



Nota

Positionering
Cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning Krimpen aan den IJssel (2025)

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Begrip en reikwijdte cliëntondersteuning	4
2.1 Aanleiding	4
2.2 Cliëntondersteuning	4
2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning	6
3. Toegang tot zorg in Krimpen aan den IJssel	8
3.1 KrimpenWijzer	8
3.2 KrimpenGeldWijzer	9
3.3 Vrijwilligersorganisaties	9
4. Krimpense visie op cliëntondersteuning	10
5. Beschikbare en vindbare informatie	11
6. Uitvoering en aandachtspunten	12
6.1 Communicatie: bekend en vindbaar	12
6.2 Inkoop en borging onafhankelijkheid	12
6.3 Monitoring en evaluatie	13
7. Financiën	14
 Bijlage A. Wetten en Beleidsplan Sociaal Domein	 15
A.1 Wettelijke verplichting	15
A.2 Visiedocument 'Samen op koers'	15
A.3 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	16
A.4 Jeugdwet	16
A.5 Participatiewet	16
A.6 Mogelijkheden cliëntondersteuning:	17
informeel, formeel, onafhankelijk	

1. Inleiding

Inwoners van gemeente Krimpen aan den IJssel die hulp of zorg nodig hebben, moeten goed worden ondersteund. Het is belangrijk dat zij weten waar ze terecht kunnen. En dat er iemand is die met hen meedenkt. Iemand die helpt bij het stellen van vragen, het maken van keuzes en het regelen van hulp. Dat wordt ook wel cliëntondersteuning genoemd.

In deze nota wordt uitgelegd hoe de gemeente cliëntondersteuning wil organiseren en verstevigen. Ook wordt toegelicht wat de verschillende vormen van cliëntondersteuning zijn, waarom het nodig is en hoe het is georganiseerd in Krimpen aan den IJssel. Zo weten inwoners, organisaties, hulpverleners en andere betrokkenen wat ze van de gemeente kunnen verwachten.

Hoofdstuk 2 beschrijft wat cliëntondersteuning precies inhoudt. Er zijn verschillende redenen waarom inwoners een beroep doen op cliëntondersteuning. Ook kan er onderscheid worden gemaakt tussen aan de ene kant informele en formele cliëntondersteuning en aan de andere kant tussen informele en formele onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO).

Hoofdstuk 3 gaat over hoe inwoners zorg of ondersteuning kunnen aanvragen. Er wordt in kaart gebracht welke stappen er nodig zijn, vanaf het eerste contactmoment tot aan het organiseren van passende hulp. Hierbij wordt ook de rol van cliëntondersteuning toegelicht. Het is belangrijk dat dit voor iedereen duidelijk en begrijpelijk is.

In **hoofdstuk 4** staat de visie op cliëntondersteuning in Krimpen aan den IJssel beschreven. Hierbij wordt toegelicht wat de rol is van de gemeente en wat de belangrijkste uitgangspunten zijn op het gebied van cliëntondersteuning. Deze punten vormen de basis voor hoe cliëntondersteuning is georganiseerd in gemeente Krimpen aan den IJssel.

Hoofdstuk 5 is gericht op de bekendheid van cliëntondersteuning. De gemeente biedt cliëntondersteuning wel aan, maar soms weten inwoners nog niet dat deze hulp er is of dat zij hier gebruik van mogen maken. Het is belangrijk dat alle inwoners dezelfde kansen hebben en krijgen. Daarom is het nodig om te bekijken op welke manieren cliëntondersteuning zo goed mogelijk onder de aandacht kan worden gebracht.

Hoofdstuk 6 beschrijft welke stappen er nog genomen moeten worden om dit beleid in de praktijk goed uit te voeren. Er wordt uitgelegd wat er nodig is op het gebied van communicatie, hoe de formele onafhankelijke cliëntondersteuning vorm moet krijgen en op de nota cliëntondersteuning in de toekomst moet worden gemonitord en geëvalueerd.

Hoofdstuk 7 geeft inzicht in de kosten van cliëntondersteuning voor de gemeente. Ook wordt toegelicht hoe de gemeente deze financiering op een goede en doelmatige manier inzet.

2. Begrip en reikwijdte cliëntondersteuning

2.1 Aanleiding

Het kan iedereen overkomen: een onverwachte situatie waarin iemand te maken krijgt met zorgen over wonen, opvoeding, werk of inkomen. Zeker als het overzicht ontbreekt, kunnen de keuzes die diegene moet maken ingewikkeld zijn.

In gemeente Krimpen aan den IJssel worden inwoners aangemoedigd om bij problemen en uitdagingen elkaar te ondersteunen en samenredzaam te zijn. Zodra er bij iemand problemen ontstaan, is het raadzaam om eerst contact te zoeken met de mensen uit het eigen netwerk en vangnet. Dit kunnen bijvoorbeeld naaste familieleden zijn, maar ook goede vrienden en betrokken bureaus. Door op tijd deze ondersteuning in te schakelen, kunnen problemen vaak sneller en effectiever worden opgelost en wordt erger voorkomen.

