



WMO-raad Valkenswaard



# CLIËNTONDERSTEUNING

Fred Fens



WMO-raad Valkenswaard

# Cliëntondersteuning

- **Wet Maatschappelijke Zorg (WMO)**
- **Wet Langdurige Zorg (WLZ)**



WMO-raad Valkenswaard

## **Definitie 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 maatschappelijk ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.**



WMO-raad Valkenswaard

## Het college draagt er in ieder geval zorg voor:

- De Cliëntondersteuning **beschikbaar** is
- Op **ieder moment van de dag**, telefonisch of elektronisch **anoniem**, een luisterend oor en advies beschikbaar is
- Bij maatschappelijke ondersteuning het **belang van betrokkene** uitgangspunt is.
- Cliëntondersteuning is **gratis**.



WMO-raad Valkenswaard

## De gemeente is **verplicht**:

- Bij behandeling van maatwerkaanvragen **de aanvrager en zijn mantelzorgers** te **wijzen** op de mogelijkheid van cliëntondersteuning
- Ook bij aanvragen op ander gebied zoals **werken en inkomen**



WMO-raad Valkenswaard

## **Clïentondersteuner is **onafhankelijk**:**

- **Niet in dienst van gemeente**
- **Niet betrokken bij sociale wijkteams die de aanvraag beoordelen**
- **Niet in dienst van zorgaanbieders en zorgkantoren**
- **Niet emotioneel of anderszins betrokken bij de cliënt zoals bijvoorbeeld de mantelzorger of familielid**
- **Niet betrokken bij de uitvoering van het plan van aanpak zowel professioneel als vrijwillig**



WMO-raad Valkenswaard

## De cliëntondersteuner is:

- **Deskundig** op het gebied waarop de ondersteuning gevraagd wordt. Heeft meer algemene kennis dan specialistisch (**HBO niveau**)
- In staat om verschillende **disciplines** te kunnen **combineren**
- In staat zich te **verplaatsen** in de positie van de **cliënt** en kan de taal van de cliënt spreken en begrijpen
- De vraag van de cliënt **inzichtelijk** te maken voor **deskundigen** van de gemeente en zorgverleners



WMO-raad Valkenswaard

## **De cliëntondersteuner:**

- **Komt op voor de belangen van de cliënt**
- **Helpt bij het formuleren van de aanvraag**
- **Geeft toelichting op de regelgeving en procedures**
- **Besprekt het verloop van de aanvraag**
- **Begeleidt de gesprekken met de gemeente en de zorgverleners**
- **Controleert de gemaakte afspraken en verslagen van besprekingen**
- **Ondersteunt ook eventuele bezwaarprocedures**
- **Assisteert en adviseert bij problemen tijdens de uitvoering**





WMO-raad Valkenswaard

## De gemeente is **verantwoordelijk** voor:

- De **beschikbaarheid** van voldoende professionele ondersteuners of vrijwilligers
- Zorgt voor **opleiding en ondersteuning** van de ondersteuners
- Het **bemannen** van een telefonische of elektronische helpdesk die voor iedereen toegankelijk is
- Het **bekend maken** van de ondersteuners bij de inwoners
- Het **bekostigen** van de ondersteuning



WMO-raad Valkenswaard

## Werkvlakken:

- **Maatschappelijke ondersteuning (WMO)**  
**(preventieve) zorg**
- **Jeugdhulp (meer dan jeugdzorg)**
- **Onderwijs**
- **Welzijn**
- **Wonen (o.a. huurwet)**
- **Werk en inkomen (participatiewet)**



WMO-raad Valkenswaard

- **Clïëntondersteuner moet aanwezig zijn**
- **Client behoeft er geen gebruik van te maken**
- **Afstand tekenen van recht en opnemen in beschikking**



WMO-raad Valkenswaard

## **Te verwachten problemen:**

- **Is werkveld niet te breed**
- **Onbeheersbare kosten**
- **Ontmoediging gebruik ondersteuning**
- **Toezicht ondersteuners en bewaken kwaliteit**
- **Wat is belang betrokkenen**
- **Wat bij niet voldoen ondersteuners aan verwachting cliënt**
- **Aansprakelijkheid ondersteuners en gemeente**
- **Zorgaanbieders willen ook de ondersteuning doen**
- **Vrije keus ondersteuners**



WMO-raad Valkenswaard

## Opvallend

- **Nergens geen 24 uurs beschikbaarheid**
- **Meeste ondersteuning gericht op WMO**
- **In de regio gemeentes geen beleid wat wel verplicht is**



WMO-raad Valkenswaard

## **Parallel met de brandweer**

- **Combinatie beroeps en vrijwilligers**
- **Beide wel professioneel opgeleid en inzetbaar**
- **Niet vrijblijvend**