

JUBILEUM MAGAZINE

TERUGBLIK OP 10 JAAR BCMB
EN CLIËNTONDERSTEUNING



Inleiding

In 2025 bestond BCMB 10 jaar. Een mooie mijlpaal die we niet alleen vierden, maar ook aangrepen om zowel de beroepsvereniging als het vak van de cliëntondersteuner extra onder de aandacht te brengen bij stakeholders, verwijzers, overheden en zorgkantoren.

In dit jubileumjaar blikten we terug op wat er de afgelopen 10 jaar is gebeurd bij BCMB en op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning. Met een onderzoek uitgevoerd door de Universiteit voor Humanistiek vroegen we aandacht voor de toekomstige zorg en de rol van cliëntondersteuners. Op 8 oktober vierden we ons jubileum met een symposium en stonden we - samen met meer dan 250 aanwezigen - stil bij de interessante uitkomsten van dit onderzoek.

Ook brachten we in 2025 mooie samenwerkingen in beeld, lieten cliënten aan het woord over hun ervaring met cliëntondersteuning, deelde het bestuur van BCMB in een interview hun visie op de toekomst van het vak en deed oud-verenigingsmanager Auke Blom in haar blog een oproep om cliëntondersteuners als kans te zien om beter aan te sluiten bij zorgvragers.

In dit magazine vind je alle interviews, artikelen, video's en andere verhalen waarmee we in kader van ons jubileum onze beroepsgroep in de schijnwerpers hebben gezet en die duidelijk maken hoe onmisbaar cliëntondersteuners zijn!

Namens het bestuur van BCMB,

Trudy Roffel
Voorzitter BCMB

In de afgelopen tien jaar heeft BCMB niet stilgezeten en ook op het gebied van cliëntondersteuning vonden er veel ontwikkelingen plaats. Deze tijdljn laat in één oogopslag zien wat er zowel in het speelveld van cliëntondersteuning als door BCMB is bereikt. Download de tijdljn ([hier](#)) en klik op de diverse onderzoeken die plaatsvonden in de afgelopen 10 jaar.

BEROEPSVERENIGING VAN CLIËNTONDERSTEUNERS

- Oprichting van BCMB bij de notaris ▶
- Start BCMB: MEE meldt alle medewerkers aan voor lidmaatschap ▶
- Ontwikkeling beroepsprofiel en beroepscode BCMB ▶
- Opening register van cliëntondersteuners ▶
- Start leeromgeving BCMB ▶
- BCMB lobbyt voor borging kwaliteit, onafhankelijkheid en inzet OCO op het gebied van (passend) onderwijs, werk en inkomen en de Jeugdwet ▶
- Publicatie van Position papers Kwaliteit, Levensbrede cliëntondersteuning en Vrijwillige en beroepsmatige cliëntondersteuning ▶
- Christelijke Hogeschool Ede doet onderzoek naar hoe cliëntondersteuners de ruimte voor autonomie en kwaliteit waarderen ▶
- Basisopleiding voor cliëntondersteuners ▶
- Start opleiden en inzetten van ambassadeurs ▶
- Vaststelling visie op cliëntondersteuning ▶
- Registratie BCMB in Centraal Register Kort Beroeps Onderwijs (CRKBO) ▶
- Start ieder kwartaal een webinar en verdiepende masterclasses ▶
-  Signaleringsrapportages ▶



- BCMB bestaat 10 jaar! ▶
- Doorontwikkeling van e-learnings ▶
-  Onderzoek Universiteit voor Humanistiek naar onafhankelijke cliëntondersteuning: toen, nu & straks ▶

CLIËNTONDERSTEUNING

- ◀ Cliëntondersteuning door MEE via AWBZ subsidie-regeling voor mensen met een verstandelijke, lichamelijk en/of zintuiglijke beperking en/of een chronische ziekte en/of mensen met autisme en/of niet-aangeboren hersenletsel (NAH)
- ◀ Decentralisatie cliëntondersteuning naar Wmo en Wlz
- ◀ Cliëntondersteuning beschikbaar voor alle burgers



2015

2016

2017

2018

- ◀ Pilots 'gespecialiseerde cliëntondersteuning' voor ZEVMB, LVB+, NAH, ASS en gezinnen met complexe zorgvragen

2019

- ◀ Start koplopergemeenten om cliëntondersteuning in de Wmo beter te borgen

2020

- ◀ Landelijke campagne &Co met als doel cliëntondersteuning (Wmo en Wlz) zichtbaarder en bekender te maken
- ◀ Rapportage 'Wegwijzers naar cliëntondersteuning', over vindbaarheid cliëntondersteuning 

2021

- ◀ Monitor cliëntondersteuning 2020 

2022

- ◀ Rollen, posities, taken en verantwoordelijkheden van partijen in de cliëntondersteuning 

2023

2024

- ◀ Verlenging koplopergemeenten
- ◀ Start Metgezel (gespecialiseerde cliëntondersteuning)
- ◀ Evaluatie van gespecialiseerde cliëntondersteuning 

2025

Auke Blom:

“Ik hoef gelukkig zelden meer mensen te overtuigen van het belang van cliëntondersteuning”

“Cliëntondersteuning, dat zou toch wegbezuinigd worden?” Die reactie kreeg ik van meerdere beleidsmedewerkers bij VWS toen ik in het najaar van 2005 met hen sprak over cliëntondersteuning. De aanleiding was mijn sollicitatie bij MEE Nederland. Ik werkte bij VWS, was zwanger en wilde dichterbij mijn woonplaats Utrecht gaan werken. Nu, 20 jaar later, hoef ik gelukkig zelden meer mensen te overtuigen van het belang van cliëntondersteuning.

Cliëntondersteuning stond in 2005 inderdaad op alle bezuinigingslijstjes van de ministeries van VWS en Financiën. Het beeld bestond dat cliëntondersteuning een overbodige functie was. We zijn nu twintig jaar verder en er is veel veranderd in de wereld van de cliëntondersteuning. En BCMB bestaat dit jaar tien jaar, dus een mooi moment om terug én vooruit te blikken: wat is nu de kern van cliëntondersteuning en hoe borgen we deze essentie?

We zijn een samenwerking aangegaan met de Universiteit van Humanistiek om te reflecteren op deze vragen en dilemma's. Na de zomer publiceren we vier artikelen hierover. Tijdens [het symposium](#) dat we ter ere van ons 10-jarig jubileum op 8 oktober organiseren, staat ook de vraag 'Hoe maken we de rol van de cliëntondersteuner toekomstbestendig?' centraal.

Het grootste knelpunt

Eind 2016 schreef ik [een blog](#) over een groep mensen die geen passende zorg konden vinden, de 'moeilijk

plaatsbaren'. De zoektocht naar de juiste instantie en passende zorg kan in een welvarend land als Nederland namelijk tot zeer schrijnende situaties leiden. Zelfs cliëntondersteuners, die worden geacht mensen hierbij te kunnen helpen, zijn soms het spoor bijster.

Ik sprak daar in het blog mijn verbazing over uit en deed een oproep om de regels achter de oplossingen aan te laten lopen in plaats van andersom. Niet door hier en daar ergens een pilot te doen en dan te evalueren om te kijken wat werkt en welke regels aangepast moeten worden. Nee, door met frisse ogen naar de vraag te kijken en niet te denken in standaarden. Door de zorgvrager en zijn naasten te betrekken bij oplossingen. Die weten waar ze behoefte aan hebben, wat voor hen helpend en passend is. Negen jaar later is de groep cliënten die heel moeilijk passende zorg kan vinden, eerder groter geworden dan kleiner. En de verwachting is dat het in de toekomst nog moeilijker zal worden door tekorten op de arbeidsmarkt.

“Cliëntondersteuners moeten eindeloos trekken en duwen om hun cliënten naar passende zorg te begeleiden.”

Het verschil willen maken

Cliëntondersteuners besteden een groot deel van hun tijd en energie aan het ondersteunen van deze

groep. In mijn ogen is dit de belangrijkste rol van de cliëntondersteuner: mensen vanuit een onafhankelijke positie helpen bij het verkrijgen van passende zorg en ondersteuning. Een cliëntondersteuner versterkt de positie van deze mensen. En dat is nodig in onze ingewikkelde systeemwereld met verschillende wetten, regels, uitvoeringsorganisaties, financiers en zorgaanbieders. Ondanks het bestaan van kundige en ervaren cliëntondersteuners, lukt het echter niet om voor iedereen die dat nodig heeft passende zorg en/of ondersteuning te vinden. Dat was negen jaar geleden zo en dat is helaas nog steeds zo.

Daarom is het belangrijk dat cliëntondersteuners ook nadenken over hun eigen rol. Hoe ver kan de zoektocht gaan? Hoe lang kan een cliëntondersteuner betrokken blijven en hoe ver kan de ondersteuning gaan? Wanneer wordt het zorg? Hoe voorkom je dat je als cliëntondersteuner taken overneemt die bij een zorgkantoor, een gemeente, een zorgorganisatie of zorgprofessional horen? Ook aan deze vragen besteden we aandacht met de Universiteit voor Humanistiek en tijdens ons symposium.

