

**ieder(in)**



**Aandacht voor iedereen**

## **Kennisdossier**

# **Onafhankelijke cliëntondersteuning**

Utrecht, september 2017

## Inhoudsopgave

Samenvatting	pagina 3
Inleiding	pagina 3
1. Definitie en doel van cliëntondersteuning	pagina 4
2. De ervaringen in de praktijk	pagina 6
3. Initiatieven door cliëntenorganisaties en adviesraden	pagina 8
4. Vragen aan de gemeente	pagina 10
Bijlage	pagina 11

## Leeswijzer

Cliëntondersteuners kunnen burgers helpen bij vragen als: hoe kan ik mijn wensen goed formuleren, hoe kom ik bij de juiste instantie, hoe kan ik een zorgplan opstellen. Onafhankelijke cliëntondersteuning biedt burgers die behoefte hebben aan ondersteuning of zorg op diverse levensgebieden (werk en inkomen, zorg, onderwijs en begeleiding) de mogelijkheid voor informatie, advies en ondersteuning. In de praktijk zijn er diverse knelpunten rond de beschikbaarheid, toegankelijkheid, deskundigheid en onafhankelijkheid van cliëntondersteuning. Dit kennisdossier biedt inzicht in de huidige stand van zaken en reikt suggesties aan voor zowel inhoudelijke aanbevelingen als concrete initiatieven. Vanuit het belang van de burger is het noodzakelijk dat cliëntenorganisaties en adviesraden het thema bij de gemeenten agenderen.

Wij lichten eerst de definitie en het doel van onafhankelijke cliëntondersteuning toe (hoofdstuk 1), bespreken daarna de door cliënten ervaren knelpunten (hoofdstuk 2) en geven vervolgens suggesties voor standpuntbepaling en initiatieven door cliëntenorganisaties en adviesraden (hoofdstuk 3).

In hoofdstuk 4 staan vragen die cliëntenorganisaties vanuit cliëntenperspectief aan hun gemeente kunnen stellen. In de bijlage staat een aantal suggesties voor lezers die zich verder in het thema willen verdiepen.

## Auteur

Henk Beltman, kennismakelaar Aandacht voor iedereen, met grote dank aan Aartjan ter Haar (beleidsmedewerker Ieder(in), Anne-Marie van Bergen (senior adviseur Movisie), Jonneke van Ommen (beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland), Piet Kuhlmann (programmasecretaris Aandacht voor Iedereen), Lisette Sloots (manager adviespunt Zorgbelang Gelderland/Utrecht) en Winny Toersen (senior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland)

## Aandacht voor iedereen

Het doel van het programma AVI is te bereiken dat in gemeenten een krachtige en bloeiende lokale participatiepraktijk ontstaat, die er voor zorgt dat het burger- en cliëntenperspectief in beleid en uitvoering een belangrijke rol speelt. Het programma is gericht op het toerusten van burgers en cliënten in die participatiepraktijk en het verder versterken van hun positie in het proces daar naartoe. Het gaat hierbij niet alleen om zorg en ondersteuning, maar om participatie in brede zin. Daarnaast is er aandacht voor de aansluiting tussen cure en care, 1<sup>e</sup> en 0<sup>e</sup> lijn, preventie en gezonde leefstijl. Het gaat bovendien om alle doelgroepen, dus ook jeugd.

Eén onderdeel van het programma is het beschikbaar stellen van goede voorbeelden uit de praktijk waarmee adviesraden en lokale belangenbehartigers hun adviesrol beter kunnen vervullen als de gemeenten hun beleid ontwikkelen. De betreffende kennisdossiers worden verspreid via de communicatiekanalen van het programma en de website van Aandacht voor iedereen. Meer informatie bij kennismakelaar Henk Beltman, [henkbeltman@zorgbelang gelderland.nl](mailto:henkbeltman@zorgbelang gelderland.nl) en op de website [www.aandachtvooriedereen.nl](http://www.aandachtvooriedereen.nl).

## Samenvatting

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis gemeentelijke voorziening die wettelijk verplicht is. Het is bestemd voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als wonen, zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, onderwijs en werk en inkomen. Het is echter nog lang niet in alle gemeenten en bij alle aanbieders goed gerealiseerd. Het is vaak niet onafhankelijk, deskundig of toegankelijk en ook niet integraal, dat wil zeggen het overstijgt nog niet de verschillende levensdomeinen. Als gevolg van deze gebrekkige organisatie van cliëntondersteuning krijgen burgers en cliënten vaak niet de ondersteuning of zorg die zij nodig hebben.