Lukt het ondanks deze ondersteuning uit het eigen netwerk niet om de situatie op te lossen? Dan is het verstandig contact op te nemen met KrimpenWijzer. Via die weg biedt gemeente Krimpen aan den IJssel cliëntondersteuning. Dit wordt verder toegelicht in de volgende paragraaf.

2.2 Cliëntondersteuning

Als het nodig is, kunnen inwoners gericht aanspraak doen op cliëntondersteuning vanuit de gemeente Krimpen aan den IJssel. De verantwoordelijkheid van de gemeente is vastgelegd in de wetten Wmo, Jeugdwet en Participatiewet (zie bijlage A). Een cliëntondersteuner helpt inwoners de weg te vinden naar passende oplossingen. Een cliëntondersteuner denkt met inwoners mee en helpt bij het zetten van de juiste stappen richting de gewenste hulp of ondersteuning. Inwoners kunnen kiezen uit verschillende vormen van cliëntondersteuning. Deze worden in dit hoofdstuk nader toegelicht. Inwoners kunnen op elk moment overstappen als zij merken dat een andere vorm beter bij hen past.

Artikel 1.1.1 van de Wmo 2015 definieert cliëntondersteuning als volgt:

“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 maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.”

Bovenstaande definitie maakt ook meteen duidelijk wat een cliëntondersteuner *niet* doet: het begeleiden van inwoners om hun problemen op te lossen. Cliëntondersteuning is er namelijk niet voor langdurige hulp. De cliëntondersteuner biedt alleen kortdurende hulp, om iemands situatie te stabiliseren. En om de weg te wijzen naar passende zorg en ondersteuning.

Hierbij zijn de volgende stappen te onderscheiden:

1. Vraagverheldering: door goed te luisteren en de juiste vragen te stellen, wordt de situatie van de inwoner in beeld gebracht. Ook wordt ontdekt wat zijn/haar toekomstverwachtingen zijn.
2. Wegwijsfunctie: wanneer de vraag helder is, kan de inwoner worden geïnformeerd over de mogelijke oplossingsrichtingen.
3. Bemiddelingsfunctie: als het nodig is, kan de cliëntondersteuner bemiddelen naar de juiste instantie. Dit kan betekenen dat de cliëntondersteuner meegaat naar de afspraak, bijvoorbeeld een keukentafelgesprek, en/of zorgt voor een goede overdracht.

De cliëntondersteuner helpt door gesprekken te voeren en schiet te hulp bij bijvoorbeeld het invullen van formulieren of het begrijpen van hun rechten en mogelijkheden. Deze ondersteuning is levensbreed. Dat betekent dat cliëntondersteuning zich niet alleen richt op zorg, maar ook op zaken rondom welzijn, wonen, financiën, participatie en het versterken van de eigen regie. Deze ondersteuning is gratis: inwoners hoeven dus niets te betalen en zij hoeven ook nog geen zorg of hulp te hebben aangevraagd. Het is een laagdrempelig en waardevol hulpmiddel voor inwoners die tijdelijk of langdurig vastlopen in het organiseren van hun leven.

Voor de volledigheid is het goed om te vermelden dat de gemeente niet verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz). Toch kan de cliëntondersteuner wel helpen bij het verkennen van deze mogelijkheden en het vinden van de juiste weg naar deze landelijke regelingen. Als het nodig is, kan de cliëntondersteuner ook zorgen voor een warme overdracht naar de juiste instantie die binnen de Zvw of Wlz de cliëntondersteuning gaat aanbieden. Voor een uitgebreidere beschrijving van deze wetten: zie bijlage A van deze nota.

Formele cliëntondersteuning

Bij formele cliëntondersteuning heeft de gemeente hiervoor de opdracht gegeven. Formele cliëntondersteuning wordt geboden door beroepskrachten met specifieke deskundigheid, werkzaam bij de gemeente of bij erkende organisaties waarmee de gemeente samenwerkt. Zij beschikken over kennis van wet- en regelgeving, zijn goed opgeleid in gespreksvoering en werken methodisch. Formele ondersteuners zijn vaak betrokken bij complexere situaties of bij inwoners die langdurige of meervoudige ondersteuning nodig hebben.

Informele cliëntondersteuning

Tegelijkertijd zijn er in Krimpen aan den IJssel ook inwoners die zich inzetten als informele cliëntondersteuner. Dit zijn bijvoorbeeld mantelzorgers, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, buddy's en maatjes. Het zijn bekenden uit het eigen sociale netwerk of het zijn mensen die worden ingezet vanuit bijvoorbeeld buurtinitiatieven, welzijnsorganisaties of cliënt- en belangenorganisaties. Deze cliëntondersteuners sluiten aan bij de behoefte die inwoners hebben aan mensen die hen echt begrijpen, die dichtbij en makkelijk te bereiken zijn en die ze vertrouwen.

Ook deze informele cliëntondersteuners gaan levensbreed te werk, omdat een inwoner ondersteuning of hulp nodig kan hebben bij alle aspecten van het dagelijks leven. De ondersteuners kijken dus niet alleen naar de zorgvraag, maar ook naar de volledige leefsituatie van de inwoner. Het is belangrijk dat deze ondersteuners zelf ook een goede manier worden ondersteund en zo nodig worden opgeleid.

