



**BEROEPSVERENIGING  
VAN CLIËNTONDERSTEUNERS**

# **BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL CLIËNTONDERSTEUNER**

Versie 7-10-2020

## Inhoudsopgave

1	<i>Inleiding</i> .....	3
1.1	Aanleiding .....	3
1.2	Gebruiksdoelen .....	3
1.3	Leeswijzer .....	3
2	<i>Cliëntondersteuning: afbakening en positionering</i> .....	4
2.1	Het werkkterrein van de cliëntondersteuners (inclusief afbakening) .....	4
2.2	Visie op cliëntondersteuning .....	5
2.3	Taken van cliëntondersteuners .....	5
2.4	Wat kenmerkt de cliëntondersteuning qua competenties .....	6
3	<i>Het competentieprofiel cliëntondersteuning</i> .....	7
3.1	Toelichting op de opbouw en uitwerking van de competenties .....	7
3.2	Competentieclusters .....	7
3.3	Overzicht competenties per cluster .....	10

---

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Het beroepsprofiel van cliëntondersteuners is in 2015 net na de decentralisaties en de knip tussen Wmo en Wlz cliëntondersteuning ontwikkeld. Inmiddels is er vijf jaar verstreken en heeft de functie cliëntondersteuning zich ontwikkeld. Daarom heeft BCMB besloten het beroepscompetentieprofiel te actualiseren en een profiel te ontwikkelen dat ingaat op de competenties die in het brede veld van onafhankelijke cliëntondersteuning essentieel zijn.

## 1.2 Gebruiksdoelen

Het beroepscompetentieprofiel heeft meerdere gebruiksdoelen. Extern kan het zowel burgers, cliënten, beroepskrachten, vrijwilligers, werkgevers, opdrachtgevers als beleidsmakers en politiek helpen om beter zicht te krijgen op het vak cliëntondersteuning. Het verduidelijkt het vak en draagt daarmee bij aan een grotere herkenbaarheid en betere borging. Dat is in deze tijd, waarin cliëntondersteuning op verschillende wijzen invulling krijgt, noodzakelijk. Dit profiel helpt om de overlap én de verschillen te zien met aanpalende beroepsgroepen en levert een bijdrage aan de erkenning van het vakgebied.

Intern helpt het cliëntondersteuners (en hun leidinggevenden indien van toepassing) zicht te krijgen op het totale palet aan competenties dat voor het uitvoeren van cliëntondersteuning nodig zijn. Zo kan iemand een goed beeld krijgen van de competenties die verder ontwikkeld mogen worden. Beroepscompetenties definiëren namelijk het deskundigheidsdomein waarop professionals nu en in de toekomst aangesproken kunnen worden. Het zijn competenties die kenmerkend zijn voor een bepaalde beroepsgroep. Dit profiel is dus geen functieprofiel, maar kan er wel input voor leveren. Geformuleerde competenties kunnen ook input leveren voor kwaliteitseisen die aan een bepaald product of dienst worden verbonden.

## 1.3 Leeswijzer

Dit document begint met een schets van de context (H.2). Hierin is weergegeven hoe cliëntondersteuning in het sociale domein is gepositioneerd, welke visie de beroepsvereniging daarop heeft en welke taken horen bij het vak van cliëntondersteuning.

H.3 bevat de competentieclusters (3.2) met een korte typering en de set van competenties van vakvolwassen professionals (3.3).

## 2 Cliëntondersteuning: afbakening en positionering

### 2.1 Het werkkterrein van de cliëntondersteuners (inclusief afbakening)

#### **Cliëntondersteuning is in twee wetten verankerd:**

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

**Wlz:** onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de inkoop van cliëntondersteuning voor burgers zonder Wlz-indicatie. Zorgkantoren kopen cliëntondersteuning in voor mensen met een Wlz-indicatie. Er is een wetswijziging in voorbereiding om het mogelijk te maken dat een burger in de aanloop naar een Wlz-indicatie reeds een beroep kan doen op Wlz cliëntondersteuning zoals ingekocht door zorgkantoren.

