BCMB

BEROEPSVERENIGING
VAN CLIËNTONDERSTEUNERS

VISIE OP CLIËNTONDERSTEUNING

Cliëntondersteuning heeft twee unieke eigenschappen die een cliëntondersteuner een aparte positie geven: de onafhankelijkheid als onderdeel van professionele autonomie en de focus op alle levensgebieden. Het onderscheid tussen een cliënt-ondersteuner en een wmo-consulent, een casemanager of een indicatiesteller zit meer in hun positie en focus dan in hun taken.

De onafhankelijkheid en de focus op alle levensgebieden onderscheidt cliëntondersteuners van andere sociale professionals.

Januari 2020

Positie en focus

Onafhankelijkheid

Een cliëntondersteuner staat naast de cliënt en stelt de belangen van de cliënt (en zijn naasten) centraal, zonder belast te zijn met andere specifieke belangen. Een cliëntondersteuner werkt namelijk onafhankelijk van zorgaanbieders, indicatiestellers en financiers. BCMB maakt dus geen onderscheid tussen onafhankelijke cliëntondersteuners en cliëntondersteuners, omdat elke beroepskracht die zich cliëntondersteuner noemt onafhankelijk dient te opereren. Een cliëntondersteuner kent de rechten van de cliënt, informeert de cliënt en naasten hierover en komt naar derden op voor de belangen en rechten van de cliënt.

Levensbreed

Een cliëntondersteuner werkt levensbreed. Dat betekent dat de cliëntondersteuner de vraag van de cliënt breed benadert en ook onderwerpen met betrekking tot school, werk, inkomen, regelgeving, opvoeding en ontwikkeling, wonen, samenleven en veiligheid zal aansnijden. Vervolgens bepalen cliënt en ondersteuner samen op welke levensterreinen er behoefte is aan zorg en ondersteuning. Hierdoor krijgt de cliënt integrale en passende oplossingen.
Zie voor meer informatie: ***BCMB position paper Levensbreed werken***.

Vertrouwensband

De onafhankelijke positie van de cliëntondersteuner draagt bij aan het opbouwen van een goede vertrouwensrelatie met cliënt en naasten. Een cliëntondersteuner neemt tijd voor een cliënt en/of de naaste(n) en luistert zonder oordeel naar diens verhaal. Hiermee bouwt de cliëntondersteuner een vertrouwensband op die waardevol is voor het ondersteuningsproces.

Signalering

Door de onafhankelijke positie, de levensbrede aanpak en de vertrouwensband kan een cliëntondersteuner goed signaleren welke knelpunten mensen ervaren in het meedoen in de samenleving en het verkrijgen van zorg en ondersteuning.

Borging positie en focus

Voor cliëntondersteuners is het noodzakelijk dat zij hun werk onafhankelijk kunnen doen en levensbreed in kunnen vullen. Dit houdt onder andere in dat cliëntondersteuners geen indicaties hoeven af te geven, hier niet over hoeven te adviseren naar een instantie, geen zorgaanbieder zijn en bevoegd zijn bezwaar en beroep aan te tekenen tegen gemeenten of andere instanties. Ook houdt het in dat cliëntondersteuners de ruimte krijgen om de vraag van een burger of cliënt levensbreed te verhelderen en ondersteuning levensbreed te bieden.
Professionele autonomie is daarom noodzakelijk. Hier verstaat BCMB onder de vrijheid voor de beroepskracht om te beoordelen hoe hij binnen de kaders van zijn professionele standaard in een bepaalde situatie zal handelen. De beroepscode en het beroepsprofiel geven hiervoor kaders.

De professionele autonomie van cliëntondersteuners is cruciaal.

Afbakening van taken en doelgroepen

Er is een grote verscheidenheid aan vormen en definities van cliëntondersteuning. Dit hangt mede af van de regionale of lokale context en hoeft geen probleem te zijn. Een duidelijke visie op cliëntondersteuning is wel noodzakelijk en de onafhankelijke positie, autonomie en levensbrede invulling moeten geborgd zijn.

Wat is cliëntondersteuning?

Cliëntondersteuning helpt mensen met onafhankelijke informatie, advies en kortdurende ondersteuning op het gebied van jeugdhulp, zorg, onderwijs, wonen, werk en inkomen. Een cliëntondersteuner vergroot de zelfredzaamheid en participatie van mensen in een kwetsbare positie.