Informele cliëntondersteuners kunnen een waardevolle schakel vormen tussen de inwoner en het vaak complexe zorg- en ondersteuningslandschap. Een goede samenwerking en organisatie tussen formele en informele cliëntondersteuning leidt tot het beste resultaat. Door deze combinatie van professionaliteit en betrokkenheid draagt cliëntondersteuning bij aan een inclusieve, mensgerichte samenleving in Krimpen aan den IJssel. Op die manier kunnen inwoners elkaar ondersteunen en de weg vinden naar passende hulp.

2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO)

Alle informele en formele cliëntondersteuners hebben als doel om inwoners objectief, onpartijdig en vraaggericht te begeleiden bij het vinden van passende hulp of zorg. Toch kan het voorkomen dat een inwoner ervaart dat deze vormen van cliëntondersteuning onvoldoende hebben geholpen of dat er sprake is van een complexe of gevoelige situatie waarbij belangenverstrengeling kan optreden. Op dat moment kan de vraag ontstaan naar onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO).

OCO staat volledig los van de belangen van de gemeentelijke organisatie en van de zorgaanbieders in Krimpen aan den IJssel. Bovendien is er ook geen sprake van persoonlijke betrokkenheid bij de cliënt. Deze onafhankelijkheid waarborgt dat het belang van de inwoner altijd voorop blijft staan. Alle cliëntondersteuning is gratis en beschikbaar voor alle inwoners, dus dat geldt ook voor OCO. Het wordt actief aangeboden wanneer door de formele cliëntondersteuner gaandeweg wordt opgemerkt dat passende ondersteuning uitblijft. Het kan ook zijn dat informele cliëntondersteuners dit opmerken of dat inwoners hier zelf al expliciet om vragen.

In gemeente Krimpen aan den IJssel wordt veel waarde gehecht aan de herkenbaarheid, toegankelijkheid en betrouwbaarheid van deze ondersteuning. OCO speelt een belangrijke rol bij het bevorderen van eigen regie, het waarborgen van de rechtspositie en het garanderen van gelijke toegang tot ondersteuning voor alle inwoners van de gemeente.

Informele OCO

Informele OCO wordt geboden door mensen die geen persoonlijke relatie hebben ten opzichte van de cliënt en die geen directe betrokkenheid hebben bij de formele hulpverlening. Degene die ondersteunt mag geen eigen belang hebben bij bepaalde keuzes of uitkomsten. Voorbeelden hiervan zijn speciaal opgeleide vrijwilligers en ervaringsdeskundigen met voldoende kennis om inwoners verder op weg te helpen. Het is cruciaal dat deze ondersteuning echt volledig onafhankelijk is. Hierdoor kan de inwoner rekenen op eerlijke, onpartijdige hulp vanuit het informele circuit.

Formele OCO

Formele OCO wordt geboden door professionele ondersteuners die niet verbonden zijn aan de gemeente Krimpen aan den IJssel, een zorgaanbieder of een andere organisatie die een belang heeft bij de uitkomst van het ondersteuningsproces. Het doel van deze positie is om eventuele twijfel bij de inwoner weg te nemen over de onafhankelijkheid en belangen van de ondersteuner.

Er mag op worden vertrouwd dat iedere cliëntondersteuner altijd werkt met het belang van de inwoner voorop. De ondersteuners vanuit formele OCO zijn speciaal aangesteld om volledig onafhankelijk van de gemeente en betrokken zorgaanbieders en organisaties te kunnen adviseren en begeleiden. Zo kan de inwoner blijven rekenen op objectieve ondersteuning bij het verkennen van mogelijkheden, het maken van keuzes en het aanvragen van hulp.

3. Toegang tot zorg in Krimpen aan den IJssel

Wanneer een inwoner van Krimpen aan den IJssel merkt dat het thuis niet meer helemaal lukt, begint er vaak een zoektocht naar ondersteuning. De aanleiding hiervoor kan bijvoorbeeld zijn dat iemand zich zorgen maakt over een kind, een afnemende

gezondheid of een zware mantelzorgsituatie. Die eerste stap zetten is niet altijd eenvoudig. Daarom is er in Krimpen aan den IJssel bewust gekozen voor een brede en toegankelijke vorm van ondersteuning: KrimpenWijzer. Op die manier is cliëntondersteuning al vanaf het eerste contactmoment de gezamenlijke verantwoordelijkheid van iedereen die betrokken is.

Bij KrimpenWijzer kunnen inwoners terecht met allerlei vragen: groot of klein, praktisch of meer persoonlijk. Hierbij staat niet het regelen van voorzieningen centraal, maar het luisteren, meedenken en samen zoeken naar passende oplossingen. Soms leidt dit tot een aanvraag voor een voorziening, maar dat is niet het uitgangspunt. Het gaat erom dat er ruimte is voor het hele verhaal van de inwoner. Medewerkers van KrimpenWijzer bieden vanaf het begin actieve ondersteuning, denken breed mee en zetten zich in om samen met de inwoner stappen vooruit te zetten.

In dit hoofdstuk laten we zien hoe die benadering in de praktijk werkt: hoe de toegang tot ondersteuning is ingericht, wat de rol van cliëntondersteuning daarin is, en hoe we samen zorgen dat iedereen in Krimpen de hulp krijgt die nodig is – op het juiste moment en op de juiste manier.

