



**BEROEPSVERENIGING
VAN CLIËNTONDERSTEUNERS**

CHECKLIST ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING voor gemeenten

Praktijkvoorbeelden

Praktijkvoorbeelden

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.

Om de cliëntondersteuning verder te professionaliseren heeft BCMB een 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

In deze bijlage bij de checklist worden deze uitgangspunten nader toegelicht en met gemeentelijke praktijkvoorbeelden geïllustreerd.

Met deze gebundelde informatie beoogt BCMB inspiratie en bouwstenen te bieden voor een goede onafhankelijke cliëntondersteuning.

BCMB, Utrecht, januari 2021

Thema: Onafhankelijkheid

Onafhankelijkheid of professionele autonomie is een van de uitgangspunten voor goede cliëntondersteuning. BCMB verstaat onder onafhankelijkheid dat de cliëntondersteuner naast de cliënt staat waarbij de belangen van de cliënt centraal staan. Een cliëntondersteuner werkt onafhankelijk van (zorg)aanbieders, indicatiestellers en financiers.

Informatiebronnen

- BCMB: Visie op cliëntondersteuning [visie-document](#)
- CHE: Hoe waarderen cliëntondersteuners de ruimte voor autonomie en kwaliteit? [rapport](#)
- VNG, Movisie/Regio Gooi- en Vechtstreek: Onafhankelijke cliëntondersteuning, [handreiking](#)

Voorbeelden

Gemeente De Wolden

In koplopergemeente De Wolden is ervoor gekozen om een zelfstandige stichting op te richten, Stichting OCO. In deze stichting is cliëntondersteuning onafhankelijk van de gemeente en zorgaanbieder(s) georganiseerd. De cliëntondersteuners hoeven alleen verantwoording af te leggen aan het stichtingsbestuur.

Bron: <https://www.movisie.nl/koploper-wolden> en <https://www.stichtingoco.nl/>

Gemeente Bergen

De Limburgse gemeente Bergen wijst inwoners op de gemeentelijke website er expliciet op dat zij om een andere ondersteuner kunnen vragen als zij het idee hebben dat hun cliëntondersteuner niet onafhankelijk is.

Bron: <https://www.bergen.nl/clientondersteuning>



Thema: Levensbreed

Een levensbrede aanpak is één van de essentiële kwaliteiten van de cliëntondersteuning en zorgt ervoor dat er voor de cliënt passende oplossingen worden gevonden.

Informatiebronnen

- BCMB: Levensbreed werken, [position paper](#)
- Movisie: Wat valt onder onafhankelijke cliëntondersteuning en hoe bied je het levensbreed aan?, [handreiking](#)
- Movisie: 3 tips van gemeente Veldhoven voor het levensbreed aanbieden van cliëntondersteuning, [artikel](#)
- Movisie: Cliëntondersteuning, ook participatiewet, [artikel](#)
- Movisie: [tussentijdse monitor gespecialiseerde cliëntondersteuning](#)

Voorbeelden

Gemeente Coevorden

Op de gemeentelijke site staat duidelijk dat de onafhankelijke cliëntondersteuners inwoners helpen bij vragen over de aanvraag en uitvoering van de dienstverlening op de volgende gebieden: Maatschappelijke ondersteuning, Jeugdhulp, Onderwijs, Welzijn, Wonen, Werk & Inkomen.

Bron: <https://www.coevorden.nl/cli-ntondersteuning>

Gemeente Amsterdam

De gemeente Amsterdam heeft de onafhankelijke cliëntondersteuning bij een aantal organisaties belegd. Op de gemeentelijke site wordt verwezen naar een speciale site over 'de ondersteuners van Amsterdam'. De onderwerpen waarbij een ondersteuner kan helpen zijn: Zorg, Jeugdzorg, Onderwijs, Geldzaken, Werk en inkomen, Wonen.

Bron: www.deondersteunersvanamsterdam.nl

Andere gemeenten signaleren dat onafhankelijke cliëntondersteuning voor bepaalde groepen inwoners een meerwaarde kan hebben. Bijvoorbeeld specifiek voor jongeren/gezinnen, mensen met een licht verstandelijke beperking of dak- en thuislozen.

Voor voorbeelden, zie het rapport van Movisie: [tussentijdse monitor gespecialiseerde cliëntondersteuning](#)

Thema: Kwaliteit

Clïëntondersteuning is een vak en stelt eisen aan de beroepsuitoefening door de professional en de wijze waarop deze wordt georganiseerd en gefaciliteerd door gemeenten. Deze eisen helpen ook bij het vaststellen waar de overlap en waar de verschillen zitten met andere functies binnen het sociaal domein. Van belang is dat de taken van cliëntondersteuning niet zodanig worden beperkt of uitgebreid dat de onafhankelijkheid en de levensbrede invulling niet zijn geborgd. Dit is wat een cliëntondersteuner onderscheidt van andere professionals.

Waarborgen voor de kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning zijn onder te verdelen naar:

- Kwaliteit van de cliëntondersteuner zelf
- De organisatie, inkoop en randvoorwaarden

Informatiebronnen

- BCMB: visie op kwaliteit, [position paper](#)
- BCMB: Instrumenten BCMB om de kwaliteit te borgen:
 - [Beroepscode](#)
 - [Beroepscompetentieprofiel](#)
 - [Register van Cliëntondersteuners](#)
 - [Een Klachtenreglement](#)



Voorbeelden

Gemeente Veenendaal

De gemeente Veenendaal heeft een aantal criteria geformuleerd waaraan de in 2021 te subsidiëren onafhankelijke cliëntondersteuning moet voldoen. Daaronder de navolgende eisen aan de professionaliteit van de cliëntondersteuners:

- Zijn de onafhankelijke cliëntondersteuners daartoe opgeleid en gecertificeerd (minimaal hbo opgeleid)?
- Is er voldoende kennis van levensgebieden (opvoeding en ontwikkeling, leren en werken, wonen en samenleven, regelgeving en geldzaken)?
- Is er voldoende kennis van de sociale wetgeving zoals Wmo, Wlz, ZvW, Jeugdwet en Participatiewet?