De exacte invulling van onafhankelijke cliëntondersteuning is een lokale verantwoordelijkheid van gemeenten, adviesraden en cliëntenorganisaties, alsook van zorgkantoren, aanbieders en scholen. Er zijn tal van onderwerpen waarover zij met elkaar in gesprek kunnen gaan om cliëntondersteuning goed uit te voeren. Denk aan de beschikbaarheid, de vindbaarheid, de onafhankelijkheid en deskundigheid, de exacte taakinvoering (bijvoorbeeld wel of niet een rol bij klachten) en de afstemming tussen professionele en vrijwillige cliëntondersteuners.

Wij adviseren het thema onafhankelijke cliëntondersteuning te agenderen bij en te bespreken met gemeenten en (kandidaat) gemeenteraadsleden. Gezien het grote belang is het wenselijk dat cliëntondersteuning door cliëntenorganisaties en adviesraden voortdurend onder de aandacht wordt gebracht van gemeenten, zorgkantoren en instellingen. De verkiezingen voor de gemeenteraden van 18 maart 2018 bieden bijvoorbeeld een goed aanknopingspunt.

## Inleiding

Deskundige en onafhankelijke cliëntondersteuning is een belangrijk instrument om ervoor te zorgen dat de burger de ondersteuning of zorg krijgt die hij nodig heeft. Tijdige ondersteuning of zorg kan voorkomen dat bijvoorbeeld de gezondheidssituatie verergert en dat problemen groter worden. Op basis van signalen uit de praktijk blijkt echter dat er verbetering nodig is van de onafhankelijkheid, deskundigheid en vindbaarheid van deze cliëntondersteuning (zie de bijlage 'Ervaringen van cliënten').

Voorals burgers die ondersteuning op verschillende levensgebieden nodig hebben, of die te maken hebben met meerdere wetten, krijgen vaak niet de gewenste ondersteuning of zorg.

Ook zijn er grote verschillen tussen gemeenten wat betreft taken, aanpak en organisatie van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Cliënten- en patiëntenorganisaties besteden in meldacties, rapporten en activiteiten veel aandacht aan onafhankelijke cliëntondersteuning. Een voorbeeld daarvan is het project 'Koplopers Cliëntondersteuning' dat Ieder(in), de Koepel Adviesraden Sociaal Domein, de VNG en Movisie in het seizoen 2017-2018 uitvoeren. Het doel van dit project is het ondernemen van activiteiten rond 'goede voorbeeldgemeenten' en het daarmee stimuleren van onafhankelijke cliëntondersteuning. Een goede dialoog tussen cliëntenorganisaties en gemeenten is immers voorwaarde om cliëntondersteuning beter vindbaar en toegankelijk te maken. <https://iederin.nl/nieuws/18064/14-gemeenten-gekozen-als-koploper-clientondersteuning/>

Zowel de Tweede Kamer als de regering willen dat de uitvoering van cliëntondersteuning beter gebeurt. De Tweede Kamer heeft de regering verzocht om per 1 januari 2018 gemeenten te verplichten om te voldoen aan de wettelijke verplichting om onafhankelijke, vindbare en deskundige cliëntondersteuning te organiseren. De regering heeft in een recente brief aan de Tweede Kamer maatregelen aangekondigd voor het verbeteren van de uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning (zie hoofdstuk 1, laatste alinea).

Dit kennisdossier is bestemd voor cliëntenorganisaties, adviesraden en gehandicaptenraden die het in advisering en belangenbehartiging kunnen gebruiken. Gezien de grote verantwoordelijkheid van de gemeente en voor de leesbaarheid leggen wij in dit dossier de nadruk op de rol van de gemeente.

Het dossier heeft twee doelen:

- Het vanuit cliëntenperspectief bieden van een analyse van de stand van zaken en ontwikkelingen rond onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Het aanreiken van suggesties voor verbetering en initiatieven door cliëntenorganisaties.

## 1. Definitie en doel van cliëntondersteuning

De formele definitie van onafhankelijke cliëntondersteuning is volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (artikel 1.1.1):

*"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".*

Cliëntondersteuning is bestemd voor een ieder die zorg en ondersteuning op een of meer levensdomeinen nodig heeft. Het heeft betrekking op ondersteuning bij vragen op het gebied van bijvoorbeeld werk en inkomen, schuldhulpverlening, gezondheidszorg, onderwijs, wonen.

