

Bekendheid cliëntondersteuning lijkt langzaam toe te nemen

Het recht op cliëntondersteuning is sinds 2015 wettelijk vastgelegd, maar veel cliënten en zorgprofessionals weten niet dat het bestaat. Versnippering, wantrouwen en verschillen tussen gemeenten zijn oorzaken van de onbekendheid. Volgens partijen uit het veld gaat het wel de goede kant op.

De rol van de cliëntondersteuner is opgenomen in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet langdurige zorg (Wlz). Cliëntondersteuners zijn in het leven geroepen om met een cliënt mee te denken over zorg en ondersteuning en helpen cliënten bijvoorbeeld bij het regelen van zorg en het maken van afspraken over de zorg. Cliënten kunnen er gratis gebruik van maken. Ondersteuners denken vanuit het belang van de cliënt en zijn niet betrokken bij organisaties die indicaties stellen en de zorg leveren. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) [onderstreepte](#) al eerder het belang van cliëntondersteuners, maar zag ook dat ze moeilijk te vinden zijn voor mensen die hun hulp goed kunnen gebruiken. Dat blijkt ook uit cijfers van Movisie: van personen die recht hebben op Wmo weet gemiddeld slechts een derde van het bestaan van cliëntondersteuning.

Verschil Wlz en Wmo

Er is een verschil tussen cliëntondersteuning binnen de Wlz en de Wmo: de gemeente is verantwoordelijk voor bekendheid van cliëntondersteuning binnen de Wmo en het sociaal domein en binnen de Wlz zijn zorgkantoren hiervoor verantwoordelijk. Jeroen Willemsen, onafhankelijk cliëntondersteuner Adviespunt Zorgbelang en tevens bestuurslid van de Beroepsvereniging van Cliëntondersteuners (BCMB), ziet dat de vindbaarheid binnen de Wlz beter geregeld is. Zorgkantoren zijn volgens hem beter op weg dan gemeenten.

Versnippering

Volgens Willemsen zorgt de versnippering van de cliëntondersteuning binnen de Wmo voor een slechtere vindbaarheid. Per gemeente is de cliëntondersteuning anders geregeld. "Iedereen heeft een eigen benadering voor invulling van de wijkteams", aldus Willemsen. Dat beaamt Joost de Haan van Movisie: "De rol van de cliëntondersteuner is breed omschreven. Dat biedt mogelijkheden, want het kan beter aansluiten bij de eigen situatie: wat is lokaal de behoefte, wat bied ik aan? In sommige gemeenten is het een functie die door de algemeen maatschappelijk werker wordt ingevuld, in andere gemeenten pakken vrijwilligers het op." Volgens Willemsen raken mensen snel verdoofd. Hij denkt aan een centrale vindplek waar mensen informatie over cliëntondersteuning kunnen vinden.

Onbekend maakt onbemind

Niet alleen cliënten zijn onbekend met cliëntondersteuners, ook zorgaanbieders en zorgverleners weten niet van het bestaan ervan. "Veel verpleegkundigen, verzorgenden en huisartsen weten niet eens van het bestaan van de cliëntondersteuner, maar er zijn ook gemeenten en zorgorganisaties die het niet kennen", zegt Femke Berends van MEE, een coöperatieve vereniging van regionale organisaties die cliëntondersteuning aanbieden. Dat maakt dat er niet actief wordt gewezen op het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. Jeroen Willemsen ziet ook dat zorgprofessionals cliënten niet op de

hoogte brengen van het bestaan ervan omdat ze sceptisch zijn. “Ze zijn er vaak niet goed bekend mee en onbekend maakt onbemind. Het voelt een beetje alsof je iemand in je keuken laat kijken.”

Impuls

Het ministerie van VWS en gemeenten weten ook dat er meer aandacht moet komen voor cliëntondersteuning. Het Rijk heeft in totaal [55 miljoen euro](#) beschikbaar gesteld zodat gemeenten, zorgkantoren en alle andere betrokken partijen een impuls kunnen geven aan onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit geld is voor drie jaar beschikbaar voor cliëntondersteuning in het sociaal domein en Wlz.

Publiekscampagne zorgkantoren

Een deel van het geld wordt gestopt in een publiekscampagne voor meer bekendheid van het recht op cliëntondersteuning via zorgkantoren. Koen Venekamp van Zorgverzekeraars Nederland (ZN) zegt dat ook zorgkantoren het belangrijk vinden dat iedere Wlz-cliënt in Nederland gebruik kan maken van cliëntondersteuning en dat deze ondersteuning overal dezelfde goede kwaliteit heeft. “Zorgkantoren werken nu samen met de aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning aan goede afspraken en dat zal de basis vormen van de inkoop van cliëntondersteuning door de zorgkantoren”, zegt hij. “Door er samen de schouders onder te zetten denken we de bekendheid en kwaliteit van cliëntondersteuning te verbeteren.”

Koploperproject gemeenten

Naast de investering in de publiekscampagne stelt de overheid [8 miljoen](#) beschikbaar voor het Koploperproject dat Movisie samen met verschillende partijen uitvoert in opdracht van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Binnen het vierjarige project worden gemeenten begeleid die het vergroten van de bekendheid van cliëntondersteuning hoog op de agenda hebben staan. Movisie verspreidt kennis, gemeenten proberen samenwerkingen tussen bijvoorbeeld cliëntondersteuners en wijkteams te stimuleren. “Er moet meer bekendheid komen onder elkaar en duidelijk worden wat ieders taak is”, zegt projectmedewerker Joost de Haan van Movisie. Hij zegt dat er vier jaar geleden veertien gemeenten betrokken waren bij het project, momenteel zijn dat er 46. “Dat is een bewijs dat ze er mee bezig zijn en meer bekendheid willen voor cliëntondersteuners”, zegt hij.

Focus

Femke Berends van MEE, Joost de Haan van Movisie en Jeroen Willemsen van Adviespunt Zorgbelang zien goede ontwikkelingen. Ze zien bijvoorbeeld dat zowel zorgkantoren als gemeenten cliënten steeds vaker wijzen op het recht van onafhankelijke cliëntondersteuning. Willemsen: “Ik heb het gevoel dat het de goede kant op gaat, onder andere door goede ervaringen. De cliëntondersteuner krijgt steeds meer een eigen plek in het veld.” Zowel Koen Venekamp van ZN als Jeroen Willemsen geloven dat er meer bekendheid moet komen onder verwijzers en bij beroepsverenigingen en bij beleidsmakers. Venekamp: “Verwijzers zijn nauw betrokken bij de zorg van de cliënt en staan in contact met meerdere partijen. Professionals die positieve ervaringen hebben met cliëntondersteuning kunnen andere verwijzers bewust maken van de mogelijkheden.”