De wet biedt veel ruimte voor cliëntondersteuning. In de Wlz is de functie eenduidiger uitgewerkt dan in de Wmo. Zorgkantoren hebben een visie en kopen vastgestelde diensten in.<sup>1</sup>

In gemeenten is meer diversiteit en is de functie nog in ontwikkeling. Movisie heeft onlangs een handreiking voor gemeenten gemaakt die handvatten biedt voor de afbakening<sup>2</sup>: "Er bestaat behoefte aan afbakening: de onafhankelijke cliëntondersteuner is immers niet de enige die mensen op weg helpt. Deze taak is ook onderdeel van veel andere functies binnen het sociaal domein. Zowel van de toegangsfuctionarissen als van de aanbieders van hulp- en dienstverlening wordt verwacht dat zij verder kijken dan alleen hun eigen stukje. Zij dienen inwoners zo nodig op weg te helpen naar andere vormen van ondersteuning als die daar behoefte aan hebben. Een cliëntondersteuner is dus niet de enige die hierin een rol heeft."

Een duidelijke afbakening in taken tussen een cliëntondersteuner en een andere (sociale) professional is dan ook niet mogelijk. Daarom is het van belang dat een gemeente duidelijk maakt welke taken bij de onafhankelijke cliëntondersteuner zijn belegd en welke bij aanpalende professionals zijn belegd. Van belang hierbij is dat de taken van cliëntondersteuning niet zodanig worden beperkt of uitgebreid dat de onafhankelijkheid en de levensbrede invulling niet zijn geborgd. Wat een cliëntondersteuner onderscheidt van andere professionals is namelijk de onafhankelijkheid en de levensbrede invulling. Dat heeft BCMB in haar visie uitgewerkt (2.2) en dat wordt in de handreiking van Movisie onderstreept.

Zowel de overlap als de verschillen met andere professionals/sociaal werkers zijn onderdeel van het beroepscompetentieprofiel.

<sup>1</sup> <https://www.vgz-zorgkantoren.nl/zorgaanbieders/contracteren/onafhankelijke-clientondersteuning>

<sup>2</sup> <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-04/handreiking-Movisie-onafhankelijke-clientondersteuning-Levensbreedheid-afbakening.pdf>

---

## 2.2 Visie op cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning helpt mensen met onafhankelijke informatie, advies en kortdurende ondersteuning op het gebied van jeugdhulp, zorg, onderwijs, wonen, werk en inkomen. Een cliëntondersteuner vergroot de zelfredzaamheid en participatie van mensen in een kwetsbare positie. Een cliëntondersteuner kan zowel preventief werken, als wanneer er zorg en/of ondersteuning nodig is en als mensen al zorg ontvangen.

Voor cliëntondersteuners is het noodzakelijk dat zij hun werk onafhankelijk kunnen doen. Dit houdt onder andere in dat cliëntondersteuners geen indicaties hoeven af te geven, hier niet over hoeven te adviseren naar een instantie, geen zorgaanbieder zijn en bevoegd zijn bezwaar en beroep aan te tekenen tegen gemeenten of andere instanties. Deze onafhankelijkheid maakt het mogelijk een vertrouwensrelatie met de cliënt op te bouwen. Daarnaast moeten cliëntondersteuners de ruimte krijgen om de vraag van een burger of cliënt levensbreed te verhelderen en ondersteuning levensbreed te bieden. Onder levensbreed verstaan we 'alle levensgebieden waarop een ondersteuningsbehoefte kan ontstaan'.

Professionele autonomie is daarom noodzakelijk. Hier verstaat BCMB onder de vrijheid voor de beroepskracht om te beoordelen hoe hij of zij binnen de kaders van de professionele standaard in een bepaalde situatie zal handelen. De beroepscode en het beroepsprofiel geven hiervoor kaders.

## 2.3 Taken van cliëntondersteuners

De volgende geclusterde taken kunnen van cliëntondersteuners verwacht worden:

### **Verhelderen**

1. Informatie en advies op maat
2. Vraagverduidelijking op alle levensgebieden en verduidelijken ondersteuningsbehoeften
3. In kaart brengen informele en formele netwerken

### **Ondersteuning**

4. Ondersteuning bij het opstellen van een integraal persoonlijk plan
5. Kortdurende ondersteuning bij leven met specifieke behoeftes
6. Ondersteuning bij (her)indicaties en (her)beschikkingen
7. Ondersteuning bij gesprekken met instanties
8. Ondersteuning bij het opstellen, bijstellen en evalueren van hulp of zorg

### **Verbinden**

9. Versterken en verbinden informele en formele netwerken
10. Ondersteuning bij het kiezen van een passende aanbieder voor passende hulp of zorg

### **Bemiddelen**

11. Bemiddeling indien hulp of zorg niet naar verwachting of volgens afspraken wordt geleverd
12. Bijdragen aan het herstellen van vertrouwensrelaties
13. Ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep

### **Signaleren**

14. Signaleert vroegtijdig onrechtmatigheden en knelpunten in passende zorg en ondersteuning

Een deel van deze taken wordt zoals eerder aangegeven soms ook door andere professionals uitgevoerd. De onafhankelijke positie, de vertrouwensrelatie en de levensbrede insteek van cliëntondersteuners onderscheidt hen dan van andere sociale professionals.