De wetgever heeft de taken en verantwoordelijkheden van de gemeente voor de vormgeving van onafhankelijke cliëntondersteuning in hoofdlijnen aangegeven.

Cliëntondersteuning moet zijn:

- \* beschikbaar en toegankelijk;
- \* onafhankelijk;
- \* integraal;
- \* in het belang van de burger;
- \* gratis.

Ook moet de gemeente adequaat communiceren over de gekozen organisatie van onafhankelijke cliëntondersteuning en het aanbod hierin. Als de burger niet tevreden is over de cliëntondersteuner die de gemeente hem heeft aangeboden, heeft hij het recht om een andere cliëntondersteuner te vragen en te krijgen.

Het is overigens van groot belang dat de burger kan kiezen voor een ondersteuner die bij hem past. Als iemand cliëntondersteuning wil van een persoon die hiervoor niet door zijn gemeente is gecontracteerd, zou de gemeente de kosten voor de inzet van die persoon moeten vergoeden.

Cliëntondersteuning kan op drie niveaus een rol vervullen in het leven van de burger met een ondersteunings- of zorgvraag:

**Niveau 1:** reflectie op het eigen leven: oriëntatie op de eigen ambities, wensen en levensvragen van inwoners. Bijvoorbeeld als zij geconfronteerd worden met beperkingen en die een plek moeten leren geven in hun leven.

**Niveau 2:** verkrijgen van passende ondersteuning: ondersteuning bij (de voorbereiding van) het gesprek met de gemeente (bijvoorbeeld in kaart brengen van het sociale netwerk, formuleren van wenselijke oplossingen).

**Niveau 3:** gebruik van ondersteuning/voorzieningen: zorgen dat aanbieder (blijvend) adequate ondersteuning levert (bij herindicaties, opstellen persoonlijk zorg- of ondersteuningsplan).

Concreet kan onafhankelijke cliëntondersteuning onder meer het volgende betekenen voor burgers:

- Ondersteunen bij het nadenken over de doelen en ambities in het eigen leven (bijvoorbeeld op het gebied van werk, onderwijs of zingeving).
- Helpen met het in kaart brengen van de verschillende mogelijkheden wat betreft gewenste ondersteuning of zorg.
- Helpen ondersteuning of zorg te krijgen over de stelsels van bijvoorbeeld Wmo, Wet langdurige zorg (Wlz) en jeugdhulp heen.
- Adviseren bij het, met de aanbieder, op te stellen zorg- of ondersteuningsplan.
- Adviseren over hoe in beroep te gaan tegen een besluit van de gemeente.

Behalve bij gemeenten kunnen cliëntondersteuners dus ook worden ingezet bij instellingen, scholen, zorgkantoren of schuldhulpverlening, kortom, bij alle instituties waarvan burgers ondersteuning of zorg nodig kunnen hebben.

Belangrijke recente ontwikkelingen in het overheidsbeleid (midden 2017) zijn twee moties van de Tweede Kamer en een brief van de regering.

- De motie van de leden Bruins Slot en Bouwmeester (10 november 2016) om onafhankelijke cliëntondersteuning ook in te voeren in de curatieve zorg. <http://www.parlementairemonitor.nl/9353000/1/j9vvi5epmj1ey0/vk92pop0j5zv>
- De motie van de leden Bruins Slot en Van Engelshoven (8 juni 2017) met het verzoek aan de regering om in overleg met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) een stappenplan te ontwikkelen zodat per 1 januari 2018 aan de wettelijke verplichting van een onafhankelijke, vindbare en deskundige cliëntondersteuning wordt voldaan. <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-34477-24.html>
- De brief van het ministerie van VWS (27 juni 2017) over de 'brede voortgang van onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo-Wlz'. Het ministerie constateert dat lang niet iedereen bekend is met het recht op gratis onafhankelijke cliëntondersteuning en dat de beschikbaarheid en vindbaarheid beperkt is. Ook wordt opgemerkt dat er geen continuïteit is bij de overgangen tussen de Wmo, Jeugdwet en Wlz en dat de taakverdeling tussen de professionele en vrijwillige cliëntondersteuners onduidelijk is. Ten slotte zijn er vragen over de onafhankelijkheid en deskundigheid van de cliëntondersteuners. Ook in de Wlz is de zichtbaarheid, herkenbaarheid en vindbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning beperkt. Het ministerie gaat in overleg met de gemeenten de uitvoeringspraktijk van cliëntondersteuning verbeteren. Onderwerpen die worden genoemd: vergroten van de bekendheid, beschikbaarheid en vindbaarheid; verbeteringen bij de overgang van Wmo naar Wlz; beter toesnijden op specifieke doelgroepen; meer invloed door cliënten op de lokale organisatie van cliëntondersteuning; een volwaardige positie voor informele cliëntondersteuners; aandacht voor cliëntondersteuning voor mantelzorgers. <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2017/06/27/kamerbrief-over-brede-voortgang-onafhankelijke-clientondersteuning-wmo-wlz/kamerbrief-over-brede-voortgang-onafhankelijke-clientondersteuning-wmo-wlz.pdf>