3.1 KrimpenWijzer

De formele cliëntondersteuning wordt in de gemeente Krimpen aan den IJssel verzorgd door KrimpenWijzer. Deze ondersteuning is onafhankelijk in denken en doen, maar valt onder verantwoordelijkheid van de gemeente. Inwoners van Krimpen aan den IJssel en hun mantelzorgers kunnen terecht bij KrimpenWijzer. Hier krijgen zij hulp bij vragen over zorg, welzijn, opvoeding en geldzaken. De medewerkers van KrimpenWijzer luisteren, geven informatie en zoeken samen naar passende oplossingen.

Het is raadzaam om daarnaast ook ondersteuning te zoeken in de eigen omgeving. Dat kan iemand uit de eigen sociale kring zijn of iemand vanuit een vrijwilligersorganisatie (informele cliëntondersteuning). Het kan voor inwoners prettig zijn om iemand mee te nemen naar gesprekken met de gemeente of zorgaanbieders.

Soms hebben inwoners behoefte aan extra, volledig onafhankelijke ondersteuning (OCO). Dan kan een onafhankelijke cliëntondersteuner helpen. Deze persoon denkt mee, geeft uitleg en kan meegaan naar gesprekken. Dat kan betekenen dat een inwoner binnen de eigen omgeving zoekt naar een alternatief (informele OCO), maar inwoners kunnen ook altijd kiezen voor een professional (formele OCO). De cliëntondersteuner vanuit OCO werkt niet voor de gemeente, het zorgkantoor of een zorgaanbieder. Zo blijft de ondersteuning echt neutraal. Daarom kiest de gemeente voor een aanbieder die verder geen andere rol heeft in Krimpen aan den IJssel.

3.2 KrimpenGeldWijzer

Wanneer inwoners van Krimpen aan den IJssel geldzorgen hebben, kunnen zij terecht bij KrimpenGeldWijzer. Dit is een onderdeel van KrimpenWijzer voor hulp en ondersteuning bij armoede en/of schulden. Inwoners kunnen er terecht voor bijvoorbeeld hulp bij het aanvragen van financiële regelingen of toeslagen en voor het creëren van overzicht in

hun geldzaken. KrimpenGeldWijzer is gevestigd op Raadhuisplein 4 en kan tijdens de openingstijden zonder afspraak bezocht worden.

Bij KrimpenGeldWijzer krijgen inwoners zowel informele als formele cliëntondersteuning. Vrijwilligers geven advies over mogelijke financiële hulp (informele ondersteuning), terwijl consulenten kunnen helpen bij ingewikkeldere situaties (formele ondersteuning). Ook wanneer iemand wordt doorverwezen naar GR IJsselgemeenten/Sociale Zaken, blijft het mogelijk om via KrimpenGeldWijzer cliëntondersteuning te krijgen.

3.3 Vrijwilligersorganisaties

De informele cliëntondersteuning in Krimpen wordt verzorgd door mensen uit de eigen vertrouwde omgeving, maar ook door verschillende vrijwilligersorganisaties. Deze organisaties zijn actief in verschillende sectoren en richten zich op diverse groepen inwoners. Zo zijn er vrijwillige seniorenadviseurs die bij Krimpense ouderen op bezoek gaan voor een Fijn Thuis-gesprek over fijn wonen, zelfstandig wonen en zelfredzaam zijn. Andere voorbeelden zijn de vrijwillige mantelzorgadviseurs en de inloopsprekuren van KrimpenWijzer en KrimpenGeldWijzer waar vrijwilligers graag met inwoners willen meedenken.

Vrijwilligers van deze organisaties hebben een belangrijke rol. Ze letten op signalen wanneer iemand hulp of zorg nodig heeft. Bijvoorbeeld als een oudere zich eenzaam voelt of als een jongere problemen heeft thuis. Als zij merken dat iemand extra hulp nodig heeft, kunnen ze de persoon wijzen op de formele cliëntondersteuning die de gemeente via KrimpenWijzer aanbiedt. Deze formele ondersteuning is professioneel en kan helpen bij het regelen van zorg, het maken van afspraken en het vinden van passende oplossingen.

Vrijwilligers vormen als informele cliëntondersteuners een belangrijke schakel tussen inwoners en de formele zorg en ondersteuning. Vrijwilligers kunnen bijvoorbeeld met iemand meegaan naar gesprekken met de gemeente of zorgverleners, vooral als die persoon dat spannend vindt. Of ze helpen bij het begrijpen van brieven of formulieren, zodat alles duidelijk is. Samen met de inwoner kunnen vrijwilligers verkennen welke hulp het beste past bij de situatie. Daarnaast letten ze op signalen van problemen. Als een inwoner bijvoorbeeld schulden heeft, kan een vrijwilliger diegene wijzen op gespecialiseerde hulp die lokaal wordt aangeboden. Zo kan KrimpenWijzer meedenken over geldzaken en kan het Juridisch Loket gratis juridisch advies geven.

