

DE CLIËNTONDERSTEUNER: welke taak op welk moment?



Introductie

Een inwoner kan op verschillende momenten in het leven een beroep doen op een cliëntondersteuner. Het doel is het optimaliseren van de regie van de inwoner op het eigen leven en de zorg en ondersteuning die de inwoner nodig heeft.

Cliëntondersteuning is in de wet geregeld. Deze wet biedt veel ruimte voor de invulling van cliëntondersteuning. Criteria als levensbreedheid en integraliteit vragen om een ruime opdracht aan cliëntondersteuners. Hoe een gemeente de opdracht van cliëntondersteuners invult is afhankelijk van de lokale context, de visie en de partijen waarmee wordt samengewerkt.

In deze infographic vind je een samenvatting van de verschillende momenten waarop cliëntondersteuning kan worden ingezet en welke taken hierbij horen.

Meer lezen:

- Movisie, 2020: [Onafhankelijke cliëntondersteuning: wat valt eronder en hoe biedt je het levensbreed aan?](#)
- VNG, 2022: [Handreiking Cliëntondersteuning](#)
- XpertiseZorg, 2019: [Wie helpen de weg te vinden?](#)



WEGWIJZER



Oriëntatiefase

Bij reflectie op het eigen leven

Dit speelt op momenten wanneer een inwoner iets meemaakt en daardoor minder zelfredzaam is en niet kan participeren om de manier waarop die gewend is (of als de inwoner verwacht dat dit binnenkort gaat gebeuren).

- de cliëntondersteuner biedt een luisterend oor
- de cliëntondersteuner zorgt voor vraagverheldering; helpt te ordenen wat er allemaal gebeurt en wat dat betekent
- de cliëntondersteuner is een wegwijzer in wat er zoal mogelijk is
- de cliëntondersteuner biedt praktische ondersteuning, zoals bij het helpen invullen van formulieren



TOELEIDER



Toegang

Bij het verkrijgen van passende ondersteuning

Als iemand een beroep wil doen op zwaardere vormen van ondersteuning of zorg, vindt altijd een toegangstoets plaats. Het gaat hier om het moment van toegang tot voorzieningen of zorg (rondom of net na indicatiestelling).

- de cliëntondersteuner helpt het netwerk te betrekken
- de cliëntondersteuner kan zo nodig meegaan naar het gesprek en meedenken
- de cliëntondersteuner helpt een persoonlijk plan te maken, als voorbereiding op een toegangsgesprek



BELANGENBEHARTIGER



Ondersteuning

Tijdens het ontvangen van hulp

Heeft iemand eenmaal contact met een zorgverlener, dan kunnen er ook momenten zijn dat behoefte bestaat aan ondersteuning. Het gaat hier om het moment dat de cliënt al gebruik maakt van voorzieningen en daarin keuzes moet maken.

- de cliëntondersteuner ondersteunt de inwoner bij het opstellen van het zorg- of behandelplan
- de cliëntondersteuner biedt ondersteuning bij klachtenprocedures
- de cliëntondersteuner biedt ondersteuning op evaluatiemomenten waarop het plan wordt aangepast of wanneer de cliënt overweegt over te stappen naar een andere aanbieder