

Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Vaste Commissie voor VWS  
Postbus 20018  
2500 EA 'S-GRAVENHAGE

**Onderwerp**

Schriftelijk overleg 'Inzet extra middelen uit Regeerakkoord voor cliëntondersteuning'

<b>Datum</b>	<b>Referentie</b>	<b>Inlichtingen bij</b>
13-09-2018	18-0398/NL/AMZ	Natacha Lijding, n.lijding@iederin.nl

Geachte leden van de commissie VWS,

Onafhankelijke cliëntondersteuning helpt mensen bij het regelen van de zorg en ondersteuning die nodig is. De ondersteuner helpt de vraag helder te krijgen en helpt mensen beter hun weg te vinden in het doolhof van regelingen, wetten en loketten. Drie jaar na de decentralisatie van de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet is cliëntondersteuning nog volop in ontwikkeling. Er zijn veel mooie vernieuwingen, maar er zijn ook nog veel verbeteringen mogelijk en nodig. Het is voor mensen belangrijk dat de toegang tot zorg en ondersteuning eenvoudig en laagdrempelig geregeld is, óók als een oplossing vanuit meerdere stelsels gerealiseerd moeten worden. Eén herkenbaar loket voor alle zorg- en ondersteuningsvragen helpt daarbij. Het bieden van goede cliëntondersteuning ontslaat uitvoerders niet van het regelen van werkende oplossingen over stelsels heen binnen een redelijke termijn en zonder bureaucratie en gedoe.

Op dit moment bent u bezig met de voorbereiding op de schriftelijke inbreng in reactie op de brief van de minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport 'Inzet extra middelen uit Regeerakkoord voor cliëntondersteuning' (31 476 – 22) van 12 juli jl.

Ieder(in), Patiëntenfederatie Nederland en Per Saldo zijn blij met de extra middelen die beschikbaar komen voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Wel hebben we een aantal vragen en opmerkingen bij de brief van de minister. Zo merken we dat de minister vooral denkt vanuit de verschillende wetten en onderwerpen, terwijl wij graag willen zien dat hij denkt vanuit wat mensen nodig hebben. Onafhankelijke cliëntondersteuning kan alleen een succes worden als vanuit de behoefte en vraag van mensen wordt gedacht.

Graag geven wij u de onderstaande punten voor het schriftelijk overleg mee.

### **1. Versterk de positie van ervaringsdeskundigen in de beleidsontwikkeling van cliëntondersteuning**

Onafhankelijke cliëntondersteuning is wettelijk goed geborgd. De papieren werkelijkheid verschilt alleen behoorlijk met de praktijk. Er moeten nog flink wat stappen worden gezet om cliënten te voorzien van passende cliëntondersteuning. De Motie Bruins Slot en Van Engelshoven (34477-24) vraagt om een stappenplan vanuit VWS, te ontwikkelen samen met de pg-organisaties en VNG voor het verbeteren van de situatie in de praktijk. Die praktijk kan beter, zeker met inzet van ervaringsdeskundigen. Daarbij denken we bijvoorbeeld aan de vind- en beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Wij merken dat het gesprek dat hiervoor (lokaal) nodig is, nog niet overal goed op gang komt. Daarbij vragen wij ons met name af hoe de stem, leefwereld en behoefte van ervaringsdeskundigen wordt meegewogen in de beleidsontwikkeling, uitvoering en bijstelling van beleid gericht op onafhankelijke cliëntondersteuning.

**Wij verzoeken u de minister te vragen hoe het gesprek over de positionering en betere vind- en beschikbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning op lokaal niveau met belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen in iedere gemeente op gang gebracht gaat worden.**

**Wij verzoeken u de minister te vragen hoe ervaringsdeskundigen worden ingezet bij de beleidsontwikkeling, uitvoering en bijstelling van onafhankelijke cliëntondersteuning.**

### **2. Zorg voor cliëntondersteuning die wets- en domeinoverstijgend is**

Nog te vaak is de ondersteuning niet in de breedste zin georganiseerd en is er sprake van versnippering per wet, dit geldt ook voor cliëntondersteuning die wordt gefinancierd vanuit WMO (incl. Zvw en Jeugdwet) of Wlz. Mensen met een zorg- of ondersteuningsvraag, moeten kunnen rekenen op domeinoverstijgende en levensbrede ondersteuning waarbij de continuïteit geborgd is en voor alle levensgebieden (zoals zorg, wonen, werk, onderwijs en inkomen) geldt. Een integrale benadering is daarbij belangrijk omdat de verschillende voorzieningen van de kant van de overheid in samenhang beoordeeld moeten worden (Scheltema, 2017)<sup>1</sup>. Het op deze manier leveren van maatwerk vergt samenwerking van verschillende actoren: gemeenten/ zorgkantoren, zorgaanbieders en cliënt en diens naasten.