Bron: Subsidieregeling onafhankelijke cliëntondersteuning Veenendaal, [document](#)

Gemeente Zoetermeer

De gemeente Zoetermeer gaat de zorg en (cliënt)ondersteuning met ingang van mei 2021 anders invullen. De vanaf 2015 gegroeide praktijk heeft een aantal bezwaren. In de huidige organisatie van de cliëntondersteuning wordt ook inhoudelijke begeleiding geboden aan klanten, oftewel feitelijke hulpverlening. Dat is niet zuiver. Feitelijke hulpverlening is voorbehouden aan medewerkers van zorgaanbieders en welzijnsorganisaties, die daar de juiste competenties en kwalificaties voor hebben. Ook komt de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning in het geding als cliëntondersteuners zelf hulp gaan verlenen. Vanaf 1 mei 2021 kunnen inwoners in de eigen wijk terecht bij het samenwerkingsverband voor gebiedsgerichte ondersteuning. In deze gemeente ligt de focus bij de uitvoering van onafhankelijk cliëntondersteuning op de ombudsfunctie: inwoners te ondersteunen als deze er niet uitkomen met de aanbieder/ indicatiesteller. Juist de onafhankelijke cliëntondersteuners kunnen deze taak goed vervullen omdat onafhankelijkheid geborgd is en de dienstverlening drempelvrij toegankelijk is voor inwoners. Uitdaging is om dan ook de regieversterkende functie van de cliëntondersteuner te behouden.

Bron: Opdrachtschrijving Cliëntondersteuning 2021, [document](#)

Thema: Vrijwillige – Beroepsmatige OCO

Vrijwilligers en ervaringsdeskundigen kunnen de functie cliëntondersteuning versterken. Een goede samenwerking met de beroepsmatige cliëntondersteuners is daarvoor noodzakelijk. Duidelijke kaders zijn daarbij essentieel.

Informatiebronnen

- BCMB: Visie op samenwerking formele en informele cliëntondersteuning: [position paper](#)
- Movisie: Het samenspel tussen formele en informele cliëntondersteuning: [handreiking](#), [reflectietool](#)

Voorbeelden

Gemeente Deurne

In gemeente Deurne zijn zeven verschillende aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning. Een mix van professionals en vrijwilligers, die elk met hun eigen expertise vorm geven aan cliëntondersteuning. De samenwerking is vastgelegd in een convenant. Een coördinator van MEE zorgt voor onderlinge afstemming, uitwisseling en deskundigheidsbevordering.

Bron: <https://www.movisie.nl/koploper-deurne>

Gemeente Almere

Naast professionele cliëntondersteuners van de organisatie MEE IJsseloevers werkt Almere met een pool van ervaringsdeskundigen. Er is een goed onderscheid nodig in de rollen van OCO's. Coaching en intervisie door de coördinator en tussen de OCO's onderling helpen om de rollen zuiver te houden. Het is ook belangrijk om de taken van OCO's en professionals goed te onderscheiden. De OCO helpt de behoefte van de inwoner te verwoorden. De professional heeft de taak om tot een goede oplossing te komen. Zo zijn ze een aanvulling op elkaar.

Bron: [Movisie koploper Almere](#) en [De Almeerse aanpak](#)

Thema: Bekendheid en vindbaarheid OCO

Het bereiken van mensen waarvoor cliëntondersteuning een meerwaarde heeft begint met een goede bekendheid en vindbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Duidelijke informatie over de beschikbaarheid en mogelijkheden van cliëntondersteuning helpen mensen snel hun weg te vinden. Daarbij gaat het allereerst om de kwetsbare burgers en hun directe omgeving, maar ook om vrijwilligers en professionals in het sociaal domein en het zorgdomein. En niet in de laatste plaats om alle gemeentelijke medewerkers waarvan blijkt dat die ook niet altijd op de hoogte zijn van de beschikbaarheid van cliëntondersteuning voor hun cliënten.

Informatiebronnen

- Movisie: Communicatie en bekendheid van cliëntondersteuning, [informatie](#)
- Movisie: Bevorderen van bekendheid en bereik CO, Strategische communicatie, [tips](#)
- Campagne en toolbox & Co, [website](#)
- BCMB, [ambassadeurs](#) en [praktijkverhalen](#)

Voorbeelden

Gemeente Maastricht

Koploper Maastricht is actief aan de slag gegaan om de bekendheid en vindbaarheid te vergroten en om de samenwerking en de samenhang tussen de verschillende vormen van formele en informele cliëntondersteuning te versterken. Gewerkt is met breed samengestelde focusgroepen. Op die manier sluiten de boodschap en middel aan bij de verschillende groepen gebruikers van cliëntondersteuning. Er werd gebruik gemaakt van een klantreis en persona's.

Bron: <https://www.movisie.nl/koploper-maastricht>

Gemeente Almere

De gemeente Almere heeft ook heldere informatie over cliëntondersteuning op haar website staan: <https://www.ocoalmere.nl/>

Deze gemeente heeft ervoor gekozen om alleen vrijwilligers in te zetten als cliëntondersteuners. BCMB is van mening dat er naast vrijwilligers ook altijd een beroep moet kunnen worden gedaan op beroepsmatige cliëntondersteuners.



wijzigingen en drukfouten voorbehouden

lay-out: Pincarel grafisch ontwerp