

## **Vier en een half jaar cliëntondersteuning, hoe staat het er voor?**

Toen de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) werd vervangen door de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet langdurige zorg (Wlz), hebben Kamerleden van zowel Tweede als Eerste Kamer aangedrongen op onafhankelijke ondersteuning van burgers die hulp van de overheid behoeven.

Die ondersteuning is in beide wetten opgenomen en verplicht de uitvoerende instanties: de gemeente voor de Wmo, het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) voor de Wlz, de ondersteuning *gratis* en *onafhankelijk* van de eigen organisatie aan te bieden.

In het algemeen is de term cliëntondersteuning in gebruik, waarbij het begrip cliënt breder is dan degene op wie de ondersteuning is gericht. Onder cliënt wordt nadrukkelijk ook begrepen zijn of haar naasten en mantelzorgers. Cliëntondersteuning wordt in de Memorie Van Toelichting (MvT) omschreven als:

(...) informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de participatie van mensen. Daarnaast omvat 'cliëntondersteuning' informatie, advies en algemene ondersteuning over de mogelijkheden op het vlak van een zo integraal mogelijke dienstverlening (ook bestaande uit hulpmiddelen, woningaanpassing etc.) op het gebied van maatschappelijke zorg, preventieve zorg, zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen ten behoeve van de cliënt (en zijn omgeving) (...) Het gaat om informatie en advies aan mensen die voor een vraag of situatie staan die zodanig complex is dat de persoon het niet zelf of met zijn omgeving op kan lossen.(...)

Het zal uit de omschrijving in de MvT duidelijk worden dat cliëntondersteuning veel meer kan en zou moeten omvatten dan ondersteuning bij een keukentafelgesprek van anderhalf uur over te leveren ondersteuning vanuit de gemeente of opname in een verpleeghuis. Toch is dat waartoe de meeste gemeenten en het CIZ zich beperken.

De gemeenten en het CIZ hebben de cliëntondersteuning, nu vier en een half jaar na de invoering van de Wmo en Wlz, op de een of andere manier ingevoerd. Maar het schort nog aan bekendheid van cliëntondersteuning bij cliënten. Slechts een zeer beperkt deel van de cliënten maakt gebruik van deze voorziening.

Dit komt deels omdat met name gemeenten slechts heel summier wijzen (bijvoorbeeld via een zinnetje in een uitgebreide folder) op het recht op cliëntondersteuning. Maar soms ook door achterstanden in de afhandeling van aanvragen waarbij men de vertragende factor, die cliëntondersteuning kan zijn, maar even overslaat.

Veel cliënten hebben daarnaast vraagtekens bij de mate van onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner. Dat komt doordat nogal wat gemeenten en het CIZ de cliëntondersteuning laten verzorgen door gesubsidieerde instellingen die voor hun subsidie afhankelijk zijn van de

gemeente of het CIZ. Ook spreken cliëntondersteuners vaak dezelfde vaktaal (jargon) als de vertegenwoordigers van gemeente en CIZ, waardoor ze voor de cliënt nauwelijks van elkaar verschillen.

Als de cliënt al ondersteuning krijgt, is die vanuit de gemeente en het CIZ volledig gescheiden. Dit betekent dat een cliënt die van een Wmo naar de Wlz voorziening gaat, bijvoorbeeld omdat hij/zij wordt opgenomen in een verpleeghuis, weer van voren af aan alles aan een nieuwe ondersteuner moet uitleggen.

### **Hoe kan het beter?**

Op aandringen van de Tweede Kamer heeft minister De Jonge twee onderzoeken laten instellen door het bureau Andersson Elffers Felix (AEF) en het Instituut voor Publieke Waarden, dat resulteerde in een viertal aandachtspunten:

- Juist voor kwetsbare mensen is het systeem niet altijd toegankelijk.
- Er is grote verscheidenheid in de vorm en intensiteit van de behoefte aan cliëntondersteuning.
- Cliëntondersteuning wordt door veel verschillende mensen en instanties (vaak geen formele cliëntondersteuners) geboden, zoals: naasten, wettelijk vertegenwoordigers en zorg- of hulpverleners.
- Het aanbod van cliëntondersteuning dient laagdrempelig te zijn en, vaker dan nu al gebeurt, *outreached* te worden aangeboden. (Outreached is zorgjargon voor een intensieve bemoeienis van de ondersteuner met de cliënt, waarbij de ondersteuner de cliënt als het ware bij de hand neemt bij het vinden van een oplossing).

In zijn Kamerbrief van 20 juni heeft de minister een aantal initiatieven aangekondigd ter verbetering van de cliëntondersteuning:

Met 28 zogenoemde koplopergemeenten (dit zijn gemeenten die al sinds 2017 een voortrekkersrol vervullen) zijn een aantal thema's benoemd waarmee deze gemeenten aan de slag gaan (cursief verduidelijking door auteur):

- domeinoverstijgende cliëntondersteuning (aandacht voor werk & inkomen en schulden), *dus breder dan de huidige focus op middelen en huishouding*;
- aansluiting formele en informele cliëntondersteuning (met aandacht voor op- en afschalen), *betere samenwerking van cliëntondersteuner met de omgeving van de cliënt, met verdeling van taken*;
- overgang Wmo/Wlz, preventieve en outreachende vormen van cliëntondersteuning, *begeleiding bij overgang naar bv. verpleeghuis*, en;
- centrale toegang tot cliëntondersteuning (één website, e-mailadres, telefoonnummer)

Een aantal gemeenten gaan pilots opzetten, gericht op een viertal bijzondere

doelgroepen in het sociale domein. Drie daarvan zijn gericht op jongeren met een zware complexe problematiek, een vierde op: alleenstaande (nog zelfstandig wonende) ouderen, waarbij de hulpbehoefte inmiddels intensief is geworden en die ook op allerlei ander gebied ondersteuning nodig hebben.

Ook het CIZ en de zorgkantoren moeten aan de slag. Denk bijvoorbeeld aan de keuze tussen zorg in een verpleeghuis of Wlz zorg thuis. Dit zijn complexe verstrekke keuzes, waar de cliënt en zijn omgeving grote behoefte kunnen hebben aan onafhankelijke ondersteuning.

Daarbij is vastgesteld dat de bekendheid en vindbaarheid van Wlz (onafhankelijke) cliëntondersteuning te wensen overlaat en dat de kwaliteit moet worden verbeterd.

Voor de verbetering van de kwaliteitsdoelstelling zullen vijf pilots worden opgezet, waarin een groep van 450 cliënten en hun naasten twee jaar worden gekoppeld aan een gespecialiseerde cliëntondersteuner.

Simon Koppes, lid Commissie Zorg Wonen en Welzijn.