Mensen moeten de mogelijkheid hebben om doorlopend dezelfde cliëntondersteuner te kunnen aanspreken wanneer zij een (nieuwe) ondersteuningsvraag hebben of vastlopen, ongeacht onder welke noemer zij ondersteuning krijgen.

Wij pleiten ervoor om het behoud van dezelfde cliëntondersteuner – indien gewenst – mogelijk te maken door hiertoe het wettelijk kader aan te passen.

**Wij verzoeken u de minister te vragen of hij bereid is om in regelgeving vast te leggen dat de cliënt – desgewenst – dezelfde cliëntondersteuner kan behouden bij een overgang tussen (wets)domeinen.**

---

<sup>1</sup> Advies integrale geschilbeslechting in het sociaal domein

### **3. Onafhankelijke cliëntondersteuner moet zijn taak vanuit de één-loket gedachte vervullen**

Ieder(in), Patiëntenfederatie Nederland en Per Saldo krijgen nog steeds veel signalen binnen dat mensen hun zorg en ondersteuning die nodig is om te kunnen participeren, vanuit verschillende domeinen moeten regelen. Daarbij lopen zij tegen allerlei bureaucratische muren aan. Cliënten moeten niet belast worden met de ingewikkeldheid van het systeem, maar snel en adequaat aan de juiste zorg en ondersteuning geholpen worden. Volgens ons ligt daar een belangrijke taak weggelegd voor een onafhankelijk cliëntondersteuner. Het regelen van passende zorg en ondersteuning of het vinden van een passende oplossing voor participatievragen staat of valt met de inzet van goede, integrale, onafhankelijke cliëntondersteuning over de (wets)domeinen (wonen, zorg, jeugd, onderwijs, participatie en vervoer) heen. Ieder(in), Patiëntenfederatie Nederland en Per Saldo zijn van mening dat een onafhankelijk cliëntondersteuner zijn taak en rol vanuit de 'één-loket gedachte' moet vervullen om de cliënt daarmee aan de juiste zorg en ondersteuning te kunnen helpen. Dit wordt ondersteund door de motie Dijksema en Segers (29538-254)

**Wij verzoeken u de minister te vragen welke rol de minister voor zichzelf weggelegd ziet om onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de één-loket-gedachte voor de cliënt mogelijk te maken.**

### **4. Vergeet andere complexe groepen niet**

In de brief van de minister worden een viertal specifieke doelgroepen benoemd waarvoor cliëntondersteuning van grote waarde zou zijn. Daarnaast zien wij echter nog andere groepen waarvoor cliëntondersteuning noodzakelijk is. Dit betreffen voornamelijk mensen die de complexiteit van de verschillende stelsels ervaren. Gedacht kan worden aan samengaan van (zorg) vragen in verschillende domeinen zoals: jeugd/wonen; jeugd/onderwijs; jeugd/Zvw, Zvw/WMO, LVB/GGz etcetera. Het is ook belangrijk dat passende onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar is voor mensen die met een pgb complexe zorg en ondersteuning willen organiseren en bij de ondersteuning van particuliere wooninitiatieven. Juist deze mensen lopen ook tegen problemen aan waar een onafhankelijke cliëntondersteuner kan helpen bij het in kaart brengen van de zorg- of ondersteuningsvraag en mogelijkheden.

**Wij verzoeken u de minister te vragen op welke wijze deskundigheid en kwaliteit van cliëntondersteuning bevorderd kan worden, juist ook voor de groepen zonder Wlz indicatie die te maken hebben met verschillende wetten en loketten om hun leven te regelen.**

Wij vragen u bovenstaande punten in het schriftelijk overleg van 20 september in te brengen. Als u nog aanvullende informatie nodig heeft, dan kunt u contact opnemen met Natacha Lijding ([n.lijding@iederin.nl](mailto:n.lijding@iederin.nl)).

Met vriendelijke groet,

Illya Soffer,  
Ieder(in)

Dianda Veldman,  
Patiëntenfederatie Nederland

Aline Molenaar,  
Per Saldo