Gelukkig zijn er succesvolle voorbeelden, waar het wél lukt. Doordat er mensen zijn die het verschil willen maken. Mensen die buiten de kaders durven te denken, vanuit meerdere belangen kijken en die teruggaan naar wat de bedoeling is van wetten en regels. Mensen die met passie en overtuiging hun werk doen en het verschil durven maken. Dit zijn cliëntondersteuners, maar ook professionals bij zorgkantoren en zorgaanbieders. Voor goede voorbeelden verwijs ik graag naar [onze interviews](#).

“Laat de regels achter de oplossingen aanlopen, in plaats van andersom.”

Oproep: zie cliëntondersteuning als een kans

Maar er is meer nodig; de vraag is alleen wat. Huidige plekken beter passend maken? Andere keuzes maken in de zorg, zodat de meest kwetsbaren in elk geval zorg krijgen? Er zijn genoeg instanties die hierover nadenken, maar de heilige graal is nog niet gevonden. We zitten in een systeem van wetten, regels en tal van uitvoeringsorganisaties die ons denken in oplossingen en maatwerk belemmert. Hoe zorgen we ervoor dat de mensen die nu het verschil maken de norm worden? Het vraagt om het waarderen van out of the box denken en het los durven laten van vaste kaders. Denken in maatwerk en daadwerkelijke oplossingen.

Cliëntondersteuners hebben door hun onafhankelijke positie vaak net een ander perspectief en kunnen en willen hier graag in meedenken. Dus hierbij een oproep aan gemeenten, zorgkantoren, zorgaanbieders en andere betrokken instanties: ervaar cliëntondersteuners niet als een last, maar zie ze als een kans om beter aan te sluiten bij zorgvragers. Uit onderzoek blijkt dat het niet alleen winst voor zorgvragers oplevert, maar ook leidt tot kostenbesparing en minder uitvoeringskosten.

Auke Blom

Oud-verenigingsmanager BCMB

“Het is belangrijk dat cliëntondersteuners nadenken over hun eigen rol en ze geen taken overnemen die bij een zorgkantoor, gemeente, zorgorganisatie of zorgprofessional horen.”



Ineke over de cliëntondersteuning van Saskia:
“Mijn geheugen is een zeef, alleen daarom was ik al blij dat je er bij zat.”

Met een onzichtbare aandoening is het soms moeilijk om de juiste zorg te krijgen. Dat merkte Ineke van den Bos maar al te goed. Door blijvend hersenletsel en complexe PTSS waren dagelijkse dingen doen voor haar lastig. Juist in die kwetsbare situatie liep de zorgaanvraag in haar vorige gemeente vast, totdat onafhankelijke cliëntondersteuner Saskia Bijlholt in beeld kwam.

Twintig jaar geleden werd bij Ineke een hersentumor verwijderd, waardoor blijvend hersenletsel achterbleef. Daarna bleven klachten bestaan die jaren niet goed werden herkend. Door haar aandoeningen was zelfs een gesprek voeren soms moeilijk: “Bij mij ontbreekt er ook gewoon fysiek een deel. Een stuk van mijn brein is er uit en om te praten, om mijn woorden te vinden, moet ik continu omweggetjes zoeken. En als je moe bent lukt het ook heel vaak niet meer.”

Pas later werd duidelijk dat het om dissociaties ging. Ineke vertelt: “Wij dachten steeds dat het epilepsie was en pas in 2016, na een second opinion, zei de arts: ‘Dit is geen epilepsie, dit zijn duidelijke dissociaties’. Ook vroeg hij door over hoe ik opgegroeid was en daar kwam de diagnose complexe PTSS uit.”

Een patstelling met grote gevolgen

Toen haar toenmalige gemeente haar bestaande Wmo-voorzieningen opnieuw moest beoordelen, liep de communicatie volledig vast. Ineke werd verwacht alleen naar het gemeentehuis te komen en het was niet gewenst dat ik iemand bij me had: “Het voelde alsof ik op het politiebureau moest komen. Onbekende mensen, een onbekende omgeving en het gevoel dat ik niet werd vertrouwd, raakte erg aan mijn trauma’s. We bleven in die patstelling zitten dat zij wilden dat ik daar kwam en ik wilde dat zij bij mij kwamen met hulp naast mij. Dus we kwamen niet eens tot een gesprek.” Hierdoor dreigde Ineke de zorg te verliezen die ze nodig had.

De doorbraak dankzij cliëntondersteuner Saskia Bijlholt

Via het werk van haar man hoorde het gezin over onafhankelijke cliëntondersteuning. Zo kwam Saskia in beeld: “Kijk, het is niet zomaar dat iemand een driewielers wil, of begeleiding nodig heeft, of dat iemand financiering wil voor de begeleiding van een hulphond. En zo zijn er heel veel dingen, die je niet zomaar vraagt. Ik kijk dan wel van: ‘Wat staat er in de wet en waar moet de gemeente iets in doen

eigenlijk, als er beperkingen zijn.' En dat leg je er dan naast en ik wijs ze op hun verantwoordelijkheden," vertelt Saskia.

Ze zag dat Ineke goed wist wat ze nodig had, maar vastliep in de communicatie: "Ineke wist goed wat er nodig was, of wat er mogelijk was, alleen lukte het niet helemaal en ging de communicatie niet zo lekker. Daarna hebben we ook samen gekeken van: 'Wat kan ik daarin dan doen om dat een beetje glad te strijken.'"

Continu terugpakken in de grenzen

Saskia nam contact op met de gemeente en begeleidde het hele traject: "Ik ben een gesprek aangegaan met de Wmo, heb het uitgelegd en daarna zijn we op huisbezoek gegaan. Ook daarin hebben we eigenlijk heel duidelijk neergezet van: 'Zo lang hebben we, hier moet het over gaan, en dat is wat we nu gaan doen. Daarnaast bleven we continu terugpakken in de grenzen die er liggen. Ook bood ze praktische steun met bijvoorbeeld het schrijven van e-mails: 'Helpt het jou als ik de mail stuur? Als ik samenvat wat precies je vraag is.'"

De aanpak wierp zijn vruchten af: in ieder geval werden de indicaties, zoals die in aanvraag stonden,

"Sinds ik hier woon en ik tot rust kom, kan ik pas weer een beetje genieten en opbloeien."

verstrekt. Ook dat haar partner mocht ondersteunen, is goedgekeurd en daarbij ook de benodigde voorzieningen. Eigenlijk is alles wat dat betreft heel prettig verlopen uiteindelijk. Dit gaf Ineke ontzettend veel rust, waardoor ze ook weer verder kon werken aan haar herstel.", aldus Saskia.

Een nieuwe gemeente, hetzelfde traject, maar nu met hulp

Zes jaar geleden verhuisden Ineke en haar man naar een andere gemeente. Daardoor moest de zorg opnieuw worden aangevraagd. "Het hele traject weer van voor af aan," vertelt Ineke lachend. Maar deze keer schakelde Ineke direct Saskia weer in. "Ik heb geen enkel belang. Voor mij is het grootste belang dat iemand gehoord wordt en dat iemand gewoon weer verder kan in zijn of haar leven.", vertelt Saskia.

Inmiddels wonen Ineke en haar man met veel plezier in hun droomhuis met stukje land, inclusief diertjes. "Sinds ik hier woon en ik tot rust kom, kan ik pas weer een beetje genieten en opbloeien," vertelt Ineke.

 [klik hier en bekijk het complete verhaal](#)





Juliana Jaõa Manuel Fragoso:
“Ik heb nu zelf de regie over hoe ik mijn leven kan invullen.”

Een familie runnen valt al niet mee, laat staan als ook nog eens je zicht beperkt is en je gezondheid verslechtert. Dit is het geval bij Juliana (37). Ze kreeg ‘hulp in natura’ van het zorgkantoor maar kon dit niet combineren met het gezinsleven. Cliëntondersteuner Carla wees haar op de mogelijkheden van het PGB en bracht flexibiliteit en eigen regie in het leven van Juliana.

Juliana Joãa Manuel Fragoso – Sarot (38) werd op haar twaalfde, in haar geboorteland Angola, blind door de zeldzame Ziekte van Takayasu. In Nederland werd ze behandeld voor de ziekte en bouwde hier een leven op, maar op latere leeftijd verslechterde haar gezondheid. Ze heeft kinderen waar ze op goede dagen zelf voor kan zorgen, maar op slechte dagen is ze bijna volledig aangewezen op begeleiding en heeft ze zelf zorg nodig bij dagelijkse bezigheden. De zorg in natura die ze ontving, sloot niet langer aan. Vaste tijden en onverwachte uitval van zorgverleners zorgden voor stress in het gezin. “Met een gezin is dit niet echt te combineren,” vertelt ze terugkijkend.