Daarnaast ontstaat er jurisprudentie waarin wordt vastgesteld dat een gemeente bij een vraag om zorg of ondersteuning moet wijzen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Als de gemeente dat niet doet, kan dat ertoe leiden dat het besluit van de gemeente (bijvoorbeeld de aanvraag om een maatwerkvoorziening) wordt vernietigd wegens een gebrek in de voorbereiding. <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBZWB:2016:899&showbutton=true&keyword=clientondersteuning+RBZWB+2016%3a+899> (zie 4.5.)

## **2. De ervaringen in de praktijk**

Vanuit het perspectief van de burger zijn er diverse knelpunten zoals bekendheid, beschikbaarheid, toegankelijkheid, onafhankelijkheid, deskundigheid en integraliteit (domeinoverstijgend). Wij ordenen deze knelpunten rond drie thema's: (1) bekendheid en toegankelijkheid, (2) onafhankelijkheid en (3) deskundigheid. Bij elk thema geven wij aanbevelingen aan de gemeente (die in grote lijnen ook gelden voor zorgkantoren, gelet op hun verantwoordelijkheid voor cliëntondersteuning in de Wlz).

### *Bekendheid en toegankelijkheid*

Cliëntondersteuning dient beschikbaar en toegankelijk te zijn. Cliënten zijn volgens onderzoeken van cliëntenorganisaties vaak niet op de hoogte van de mogelijkheid dat zij van onafhankelijke cliëntondersteuning gebruik kunnen maken. Gemeenten (alsook scholen en zorginstellingen) schenken weinig aandacht, of te laat, aan het bekend maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Een voorbeeld van te late aandacht. Als een burger een verzoek om ondersteuning bij de gemeente heeft ingediend, krijgt hij een bevestigingsbrief. Het is aan sterk aan te bevelen dat de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning in die brief vermeldt. Maar eigenlijk is dat al laat in het proces van aanvraag. Bovendien wordt uit de brief niet altijd duidelijk wat de burger van onafhankelijke cliëntondersteuning kan verwachten. Beter is dat de burger veel eerder weet dat onafhankelijke cliëntondersteuning bestaat, waar hij die kan vinden en dat hij die altijd kan inzetten om een persoonlijk ondersteuningsplan op te stellen. Als hij dan bijvoorbeeld in gesprek gaat met de gemeente heeft hij zelf al zijn wensen, knelpunten en oplossingen geformuleerd.

Verder wordt onafhankelijke cliëntondersteuning vaak vermeld op de website en in informatiefolders. Maar ook hier geldt dat zowel het begrip zelf als het mogelijke belang niet altijd duidelijk zijn voor de burger.

Verder sluiten de kennis en ervaring van de cliëntondersteuner niet altijd aan op de verschillende doelgroepen (bijvoorbeeld ouderen, mensen met een psychische beperking) die er gebruik van willen maken.

Ten slotte wordt onafhankelijke cliëntondersteuning niet of nauwelijks ingezet voor reflectie op het eigen leven, dat wil zeggen het nadenken over het eigen leven, het formuleren van doelen en ambities of het omgaan met een ziekte of beperking. Terwijl juist het bespreken van dit soort vragen burgers beter inzicht kan geven in hun situatie en in het opstellen van initiatieven om die volgens hun eigen ambities en wensen te verbeteren. De cliëntondersteuner kan dit niveau goed bespreekbaar maken met de vragenlijst van het programma Mijn Kwaliteit van Leven (zie de bijlage).

Naast gemeenten blijken ook andere instanties, zoals (samenwerkingsverbanden van) scholen, zorgkantoren en zorgaanbieders niet erg actief in het wijzen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Zo wijzen zorgaanbieders nog onvoldoende op mogelijke inzet van cliëntondersteuners bij zorgplanbesprekingen.