4. Krimpense visie op cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning helpt inwoners om hun weg te vinden in de wereld van zorg, welzijn en maatschappelijke hulp. Het is belangrijk dat iedere inwoner van Krimpen aan den IJssel begrijpt welke mogelijkheden er zijn en dat het bekend is hoe zij hulp kunnen

krijgen die bij hen past. De visie van de gemeente Krimpen aan den IJssel is daarom dat cliëntondersteuning laagdrempelig, eerlijk en begrijpelijk moet zijn. Iedereen moet de ondersteuning krijgen die op dat moment nodig is, zonder onnodige drempels of ingewikkelde regels.

Bovendien draagt cliëntondersteuning bij aan de zelfredzaamheid. Dat betekent dat inwoners met cliëntondersteuning geholpen worden om zoveel mogelijk zelf hun situatie te begrijpen en beslissingen te nemen. In alle gevallen staat de cliënt altijd centraal, en de ondersteuning beschermt de belangen van de inwoner. Ook is het belangrijk dat cliëntondersteuning goed bereikbaar is. Inwoners moeten snel en eenvoudig de juiste hulp kunnen vinden, dichtbij huis. Zo wordt ervoor gezorgd dat iedereen mee kan doen en zich gesteund voelt.

De onafhankelijke cliëntondersteuning moet echt onafhankelijk zijn, zonder invloed van de andere betrokken partijen. Deze onafhankelijke cliëntondersteuner is er speciaal voor inwoners die onvoldoende steun kunnen vinden in het eigen netwerk of bij de gebruikelijke hulpverleners. Het is gewenst dat in zulke gevallen de onafhankelijke cliëntondersteuner in beeld komt om samen met de cliënt te kijken wat nodig is. De cliëntondersteuner helpt vooral door te luisteren en mee te denken, maar neemt de problemen niet over. Het is dus geen mediator, advocaat, sociaal raadslid of ombudsman, maar het is iemand die zich onafhankelijk inzet om samen met de cliënt de weg te vinden.

Ten slotte zijn de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning noodzakelijk. Uit cliëntervaringsonderzoeken onder inwoners van Krimpen aan den IJssel blijkt in de afgelopen jaren dat veel inwoners nog niet goed weten wat cliëntondersteuning inhoudt. De gemeente blijft daarom actief werken aan meer bekendheid, zodat meer inwoners op de hoogte zijn van de verschillende vormen van cliëntondersteuning. In hoofdstuk 5 van deze nota kunt u meer lezen over de beschikbaarheid en vindbaarheid van informatie over cliëntondersteuning.

5. Beschikbare en vindbare informatie

Gemeente Krimpen aan den IJssel wil dat iedere inwoner weet dat er levensbrede ondersteuning beschikbaar is. Dat betekent dat inwoners niet alleen met vragen over zorg bij de gemeente terecht kunnen, maar ook voor vragen over zaken rondom welzijn, wonen, financiën, participatie en het versterken van de eigen regie.

Cliëntondersteuning moet voor alle inwoners laagdrempelig, herkenbaar en toegankelijk zijn. Dit betekent dat inwoners niet alleen op de hoogte zijn van het bestaan ervan, maar ook begrijpen dat ondersteuning in vele vormen beschikbaar is — van hulp uit hun eigen omgeving tot begeleiding door professionals of onafhankelijke ondersteuners. De insteek van deze nota is dan ook niet om één type ondersteuning te promoten, maar om het belang van ondersteuning als geheel te onderstrepen.

De gemeentelijke website KrimpenWijzer is de centrale plek waar inwoners informatie vinden over de verschillende vormen van cliëntondersteuning. De website bestaat uit twee onderdelen: informatieve teksten en een sociale kaart. De informatieve teksten zijn geschreven in duidelijke taal en sluiten aan bij uiteenlopende levenssituaties. Door de informatie ook mobiel toegankelijk aan te bieden, kunnen inwoners op verschillende manieren — ook onderweg of samen met een ondersteuner — gebruik maken van het aanbod.

De sociale kaart op de website KrimpenWijzer biedt een overzicht van relevante organisaties, hulpstructuren en contactpersonen binnen het sociaal domein. Door de gegevens in de sociale kaart actueel te houden en breed beschikbaar te stellen, wordt de kans vergroot dat inwoners en professionals snel en gericht ondersteuning kunnen vinden. De sociale kaart kan actief worden gedeeld binnen Gezondheidscentrum Krimpen, buurtkamers en Ontmoetingscentrum De Tuyter, zodat cliëntondersteuning zoveel mogelijk aansluit bij de leefwereld van de inwoner.

Hoofdstuk 6 van deze nota beschrijft hoe de uitvoering van deze nota er verder uit zal zien en welke aandachtspunten hierbij belangrijk zijn. Daarbij speelt communicatie een belangrijke rol voor de bekendheid en het bereik van cliëntondersteuning in Krimpen aan den IJssel.

6. Uitvoering en aandachtspunten

De uitvoering van cliëntondersteuning in Krimpen aan den IJssel vraagt om meer dan alleen een goed beleid op papier. Het vraagt om zichtbaarheid, toegankelijkheid, duidelijke afspraken over onafhankelijkheid en een lerende aanpak. In dit hoofdstuk benoemen we drie cruciale onderdelen voor de uitvoering: communicatie, inkoop van

formele onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) en monitoring en evaluatie. Deze aandachtspunten zijn bepalend voor de effectiviteit en continuïteit van cliëntondersteuning in de gemeente Krimpen aan den IJssel.