De ontmoeting met Carla

Via het zorgkantoor kwam Juliana terecht bij onafhankelijk cliëntondersteuner Carla Otter. Dat eerste contact gaf direct vertrouwen. Carla keek niet alleen naar de zorg die beschikbaar was, maar vooral naar wat Juliana nodig had om haar leven werkbaar te

houden. Een vraag waar niet alle zorgaanbieders de tijd voor hebben om te stellen. “Soms denken organisaties vooral vanuit wat zij aanbieden,” legt Carla uit. “Als cliëntondersteuner kijk ik juist naar wat iemand nodig heeft.”

Het pgb als nieuwe mogelijkheid

Samen onderzochten ze de optie van een persoonsgebonden budget (pgb). Voor Juliana bleek dit de oplossing. “Ik kan nu zelf zorg inkopen op momenten die passen bij mijn gezin en gezondheid. Ik wist niet dat dit mogelijk was en ben Carla daar nog steeds dankbaar voor.” Carla ondersteunde haar ook bij een hogere zorgindicatie, een verhuizing naar een geschikte woning, het regelen van hulpmiddelen thuis en het herstellen van fouten in het zorgbudget.

“Ik kan nu zelf zorg inkopen op momenten die passen bij mijn gezin en gezondheid.”

Regie over mijn leven

Met het pgb én de ondersteuning ervaart Juliana meer grip op haar dagelijks leven. De zorg sluit nu aan bij haar gezin, haar ritme en haar lichamelijke mogelijkheden. “Voor mij betekent het heel veel dat ik zelf de regie heb over hoe ik mijn leven kan invullen,” zegt ze.



Thea Roerig:

**“Ik hoef het niet meer alleen te doen,
er staat iemand naast me.”**

Na een gebroken voet en complicaties door al bestaande fysieke problemen kwam Thea Roerig (57) vier jaar geleden in een verpleeghuis terecht met een Wlz-indicatie. Daar voelde ze zich alles-behalve thuis. Met de hulp van cliëntondersteuner Nienke vond ze opnieuw grip op haar leven, maar vooral: een plek waar ze zichzelf kan zijn.

Thea blikt terug op een moeilijke periode. Na haar verhuizing naar een verpleeghuis in Groningen stad belandde ze in een omgeving waarin ze zich geen mens, maar enkel “bewoner” voelde. “Ik had me aan te passen aan wat de zorg daar bedacht. Daarnaast waren er veel medicatiefouten. Ik voelde me er doodongelukkig. Uiteindelijk belandde ik in een burn-

out. Dat was de grens,” vertelt Thea. Kleine, ogenschijnlijk simpele dingen bleken van groot belang. De mogelijkheid om te roken, aangeven dat ze bepaalde dingen op het menu niet kan eten, of de vrijheid om te zeggen “vanavond ben ik er even niet”: stuk voor stuk zaken die in het verpleeghuis ontbraken. “Het hele totaalplaatje klopte niet. Ik kon er mezelf niet zijn.

“Ik ga niet zomaar zoeken, ik wil heel duidelijk hebben: wie is Thea en wat wil zij voor de toekomst?”

De zoektocht naar regie

Toen Thea besloot dat er iets moest veranderen, wist ze niet waar ze moest beginnen. Via het zorgkantoor kwam ze in contact met cliëntondersteuner Nienke te Velde. Zij hielp Thea haar wensen helder te krijgen. “Ik ga niet zomaar zoeken,” vertelt Nienke. “Ik wil heel duidelijk hebben: wie is Thea en wat wil zij voor de toekomst? Ik heb als cliëntondersteuner kennis van wet- en regelgeving, kennis van indicaties zoals die van Thea en ik ken de sociale kaart hier in de omgeving. En dat netwerken en verbinden is denk ik wel een hele belangrijke in deze situatie.”, aldus Nienke. “Het werd al snel duidelijk dat voor Thea het behoud van eigen regie erg belangrijk is.”



Samen sterker

De samenwerking ging verder dan alleen het vinden van een nieuwe woonplek. Nienke ondersteunde Thea bij het indienen van een klacht tegen het verpleeghuis en stond haar bij in moeilijke momenten. "We hadden intensief contact. Ook als Thea zich somber voelde, probeerde ik er te zijn," vertelt Nienke. Voor Thea maakte dat een wereld van verschil. "Op een gegeven moment zei Nienke: ik kan je helpen met die brieven, met de telefoontjes. Toen dacht ik: ik hoef het niet meer alleen te doen. Er staat iemand naast mij."

Een nieuw thuis

Met hulp van Nienke vond Thea uiteindelijk een plek in een verzorgingstehuis in Haren waar ze passende zorg ontvangt, maar ook de vrijheid heeft om haar eigen leven in te richten. Ze woont beneden, kan

naar buiten, heeft een tuin en zelfs plannen voor een opruimcoach en nieuwe meubels. "Het zijn kleine dingen," zegt ze, "maar eigenlijk zijn het hele grote dingen. Ik weet dat ik hier de juiste zorg krijg en ik voel me hier veilig.", vertelt ze als ze met een sigaretje in haar tuin in het zonnetje zit.

Het belang van cliëntondersteuning

Het verhaal van Thea onderstreept hoe belangrijk cliëntondersteuning kan zijn. Toch is het nog lang niet vanzelfsprekend dat mensen erop gewezen worden. "En dat is jammer," zegt Nienke. "Want dat is denk ik voor iedereen in zo'n situatie toch wel heel fijn." Voor Thea betekende cliëntondersteuning een nieuw begin. Of zoals ze zelf zegt: "Ik was vastgelopen in een negatieve bubbel, maar dankzij de ondersteuning heb ik mijn leven weer terug."

"Ik was vastgelopen in een negatieve bubbel, maar dankzij de ondersteuning heb ik mijn leven weer terug."

 [klik hier en bekijk het complete verhaal](#)





Samenwerking ergotherapeut en cliëntondersteuner:

“We weten wat we aan elkaar hebben en dat voelt de cliënt”

Samen door het zorgweb: hoe cliëntondersteuning en ergotherapie het verschil maken.

Wanneer iemand plotseling te maken krijgt met een ernstige ziekte of beperking, verandert het leven vaak radicaal. De praktische, financiële en emotionele gevolgen zijn groot. Juist in zulke situaties is het van groot belang dat er mensen zijn die niet alleen naast je staan, maar ook echt meedenken over de juiste oplossingen. Ergotherapeut Hilbrand Huizenga en cliëntondersteuner Trudy Roffel werken al jaren nauw samen om mensen in kwetsbare situaties de juiste zorg en ondersteuning te bieden.

Maatschappelijke achtergrond

Hilbrand wist al op jonge leeftijd dat hij iets wilde betekenen voor mensen met een beperking. “Toen ik 11 was, is mijn broertje drie maanden te vroeg geboren. Hij kreeg een hersenbloeding en kwam in het revalidatiecentrum terecht. Hier werkten fysiotherapeuten en die maakten een enorme indruk op mij. Maar zij zeiden tegen mij: je moet ergotherapeut worden, dat is een leuker beroep.”

Trudy's drijfveer komt ook uit haar persoonlijke ervaring. “Mijn vader had MS en zo heb ik Hilbrand leren kennen. Hij was de compagnon van de ergotherapeut die mijn vader behandelde. Ook ik heb trouwens altijd al interesse gehad in mensen met een verstandelijke beperking.” Inmiddels werkt Trudy als cliëntondersteuner bij Thuis in Cliëntondersteuning, nadat ze jarenlang bij MEE werkte.

We weten precies wat we aan elkaar hebben

Hilbrand en Trudy zijn inmiddels goed op elkaar in-

gespeeld. Ze weten elkaar snel te vinden bij complexe casussen. “Wij vullen elkaar aan op elkaars expertisegebied en we weten wat we aan elkaar hebben,” zegt Hilbrand. “Zij weet veel van het juridische stuk, over de Wmo en het pgb. Ik weet alles van hulpmiddelen en woningaanpassingen. Zo kunnen we samen gezinnen helpen.”

“Wij vullen elkaar aan op elkaars expertisegebied en we weten wat we aan elkaar hebben.”

Trudy vult aan: “Als iemand een heftige diagnose krijgt, staat je wereld op zijn kop. Dan komen er veel vragen: hoe kom ik aan voorzieningen, hoe moet het met mijn werk, met het huis? Hilbrand kan helpen met praktische dingen, zoals hulpmiddelen en aanpassingen, en ik help met de rest.”

Samenwerken in een zorgweb

"In zo'n situatie sta je als cliënt ineens midden in een web van regels en instanties: "Je krijgt te maken met de Wmo, de zorgverzekeraar, de huisarts en meestal een specialist," zegt Trudy. "Wij leggen dan verbindingen met die instanties, zodat de cliënt dat niet zelf hoeft te doen."

