



# Handreiking Onafhankelijke cliëntondersteuning & Adviesraden sociaal domein



Onafhankelijke cliëntondersteuning...  
wat is het precies?



tips voor adviesraden om onafhankelijke  
cliëntondersteuning te versterken

### Staat onafhankelijke cliëntondersteuning in uw gemeente op de agenda?

Onafhankelijke cliëntondersteuners helpen inwoners om hun hulpvraag beter te formuleren en geven advies en informatie over zorg en ondersteuning. In de wet staat dat dit altijd gratis moet zijn, voor iedereen toegankelijk is en je alle vragen moet kunnen stellen. Dat kunnen vragen zijn over zorg, inkomen, woon-situatie, onderwijs of andere onderwerpen. Onafhankelijke cliëntondersteuners staan naast inwoners en denken in hun belang mee. Een belangrijke vorm van ondersteuning. Maar hoe staat het eigenlijk met onafhankelijke cliëntondersteuning in uw gemeente?

### Cliëntondersteuning in de Wet maatschappelijke ondersteuning

In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) staat dat elke inwoner recht heeft op gratis onafhankelijke cliëntondersteuning. De gemeente is verantwoordelijk voor het uitvoeren van deze wet en mag zelf bepalen wie de onafhankelijke cliëntondersteuners zijn. Daardoor is het in elke gemeente weer net iets anders georganiseerd. Er zijn per gemeente verschillende mensen en organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden. Dit zijn soms vrijwilligers (informele) cliëntondersteuners en soms beroepsmatige (formele) cliëntondersteuners.

Cliëntondersteuners zijn onafhankelijk. Dit betekent dat het cliëntondersteuners niet uit maakt welke keuze inwoners maken. Uiteindelijk bepaalt de inwoner zelf welke hulp gewenst is. Een cliëntondersteuner helpt bij deze keuze en laat de mogelijkheden zien. Het gaat in dit geval dus niet om de uiteindelijke hulp die iemand krijgt, maar de weg naar deze hulp toe. Het is iemand die tijdens deze weg naast de inwoner staat en niet iemand die de uiteindelijke zorg of ondersteuning op zich neemt.

### Waarom focussen op cliëntondersteuning?

Eerder schreven Natacha Lijding en Marjolein Schipper van Leder(in) op de website van de Koepel al een blog over [het belang van een onafhankelijke cliëntondersteuner](#). Cliëntondersteuning is vaak nog niet bij alle inwoners bekend. Gelukkig zijn er veel gemeenten die onafhankelijke cliëntondersteuning willen versterken. Wat verstaan we precies onder cliëntondersteuning, welke organisaties bieden cliëntondersteuning aan, hoe maken we cliëntondersteuning vindbaar voor inwoners en professionals en hoe positioneren we cliëntondersteuning zo onafhankelijk mogelijk? Veelvoorkomende vragen waar binnen het Koploperproject Cliëntondersteuning bij veel gemeenten in Nederland aan gewerkt wordt. Movisie voert sinds 2017 het Koploperproject uit en ondersteunt

[koplopergemeenten in Nederland](#) bij het versterken van cliëntondersteuning. Eén van de initiatiefnemers van het Koploperproject is de Koepel Adviesraden Sociaal Domein (naast de VNG, Leder(in) en met ondersteuning van het ministerie van VWS).

### Belangrijke rol Adviesraad sociaal domein

Als adviesraad kun je een belangrijke rol spelen bij het agenderen, vormgeven en daarmee versterken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit zien we ook terug in het Koploperproject. Meer dan eens hebben gemeenten zich op verzoek van de adviesraad sociaal domein aangemeld als koploper cliëntondersteuning. Daarnaast agenderen veel adviesraden het thema cliëntondersteuning en denken zij mee bij het vormgeven en versterken van cliëntondersteuning in de gemeente. In veel koplopergemeenten wordt daar dankbaar gebruik van gemaakt en sluit een afvaardiging van de adviesraad zich aan in de projectgroep. Vanuit het perspectief van inwoners denkt de adviesraad dan mee over de invulling en positionering van cliëntondersteuning in hun gemeente.

Drie tips voor adviesraden om onafhankelijke cliëntondersteuning te versterken

**Tip 1:** Onderzoek hoe onafhankelijke cliëntondersteuning in jouw gemeente is georganiseerd en wordt uitgevoerd. Daarvoor kun je met verschillende mensen en organisaties in gesprek gaan:

- Ga in gesprek [met de gemeente](#): wat is het beleid van de gemeente op onafhankelijke cliëntondersteuning? Welke aanbieders heeft de gemeente gecontracteerd om onafhankelijke cliëntondersteuning uit te voeren? Naar welke informele organisaties verwijst de gemeente door voor onafhankelijke cliëntondersteuning?
- Ga in gesprek [met onafhankelijke cliëntondersteuners](#): hoe vinden zij dat onafhankelijke cliëntondersteuning is georganiseerd in de gemeente? Welke

uitdagingen of blinde vlekken signaleren de onafhankelijke cliëntondersteuners zelf?

- Ga in gesprek [met inwoners, cliëntenorganisaties en/of belangenbehartigers](#): is onafhankelijke cliëntondersteuning voldoende vindbaar voor mensen met een hulpvraag? Is er voldoende expertise over specifieke levensgebieden of bepaalde groepen inwoners bij onafhankelijke cliëntondersteuners?

**Tip 2:** Agendeer het thema onafhankelijke cliëntondersteuning in jouw gemeente.

Door in gesprek te gaan met gemeente, aanbieders en inwoners signaleer je verbeterpunten voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Zorg dat je deze verbeterpunten goed formuleert en beargumenteert. Daarvoor kun je gebruik maken van de uitkomsten van je lokale gesprekken én van landelijke bronnen en onderzoeken. In (stap 1 van) de handreiking [‘Hoe organiseer en versterk je cliëntondersteuning in je gemeente?’](#) staan verschillende bronnen die je daarvoor kunt gebruiken. Als adviesraad kun je deze verbeterpunten door een (gevraagd of ongevraagd) advies bij het college, de raad en beleidsambtenaren op de agenda zetten.

**Tip 3:** Ga aan de slag om onafhankelijke cliëntondersteuning in jouw gemeente te versterken!

Nadat je onafhankelijke cliëntondersteuning in jouw gemeente op de agenda hebt gezet begint het pas. Bij het versterken van onafhankelijke cliëntondersteuning is het erg belangrijk dat het perspectief van inwoners wordt meegenomen in het gehele proces. Als adviesraad kun je dit borgen door zelf mee te denken en bijvoorbeeld aan de projectgroep deel te nemen, of je zorgt ervoor dat het inwonersperspectief door anderen vertegenwoordigd wordt in de project. In (stap 2 van) de eerder genoemde handreiking staan verschillende manieren om het perspectief van inwoners te borgen tijdens het versterken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

### Leestips

Wil je meer weten over onafhankelijke cliëntondersteuning? Op de website [www.movisie.nl/clientondersteuning](http://www.movisie.nl/clientondersteuning) kun je veel informatie over dit thema vinden. Ook kun je inspiratie opdoen hoe andere gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning hebben georganiseerd. Movisie ontwikkelde deze [vier handreikingen](#) die helpen om een beter beeld te krijgen van onafhankelijke cliëntondersteuning.



Deze handreiking is geschreven door Joost de Haan en Lars Ramaker van Movisie.