6.1 Communicatie: bekend en vindbaar

Om inwoners die baat hebben bij cliëntondersteuning te bereiken is zichtbare communicatie essentieel. Er moet worden voorkomen dat mensen niet bekend zijn met het bestaan of de mogelijkheden van cliëntondersteuning, omdat zij deze waardevolle voorziening anders misschien missen. Daarom wordt ook ingezet op vindbaarheid: de informatie moet gemakkelijk te vinden zijn. Bovendien moeten de communicatie en informatie helder en toegankelijk zijn voor alle inwoners van de gemeente.

Hiervoor stelt de gemeente Krimpen aan den IJssel een communicatieplan op. Hierin zullen meetbare doelen worden geformuleerd ten aanzien van bekendheid, zichtbaarheid en vindbaarheid. Daarnaast is de ontwikkeling van een infographic over cliëntondersteuning is een belangrijke wens.

6.2 Inkoop en borging onafhankelijkheid

Cliëntondersteuning dient altijd onafhankelijk te zijn, zodat inwoners kunnen rekenen op objectief en betrouwbaar advies. Er mag dan ook op worden vertrouwd dat iedere cliëntondersteuner – onafhankelijk of niet – altijd werkt met het belang van de inwoner voorop. Op het moment dat hierover toch twijfels bestaan, kan een inwoner behoefte krijgen aan onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO).

Hiervoor bestaan in Krimpen aan den IJssel mogelijkheden binnen het informele en formele aanbod. De inwoner mag zelf bepalen waar de voorkeur naar uitgaat: wil diegene bijvoorbeeld worden bijgestaan door een vrijwilliger met ervaringsdeskundigheid of een buddy met kennis van zaken (informele OCO)? Of door een professional die enkel als onafhankelijke ondersteuner bij het dossier betrokken is (formele OCO)?

De formele onafhankelijk cliëntondersteuners zijn speciaal aangesteld om volledig onafhankelijk te adviseren en te begeleiden, zodat de inwoner kan blijven rekenen op objectieve ondersteuning bij het verkennen van mogelijkheden, het maken van keuzes en het aanvragen van hulp.

Wanneer de gemeente OCO inkoop, is het noodzakelijk dat er duidelijke afspraken worden gemaakt. De gemeente koopt deze cliëntondersteuning weliswaar in, maar de onafhankelijke cliëntondersteuning is enkel gericht op het belang van de inwoner. Bij het verlenen van een opdracht en het opstellen van een contract maken de gemeente en aanbieder heldere afspraken die de onafhankelijkheid en integriteit van de cliëntondersteuner voldoende waarborgen.

6.3 Monitoring en evaluatie

Omdat dit de eerste nota over cliëntondersteuning is, is het belangrijk om de cliëntondersteuning in Krimpen aan den IJssel te blijven monitoren en evalueren. Het doel is om tussentijds te beoordelen of de ingezette koers effectief is en om aan het

einde van de looptijd van deze nota de geleerde lessen mee te nemen naar toekomstig beleid. Voor de monitoring en evaluatie zijn er verschillende bronnen van informatie die wij kunnen raadplegen. Hierbij kan in ieder geval worden gedacht aan de uitkomsten van het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek en de doelen uit het communicatieplan en aan de dialoog met de betrokken partners en de Adviesraad Sociaal Domein.

7. Financiën

Om goede cliëntondersteuning te bieden, is het belangrijk dat er voldoende middelen beschikbaar zijn. In dit hoofdstuk wordt aangegeven hoe de kosten kunnen worden gefinancierd. Het gaat hierbij om twee onderdelen: de formele onafhankelijke cliëntondersteuning (formele OCO) en de communicatie over cliëntondersteuning in Krimpen aan den IJssel.

KrimpenWijzer beschikt al over budgetten voor verschillende taken. Daaronder vallen ook de formele OCO (ca. 20K per jaar anno 2025) en de nodige communicatie over cliëntondersteuning. Omdat deze middelen er al zijn, kunnen we deze taken blijven uitvoeren zonder extra financiële druk. Hierdoor kunnen we formele OCO en de communicatiemiddelen efficiënt en effectief blijven organiseren.

Bijlage A. Wetten en Beleidsplan Sociaal Domein

A.1 Wettelijke verplichting

Gemeente Krimpen aan den IJssel is op grond van verschillende wetten verantwoordelijk voor het organiseren van passende hulp en ondersteuning aan inwoners. De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) richt zich op inwoners die ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te kunnen blijven wonen en mee te doen in de samenleving. De Jeugdwet is er voor kinderen, jongeren en hun ouders die hulp nodig hebben bij opgroeien, opvoeden of psychische problemen. De Participatiewet is er voor mensen die kunnen

werken, maar daarbij hulp nodig hebben. De wet helpt hen om werk te vinden of om op een andere manier mee te blijven doen in de samenleving. Als werk (nog) niet mogelijk is, kunnen zij ondersteuning krijgen bij hun inkomen.