Ook kan het zijn dat er geen doorgaande lijn zit in de cliëntondersteuning vanuit de Wmo naar de Wlz. Het komt voor dat cliënten, bijvoorbeeld bij toegenomen zwaarte van de zorgvraag, geen ondersteuning krijgen uit de ene wet, maar ook nog niet vanuit de andere wet omdat de zorgaanvraag hiervoor nog loopt. Cliënten vallen hierdoor tussen de wal en het schip en krijgen niet de zorg die zij nodig hebben.

Aanbeveling aan de gemeente: de bekendheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning verbeteren. Acties daartoe zijn:

(a) Bieden van toegankelijke en begrijpelijke informatie over relevante procedures: waar de cliëntondersteuner te vinden is, wat hij kan betekenen, hoe men van cliëntondersteuner kan veranderen etc.



(b) Verhelderen van de betekenis van het begrip cliëntondersteuning (versterking en ondersteuning van de eigen regie van de cliënt zonder deze over te nemen) en de verhouding tot andere functies (vertrouwenspersoon, consulent, klachtenfunctionaris).

(c) Burgers meer actief, op diverse manieren en in hun eigen levensomstandigheden (outreaching) informeren.

(D) Daarbij ook vrijwillige cliëntondersteuners en ervaringsdeskundigen betrekken omdat zij de doelgroep laagdrempelig weten te bereiken.

### *Onafhankelijkheid*

Cliëntondersteuning dient onafhankelijk te zijn en te handelen vanuit het belang van de burger. Veel cliënten twijfelen echter aan de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner.

Veel cliëntondersteuners maken namelijk onderdeel uit van sociale wijkteams. Dat zijn samenwerkingsverbanden van professionals (en soms vrijwilligers) die, doorgaans aangestuurd door de gemeente, in de wijken actief zijn om burgers te ondersteunen. Als lid van een sociaal wijkteam wordt een cliëntondersteuner aangestuurd en betaald door de gemeente. In de beleving van de burger en in het kader van de transformatie van het sociaal domein heeft hij de opdracht burgers te begeleiden naar een algemene voorziening, in plaats van naar de (kostbare) individuele maatwerkvoorziening. Als lid van een wijkteam met deze opdracht is een cliëntondersteuner volgens veel cliënten niet onafhankelijk en werkt hij niet (alleen) in zijn belang. Hij helpt immers mee aan het verwezenlijken van de doelen van de gemeente.

Soms wordt gekozen voor een constructie waarbij onafhankelijke cliëntondersteuning en het nemen van een besluit over een aanvraag (toewijzing van ondersteuning of zorg) formeel worden gescheiden in personen. Gezien de nauwe onderlinge relaties en loyaliteiten in een sociaal wijkteam is dat echter een gekunstelde constructie die geen garanties biedt voor de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner.

Naast de professionele cliëntondersteuners zijn er de vrijwillige (of informele) cliëntondersteuners. Deze vrijwillige cliëntondersteuners zijn veelal lid van een ouderenbond of cliëntenorganisatie of als ervaringsdeskundige aan een Zorgbelang-organisatie verbonden.

Zij zijn vaak beter dan beroepskrachten in staat om een ingang te vinden bij inwoners die niet snel zelf hulp vragen. Dankzij hun eigen ervaringen en deskundigheid kunnen zij zich beter in de leefwereld van de cliënt inleven en spreken zij diens taal. Zij hebben meestal geen contract met de gemeente en het is vaak een discussiepunt of zij een vergoeding krijgen van de gemeente.

De relatie tussen professionele en vrijwillige cliëntondersteuners is soms gespannen. Professionele cliëntondersteuners zien vrijwillige cliëntondersteuners dan als concurrenten, twijfelen aan hun expertise en weten niet goed hoe met hen om te gaan.

Aanbeveling aan de gemeente: de onafhankelijkheid van de functie cliëntondersteuning vergroten. Acties daartoe zijn:

(a) Zorgen dat de cliëntondersteuner niet in dienst is van de gemeente, een zorgaanbieder of een sociaal wijkteam.

(b) Bieden van een gelijkwaardige positie aan vrijwillige cliëntondersteuners en hun inzet vergoeden.

(c) De cliënt de keuze geven uit professionele en vrijwillige cliëntondersteuners met ieder hun eigen specifieke kennis, ervaringen en expertise.

