



BEROEPSVERENIGING VAN CLIËNTONDERSTEUNERS

CHECKLIST ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING voor gemeenten

BCMB is de Beroepsvereniging van Cliëntondersteuners. BCMB zet zich in voor kwaliteit van de beroepsmatige cliëntondersteuning en ondersteunt cliëntondersteuners bij het verbreden en verdiepen van hun kennis en ervaring.

BCMB beschikt over ambassadeurs die graag in gesprek gaan met gemeenten en andere lokaal betrokkenen om vanuit hun praktijkervaringen te adviseren en mee te denken over de gemeentelijke invulling van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Ter ondersteuning heeft BCMB deze checklist ontwikkeld. Deze kan als hulpmiddel gebruikt worden voor het inventariseren van de stand van zaken rondom cliëntondersteuning en het vertrekpunt zijn voor het verdere gesprek.

De belangrijkste uitgangspunten voor onafhankelijke cliëntondersteuning komen in deze checklist terug:

- Onafhankelijkheid
- Levensbreed
- Kwaliteit
- Vrijwillige – Beroepsmatige OCO
- Bekendheid en vindbaarheid OCO

Voor de checklist is gebruik gemaakt van visiedocumenten BCMB, handreikingen van Movisie, informatie van leder(in) en het gemeentelijk Koploperproject. Bij de thema's worden gemeentelijke praktijkvoorbeelden genoemd. Met deze gebundelde informatie beoogt BCMB inspiratie en bouwstenen te bieden voor een goede onafhankelijke cliëntondersteuning.

Naam gemeente:	
-----------------------	--

Check Onafhankelijkheid

Aandachtspunten	Goed	Moet beter	Niet
Bij de cliëntondersteuning staat het belang van de cliënt voorop - en niet dat van de gemeente of (zorg)aanbieder.	●	●	●
De cliëntondersteuning werkt organisatorisch onafhankelijk van de gemeente of (zorg)aanbieder. Deze is bijvoorbeeld niet direct in dienst van gemeente of aanbieder.	●	●	●
Indien de cliëntondersteuning in een wijkteam/sociaal team werkt, stelt deze geen indicaties en neemt deze geen beslissingen over toewijzing van voorzieningen.	●	●	●
Een cliënt kan desgewenst een beroep doen op een andere cliëntondersteuner (keuzevrijheid).	●	●	●
In de subsidie of bij inkoop van de cliëntondersteuning (contractering) is vastgelegd dat hij/zij onafhankelijk werkt (zoals op basis van de beroepscode).	●	●	●
De cliëntondersteuner heeft de handelingsruimte om volgens professionele standaarden invulling te geven aan zijn/haar taak (professionele autonomie) en de gemeente geeft (dus) geen opdracht mee.	●	●	●
De gemeente laat aan mensen weten dat de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning een recht is.	●	●	●
De mensen ervaren in de praktijk dat de cliëntondersteuner ook echt onafhankelijk werkt.	●	●	●

Check Levensbreed

Aandachtspunten	Goed	Moet beter	Niet
De cliëntondersteuning is beschikbaar op alle levensterreinen en draagt bij aan een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.	●	●	●
Cliënt en ondersteuner bepalen samen op welke levensterreinen er behoefte is aan (cliënt)ondersteuning.	●	●	●
De cliëntondersteuner kan daadwerkelijk levensbreed kijken. De functie betreft niet een beperkt werkterrein en is ook niet opgeknipt in afzonderlijke functies per deelgebied.	●	●	●

Check Kwaliteit

Kwaliteit cliëntondersteuner

Aandachtspunten	Goed	Moet beter	Niet
De cliëntondersteuner helpt mensen daadwerkelijk tijdig en passend de hulp en ondersteuning te krijgen die ze nodig hebben.	●	●	●
De cliëntondersteuner heeft specifieke kennis over kwetsbare groepen, hun beperkingen, de sociale kaart, regels en wetgeving op alle levensgebieden.	●	●	●
De cliëntondersteuner heeft specifieke kennis over methodieken zoals vraagverduidelijking en netwerkversterking.	●	●	●
De cliëntondersteuner heeft een specifieke houding door de onafhankelijke positie en door naast de cliënt te staan en door diens regie te versterken.	●	●	●
De cliëntondersteuner doet doorlopend aan scholing en intervisie én toont dit aan door een registratie bij het Register van Cliëntondersteuners.	●	●	●

Organisatie, inkoop en randvoorwaarden

Aandachtspunten	Goed	Moet beter	Niet
Inkopers en werkgevers zorgen dat overal professionele cliëntondersteuners beschikbaar én vindbaar zijn.	●	●	●
Inkopers en werkgevers borgen de onafhankelijke positie (professionele autonomie) van de cliëntondersteuner.	●	●	●
Inkopers en werkgevers zetten cliëntondersteuners levensbreed in.	●	●	●
Inkopers en werkgevers zorgen voor een divers aanbod van de cliëntondersteuning. Passend bij verschillende doelgroepen, zoals mensen met een verstandelijke, psychische, lichamelijke of zintuigelijke beperking. Zowel voor jongeren als ouderen.	●	●	●
Inkopers en werkgevers stimuleren scholing en intervisie en zorgen voor passende randvoorwaarden, zoals een verplichte registratie in het Register van Cliëntondersteuners.	●	●	●

Check Vrijwillige – Beroepsmatige OCO

Aandachtspunten	Goed	Moet beter	Niet
De gemeente neemt de regierol bij het op gang krijgen en faciliteren van samenwerking tussen beroepsmatige cliëntondersteuners en ervaringsdeskundige en vrijwillige cliëntondersteuners.	●	●	●
Er is een beroepskracht (liefst een beroepsmatige cliëntondersteuner) die verantwoordelijk is voor de netwerkcoördinatie.	●	●	●
Vrijwilligersmanagement is geborgd. Vrijwilligers worden gefaciliteerd in hun taak door middel van deskundigheidsbevordering, begeleiding, coaching en hulp bij begrenzing.	●	●	●
Er is intercollegiale verbinding georganiseerd tussen beroepsmatige en informele cliëntondersteuners, bijvoorbeeld in de vorm van casuïstiekbespreking, intervisie en netwerkdagen.	●	●	●
Burgers hebben in ieder geval de mogelijkheid een beroep te doen op een beroepsmatige cliëntondersteuner.	●	●	●

Check Bekendheid en vindbaarheid OCO

Aandachtspunten	Goed	Moet beter	Niet
De gemeente laat actief weten hoe en waar mensen onafhankelijke cliëntondersteuning kunnen krijgen.	●	●	●
De gemeente laat ook via anderen weten wat het belang is van de cliëntondersteuning. Zoals via scholen, verpleegkundigen, artsen, instellingen en verzekeraars.	●	●	●
De algemene communicatie via folders en via de gemeentelijke website is in orde: gemakkelijk te vinden, toegankelijk en begrijpelijk.	●	●	●
De gerichte communicatie is in orde: in brieven, afspraak-bevestigingen, aanvraagformulieren staat genoemd dat de ondersteuning beschikbaar is.	●	●	●
De gemeente maakt duidelijk dat cliëntondersteuning beschikbaar is voor alle levensterreinen zoals ook voor wonen, onderwijs, werk, inkomen en jeugdhulp.	●	●	●