#### *2.4 Wat kenmerkt de cliëntondersteuning qua competenties?*

Zoals met elk beroep vertoont de cliëntondersteuner overeenkomsten met professionals in andere functies, zoals de wijkteammedewerker, cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Bovengenoemde professionals hebben dan ook voor een deel dezelfde soort competenties nodig. BCMB denkt dat cliëntondersteuners de meeste overlap hebben met sociaal werkers. Daarom hebben we ervoor gekozen om aan te sluiten bij de 'kapstok' van het beroepscompetentieprofiel van de Sociaal Werker (de competentieclusters).

De competenties geven het totaalbeeld van wat er voor cliëntondersteuning nodig is, de indicatoren bieden zicht op de specifieke invulling ervan. Hiermee komt de 'kleur' van cliëntondersteuning nu en in de toekomst tot uitdrukking en wordt tegelijkertijd aangesloten bij de gezamenlijke basis die de cliëntondersteuner deelt met sociaal werkers.





## 3 Het competentieprofiel cliëntondersteuning

### 1.1 Toelichting op de opbouw en uitwerking van de competenties

Er zijn verschillende manieren om competenties te beschrijven. Vanwege de gebruiksdoelen van dit document (zie 1.2) beschrijven wij competenties in lijn met de volgende definitie: *Een competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke kwaliteiten, waarmee in een beroepscontext op adequate wijze adequate resultaten worden behaald. Competenties zijn ontwikkelbaar en verwijzen naar individuele vermogens. Ze worden altijd in de context van het werk gezien.*

De competenties in dit profiel gelden voor onafhankelijke cliëntondersteuning, uitgevoerd door vakvolwassen professionals die in het kader van de Wmo en Wlz een breed scala aan cliënten ondersteunen vanuit een onafhankelijke positie. Het zijn professionals die werkzaam zijn op hbo- niveau. Een specifieke functie of organisatie kan een nadere concretisering, verdieping en/of accent aan de benodigde beroepscompetenties geven. Zo kan het werken in de Wlz of de Wmo accentverschillen met zich meebrengen en doelgroep A kan wat andere kennis en vaardigheden vragen dan doelgroep B. Ook kan er door de ene gemeente, organisatie of inkoper gekozen zijn voor een bepaalde invulling.

De competenties zijn onderverdeeld in zeven clusters die we ontleen aan het beroepscompetentieprofiel voor de Sociaal Werker en aangepast aan de specifieke kleur van de cliëntondersteuning. Er zijn zowel clusters van competenties die nodig zijn voor het uitvoeren van cliëntondersteuning (1 t/m5) als clusters van competenties gericht op het functioneren vanuit een organisatie en/of netwerk en competenties die nodig zijn om te (blijven) werken aan de eigen professie (cluster 6 en 7).

In paragraaf 3.2 staan de titels van de zeven competentieclusters op een rij, gevolgd door een typering van de clusters. Paragraaf 3.3 bevat de competentieclusters inclusief de bijbehorende competenties.

### 3.2 Competentieclusters

Het profiel is opgebouwd uit de volgende competentieclusters:

Competentieclusters	
1.	Een vertrouwensrelatie opbouwen
2.	Verhelderen, signaleren en agenderen
3.	Versterken van (het voeren van) de eigen regie
4.	Mensen met elkaar verbinden
5.	Ondersteunen van kwaliteit van leven
6.	Samenwerken en positioneren
7.	Werken aan de eigen beroepsuitoefening

### **Competentiecluster 1 Een vertrouwensrelatie opbouwen**

Iemand gaat een band met je aan als hij of zij vertrouwen in je heeft; merkt dat je kundig, eerlijk, integer en oprecht bent. Als cliëntondersteuner heb je een natuurlijke houding en laat je zien wie je bent. Je bent benaderbaar, oprecht belangstellend en accepteert de ander zoals die is. Je maakt makkelijk contact met allerlei verschillende cliënten, ook als dat niet vanzelf gaat. Je bent respectvol en communiceert zowel non-verbaal als verbaal op een manier die de ander begrijpt. Je maakt duidelijk dat je opkomt voor het belang van de cliënt en diens naasten en dat je onafhankelijk bent ten opzichte van andere partijen zoals (zorg)aanbieders, indicatiestellers en financiers.