### *Deskundigheid*

Cliëntondersteuning dient deskundig en integraal te zijn, maar veel cliënten vinden cliëntondersteuners niet deskundig en niet integraal werken.

In de eerste plaats niet wat betreft kennis van specifieke doelgroepen zoals mensen met

een psychische beperking of autisme. De professionele organisaties die cliëntondersteuning bieden blijken niet van alle doelgroepen kennis te hebben. In de tweede plaats niet wat betreft bredere kennis van de voor de burger relevante onderdelen van het sociaal domein, zoals onderwijs, werk en inkomen of zorg. Daardoor komt een integrale benadering van de verschillende levensgebieden vanuit de ambities en wensen van de burger nog weinig tot stand.

In de derde plaats niet waar het gaat om de aansluiting tussen de Wmo en de Wlz. De Wmo regelt de cliëntondersteuning bij de toeleiding tot de poort van de Wlz. Als het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) een positief indicatiebesluit heeft genomen valt de cliënt onder de reikwijdte van de (cliëntondersteuning van de) Wlz. Echter, de cliëntondersteuner Wmo heeft vaak weinig kennis van de procedures en regelingen in de Wlz. Mede daardoor kan het voorkomen dat het lang duurt voordat de cliënt daadwerkelijk zorg ontvangt uit de Wlz. Of hij krijgt andere zorg dan hij zou hebben gekozen als hij alle informatie had gekregen. Of hij krijgt zelfs helemaal geen indicatie van het CIZ.

Aanbeveling aan de gemeente: de deskundigheid van de functie onafhankelijke cliëntondersteuning vergroten. Acties daartoe zijn:

- (a) Beschikbaar stellen van een breed palet van cliëntondersteuners, met expertise op verschillende levensdomeinen en op de overgang naar de Wlz.
- (b) Verbeteren van de afstemming tussen professionele en vrijwillige cliëntondersteuners.
- (c) Bevorderen van de kennis van en affiniteit met verschillende groepen cliënten bij de cliëntondersteuners.

### **3. Initiatieven door cliëntenorganisaties en adviesraden**

De regering en de gemeenten gaan naar verwachting uitvoering geven aan de moties van de Tweede Kamer en de brief van het ministerie van VWS om de uitvoeringspraktijk van onafhankelijke cliëntondersteuning te verbeteren. De praktische invulling van onafhankelijke cliëntondersteuning is echter een zaak van gemeente (alsook zorgkantoren en aanbieders), adviesraden en cliëntenorganisaties.

Wat kunnen cliëntenorganisaties, gehandicaptenraden en adviesraden ondernemen om de toegankelijkheid, beschikbaarheid, onafhankelijkheid en deskundigheid van cliëntondersteuning te vergroten? Hieronder volgt een aantal suggesties.

#### *1. Agendeer onafhankelijke cliëntondersteuning*

Benadruk voortdurend de meerwaarde van onafhankelijke cliëntondersteuning voor de (minder mondige) burger en de gemeente. Wijs de gemeente op de wettelijke verplichting om onafhankelijke cliëntondersteuning te organiseren. Adviseer om dat samen te doen met andere betrokken partijen. Dat kan in gesprekken met wethouders, ambtenaren en gemeenteraadsleden. Bespreek de wezenlijke punten: vergroten van de bekendheid; verhogen van de deskundigheid; garanderen van de onafhankelijkheid; beschikbaar stellen van een breed palet van professionele en vrijwillige cliëntondersteuners; invulling van het exacte takenpakket (wel of niet bemiddeling bij klachten bijvoorbeeld). Gebruik de vragen uit hoofdstuk 4 als kapstok voor het gesprek. Zoek uit of in de regio kennis kan worden gedeeld tussen alle betrokken partijen, bijvoorbeeld bij het project van de 'koplopergemeenten'.

#### *2. Onderzoek de ervaringen bij de burgers en de achterban*

Inventariseer als adviesraad of cliëntenorganisaties de ervaringen van burgers en de achterban met cliëntondersteuning, bijvoorbeeld op de gebieden van bekendheid, beschikbaarheid, vindbaarheid, onafhankelijkheid en deskundigheid. Hierbij enkele mogelijke acties. Doe een oproep op de eigen website en op sociale media, organiseer een meldactie, ga in gesprek tijdens een koffieochtend. Analyseer de uitkomsten van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek en kijk of er bij landelijke organisaties signalen zijn binnen gekomen uit uw gemeente. Bevorder dat deze ervaringen van cliënten systematisch worden benut bij het verder ontwikkelen van het beleid en de praktijk van cliëntondersteuning.