Hilbrand: "Ik weet wel wat van de Wmo, maar lang niet alles. Dan is het fijn om te kunnen sparren met Trudy. Zij kijkt meer overstijgend en weet hoe je dingen juridisch of financieel moet aanpakken. Als ik haar inschakel, weet ik: het komt goed."

Een voorbeeld: "Ik had laatst een casus waarbij een keuken verlaagd moest worden," vertelt Hilbrand. "Maar er waren ook pubers in huis en de vrouw zelf zat in een rolstoel. Dan kun je niet zomaar de keuken verlagen. Samen met Trudy heb ik toen naar de mogelijkheden gekeken en uiteindelijk hebben we een in hoogte verstelbare keuken geregeld. Dat is maatwerk en dat moet ook. Je kijkt echt naar wat een gezin nodig heeft, in plaats van de zaak op papier te bekijken."



Clïëntondersteuning als bruggenbouwer

Trudy vindt dat cliëntondersteuning hard nodig is, juist omdat veel mensen niet weten waar ze recht op hebben. "Ik had een casus waarbij geen ergotherapeut betrokken was. Mensen leunen vaak op gemeenten, maar weten niet dat ze recht hebben op een ergotherapeut bijvoorbeeld. Dan zeg ik: 'Weet je dat je daar recht op hebt?' En dan schakel ik Hilbrand in."



"Trudy kan ook de juridische kant wat steviger aanpakken. Ik kan dingen wel opzoeken, maar zij weet precies wat nodig is."

Ze vervolgt: "Je wereld staat op z'n kop als je een ziekte als ALS krijgt. Wij helpen het dan behapbaar te houden. De gemeente ziet het vaak als een dossier op papier, maar wij zeggen: 'Wacht eens even, het proces moet echt anders én sneller. We moeten de cliënt en de situatie echt zien en spreken. Want bij ALS loop je al snel achter de feiten aan, omdat een patiënt hard achteruit kan gaan."

Hilbrand: "Trudy kan ook de juridische kant wat steviger aanpakken. Ik kan dingen wel opzoeken, maar zij weet precies wat nodig is. En hoe het werkt met geldstromen en vergoedingen."

Ontwikkelingen en de toekomst

De zorg is in de afgelopen jaren veranderd. "We merken dat de casussen steeds complexer worden," zegt Hilbrand. "Mensen moeten en willen langer thuis blijven wonen. Maar de wetgeving loopt daarin wat achter. Je hebt mensen met zowel lichamelijke als psychische klachten en dat zorgt voor complexiteit."

Maar wil je een aanvraag doen, dan moet dat altijd digitaal. En niet iedereen is digitaal vaardig. Daardoor kunnen cliënten met complexere aandoeningen steeds moeilijker meekomen in de maatschappij.”

Trudy ziet gelukkig ook positieve ontwikkelingen. “Eerder was cliëntondersteuning onvoldoende zichtbaar. Maar steeds meer gemeenten verwijzen nu actief door en contracteren verschillende partijen, zodat mensen keuzevrijheid hebben en er hopelijk minder wachtlijsten zijn.”

“Zorg zou niet afhankelijk moeten zijn van regio, domein of financiering.”

Domeinoverstijgende samenwerking

Zowel Trudy als Hilbrand pleiten voor domeinoverstijgende samenwerking. “Wat mij betreft,” zegt Trudy, “zou Hilbrand mij in alle casussen moeten kunnen inschakelen, ongeacht het domein. Zorg zou niet afhankelijk moeten zijn van regio, domein of financiering. Zonder deze hokjes maken we veel makkelijker het verschil.”

Hoe werken een cliëntondersteuner en ergotherapeut in de praktijk samen?

Een cliëntondersteuner schakelt een ergotherapeut in als:	Een ergotherapeut schakelt een cliëntondersteuner in als:
Er praktische problemen zijn in het dagelijks leven (bijv. douchen, traplopen, koken)	Er vragen zijn over wet- en regelgeving (bijvoorbeeld Wmo, Wlz, pgb).
Er behoefte is aan hulpmiddelen of woningaanpassingen.	De cliënt niet weet waar hij moet beginnen of hulp nodig heeft bij procedures.
De cliënt fysieke beperkingen heeft en advies op maat nodig heeft.	Er sprake is van complexe zorgsituaties waarbij meerdere partijen betrokken zijn.
De gemeente of Wmo vraagt om een deskundig rapport van een ergotherapeut voor een aanvraag (zoals een traplift, rolstoel, douchestoel).	Er zorgen zijn over financiering of afwijzing van voorzieningen.
De cliënt of mantelzorger overbelast dreigt te raken door praktische zorgvragen.	Er brede ondersteuning nodig is: zoals hulp bij werk, inkomen of mantelzorg.

Samenvattend

De cliëntondersteuner helpt bij het regelen van de aanvraag, de ergotherapeut adviseert inhoudelijk over wat er nodig is. De ergotherapeut focust op wat

er praktisch nodig is, de cliëntondersteuner op hoe je het regelt en waar je recht op hebt.



Samenwerking mentor en cliëntondersteuner:

“We vullen elkaar aan om het beste voor de cliënt te bereiken”

Als mentor en cliëntondersteuner hebben Sandra Luth en Nienke te Velde ieder hun eigen rol. Maar het is juist hun samenwerking die voor cliënten het verschil maakt. Ze kennen elkaar inmiddels goed, vertrouwen op elkaars expertise en weten precies wanneer ze met elkaar moeten schakelen. Ze delen hoe hun samenwerking tot stand kwam, waarom die zo belangrijk is en hoe ze elkaar én hun cliënten verder helpen.

Van burn-out tot roeping

Sandra werkt al sinds haar 17e in de zorg en kwam via verschillende functies uiteindelijk te werken als mentor. Nu is ze eigenaar van Mijn Mentor. “Na een burn-out ben ik opnieuw gaan kijken naar wat écht bij mij past. Ik ontdekte hoe belangrijk het is dat



mensen met een verstandelijke beperking een stem hebben. Dat ze iemand hebben die naast ze staat; die luistert, afstemt en beslissingen neemt wanneer dat nodig is.” Op verzoek van naasten benoemt de rechtbank Sandra als mentor en zij vertegenwoordigt vervolgens de cliënten als ze dat zelf niet meer kunnen.

Nienke werkte jaren als fysiotherapeut in de geriatrische revalidatie, maar zes jaar geleden maakte ze de overstap naar cliëntondersteuning. “Ik wilde op een andere manier bezig zijn met de ‘complexe zorgpuzzel’ en samen met cliënten en hun naasten zoeken naar passende oplossingen voor al hun zorgvragen.” Inmiddels runt ze haar eigen bedrijf Co in Zorg en ze werkt als cliëntondersteuner voor Thuis in Cliëntondersteuning.

Blind vertrouwen

Sandra en Nienke leerden elkaar via LinkedIn kennen en besloten te gaan lunchen. “Netwerken is belangrijk, maar bij ons was er direct een klik,” vertelt Nienke. Inmiddels spreken ze elkaar wekelijks, soms zelfs dagelijks, over cliënten, casussen en dilemma’s. Ze vullen elkaar goed aan.

Sandra: “Als ik merk dat een Wlz-indicatie niet meer past, of als er een verhuysvraagstuk ligt, dan schakel ik Nienke in. Zij kent het veld, weet waar de zorgorganisaties zitten en kan de juiste afstemming verzorgen. Ik vertrouw volledig op haar expertise.”

Nienke: “We hebben ieder onze eigen rol, maar we overleggen veel. We kunnen samen sparren, elkaar kritische vragen stellen en ook prikkelen. Dat maakt de samenwerking heel sterk.”



Passende zorg voor iedereen

Nienke en Sandra delen dezelfde missie: passende zorg voor iedere cliënt, hoe complex de situatie ook is. Dat vraagt niet alleen om kennis van regels en wetten, maar ook om doorzettingsvermogen, creativiteit en samenwerking.

Sandra: "Zo had ik een keer een cliënt met complexe, meervoudige problematiek die op een plek woonde die totaal niet aansloot bij zijn behoeften. Helaas kwam zijn toenmalige mentor onvoldoende voor hem op. Samen met Nienke stelde ik een brief op voor de rechtbank, waarna Sandra als nieuwe mentor werd toegewezen. Vervolgens vonden we een veel beter passende woonplek voor deze man. En toen bleek dat de man de huur niet zomaar kon betalen, zorgden we er samen voor dat hij bijzondere bijstand kreeg. Ik heb nog steeds contact met hem en het gaat veel beter met hem. Daar doe je het voor."

Nienke: "Het gaat erom dat iemand weer perspectief ervaart. Dat hij voelt: er wordt naar me geluisterd."