Een cliëntondersteuner kan preventief werken, wanneer er zorg en/of ondersteuning nodig is en/of als mensen al zorg ontvangen.

Preventief

Een cliëntondersteuner kan vroegtijdig en preventief ingeschakeld worden of outreachend in beeld komen in die situaties waarin mensen (dreigen) vast te lopen bij het realiseren van wensen en behoeften. De cliëntondersteuner kan mensen dan helpen om de eigen mogelijkheden of die vanuit het eigen netwerk zodanig in kaart te brengen dat er nieuwe mogelijkheden en perspectieven ontstaan waardoor wensen en behoeften gerealiseerd kunnen worden. De zelfredzaamheid wordt hierdoor vergroot en het meedoen aan de samenleving van deze mensen wordt mogelijk zonder dat hiervoor langdurige professionele hulp of zorg nodig is geweest. De onafhankelijke positie van de cliëntondersteuner helpt hierbij.

Als er zorg en/of ondersteuning nodig is

Soms is wel zorg of ondersteuning nodig. De overheid biedt hiervoor een vangnet via verschillende wetten: de Jeugdwet, de Wmo, de Participatiewet, de Wlz, de Zvw. Als het niet lukt om hierin zelf de weg te vinden, kan een cliëntondersteuner uitkomst bieden. Bijvoorbeeld door vanuit een onafhankelijke positie de weg te wijzen, te ondersteunen en adviseren bij procedures en het vinden en realiseren van passende oplossingen. De onafhankelijke positie van de cliëntondersteuner geeft de cliënt en naasten vertrouwen dat de belangen van de cliënt centraal staan.

Als mensen al zorg ontvangen

Ook als mensen al gebruik maken van voorzieningen voor hulp of zorg kan de cliëntondersteuner een rol hebben, zoals helpen bij evaluaties en het opstellen van zorgplannen met een aanbieder. Als hulp of zorg niet naar verwachting of volgens afspraken wordt geleverd kan een cliëntondersteuner ook uitkomst bieden. De onafhankelijke positie van de cliëntondersteuner is cruciaal als het vertrouwen van de cliënt en/of naasten in de zorgaanbieder of instantie ontbreekt.

Cliëntondersteuning kan preventief worden ingezet, maar ook als er een zorgbehoefte is of als een burger al zorg of ondersteuning krijgt.

Taken

De volgende geclusterde taken kunnen van **cliëntondersteuners** verwacht worden:

Verhelderen

1. Informatie en advies op maat
2. Vraagverduidelijking op alle levensgebieden en verduidelijken ondersteuningsbehoeften
3. In kaart brengen informele en formele netwerken

Ondersteunen

4. Ondersteuning bij het opstellen van een integraal persoonlijk plan
5. Kortdurende ondersteuning bij leven met specifieke behoeftes
6. Ondersteuning bij (her)indicaties en (her)beschikkingen
7. Ondersteuning bij gesprekken met instanties
8. Ondersteuning bij het opstellen, bijstellen en evalueren van hulp of zorg

Verbinden

9. Versterken en verbinden informele en formele netwerken
10. Ondersteuning bij het kiezen van een passende aanbieder voor passende hulp of zorg

Bemiddelen

11. Bemiddeling indien hulp of zorg niet naar verwachting of volgens afspraken wordt geleverd
12. Bijdragen aan het herstellen van vertrouwensrelaties
13. Ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep

Signaleren

14. Signaleert vroegtijdig onrechtmatigheden en knelpunten in passende zorg en ondersteuning

Een deel van deze taken wordt soms ook door andere professionals uitgevoerd. De onafhankelijke positie en de levensbrede insteek van cliëntondersteuners onderscheidt hen dan van andere sociale professionals.

Een cliëntondersteuner verheldert, ondersteunt, bemiddelt, verbindt en signaleert.

Voor wie?

Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop zij hun leven inrichten en mee willen doen in de samenleving. Daarbij heeft elk mens, van jong tot oud, een wettelijk recht op cliëntondersteuning. Dit is vastgelegd in de Wmo[1] en in de Wlz[2].