#### *3. Organiseer een debat of bijeenkomst*

Neem het initiatief voor het organiseren van een bijeenkomst over de stand van zaken rond onafhankelijke cliëntondersteuning in uw gemeente. Nodig daarvoor alle relevante partijen uit: gemeente, zorgaanbieders, zorgkantoor, cliëntenorganisaties, vrijwilligersorganisaties, ouderenbonden. Werk als adviesraden, cliëntenorganisaties, ouderenorganisaties en gehandicaptenorganisaties samen. Bespreek tijdens de bijeenkomst hoe de functie onafhankelijke cliëntondersteuning concreet het beste kan worden ingevuld in uw gemeente. Bijvoorbeeld over de organisatie, de werkwijze, de relatie tussen professionele en vrijwillige cliëntondersteuners en de afbakening met andere taken (zoals het bemiddelen bij klachten).

#### *4. Bied als cliëntenorganisatie zelf onafhankelijke cliëntondersteuning aan*

Cliëntenorganisaties kunnen zelf de functie van onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden. Zij beschikken over de expertise en affiniteit met de doelgroep, weten hen laagdrempelig te bereiken en kunnen toegespitste adviezen geven. Ook kunnen zij, vanuit lotgenotencontact, een goede invulling geven aan het niveau van de reflectie op het eigen leven, bijvoorbeeld als iemand een beperking heeft. Als het aanbieden van de functie zelf teveel energie en tijd vraagt, kan de cliëntenorganisatie de

cliëntondersteuners informeren over de kenmerken van de eigen doelgroep of ervaringsdeskundigen beschikbaar stellen voor gezamenlijke activiteiten (bijvoorbeeld laagdrempelig bieden van informatie over cliëntondersteuning).

5. *Speel in op de gemeenteraadsverkiezingen (18 maart 2018)*

De aanloop naar gemeenteraadsverkiezingen biedt een goede gelegenheid om onafhankelijke cliëntondersteuning bij (kandidaat) gemeenteraadsleden onder de aandacht te brengen. Nodig u zelf uit bij politieke partijen, stel een manifest op, houdt een presentatie tijdens een bijeenkomst, geef een interview aan de lokale krant, houdt een inleiding bij een vergadering van de gemeenteraad. Geef daarbij uw visie, met goede praktijkvoorbeelden, op onafhankelijke cliëntondersteuning met als kernpunten: onafhankelijkheid van gemeenten en instellingen, goede vindbaarheid en bereikbaarheid, deskundigheid op diverse levensgebieden, keuzevrijheid voor de cliënt.

#### **4. Vragen aan de gemeente**

Onderstaande vragen kunt u gebruiken in het gesprek met de gemeente over de wijze waarop de functie onafhankelijke cliëntondersteuning is ingevuld.

1. Wat is de relatie tussen de onafhankelijke cliëntondersteuners en de vertrouwenspersoon, de Wmo-consulent en de functie begeleiding?
2. Is het voor de burger duidelijk wat de functie van onafhankelijke cliëntondersteuning precies inhoudt?
3. Hoe worden burgers geïnformeerd over de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning? Is de informatie toegankelijk, begrijpelijk en vindbaar?
4. Hoe worden burgers actief en outreachend geïnformeerd over de diverse mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning (ook de reflectie op het eigen leven)?
5. Hoe worden ervaringsdeskundigen en/of vrijwilligers betrokken bij het bekend maken van de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning?
6. Is de cliëntondersteuner in staat de cliënt te ondersteunen bij het opstellen van een persoonlijk en integraal ondersteuningsplan?
7. Is er een breed palet van cliëntondersteuners beschikbaar waaruit de burger kan kiezen?
8. Is er een breed palet van cliëntondersteuners beschikbaar met alle vereiste deskundigheid qua doelgroepen en levensgebieden? (Zijn er bijvoorbeeld cliëntondersteuners actief en deskundig op het gebied van werk en inkomen of jeugd?)
9. Wordt vrijwillige cliëntondersteuning gestimuleerd, is er bijscholing voor de vrijwillige cliëntondersteuners en krijgen zij een vergoeding?
10. Wordt de inzet vergoed van cliëntondersteuners die geen contract hebben met de gemeente?
11. Wordt cliëntondersteuning aangeboden op de drie niveaus van reflectie op het eigen leven, verkrijgen van passende ondersteuning en gebruik van ondersteuning/voorzieningen?
12. Heeft de gemeente in haar contracteerbeleid als eis gesteld aan aanbieders dat zij cliënten actief informeren over onafhankelijke cliëntondersteuning; en hoe controleert de gemeente dat?
13. Vindt de cliëntondersteuning in de overgang van een Wmo-voorziening naar een Wlz-indicatie op deskundige wijze plaats?
14. Is de cliëntondersteuner onafhankelijk (dat wil zeggen niet in dienst van de gemeente, een sociaal wijkteam of aanbieder)?
15. Wordt de burger gewezen op de mogelijkheid van een alternatief als hij niet tevreden is met de door de gemeente aangeboden cliëntondersteuner?

