



Onafhankelijke cliëntondersteuning

Informatie voor ouders

Ouders die zaken moeten regelen op het gebied van zorg, wonen, werk, inkomen en/of onderwijs, zien vaak door de bomen het bos niet meer. Daarom kunnen zij gebruikmaken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Bijvoorbeeld bij het regelen van zorg op school, of bij het opstellen van een familiegroepsplan.

In deze folder voor ouders kunt u lezen wat onafhankelijke cliëntondersteuning inhoudt, waar u recht op hebt, en voor welke zaken u er gebruik van kunt maken.

Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?

Onafhankelijke cliëntondersteuners kunnen u helpen een antwoord te vinden op uw vragen. U hebt de vrijheid om te kiezen voor een cliëntondersteuner die past bij uw ondersteuningsvraag, op een tijdstip waarop u het nodig hebt. Onafhankelijk betekent dat de cliëntondersteuner in de positie is om in uw belang te werken en vertrouwelijk met uw informatie om te gaan. De cliëntondersteuner wordt niet beïnvloed door financiële of andere belangen. Daarnaast mag de cliëntondersteuner geen onderdeel zijn van de toegang tot zorg.

Als u het gevoel hebt dat de cliëntondersteuner niet onafhankelijk is, dan mag u om een andere cliëntondersteuner vragen.

Vragen waarmee u onder andere terecht kunt bij een onafhankelijk cliëntondersteuner

- Waar vind ik informatie over zorg op school, en hoe moet ik die zorg regelen?
- Wie kan mij daarbij adviseren?
- Welke hulp is er in mijn gemeente beschikbaar?
- Wie kan mij helpen bepalen welke hulp het beste past bij mijn gezin?
- Waar vind ik hulp bij het opstellen van een familiegroepsplan?
- kunt u mij j ondersteunen bij het gesprek met gemeente, wijkteam, hulpverlener of onderwijs?
- Hoe kan ik een uitkering aanvragen?
- Hoe kan ik zorg en ondersteuning regelen voor mijn kind dat 18 jaar wordt?
- Wie kan mij ondersteunen bij het indienen van een klacht, bezwaarschrift of het in beroep gaan tegen een besluit?
- Wie kan mij helpen door de bomen het bos te zien bij het regelen van zorg of ondersteuning?

Onafhankelijk betekent dat de cliëntondersteuner in de positie is om in uw belang te werken en vertrouwelijk met uw informatie om te gaan.

Wettelijk vastgelegd

Het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning is in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) opgenomen met de bedoeling om u te versterken in uw zelfredzaamheid, zodat u of uw kind mee kan doen in de samenleving. De ondersteuning die u nodig hebt wordt zo veel mogelijk in samenhang geleverd. In de Wmo staat dit als volgt gedefinieerd:

Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van 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. De cliëntondersteuner biedt dus ondersteuning op een heel breed gebied aan iedereen die daar behoefte aan heeft.

(Wmo artikel 1.1.1 lid 1)

Wie zijn deze onafhankelijke cliëntondersteuners en wat doen zij?

Uw gemeente heeft de plicht cliëntondersteuning in te kopen. Het kunnen beroepskrachten zijn, geschoolde of getrainde vrijwilligers, en/of ervaringsdeskundigen. Cliëntondersteuners geven informatie, advies en algemene ondersteuning op het gebied van zorg, wonen, werk, inkomen en onderwijs. Zij hebben kennis van wettelijke kaders of weten waar deze kennis in hun netwerk te vinden is. Zij helpen u antwoorden te vinden op uiteenlopende vragen, en verwijzen door naar een beroepskracht als uw ondersteuningsvraag hun kennis te boven gaat. U kunt ondersteuningsvragen hebben over het regelen van zorg of ondersteuning vanuit de jeugdwet of de Wmo, of zorg vanuit de zorgverzekeringswet. De zorg en ondersteuning die u nodig hebt, kan in allerlei aparte wetten en regels zijn ondergebracht. Dat maakt het erg ingewikkeld. Vaak krijg u ook met verschillende 'loketten' te maken. De onafhankelijke cliëntondersteuner kan u helpen de weg te vinden in deze soms onoverzichtelijke wereld.



Een cliëntondersteuner is geen vriend, familielid of naaste die bijvoorbeeld meegaat naar een gesprek. Niet iedere vriend, familielid of naaste beschikt over de nodige deskundigheid om de rol van cliëntondersteuner te vervullen. Dat neemt niet weg dat het prettig kan zijn om uw netwerk in te schakelen! De keuze is aan u.

Wat doen cliëntondersteuners vanuit de Wmo niet?

- Cliëntondersteuners zijn niet als hulpverleners betrokken bij uw gezin.
- Cliëntondersteuners zijn geen vertrouwenspersonen. Vertrouwenspersonen richten zich op jongeren en ouders die knelpunten ervaren bij jeugdhulp. De cliëntondersteuner werkt breder.
- Cliëntondersteuners nemen de regie nooit over. U bepaalt zelf welke zorg u wilt en welke stappen u wilt nemen, en u blijft zelf verantwoordelijk voor de keuzes die u maakt.

Waar vind ik onafhankelijke cliëntondersteuning?

Uw gemeente is verantwoordelijk voor een goed en passend aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning (Wmo artikel 2.2.4), en is verplicht om bij de start van een hulpaanvraag cliëntondersteuning aan te bieden (Wmo artikel 2.3.2 lid 3). Cliëntondersteuning is gratis voor inwoners van de gemeente en er is geen verwijzing voor nodig.

Cliëntondersteuning is per gemeente verschillend georganiseerd. Vraag bij uw gemeente of het wijkteam in uw buurt waar u de cliëntondersteuning in uw gemeente kunt vinden.

Uw gemeente is verantwoordelijk voor een goed aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning, en is verplicht om bij de start van een hulpaanvraag dit aan te bieden.

Wilt u weten of de cliëntondersteuning in uw gemeente goed geregeld is?

Hebt u goede of slechte ervaringen en wilt u die delen, dan kunt u de digitale checklist invullen.

Vul de online checklist in op:

www.nji.nl/checklist-clientondersteuning

Meer weten?

Neem contact op met LOC Zeggenschap in zorg:
T. (030) 284 32 00
vraagbaak@loc.nl



Wilt u weten of de cliëntondersteuning in uw gemeente goed geregeld is?

Vul de online checklist in op: www.nji.nl/checklist-clientondersteuning

Meer weten?

Neem contact op met LOC Zeggenschap in zorg: T. (030) 284 32 00 of vraagbaak@loc.nl

Deze folder is ontwikkeld door het Kennisnetwerk jeugd en ouders als partner in de jeugdhulp. Dit kennisnetwerk bestaat uit vertegenwoordigers van landelijke en regionale organisaties van jeugdigen, ouders en cliënten en zet zich in voor ontwikkeling en verspreiding van kennis over duurzame participatie. Dit gebeurt met ondersteuning van het Nederlands Jeugdinstituut en Stichting Alexander.

Het Kennisnetwerk heeft een werkgroep op Kennisnet Jeugd waar u meer informatie kunt vinden:
kennisnetjeugd.nl/werkgroep/80-kennisnetwerk-jeugd-en-ouders-als-partners-in-de-jeugdhulp

© mei 2017