### **Competentiecluster 2 Verhelderen, signaleren en agenderen**

Je verheldert de vraag, kijkt waar wensen, behoeften en kansen binnen de wettelijke kaders. Cliëntondersteuning kan zich op alle levensgebieden richten. Je merkt op als de situatie tijdens het ondersteunings-traject verandert en speelt er actief op in. Door een gedegen kennis van de rechten van de cliënt werk je aan borging ervan. Je komt op voor het belang van de cliënt. Soms kan het zijn dat regelingen niet goed werken, waardoor cliënten hun rechten mislopen, of dat het aanbod niet aansluit bij de behoeften van cliënten. Je maakt dergelijke ongewenste situaties aan de kaak of brengt iets in kaart. Zo vasthoudend als nodig is.

### **Competentiecluster 3 Versterken van (het voeren van) de eigen regie**

Ieder mens, ook de kwetsbare onder ons, wil zelf kunnen bepalen hoe zijn of haar leven in te richten en mee te doen in de samenleving. Cliëntondersteuners weten welke gevolgen een ziekte of beperking heeft voor het dagelijks leven en functioneren van cliënten en hun naasten. Je staat naast de cliënt, denkt mee, zoekt met de cliënt en naasten naar oplossingen met uitsluitend het belang van de cliënt voor ogen. Door een brede kennis over aanbod, regels en voorzieningen worden cliënt en/of naasten ondersteund in het maken van bewuste keuzen en het goed organiseren van zorg en ondersteuning.

### **Competentiecluster 4 Mensen met elkaar verbinden**

De cliëntondersteuner verbindt: bij contacten, spanningen en tegenstellingen tussen cliënten met hun naasten, met anderen in het sociale netwerk of met organisaties. Je werkt aan (herstel van) wederzijds vertrouwen en begrip. Je staat naast de cliënt en naasten in de zoektocht naar de meest passende zorg en ondersteuning op alle levensgebieden. Zonder de verantwoordelijkheid van andere professionals over te nemen, ondersteun je een cliënt bij de interactie met deze andere professionals, bij het goed overbrengen van wat de cliënt bedoelt en springt in waar dat nodig is.

### **Competentiecluster 5 Ondersteunen van kwaliteit van leven**

Kwaliteit van leven is een hele persoonlijke zaak en laat zich niet uitdrukken in objectieve maatstaven. Wensen, behoeften en mogelijkheden, in relatie tot hoe wezenlijk iets is voor een cliënt, zijn voor jou als cliëntondersteuner het uitgangspunt. Voorop staat kwaliteit van leven zoals de cliënt die ervaart. Als de situatie daarom vraagt ben je creatief in het vinden van een wijze van aanpak en/of oplossingen die daarbij aansluiten.

### **Competentiecluster 6 Samenwerken en positioneren**

De cliëntondersteuner bewaakt en maakt zich sterk voor een integraal en samenhangend aanbod van zorg en ondersteuning voor de cliënt. Je gaat als cliëntondersteuner binnen kader van wet- en regelgeving



---

op zoek naar maatwerk dat toekomstbestendig is. Je stelt je onafhankelijk op ten opzichte van andere partijen zoals (zorg)aanbieders, indicatiestellers en financiers. Je beweegt je makkelijk in wisselende samenwerkingsverbanden, met verschillende samenwerkingspartners en hanteert met gemak een grote variatie aan vraagstukken. Dit vraagt naast een constructieve houding gericht op samenwerking ook een vasthoudende en waar nodig confronterende opstelling. Je bent flexibel, staat open voor andere perspectieven en weet of gaat op zoek naar wie wanneer aan zet is. Je bent je bewust van je eigen normen en waarden. Je kan verschillende rollen innemen zonder daarbij de rechten en belangen van de cliënt uit het oog te verliezen.

