. En weer andere gemeenten kiezen voor een combinatie van beide, uitvoering door zowel professionals als vrijwilligers.

Gemeenten moeten met hun inwoners helder en actief communiceren over de manier waarop zij cliëntondersteuning aanbieden. Voor inwoners is informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning belangrijk. Het kan het verschil zijn tussen snel passende hulp vinden en een ingewikkelde, eindeloze zoektocht naar de juiste hulp.

Er zijn gemeenten die onafhankelijke cliëntondersteuning actief en duidelijk aanbieden. Zij hebben er bijvoorbeeld een aparte website over gemaakt, waarop cliëntondersteuners persoonlijk worden voorgesteld. Of ze informeren iedereen die voor de eerste keer ondersteuning vragen. In andere gemeenten bereikt de informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning de inwoners nauwelijks.

Gemeenten gebruiken overigens verschillende namen voor de cliëntondersteuner: onafhankelijke cliëntondersteuner, maar ook meedenker of inwonerondersteuner.

## Wat zegt de Wmo over onafhankelijke cliëntondersteuning?

In de wettekst van de Wmo wordt onafhankelijke cliëntondersteuning zo 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.”

‘Zo integraal mogelijke dienstverlening’ betekent dat de gemeente cliëntondersteuning voor het gehele sociale domein moet organiseren. Dus ook voor de Jeugdwet en de Participatiewet en voor andere levensgebieden zoals schuldhulpverlening, onderwijs, gezondheidszorg, wonen, werk, vervoer en inkomen.

In de Memorie van Toelichting bij de wet staat waaraan de cliëntondersteuning moet voldoen:

- Gemeenten moeten ervoor zorgen dat informatie, advies en (kortdurende) ondersteuning voor al haar inwoners beschikbaar en toegankelijk is. De cliëntondersteuning moet onafhankelijk en

integraal zijn.
- Gemeenten moeten ervoor zorgen dat bij de cliëntondersteuning het belang van de inwoner het enige uitgangspunt is.
- Cliëntondersteuning is een algemene voorziening (iedereen moet er gebruik van kunnen maken) en is kosteloos voor de inwoner.

## Hoe is onafhankelijke cliëntondersteuning geregeld voor de Wlz?

Ook als je zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) aanvraagt, heb je recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. De Wmo regelt de cliëntondersteuning als mensen een Wlz-indicatie willen aanvragen of vanuit gemeentelijke zorg en ondersteuning naar de Wlz (via CIZ, zorgkantoor) overgaan.

Vanaf het moment dat je de Wlz-indicatie hebt gekregen, kun je een beroep doen op onafhankelijke cliëntondersteuning via de Wlz. Dat moet het zorgkantoor regelen. Bij je zorgkantoor kun je vragen naar een onafhankelijk cliëntondersteuner. Je kunt ook zelf op zoek gaan naar een cliëntondersteuner (zie volgende vraag). Alle zorgkantoren gebruiken de term 'onafhankelijke cliëntondersteuner'.

Momenteel (2022) is er wel een wetswijziging in voorbereiding die regelt dat mensen die een Wlz-aanvraag doen, al vóór de indicatiestelling een beroep kunnen doen op een cliëntondersteuner vanuit de Wlz. In sommige regio's in Nederland wordt hier al als proef mee gewerkt.

## Waar vind je een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Zoek je een onafhankelijke cliëntondersteuner? Op de website Regelhulp staat een overzicht, zowel voor cliëntondersteuning vanuit de Wmo als vanuit de Wlz.

Overzicht Wmo-cliëntondersteuning - Regelhulp - Ministerie van VWS

Overzicht Wlz-cliëntondersteuningsorganisaties per zorgkantoor - Regelhulp - Ministerie van VWS

Waar vind je meer goede informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning

- Samen Sterk - Folder in eenvoudige taal over onafhankelijke cliëntondersteuning en de Wlz
- Op de website Regelhulp van het Ministerie van VWS: Regelhulp - Onafhankelijke cliëntondersteuning
- Op de website van MEE: MEE - Wat is cliëntondersteuning?

Terug naar de Startpagina