Er zijn specifieke groepen die vaker baat hebben bij een cliëntondersteuner. Dit zijn mensen met een beperking in de brede zin[3] en hun naasten. Leven met een beperking, of geconfronteerd worden met het krijgen van een kind met een beperking brengt hen in een kwetsbare positie en stelt hen voor grote uitdagingen en indringende levensvragen. Juist dan is een onafhankelijk cliëntondersteuner die met je meedenkt, adviseert, bemiddelt, ondersteunt en signaleert wenselijk en soms noodzakelijk.

Cliëntondersteuning moet gratis en toegankelijk aangeboden worden aan alle burgers. Met name kwetsbare burgers en mensen met een beperking hebben baat bij een cliëntondersteuner.

1 Wmo: 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.

2 Wlz: onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden.

3 Mensen met een lichamelijke, verstandelijke, psychische en/of sociale beperking

Kwaliteit

Cliëntondersteuners hebben een spilfunctie in de zorg en het sociale domein. Cliëntondersteuners zijn hoogopgeleide beroepskrachten die specialistische ondersteuning bieden aan kwetsbare mensen. Zij weten welke gevolgen een beperking heeft voor het dagelijks leven van cliënten. Daarom is kwaliteit belangrijk. Om kwaliteit duurzaam te garanderen zijn waarborgen nodig. Bovendien blijkt dat cliëntondersteuning door steeds meer verschillende partijen op verschillende manieren wordt ingevuld. Daarom heeft BCMB het Register van Cliëntondersteuners opgericht en ondergebracht bij het onafhankelijke Registerplein. Door hun registratie tonen beroepskrachten aan dat zij hun expertise up-to-date houden met scholing (120 uur per vijf jaar) en intervisie (40 uur per vijf jaar). BCMB adviseert inkopers van cliëntondersteuning deze registratie verplicht te stellen voor beroepskrachten.
Zie voor meer informatie: ***BCMB position paper Kwaliteit***.

Een verplichte registratie als cliëntondersteuner borgt kwaliteit.

Vrijwillige vormen van cliëntondersteuning

BCMB vindt diversiteit en keuzevrijheid waardevol voor burgers. (Ervaringsdeskundige) vrijwilligers kunnen een belangrijke rol spelen in de cliëntondersteuning, maar kunnen niet de volledige rol van cliëntondersteuning overnemen. Ook is vrijwilligersmanagement en coördinatie tussen vrijwilligers en beroepskrachten noodzakelijk. Onafhankelijke cliëntondersteuning is een complex vak dat vraagt om beroepsmatige cliëntondersteuners die voortdurend investeren in vakbekwaamheid en kwaliteit en daar ook op aan te spreken zijn. Beroepsmatige cliëntondersteuning moet daarom in elke gemeente beschikbaar zijn. Zie voor meer informatie: ***BCMB Visie op samenwerking beroepsmatige en vrijwillige cliëntondersteuning***.

De inzet van vrijwilligers in cliëntondersteuning kan waardevol zijn als begeleiding en coördinatie is geregeld.

Gespecialiseerde vormen van cliëntondersteuning

Momenteel laat VWS onderzoeken of sommige groepen baat hebben bij een gespecialiseerde cliëntondersteuner. Het gaat om:

- mensen met een zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperking (ZEVMB);
- mensen met grote problemen als gevolg van autisme;
- mensen met grote problemen als gevolg van niet aangeboren hersenletsel;
- mensen met grote problemen als gevolg van een verstandelijke beperking en ernstige gedragsproblematiek;
- andere mensen waarvan de naasten grote problemen ervaren bij het vinden of regelen van de zorg.

In totaal krijgen 450 mensen gedurende twee jaar een gespecialiseerde cliëntondersteuner.

BCMB wacht de resultaten van de pilots af voordat zij met een standpunt komt over gespecialiseerde vormen van cliëntondersteuning. Het is zeker denkbaar dat sommige doelgroepen specifieke expertise vragen en dat het waardevol kan zijn hier aanvullende afspraken over te maken. Daarbij vindt BCMB het belangrijk dat bij de ontwikkelingen gebruik wordt gemaakt van reeds opgebouwde expertise bij bestaande cliëntondersteuners.

BCMB • Van Leeuwenhoeckstraat 3 • 3514 GW Utrecht • www.bcmb.nl