## **Bijlage: verder lezen**

### **Ervaringen van cliënten**

'Cliëntondersteuning moet beter'

<https://iederin.nl/nieuws/17801/zorg-en-ondersteuning/clientondersteuning-moet-beter/>

'14 gemeenten koplopers cliëntondersteuning'

<https://iederin.nl/nieuws/18064/14-gemeenten-gekozen-als-koploper-clientondersteuning/>

'Wie langdurige zorg zoekt, raakt snel de weg kwijt'

<https://iederin.nl/nieuws/18032/wie-langdurige-zorg-zoekt--raakt-snel-de-weg-kwijt/>

'Mensen krijgen niet altijd de zorg die ze nodig hebben'

<https://www.patientenfederatie.nl/nieuws/mensen-krijgen-niet-altijd-de-zorg-die-ze-nodig-hebben>

### **Handreikingen VNG**

Zelftest cliëntondersteuning voor gemeenten (2015)

<https://vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/wmo-2015/publicaties/zelftest-clientondersteuning-voor-gemeenten>

Onafhankelijke cliëntondersteuning, een inventarisatie van verschijningsvormen in 29 gemeenten (maart 2016)

<https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/2016-onafhankelijke-clientondersteuning-9312513-1.0.pdf>

Modelverordening Wmo

<https://vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/wmo-2015/nieuws/wijziging-modelverordening-wmo-reele-prijs>

Onafhankelijke cliëntondersteuning (januari 2017)

[https://vng.nl/files/vng/publicaties/2017/20170124\\_vng\\_handreiking\\_clientondersteuning\\_0.pdf](https://vng.nl/files/vng/publicaties/2017/20170124_vng_handreiking_clientondersteuning_0.pdf)

### **Kamerbrief over Brede voortgang onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo-Wlz (27 juni 2017)**

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2017/06/27/kamerbrief-over-brede-voortgang-onafhankelijke-clientondersteuning-wmo-wlz>

### **Mijn kwaliteit van leven**

Project van cliëntenorganisaties over goede zorg

[www.mijnkwaliteitvanleven.nl](http://www.mijnkwaliteitvanleven.nl)

### **Moties Tweede Kamer**

Motie Bruins Slot/Bouwmeester over onafhankelijke cliëntondersteuning in de curatieve zorg (10 november 2016)

<http://www.parlementairemonitor.nl/9353000/1/j9vvij5epmj1ey0/vk92pop0j5zv>

Motie van de leden Bruins Slot en Van Engelshoven over onafhankelijke cliëntondersteuning in de Wmo (8 juni 2017)

<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-34477-24.html>

### **Rapporten kennisinstututen**

Movisie en Vilans: Onafhankelijke cliëntondersteuning, een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van onafhankelijke cliëntondersteuners (november 2016)

<http://www.vilans.nl/docs/vilans/publicaties/ervaringen-van-onafhankelijke-clientondersteuners.pdf>

Movisie: Profiel informele onafhankelijke cliëntondersteuners, wat kunnen ze en wat doen ze (januari 2017)

[https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/Profiel-Informele-onafhankelijke-clientondersteuners%20\[MOV-12211376-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Profiel-Informele-onafhankelijke-clientondersteuners%20[MOV-12211376-1.0].pdf)

Nederlands Jeugdinstuut: Onafhankelijke cliëntondersteuning, informatie voor ouders

<http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Onafhankelijke-clientondersteuning.pdf>

### **Zorgkantoor**

Zorginkoopbeleid 2018 Onafhankelijke cliëntondersteuning

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads/paginas/default.aspx>