**Competentiecluster 7 *Werken aan de eigen beroepsuitoefening***

Betrokkenen zien en ervaren een daadkrachtige, zelfbewuste professional die vanuit een onafhankelijke positie opereert. Als cliëntondersteuner ben je constructief kritisch op jezelf en de professionele omgeving, toont een ondernemende houding en hebt oog voor verbeterpunten voor de beroepspraktijk of het borgen van je onafhankelijke positie. Je ontwikkelt je in je functioneren en vak door ervaringen op te doen, kennis te vergaren en door allerlei vormen van deskundigheidsbevordering. Je bent op de hoogte van ontwikkelingen in het werkveld en benut die kennis om het vak van cliëntondersteuner en de praktijk van alledag te versterken. Als cliëntondersteuner handel je volgens de geldende beroepscode en organisatorische kaders en bewaakt zo je vak. Je bent je bewust van je expertise en rol en stelt persoonlijke en professionele grenzen aan wat je kan en doet.



### 3.3 Overzicht competenties per cluster

Competentieclusters met competenties	
<b>Cluster 1</b> Competenties	<b>Een vertrouwensrelatie opbouwen</b> 1.1 Gaat een vertrouwensband met cliënt en/of naasten aan. 1.2 Is initiatiefrijk in het onderhouden van contact. 1.3 Is helder over de eigen onafhankelijke positie.
<b>Cluster 2</b> Competenties	<b>Verhelderen, signaleren en agenderen</b> 2.1 Verduidelijkt op alle levensgebieden de vraag en ondersteuningsbehoefte van cliënt en naasten en de impact op het dagelijks functioneren. 2.2 Borgt de rechten van de cliënt. 2.3 Signaleert vroegtijdig onrechtmatigheden en knelpunten in passende zorg en ondersteuning op alle levensgebieden. 2.4 Agendeert en bemiddelt vanuit een onafhankelijke, autonome positie.
<b>Cluster 3</b> Competenties	<b>Versterken van (het voeren van) de eigen regie</b> 3.1 Geeft cliënten en naasten ruimte en staat ze bij. 3.2 Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van cliënten en naasten. 3.3 Zet cliënten aan tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid. 3.4 Ondersteunt cliënten bij het realiseren van passende en zo integraal mogelijke hulp, zorg en/of maatschappelijke ondersteuning zonder daarbij de eigen onafhankelijke positie los te laten. 3.5 Ondersteunt cliënten bij het verkrijgen van invloed en zeggenschap.
<b>Cluster 4</b> Competenties	<b>Mensen met elkaar verbinden</b> 4.1 Zorgt vanuit de eigen onafhankelijke positie voor verbindingen. 4.2 Ondersteunt en bemiddelt bij contacten, spanningen, tegenstellingen in gezin, netwerk en met organisaties of overheden. 4.3 Werkt aan (herstel van) wederzijds vertrouwen en begrip cliënt, naasten en/of met organisaties en overheden. 4.4 Treedt alle aspecten waarin mensen van elkaar kunnen verschillen open, nieuwsgierig en oordeelvrij tegemoet. 4.5 Versterkt het netwerk van cliënten.

<b>Competentieclusters met competenties (vervolg)</b>	
<b>Cluster 5</b> Competenties	<p><b>Ondersteunen van kwaliteit van leven</b></p> <p>5.1 Kent, herkent en erkent ziektebeelden en beperkingen en de weerslag ervan in het functioneren.</p> <p>5.2 Sluit aan bij (gaat uit van) wensen en behoeften van de cliënt.</p> <p>5.3 Ondersteunt cliënten en naasten bij het omgaan met een beperking en/of chronische ziekte en/of verminderd functioneren.</p> <p>5.4 Ondersteunt bij ingrijpende levensgebeurtenissen.</p>
<b>Cluster 6</b> Competenties	<p><b>Samenwerken en positioneren</b></p> <p>6.1 Opereert vanuit een onafhankelijke, autonome positie en met het belang en perspectief van de cliënt voorop.</p> <p>6.2 Zoekt en bedenkt waar nodig oplossingen buiten de gebaande paden en overtuigt anderen daarvan.</p> <p>6.3 Bevordert samenwerking tussen alle relevante partijen met het belang van de cliënt als uitgangspunt.</p> <p>6.4 Werkt inzichtelijk, verantwoord, kwaliteits- en kostenbewust.</p>
<b>Cluster 7</b> Competenties	<p><b>Werken aan de eigen beroepsuitoefening</b></p> <p>7.1 Is zich bewust van het belang van de eigen professionele autonomie en werkt aan borging van deze autonomie.</p> <p>7.2 Toont een ondernemende basishouding.</p> <p>7.3 Werkt aan zichzelf als professional, aan de beroepspraktijk en aan het beroep.</p> <p>7.4 Bewaakt het persoonlijk en professioneel functioneren.</p>

