**Memo cliëntondersteuning 26-05-2015**

**Cliëntondersteuning en soorten cliëntondersteuners**

Cliëntondersteuning wordt 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.

Cliëntondersteuning is dus niet alleen van belang bij de toegang, maar ook bij andere fasen en situaties waarin iemand cliëntondersteuning behoeft.

Kortom: *informatie, advies en ondersteuning (‘raadsheerfunctie’)*

Er bestaat informele en formele cliëntondersteuning. Bij informele ondersteuning gaat het om vrijwilligers, bij formele ondersteuning om deskundige professionals.

Daarbinnen vallen dan grofweg de volgende soorten cliëntondersteuners te onderscheiden:

* Cliëntondersteuning georganiseerd door welzijns- en vrijwilligersorganisaties.

Het gaat hier weliswaar om professionele organisaties, maar de ondersteuning wordt uitgevoerd door vrijwilligers. De professionals sturen aan en coördineren. Het onderscheid tussen informeel en formeel is hier dus diffuus.

* Cliëntondersteuning georganiseerd door professionele organisaties. Uitvoerders zijn hier professionals die over de vereiste deskundigheid beschikken om ook de moeilijke doelgroepen te ondersteunen. (Een organisatie als MEE dus). Het gaat hier duidelijk om formele ondersteuning.
* Cliëntondersteuners zijn getrainde ervaringsdeskundigen. De gemeentes dragen zorg voor training en eventuele begeleiding. Het is zeker niet onmogelijk dat gemeentes dit uitbesteden aan organisaties voor collectieve belangenbehartiging. In de ouderenzorg en binnen de GGZ bestaan dergelijke constructies al. Dit is informele ondersteuning.
* ‘Vrije’ cliëntondersteuners. Hieronder vallen de buurman, het familielid of de vriendin die de cliënt zelf graag meeneemt om ondersteuning te leveren. Dit is de meest informele vorm van cliëntondersteuning.

*Vragen*

* *Welke vormen van ondersteuning kunnen het beste door welke cliëntondersteuners worden uitgevoerd? Denk hierbij aan deskundigheid, ervaring, onafhankelijkheid.*
* *Moet het Platform VG Haaglanden zich bezig gaan houden met het werven en trainen van ervaringsdeskundigen vanuit de achterban?*

**Informatie**

Gemeenten moeten mensen er voorafgaand aan het onderzoek op wijzen dat ze bij het onderzoek gebruik mogen maken van gratis cliëntondersteuning. Dit kan bijvoorbeeld door dit voorafgaand aan het eerste gesprek mondeling duidelijk te maken.

*Vraag*

*Gemeenten kunnen zich inderdaad hiertoe beperken. Zijn we het hiermee eens? En zo niet, op welke andere manieren moeten de gemeenten hun cliënten dan informeren?*

**Onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner.**

Hieraan kunnen de volgende eisen worden gesteld:

* De gemeente heeft vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid, organisatie of werkprocessen- dat mensen die cliëntondersteuning bieden in staat worden gesteld hun positie als cliëntondersteuner onafhankelijk en in het belang van de cliënt in te vullen en uit te oefenen en dat zij kunnen werken op basis van professionele autonomie
* Er is een organisatorische scheiding tussen professionele cliëntondersteuners en de professionals die beslissen over de toewijzing van maatwerkvoorzieningen. Zo niet, dan is vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid of werkprocessen- dat mensen die cliëntondersteuning bieden niet ook mogen beslissen over de toewijzing van maatwerkvoorzieningen.
* De gemeente heeft vastgelegd -bijvoorbeeld in beleid en werkprocessen- dat cliënten een beroep kunnen doen op een andere cliëntondersteuner als hij/zij twijfelt aan de objectiviteit van de cliëntondersteuner.

*Vraag*

*Kan deze lijst verder worden uitgebreid? Denk aan de positionering van de ondersteuner in bijvoorbeeld een wijkteam.*