**Criteria voor individuele clientondersteuning**

* Cliëntondersteuning is levensbreed, dat wil zeggen het heeft betrekking op alle terreinen van het sociale domein en aanpalende terreinen.
* Cliëntondersteuning geldt voor het hele traject van informatie en advies-> hulpvraagverduidelijking-> keukentafelgesprek-> uitvoering.
* Het aanbod van cliëntondersteuning is onafhankelijk georganiseerd.
  + De cliënt moet erop kunnen vertrouwen dat de ondersteuning die geboden wordt bij het aanvragen van een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget volledig onafhankelijk is van het besluit dat de gemeente uiteindelijk neemt.
  + De cliëntondersteuner staat altijd naast de cliënt, ook als dit hem in een positie brengt die tijdelijk contrair is aan die van de gemeente, bijvoorbeeld tijdens het ondersteunen bij bezwaar. Deze professionele autonomie wordt door de gemeente gegarandeerd.
* Er is voor alle doelgroepen een duidelijk herkenbaar en laagdrempelig aanspreekpunt beschikbaar.
* De cliënt heeft de mogelijkheid om indien gewenst te kiezen voor een andere cliëntondersteuner.
* De gemeente wijst er bij cliënten met een hulpvraag actief en in een vroeg stadium op dat er een beroep op cliëntondersteuning kan worden gedaan.
* Cliënten met een verstandelijke beperking zullen in de meeste gevallen baat hebben bij een ondersteuning die gegeven wordt vanuit een specifieke deskundigheid (bijvoorbeeld de consulenten van MEE). Toch kan ook hier ondersteuning door vrijwilligers een rol spelen mits aan de volgende criteria wordt voldaan:
  + Er is altijd deskundige professionele cliëntondersteuning beschikbaar.
  + De taken van professionele ondersteuners en vrijwilligers zijn helder van elkaar afgebakend.
  + Vrijwilligers worden goed gefaciliteerd in bijvoorbeeld deskundigheidsbevordering en begeleiding.