Regelmatig afstemmen is key

Sandra legt regelmatig huisbezoeken af bij cliënten. "Als een cliënt bijvoorbeeld wil verhuizen, dan ga ik eerst kijken wat er op de groep speelt en doe zelf een onderzoek. Als iemand vervolgens wel kan en mag verhuizen, dan hangt daar een Wlz-indicatie aan. Op dat moment schakel ik Nienke in om te kijken waar de juiste organisaties in onze omgeving zitten. Want die kent Nienke dan weer. Samen brengen we in kaart wat de cliënt nodig heeft en Nienke bekijkt vervolgens naar wat het best passend is. Zij doet de aanmeldingen en de afstemming, heel waardevol dus."

Nienke: "Die afstemming is erg belangrijk, dus wat doe ik en wat doet Sandra. Je moet goed contact houden met elkaar, want we moeten regelmatig puzzelen. We hebben wel duidelijk ieder ons eigen gedeelte, maar het is fijn om met elkaar te kunnen sparren."

Onafhankelijke ondersteuning hard nodig

De wereld van de zorg is complex, vinden beiden. De regelgeving verandert voortdurend en het is voor

cliënten vaak niet te overzien. Of ze nu hoog of laag opgeleid zijn. Juist daarom is cliëntondersteuning zo belangrijk.

Nienke: "We zeggen weleens: eigenlijk zou ik overbodig moeten zijn. Maar de realiteit is anders. Mensen staan er vaak alleen voor. Dan is het zó waardevol om iemand naast je te hebben die meedenkt en de juiste wegen kent."

Sandra: "Als mentor krijg ik per cliënt 17 uur per jaar. Dat is heel weinig. Dan is het fijn als iemand zoals Nienke zaken verder kan onderzoeken en kan regelen. Denk aan aanvullende uitkeringen, juridische procedures of het vinden van de juiste woonplek. Ik heb haar hard nodig, cliëntondersteuners in het algemeen zijn hard nodig."

Toekomstbestendige samenwerking

Volgens Sandra en Nienke is het nodig dat de samenwerking tussen mentoren en cliëntondersteuners in de toekomst nóg beter en slimmer wordt geregeld. Steeds meer cliënten hebben geen netwerk of haken af in het woud van regels. Gespecialiseerde cliëntondersteuners kunnen hierin een belangrijke rol spelen en Sandra verwacht dat deze gespecialiseerde cliëntondersteuning nog verder uitgebreid gaat worden.

Sandra: "Soms kun je een situatie niet veranderen, maar dan bekijk je: wat kan wél? Hoe maken we iemands dag een beetje beter? Zo heb ik een cliënt die op een plek woont die niet helemaal geweldig past. Maar in die setting ga ik wel kijken hoe ik haar dag beter kan maken. Al zijn dat kleine dingen, die maken ook al een verschil."

"Soms kun je een situatie niet veranderen, maar dan bekijk je: wat kan wél."

Nienke: "We zijn afhankelijk van wat er in Den Haag wordt besloten, maar binnen onze invloedssfeer kunnen we veel betekenen. Zolang we maar blijven samenwerken en denken in mogelijkheden."

Wat is precies het verschil tussen een mentor en een cliëntondersteuner?

Mentor	Cliëntondersteuner
Wordt door de rechter benoemd, is wettelijk vertegenwoordiger en heeft de bevoegdheid om namens de cliënt beslissingen te nemen over de persoonlijke verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding.	Wordt gekozen door de cliënt of mentor, heeft geen beslissingsbevoegdheid en ondersteunt de cliënt bij het maken van eigen keuzes.
Mentorschap is een langdurige vorm van ondersteuning.	Ondersteunt de cliënt vaak tijdelijk en is gericht op een specifieke vraag of probleem.
De mentor neemt beslissingen wanneer de cliënt dit zelf niet meer kan, rekening houdend met de wensen en behoeften van de cliënt.	Een cliëntondersteuner helpt de cliënt bij het vinden van de juiste informatie, het regelen van zorg en het opkomen voor de eigen belangen.
Een mentor kan bijvoorbeeld beslissen over een medische behandeling of een opname in een zorginstelling.	Een cliëntondersteuner kan bijvoorbeeld helpen bij het aanvragen van een Wmo-voorziening, het vinden van een geschikte dagbesteding of het meegaan naar gesprekken met zorgverleners.

Het belangrijkste verschil tussen een mentor en een cliëntondersteuner is dus dat een mentor wettelijk vertegenwoordiger is en beslissingen kan nemen namens een cliënt die dat zelf niet meer kan, terwijl een cliëntondersteuner de cliënt helpt bij het regelen van zorg en ondersteuning, maar geen beslissingen neemt.

En wat zijn de overeenkomsten?

- Beiden gericht op de cliënt: zowel mentoren als cliëntondersteuners hebben als doel om de cliënt zo goed mogelijk te helpen en zijn welzijn te bevorderen.
- Geen hulpverlening of mantelzorg: zowel een mentor als cliëntondersteuner is geen hulpverlener of mantelzorger.
- Eigen regie: zowel een mentor als cliëntondersteuner vinden de eigen regie van de cliënt belangrijk.

Hoe werkt dit in de praktijk?

- Cliëntondersteuners kunnen mentoren informeren over beschikbare ondersteuningsmogelijkheden en andersom.
- Een cliëntondersteuner kan een cliënt helpen bij het zoeken naar een geschikte mentor.
- Een mentor kan een cliëntondersteuner inschakelen om de cliënt te ondersteunen bij het regelen van bepaalde zaken.
- Het is belangrijk dat mentoren en cliëntondersteuners goed met elkaar samenwerken en elkaar informeren over hun rol en de situatie van de cliënt.



Bestuur blikt terug op tien jaar BCMB en kijkt vooruit:

“Onafhankelijke cliëntondersteuning blijft een essentiële pijler van goede zorg”

Ter gelegenheid van het tienjarig bestaan van BCMB werd het voltallige bestuur geïnterviewd over de belangrijkste mijlpalen van de afgelopen tien jaar, de veranderingen in het werkveld en hun visie op de toekomst van het vak. Ook spraken de bestuursleden met elkaar over welke rol er voor de beroepsvereniging is weggelegd voor de komende jaren.

Wat beschouwen jullie als de belangrijkste mijlpalen voor BCMB en voor het vak cliëntondersteuning?

Trudy Roffel, vanaf 2018 bestuurslid en sinds november 2020 voorzitter van het bestuur van BCMB trapt af: “Voor mij staat de komst van het Register voor Cliëntondersteuners met stip bovenaan. Dat is echt een mijlpaal. We hebben daar zó hard voor gewerkt en nu staat het register als een huis. Daarnaast ben ik trots dat we al jaren een stabiel ledenaantal hebben van 800 tot 900 leden.”

Miranda van der Hout, tot juli 2025 lid van het bestuur, haakt hierop aan: “Je ziet inmiddels dat opdrachtgevers—zoals zorgkantoren en gemeenten—het lidmaatschap van BCMB en registratie in het register als voorwaarde stellen. Dat laat zien dat we een duidelijke bijdrage leveren aan de kwaliteitsborging van cliëntondersteuners.”

Nico Moorman, bestuurslid sinds maart 2024: “Als ik kijk naar het vak als geheel, dan is de wettelijke verankering van het recht op cliëntondersteuning een mooie mijlpaal. Dit zie ik als erkenning van het

vak cliëntondersteuning. Ook de groei van het aantal organisaties die cliëntondersteuning bieden, vind ik een mooie ontwikkeling.”

“Eens, want hierdoor hebben mensen meer keuzevrijheid,” vult Trudy aan. “Veel organisaties hebben een eigen expertise, zoals Wlz, Wmo, LVB, autisme, ouderenzorg of GGZ en dus kan een inwoner kiezen uit een organisatie die aansluit bij de behoefte.”

Miranda: “En we hebben ons de afgelopen 10 jaar veel gericht op de zichtbaarheid en onafhankelijkheid van cliëntondersteuners. Hierdoor is de bekendheid gegroeid en de vraag naar cliëntondersteuning gestegen.”

“BCMB heeft ook geholpen het beroepsprofiel duidelijker te maken. Dus de kaders, competenties en waar het vak voor staat,” vindt Saskia Bijlholt, sinds 1 juli van dit jaar bestuurslid.

Wat waren lastige uitdagingen?

Nico: “De bekendheid vergroten blijft echt een taaie klus. Ondanks een landelijke campagne, inzet op



Bestuursleden Bram Cooman, Trudy Roffel, Nico Moorman, Karlijn Schölvinc en Saskia Bijlholt

social media, deelname aan landelijke tafels en onze ambassadeurs in de regio zijn veel mensen niet bekend met cliëntondersteuning.”

Bram Coomans, sinds september 2020 bestuurslid en penningmeester van BCMB: “Ondanks dat we de afgelopen 10 jaar veel hebben gelobbyd, blijft het soms moeilijk om op tijd aangehaakt te worden bij thema’s die cliëntondersteuning raken. We zouden graag vaker en eerder in beeld moeten komen.”

