* Titel workshop en workshopleiders

Onafhankelijke cliëntondersteuning voor jongeren en ouders door Linda Stomphorst (MIND) en Marjolein Hoff (Hoff Legal)

* Doel van de workshop

Inzicht geven in het ‘waarom’ van cliëntondersteuning, bespreken van knelpunten in de praktijk en presentatie van de nieuw uitgegeven folder voor ouders over onafhankelijke cliëntondersteuning

* Korte weergave van de informatie die gegeven werd

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een in de wet geborgd recht en dient door alle gemeenten kosteloos beschikbaar gesteld te worden. Dat dit geen overbodige luxe is werd geïllustreerd aan de hand van enkele quizvragen waaruit bleek dat het sociale domein een oerwoud is aan wet- en regelgeving en veel kennis vraagt. Specifiek werd in deze workshop ingegaan op de hulp die een cliëntondersteuner kan bieden als het gaat om de bescherming van privacy van cliënten in contact met de gemeente.
De onafhankelijke cliëntondersteuning is nog niet in alle gemeenten goed geregeld. Er zijn knelpunten op gebied van vindbaarheid, toegankelijkheid, deskundigheid, onafhankelijkheid en integraliteit. Om ouders te informeren over cliëntondersteuning is een folder uitgebracht (http://www.nji.nl/nl/Publicaties/NJi-Publicaties/Onafhankelijke-clientondersteuning). Deze bevat tevens een link naar de digitale checklist die helpt te bepalen hoe de situatie rondom cliëntondersteuning in de eigen gemeente geregeld is. De informatietool voor jongeren is nog in ontwikkeling, maar volgt.

* Discussievragen / dillema’s / belangrijke onderwerpen/inhoud van de discussie/conclusies

De quizvragen riepen al een hoop discussie op. Antwoorden zijn vaak niet zwart-wit en makkelijk te geven. Het vraagt enorm veel kennis. Deze kennis kan onmogelijk in één cliëntondersteuner of één organisatie geborgd zijn. Daarom is de beschikbaarheid van een netwerk van verschillende cliëntondersteunings-organisaties van belang. Een dilemma dat naar voren kwam is het verschil tussen wet- en regelgeving en praktijk. Mensen ervaren een groot verschil tussen wat wel en niet mag ‘op papier’ versus de praktijk van gemeenten en in de zorg. De inzet van cliëntondersteuning bij bescherming van privacy werd door de aanwezigen als van grote toegevoegde waarde gezien.
De checklist <http://fd8.formdesk.com/nji/checklist_clientenondersteuning> kan inwoners, ouders, leden van adviesraden Wmo etc. helpen om te beoordelen of cliëntondersteuning in hun gemeente goed geregeld is. Mocht dit niet zo zijn, is het van belang om dit bij de eigen gemeente (via de Adviesraden, wethouders, gemeenteraadsleden) te agenderen. Onafhankelijke cliëntondersteuning is namelijk belangrijk!