In al deze wetten is cliëntondersteuning een belangrijk recht. Inwoners moeten goed geholpen worden bij het vinden van passende ondersteuning. Een cliëntondersteuner helpt de inwoner om de situatie te begrijpen, de hulpvraag te verhelderen en om zelf keuzes te kunnen maken. De cliëntondersteuner helpt door gesprekken te voeren en schiet te hulp bij bijvoorbeeld het invullen van formulieren of het begrijpen van wat iemands rechten en mogelijkheden zijn. Al deze vormen van cliëntondersteuning zijn gratis en onafhankelijk, en dragen bij aan toegankelijke en eerlijke zorg voor iedereen.

Niet alle zorg valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Sommige vormen van zorg worden geregeld via landelijke wetten, zoals de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw). De Wlz is bedoeld voor inwoners die blijvend intensieve zorg nodig hebben, bijvoorbeeld door een ernstige beperking of ziekte. De Zvw regelt onder andere huisartsenzorg, ziekenhuiszorg en wijkverpleging. De gemeente voert deze wetten niet uit. Wel kan de cliëntondersteuner uitleg geven, meedenken en helpen om de juiste stappen te zetten richting het zorgkantoor of de zorgverzekeraar.

[A.2 Visiedocument 'Samen op koers'](#)

Op 30 januari 2025 stelde de gemeenteraad het visiedocument 'Samen op koers' voor een gezond en veerkrachtig Krimpen 2025-2030 vast. Hierin ligt de focus op de versterking van de sociale basis en het versterken van preventie. Door met een brede blik te kijken naar het sociaal domein, richt gemeente Krimpen aan den IJssel zich op het versterken van de eigen kracht én het versterken van de zelf- en samenredzaamheid.

In hoofdstuk H5 van het visiedocument is aangekondigd dat er een beleidsnota over onafhankelijke cliëntondersteuning zou worden opgesteld. In de nota die hier voorligt, is dit thema inderdaad uitgewerkt. Tegelijkertijd is ervoor gekozen om niet alleen op onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) in te gaan, maar om het onderwerp te plaatsen binnen de brede context van cliëntondersteuning. Op die manier wordt inzichtelijk hoe OCO zich onderscheidt van andere vormen van cliëntondersteuning. Daarnaast wordt duidelijk waarom juist die onafhankelijkheid in bepaalde situaties het verschil kan maken.

[A.3 Wet maatschappelijke ondersteuning \(Wmo\)](#)

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is bedoeld om inwoners te helpen zo lang mogelijk zelfstandig thuis te wonen en actief deel te nemen aan de samenleving. De gemeente Krimpen aan den IJssel is verantwoordelijk voor het organiseren van passende ondersteuning op basis van deze wet.

De Wmo kan voorzien in verschillende vormen van hulp. Denk bijvoorbeeld aan ondersteuning bij het huishouden voor een oudere die dit niet meer zelf kan doen, een rolstoel of scootmobiel voor iemand met een mobiliteitsbeperking, of aanpassingen in

huis zoals een traplift. Ook begeleiding in het dagelijks leven en dagbesteding voor mensen met een verstandelijke of psychische beperking kunnen vallen onder de Wmo.

De ondersteuning is altijd afgestemd op de persoonlijke situatie. Sommige inwoners hebben tijdelijk hulp nodig – bijvoorbeeld na een ziekenhuisopname – terwijl anderen langdurig ondersteuning nodig hebben. Omdat iedere situatie uniek is, wordt er gewerkt met maatwerk.

A.4 Jeugdwet

De Jeugdwet is er om kinderen en jongeren gezond en veilig te laten opgroeien. Soms lukt dat niet vanzelf. Er kunnen zorgen zijn over gedrag, ontwikkeling of de thuissituatie. In zulke gevallen kan jeugdhulp nodig zijn. De gemeente Krimpen aan den IJssel is verantwoordelijk voor het regelen van deze ondersteuning.

De hulpvragen kunnen heel verschillend zijn. Denk bijvoorbeeld aan een ouder die niet meer weet hoe om te gaan met het boze gedrag van een kind. Of aan een tiener met een lichte verstandelijke beperking die moeite heeft met plannen en sociale contacten. Ook een gezin waar veel spanningen zijn na een scheiding, kan hulp krijgen. Net als een jongere die worstelt met angstklachten en hiervoor behandeling nodig heeft. Dit zijn allemaal voorbeelden van situaties waarin de Jeugdwet kan worden ingezet.

De ene keer is er maar kort hulp nodig, bijvoorbeeld een paar gesprekken met een jeugdprofessional. In andere gevallen is de ondersteuning langdurig, zoals bij ernstige psychische problemen of een beperking. Wat nodig is, verschilt per kind of gezin. Daarom wordt er altijd gezocht naar wat het beste past.

A.5 Participatiewet

De Participatiewet heeft als doel om iedereen zoveel mogelijk mee te laten in doen in de samenleving via (betaald) werk. De wet is er voor iedereen die kan werken, maar daarbij nog ondersteuning nodig heeft. De wet richt zich op inwoners die niet (volledig) in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien en geen beroep kunnen doen op een andere uitkering. Krimpen aan den IJssel is als gemeente verantwoordelijk voor de uitvoering.