“En we zijn afhankelijk van de werkgevers, zeker omdat er nog geen branchevereniging is. Al die verschillende organisaties meekrijgen – die óók hun eigen belangen hebben – maakt het ingewikkeld om cliëntondersteuning landelijk stevig op de kaart te zetten,” vult Trudy aan.

Karlijn Schölvinc, bestuurslid sinds begin februari 2023: “Tien jaar geleden had je alleen MEE en Zorgbelang als grotere spelers. Nu zijn er veel meer

aanbieders én een groeiende groep zelfstandigen. Dat maakt het werkveld en dus ons ledenbestand diverser – mooi, maar ook een uitdaging voor ons als beroepsvereniging.”

“Het ledental is daardoor wel kwalitatiever geworden. Mensen worden niet meer automatisch lid via hun werkgever – ze maken nu zelf een bewuste keuze. Ze investeren in hun vak en dat vind ik dan juist een positieve ontwikkeling,” vult Bram aan.

Welke ontwikkelingen in de zorg raken cliëntondersteuning het meest?

Nico: “Een uitdaging is de discussie over reguliere cliëntondersteuning en gespecialiseerde cliëntondersteuning. Elke cliëntondersteuner krijgt met complexe situaties te maken, dus zou elke cliëntondersteuner voldoende middelen en ruimte moeten hebben om ondersteuning op maat te kunnen bieden.

Miranda: “En ook de hokjes waar nog steeds in ge-

dacht wordt. En dat zie je helaas bij de gespecialiseerde cliëntondersteuning ook weer terug. Dat maakt het erg ingewikkeld.

Miranda: "Ik maak me ook zorgen over de visie van de zorgkantoren. Ik betwijfel of keuzes altijd ten goede komen van de inwoner. Uiteindelijk draait het altijd om geld.

Trudy: "De politiek zorgt ook voor een uitdaging. Met twee kabinetten die vrij kort achter elkaar zijn gevallen. Dat maakt dat we niet echt kunnen doorzetten, onder andere omdat de subsidieaanvraag steeds onzeker is.

Welke veranderingen in beleid, maatschappij of zorgstructuur hebben de komende jaren de grootste impact op de rol van cliëntondersteuning?

Nico: "We hebben te maken met een paradox: iedere Nederlander heeft recht op onafhankelijke cliëntondersteuning, maar de financiering daarvan blijft achter. Gemeenten en zorgkantoren investeren beperkt, terwijl de politieke focus vooral op besparen ligt."

Karlijn: "Er worden landelijk weinig knopen doorgehakt. Dat zorgt voor onrust in het hele veld. Organisaties opereren soms op eilandjes, daarom is het goed als er een branchevereniging komt. Het is belangrijk elkaar op te zoeken."

"De personeelsschaarste wordt ook een steeds groter probleem. In sommige regio's zijn er geen mensen beschikbaar. Mensen die een maand zonder huishoudelijke hulp zitten, is geen uitzondering. Daar maak ik me zorgen over."

Nico: "Het verschuiven van zorgtaken naar het eigen netwerk van mensen, gaat zeker impact hebben op cliënten en hun naasten, maar ook op de rol van de cliëntondersteuners."

Karlijn: "Cliëntondersteuners bedenken vaak oplossingen die buiten de gebaande paden liggen, maar dat vraagt tijd en geld, en die zijn schaars - ook in de komende jaren."

Nico: "Cliëntondersteuners zijn soms te braaf en mogen wat meer op de barricades staan. Niet om Zwarte Piet ergens neer te leggen, maar met de financiers om tafel en samen de oplossingen te verkennen.

"Cliëntondersteuners zijn soms te braaf en mogen wat meer op de barricades staan."

Bram: "We lopen ook tegen grenzen aan: cliëntondersteuners mogen eigenlijk niet alle gaten in het systeem dichtlopen. Het risico is dat we tekortkomingen steeds vaker gaan legitimeren."

Trudy: "Aan het vak van cliëntondersteuner zitten zeker grenzen en daar lopen we steeds vaker tegen aan. Instanties denken te vaak: 'de cliëntondersteuner lost het wel op'. Maar die heeft ook geen toverstafje."

Hoe zien jullie het vak de komende jaren veranderen? En de rol van de beroepsvereniging?

Karlijn: "Ik denk dat BCMB een grotere rol gaat spelen in de verwachtingen van cliënten en hun omgeving. Wat ze wel én niet kunnen verwachten van een cliëntondersteuner. We hebben nou eenmaal te maken met een veranderende verzorgingsstaat. Het draait straks niet alleen om zorg, maar ook om welzijn en meedoen. Een boodschap doen voor een kwetsbare buurvrouw kan net zo belangrijk zijn als een formele indicatie."

Miranda: "Ook krijgen we meer te maken met de vergrijzing en een groeiende groep ZZP'ers. Er gaat dus kennis verloren en met ZZP'ers is het lastiger om de kwaliteit te borgen. Daarom is scholing een belangrijke taak van onze beroepsvereniging."

Trudy: "Onafhankelijke cliëntondersteuning blijft een essentiële pijler van goede zorg. Maar we moeten verwachtingen beter managen. Wat kunnen we wél? En wat niet? Want ik ben bang dat steeds meer cliëntondersteuners het niet volhouden. Als beroepsvereniging hebben we daar een belangrijke rol in."

Nico: "Steeds meer mensen wonen thuis – ook bij complexe zorgvragen. Wij worden steeds meer ombudsman: we zoeken maatwerkoplossingen, verbinden domeinen, en kijken naar het hele leven van iemand."

Trudy: "We kunnen dan ook stoppen in hokjes te denken. Je kunt dan iedereen ondersteunen die hulp nodig heeft. Nu moet je iedere keer maar afwachten welke indicatie iemand heeft en of een aanbieder is gecontracteerd."

Karlijn: "De vraag is dan wel hoe je als beroepsvereniging voor de kwaliteit wilt gaan staan. Want er ontstaat meer wildgroei. Dus ik zie het als kans, maar ook als risico."

Waar liggen de belangrijkste taken voor BCMB zelf de komende jaren?

Karlijn: "Dat we blijven bestaan als vereniging die er is voor de hele beroepsgroep – en voor kwaliteit. Een club waar je je als cliëntondersteuner graag bij aansluit. Omdat we voor je lobbyen, je ondersteunen en je sterker maken. Waar je de scholing krijgt die je nodig hebt om je kwaliteit te kunnen blijven waarborgen."

Saskia: "Als beroepsvereniging moeten we structureel aan tafel zitten wanneer er belangrijke keuzes worden gemaakt. Dáár kunnen we signalen, knelpunten en kansen op tijd neerleggen."

Trudy: "Continuïteit vind ik een belangrijke pijler. Hoe zorgen we dat de vereniging blijft draaien – ook met wisselingen in het bestuur en de organisatie."

Bram: "Ik zie de complexiteit van de regelingen niet afnemen en de financiering niet toenemen, dus we gaan een lastige periode tegemoet. We zullen dus moeten gaan nadenken over andere vormen van financiering om onze positie te behouden."

Tot slot: wat zijn de grootste wensen van de bestuursleden?

Trudy: "Domeinoverstijgend werken en de bescherming van het beroep."

Karlijn: "Ik sluit me aan bij de wensen van Trudy en wil graag een eenduidig uurtarief."

Bram: "Landelijke financiering van cliëntondersteuning."

Nico: "Structurele borging van gespecialiseerde cliëntondersteuning in een landelijke, uniforme, onafhankelijke, domeinoverstijgende regeling. En met een structurele financiering."

Saskia: "Mijn grootste wens is dat dit mooie vak blijft bestaan, dat iedereen het weet te vinden er aanspraak op kan maken."

Trudy: "Continuïteit vind ik een belangrijke pijler. Hoe zorgen we dat de vereniging blijft draaien."

*Benieuwd naar het onderzoek dat de Universiteit voor Humanistiek deed in opdracht van BCMB?
[Het hele rapport vind je hier!](#)*



Lucas Middelhoff:

“Ook nu moet cliëntondersteuning een maatschappelijke functie zijn die over alle stelsels heen gaat”

Cliëntondersteuning: hoe en vooral waarom is het ooit in het leven geroepen? Wie voerden het uit? En waarom is het anno 2025 nog steeds onmisbaar voor kwetsbare mensen die (tijdelijke) ondersteuning of zorg nodig hebben? Hierover gingen we in gesprek met Lucas Middelhoff, al 40 jaar zeer bekend in het land van cliëntondersteuning voor mensen met een beperking. We doken met hem de geschiedenis van cliëntondersteuning in om terug te gaan naar de kern en de essentie, en om waardevolle lessen op te halen die we mee kunnen nemen naar de toekomst.

Ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking bestaat al ruim 100 jaar. Het vond zijn oorsprong bij Pier de Boer, grondlegger van de sociaal pedagogische zorg. In 1921 startte hij als maatschappelijk werker voor de oud-leerlingen van de BLO-scholen (toenmalig speciaal onderwijs) in Amsterdam bij de GGD en in 1931 richtte hij de voorloper van de Sociaal Pedagogische Diensten (SPD) op. Het was zijn missie om mensen met een verstandelijke beperking verder te helpen. Een missie die nu - ruim 100 jaar later - nog steeds nodig is

Het keerpunt van MEE

“De SPD kreeg - als organisatie met een breed pakket aan ambulante diensten aan verschillende doelgroepen - een stevige, landelijke basis doordat ze vanaf 1988 gefinancierd werd vanuit de AWBZ zorgverzekering. Rond 2004 werd de term cliëntondersteuning in het leven geroepen, een uitkomst van een meerjarig proces waarbij de SPD is omge-

vormd naar de huidige MEE-organisaties,” vertelt Middelhoff. “De reden voor deze omvorming was dat de SPD voor een keuze kwam te staan: aanbieder zijn van ambulante diensten (begeleiding) of een onafhankelijke regionale organisatie die mensen met langdurige beperkingen informeert en ondersteunt. Door alle sectoren en leeftijden heen, en niet aan één wettelijk terrein gebonden. We kozen - mede op aandringen van de belangenorganisaties en de SPD-organisaties - voor de tweede optie en zo is MEE ontstaan. Destijds nog steeds in de AWBZ met een toekenning van één MEE-organisatie per regio. Ons toenmalige zorgaanbod droegen we over aan zorgaanbieders en onze doelgroep werd breder; alle mensen met langdurige beperkingen in plaats van alleen mensen met een verstandelijke beperking. Zo is de term cliëntondersteuning in 2007 in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontstaan.”

“Het leven laat zich niet leiden door een wet.”

Twee belangrijke, rode draden

“In 2015 vond de grote decentralisatie plaats en ontstond de nieuwe Wmo en de Wlz (opvolger van de AWBZ). Als je kijkt naar de afgelopen honderd jaar, zie je twee belangrijke, rode draden die ook vandaag de dag nog steeds een grote rol spelen in de ondersteuning. De eerste is het stelseloverstijgende karakter. Cliëntondersteuning is nu opgeknipt in Wmo en Wlz. Daar ben ik geen voorstander van, want het

leven met langdurige beperkingen is niet in wetten op te delen. Wat we kunnen leren van het verleden, is dat het een maatschappelijke functie moet zijn die over alle stelsels heen gaat. De inzet van cliëntondersteuning was levensbreed. Bij de aanloop naar de nieuwe Wmo in 2015 was ik betrokken bij de lobby om domeinoverstijgend werken in de wet te krijgen. Helaas is ons dat toen niet gelukt.

Penny wise, pound foolish

Middelhoff licht het toe met een voorbeeld: "Als directeur van MEE Zuidoost-Brabant had ik drie Consulanten Wonen om ouders te ondersteunen om samen een goede woonplek voor hun zoon of dochter op te zetten en daar ook bij betrokken te blijven. Zo kwamen er ouderinitiatieven met behulp van persoonsgebonden budgetten en woningcorporaties; daar was ongelooflijk veel vraag naar. In 2015 ging onze financiering over naar de gemeenten en had ik niet met één zorgkantoor, maar met 21 gemeenten te maken. Over onze Consulanten Wonen werd gezegd: dat is de Wlz en doen we dus niet. Heel erg beredeneerd vanuit de wetten en financiën en niet vanuit de mensen die deze ondersteuning nodig hebben. En dus werd het niet ingekocht door gemeenten. In mijn ogen is dat typisch een voorbeeld van penny wise, pound foolish, oftewel verkeerde zuinigheid. Hierdoor ontstond ook 'over-de-schutting-gedrag' en geschuif met mensen en hun zorgvragen. Geen goede ontwikkeling."

Verdunning en verschraling van cliëntondersteuning

"De tweede rode draad gaat over de doelgroepen. Dit gaat over de vraag: voor wie zou cliëntondersteuning er moeten zijn en waarom? In mijn optiek zijn dat nog steeds mensen met langdurige beperkingen en geen ouderen. Mensen op hoge leeftijd of de kinderen van ouderen hebben natuurlijk ook ondersteuning en informatie nodig, vroeger had je daar ouderenconsulenten en maatschappelijk werk voor. Tegenwoordig valt dat allemaal onder cliëntondersteuning en daardoor is bij de inkoop door gemeenten de kwaliteit en de capaciteit voor mensen met een langdurige beperking achteruitgegaan."

Doorlopende lijn van expertise nodig

"Nu, tien jaar later, zijn gemeenten er steeds bewuster van dat cliëntondersteuning voor mensen met een ernstige verstandelijke beperking een andere expertise vraagt. Die specifieke expertise wordt nu weer meer op waarde geschat hoor ik van voormalige collega's van MEE. Het verbaast me dus niet dat - waar wij als MEE voor stonden: dus één organisatie voor mensen met langdurige beperkingen - mensen met ernstige verstandelijke beperkingen beroep kunnen doen op gespecialiseerde cliëntondersteuning. Ik vind het van belang dat deze expertise structureel goed wordt geborgd."

"Cliëntondersteuning heeft echt goud in de handen, omdat het mensen helpt om zo lang mogelijk eigen regie te houden."

Kwaliteitsborging op het vak

Vanaf 2015 mochten gemeenten de cliëntondersteuning voor de doelgroepen die niet vanuit de Wlz werden ondersteund, zelf gaan invullen en daardoor ontstond marktwerking. "Het lukte ons om, samen met de cliëntenbeweging, in de nieuwe Wmo op te nemen dat gemeenten cliëntondersteuning niet zelf mochten uitvoeren. Het moest immers wel onafhankelijk zijn," vervolgt Middelhoff. "Daarnaast gingen we aan de slag met een beroepsvereniging, dat nu BCMB is, om de kwaliteit van het vak te borgen. Vanuit MEE NL hebben we dat toen gefaciliteerd."

Professionele standaard hooghouden

Middelhoff hoopt dat BCMB de professionele standaard hoog gaat houden: breed kijken, integraal werken en eigen regie ondersteunen. "Opleiding en een vorm van certificering is hierin erg belangrijk," benadrukt Middelhoff. "Om nog even de geschiedenis in te duiken: in de jaren 50 ontstond er een specifieke scholing voor de maatschappelijk werkers die bij een SPD gingen werken. Die heeft gefunctioneerd tot ergens in de jaren 2000. Je had een extra opleiding nodig om cliëntondersteuner - in de huidige term - te mogen zijn voor de doelgroep van mensen met een

langdurige beperking. Dat is nog steeds van belang om het vak hoog te houden.”

Cliëntondersteuning heeft goud in de handen

“In alle documenten van de Tweede Kamer lees je over stijgende kosten in de Wlz en de Wmo. Dat het systeem vastloopt en we mensen niet afhankelijk moeten maken van de zorg. Dat is exact waar cliëntondersteuning een belangrijke rol bij kan spelen,” betoogt Middelhoff. “Cliëntondersteuning heeft echt goud in de handen, omdat het mensen helpt om zo lang mogelijk eigen regie te houden. Ik hoop dat alle betrokken partijen die kansen zien en dat de verantwoordelijke organisaties dit ook duidelijk maken aan de gemeenten, zorgkantoren en de overheid. Dit vraagt wel om meer financiering en dat de losse wetten voor bepaalde doelgroepen worden omgezet naar een integrale basisvoorziening.”

“Cliëntondersteuning heeft echt goud in de handen, omdat het mensen helpt om zo lang mogelijk eigen regie te houden.”

Bestaat cliëntondersteuning nog over tien jaar?

“Ja, zeker. Misschien onder een andere naam of anders geborgd, maar de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning van mensen die het zelf even niet redden, zal altijd blijven bestaan.”



Over Lucas Middelhoff

Lucas Middelhoff begon in 1984 als stafmedewerker bij SOMMA, de koepelorganisatie van de Sociaal Pedagogische Diensten die in 2004 werd omgezet in MEE-NL. Van 1993 tot 2016 was hij bestuurder-directeur van MEE Zuidoost-Brabant en daarna ging hij als zelfstandige verder in de zorg en het (passend) onderwijs, en als bestuurslid van de Stichting Sociaal Pedagogische Zorg (SPZ) die het erfgoed van Pier de Boer levend wil houden. Lucas is mede-oprichter van de Landelijke Vereniging van Ouderinitiatieven.

In het kader van het 10 jaar jubileum van BCMB heeft de Universiteit voor Humanistiek (UvH) onderzoek gedaan naar ontwikkelingen in de zorg en aanpalende domeinen met aandacht voor de gevolgen en kansen voor cliëntondersteuning. Het onderzoeksrapport 'Onafhankelijke cliëntondersteuning: Toen, Nu & Straks vind je [hier](#).