De wet biedt ondersteuning aan verschillende groepen inwoners. Bijvoorbeeld iemand die langdurig werkloos is en begeleiding nodig heeft om weer aan betaald werk te komen. Of iemand met een lichamelijke beperking die extra hulp nodig heeft om passend werk te vinden of een baan te houden. Of iemand die dankzij vrijwilligerswerk actief kan blijven in de samenleving. Ook mensen die door omstandigheden tijdelijk niet kunnen werken, kunnen via deze wet ondersteuning krijgen voor hun inkomen.

Deze wet gaat dus uit van participatie: meedoen in de samenleving. Maar de regels en stappen binnen deze wet kunnen ingewikkeld zijn. Daarom is het belangrijk dat inwoners goede begeleiding krijgen als ze hiermee te maken krijgen.

A.6 Mogelijkheden cliëntondersteuning: informeel, formeel, onafhankelijk

Het aanvragen van hulp kan voor inwoners ingewikkeld zijn. Er zijn regels en procedures en vaak kan een inwoner niet direct vertellen welke hulp nodig is. Ook kunnen er meerdere opties zijn, waardoor het pas gaandeweg duidelijker wordt wat het beste past. In zulke situaties is cliëntondersteuning van grote waarde. Een cliëntondersteuner biedt een luisterend oor en denkt constructief mee. Zo wordt de inwoner geholpen om de hulpvraag goed onder woorden te brengen en de weg naar passende hulp te vinden.

Cliëntondersteuning kijkt breed naar de situatie van inwoners die te maken krijgen met de Wmo, Jeugdwet en/of Participatiewet. Naast vragen over werk en inkomen komen vaak ook andere problemen aan bod. Denk bijvoorbeeld aan zaken zoals gezondheidsklachten, schulden of problemen met de huidige woning. Door hierop te anticiperen en mensen tijdig te adviseren, kunnen cliëntondersteuners ook voorkomen dat zij (verder) in de problemen raken, bijvoorbeeld door dakloosheid of oplopende schulden. Daarnaast kunnen cliëntondersteuners inwoners die geen bijstandsuitkering krijgen, helpen bij het vinden van andere voorzieningen waar zij wél recht op hebben. Zo draagt cliëntondersteuning bij aan passende hulp en preventie.

Cliëntondersteuners staan klaar voor alle inwoners van Krimpen aan den IJssel die ondersteuning nodig hebben. Deze hulp is toegankelijk voor individuen, gezinnen, ouders, jongeren en mantelzorgers. Cliëntondersteuning zorgt ervoor dat zij beter grip houden op het proces rondom zorg, hulp en ondersteuning.

Cliëntondersteuning helpt inwoners die vragen hebben over de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet. Voor inwoners die moeite hebben met lezen, weinig vertrouwen in instanties hebben, of niet goed weten waar ze recht op hebben, is cliëntondersteuning extra belangrijk. Een cliëntondersteuner:

- Luistert aandachtig naar de situatie van de inwoner;
- Helpt bij het begrijpen van regels, brieven en formulieren van de gemeente of het UWV;
- Legt duidelijk uit welke rechten en plichten er zijn;
- Denkt mee over de mogelijkheden voor werk, scholing, begeleiding of zorg;
- Helpt bij het voorbereiden van gesprekken met de gemeente, zorgaanbieders of andere instanties.

Zo zorgt cliëntondersteuning ervoor dat inwoners hun weg vinden en krijgen waar zij recht op hebben. Zoals beschreven in de paragrafen 2.2 en 2.3 van deze nota, zijn er verschillende vormen van cliëntondersteuning mogelijk:

Formele cliëntondersteuning wordt aangeboden vanuit de gemeente en komt tot stand via KrimpenWijzer. De betrokken professionals helpen inwoners bij het vinden van passende en gewenste hulp.

Informele cliëntondersteuning wordt geleverd door bijvoorbeeld vrijwilligers, mantelzorgers en/of andere vertrouwde mensen uit de eigen omgeving van de inwoner.

Formele onafhankelijke cliëntondersteuning (Formele OCO) wordt geboden door professionele ondersteuners die niet verbonden zijn aan de gemeente Krimpen aan den

IJssel, een zorgaanbieder of een andere organisatie die een belang heeft bij de uitkomst van het ondersteuningsproces. Het doel van deze onafhankelijke positie is om eventuele twijfel bij de inwoner weg te nemen over de belangen van de ondersteuner.

Informele onafhankelijke cliëntondersteuning (Informele OCO) wordt geboden door mensen die geen persoonlijke relatie hebben ten opzichte van de cliënt en die geen directe betrokkenheid hebben bij de formele hulpverlening. Degene die ondersteunt mag geen eigen belang hebben bij bepaalde keuzes of uitkomsten. Voorbeelden hiervan zijn speciaal opgeleide vrijwilligers en ervaringsdeskundigen met voldoende kennis om inwoners verder op weg te helpen. Het is cruciaal dat deze ondersteuning echt volledig onafhankelijk is. Hierdoor kan de inwoner rekenen op eerlijke, onpartijdige hulp vanuit het informele circuit.