Onderzoeksrapport Universiteit voor Humanistiek over onafhankelijke cliëntondersteuning: *Toen, Nu en Straks*

In het kader van ons 10 jaar jubileum heeft de Universiteit voor Humanistiek (UvH) onderzoek gedaan naar ontwikkelingen in de zorg en aanpalende domeinen met aandacht voor de gevolgen en kansen voor cliëntondersteuning. Tijdens het BCMB-symposium op 8 oktober belichten prof. dr. Evelien Tonkens en prof. dr. Thomas Kampen de onderzoeksresultaten en geven ze inzicht in de stappen die nodig zijn voor een stevige positie van de beroepsgroep in de toekomst.

Ga [hier](#) direct naar het onderzoeksrapport van de Universiteit voor Humanistiek

Onafhankelijke Cliëntondersteuning: toen en nu
BCMB blikt met dit onderzoek terug op de afgelopen tien jaar - in 2015 werden gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo en verving de Wlz de AWBZ. Het onderzoek geeft ook inzicht in hoe de opkomst en noodzaak van cliëntondersteuning is te plaatsen in de ontwikkeling van de verzorgingsstaat van de afgelopen 50 jaar. En het laat zien dat cliëntondersteuners in de huidige verzorgingsstaat voortdurend moeten laveren tussen uiteenlopende belangen en verwachtingen van gemeenten, zorgkantoren, zorgaanbieders, cliënten en hun naasten. Dit leidt tot onduidelijkheid en spanningen in de praktijk.

Integrale functie voor cliëntondersteuning
Het pleidooi van BCMB op basis van deze bevindingen: één integrale functie voor cliëntondersteuning, waarin kwaliteit, onafhankelijkheid en domeinoverstijgend werken structureel worden geborgd. Alleen dan komt de rol van de cliëntondersteuner volledig

tot zijn recht: een onpartijdige bondgenoot van de burger zijn. Ook wordt cliëntondersteuning dan minder afhankelijk van andere partijen en kunnen er landelijke afspraken worden gemaakt die de rol van de cliëntondersteuner toekomstbestendiger maken.

Verstevigen van de positie van de burger

“De cliëntondersteuner is - nu meer dan ooit - een ankerpunt van nabijheid, continuïteit en kritische reflectie. Juist daarom is het noodzakelijk om te komen tot één uniforme regeling en landelijke kwaliteitsborging, zodat de cliëntondersteuner zijn rol duurzaam en onafhankelijk kan vervullen en voldoende positie heeft om kritisch te reflecteren,” aldus Trudy Roffel, voorzitter van BCMB. “Ook moet er meer scherpte komen in de definitie van cliëntondersteuning: informatie en advies is niet de kern. Het gaat om het verstevigen van de positie van de burger in het krachtenveld van zorgaanbieders, instanties en overheid. Juist daarom is een goede positionering van cliëntondersteuning essentieel.”

Inhoud onderzoeksrapport

Het onderzoeksrapport van de UvH beschrijft de ontwikkeling en actuele positie van onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze functie is ontstaan vanuit vroegere nazorg en via MEE geëvolueerd tot een wettelijk recht binnen de Wmo (gericht op zelfredzaamheid en participatie) en de Wlz (gericht op zorgrechten bij zware, langdurige zorg).

Cliëntondersteuners bevinden zich in een complex krachtenveld tussen gemeenten, zorgkantoren, aanbieders, cliënten en hun naasten. Dit leidt tot vijf terugkerende spanningen: onafhankelijkheid versus afhankelijkheid, toezicht versus samenwerking,

loyaliteit versus begrenzen, waakzaamheid versus onmacht en bekendheid versus beheersbaarheid.

Het rapport laat zien dat dezelfde noodzaak tot onafhankelijke steun ook geldt in domeinen buiten de zorg, zoals bijstand, asiel, jeugdzorg en herstel na overheidsfalen. Voor de toekomst worden vier scenario's geschetst – van zorgzame buurten tot technologiegedreven zorg – waarin onafhankelijkheid en vindbaarheid cruciaal blijven. Conclusie: cliëntondersteuning vormt een morele infrastructuur van de verzorgingsstaat en moet sterker worden geborgd, mogelijk via landelijke regeling.



Universiteit voor Humanistiek

[Het onderzoeksrapport kun je hier downloaden](#)



Symposium BCMB 10 jaar: Hoe maken we de rol van de cliënt- ondersteuner toekomstbestendig?

Op woensdag 8 oktober vierden we ons jubileum in Utrecht met een symposium rond één centrale vraag: hoe maken we de rol van de cliëntondersteuner toekomstbestendig? Met cliëntondersteuners, werkgevers, opdrachtgevers, beleidsmakers en andere partners verkenden we wat er verandert in zorg en sociaal domein – en wat dat vraagt van cliëntondersteuning: in positie, professionaliteit en randvoorwaarden. De middag stond in het teken van inhoud, ontmoeting, terugblikken en vooruitkijken.

Ontwikkelingen in de zorg en het sociaal domein leggen steeds meer druk op mensen én op professionals die hen ondersteunen. Tijdens het symposium verkenden we daarom samen hoe cliëntondersteuning zich verhoudt tot thema's als toenemende schaarste, een groter beroep op naasten, en het groeiende accent op zelfregie en zelfredzaamheid. De centrale vraag: hoe maken we de rol van de cliëntondersteuner toekomstbestendig? Hoe positioneren en borgen we cliëntondersteuning gezamenlijk zo goed mogelijk?



“U bonst op deuren die anders dicht zouden blijven en vraagt door waar iemand anders de handdoek in de ring zou gooien. Dat vergt energie, moed en doorzettingsvermogen.”

Staatssecretaris Nicki Pouw-Verweij.

Het officiële deel ging van start met een speech van staatssecretaris Nicki Pouw-Verweij. Ze vroeg aandacht voor de onmisbare rol van cliëntondersteuning en sprak haar waardering uit aan alle cliëntondersteuners in de zaal. Ook sprak ze over de meerwaarde van het vak, de uitdagingen die zij tegenkomen en de veranderende rol van cliëntondersteuners in de praktijk. Door ervaringen uit het veld centraal te zetten, werd zichtbaar waar cliëntondersteuning nu al het verschil maakt – en waar het systeem nog te vaak onduidelijkheid of belemmeringen veroorzaakt.

 [klik hier en bekijk hier de speech van staatssecretaris Nicki Pouw-Verweij en de lezing van Evelien Tonkers](#)

Keynotes hoogleraren over onderzoek Universiteit voor Humanistiek

Daarna volgden de twee UvH-keynotes van Evelien Tonkens en Thomas Kampen. In opdracht van BCMB onderzoekt de Universiteit voor Humanistiek de ontwikkelingen in het werkveld, met aandacht voor het krachtenveld waarin cliëntondersteuning opereert, de toekomst van cliëntondersteuning en wat de zorg van cliëntondersteuning kan leren. Tonkens en Kampen bespraken de belangrijkste professionele en organisatorische dilemma's en schetsten vier toekomstscenario's voor het zorglandschap, inclusief wat die scenario's kunnen betekenen voor cliëntondersteuning. Ook gaven zij richting aan stappen om de onafhankelijkheid en bekendheid van cliëntondersteuning te vergroten.



 [klik hier en bekijk hier de keynote van Thomas Kampen en de reflectie van het bestuur en de stakeholders](#)

Onderzoeksrapport Universiteit voor Humanistiek (UvH)

In het jubileumjaar gaf BCMB opdracht aan de Universiteit voor Humanistiek (UvH) om onderzoek te doen naar maatschappelijke en stelselontwikkelingen en de betekenis daarvan voor cliëntondersteuning. Tijdens het symposium stonden we uitgebreid stil bij de inzichten uit dit onderzoek. Vereniging van Ouderinitiatieven.

[Hier vind je het onderzoeksrapport!](#)

Werken aan meer eenduidigheid en borging

In de afsluitende reflectie met bestuur en stakeholders kwam de rode draad scherp naar voren: cliëntondersteuners moeten in de huidige verzorgingsstaat vaak laveren tussen uiteenlopende belangen en verwachtingen van gemeenten, zorgkantoren, zorgaanbieders, cliënten en naasten – wat in de praktijk kan leiden tot onduidelijkheid. Juist daarom klinkt de oproep om te werken aan meer eenduidigheid en borging, onder andere via één uniforme regeling en landelijke kwaliteitsborging, zodat cliëntondersteuning ook in de toekomst herkenbaar, onafhankelijk en stevig gepositioneerd is.

Goede ondersteuning maakt écht verschil in het leven van mensen

Voorzitter Trudy Roffel sloot de middag af met een terug- en vooruitblik. BCMB heeft nu en in de toekomst een heldere missie: de positie van cliëntondersteuners versterken en kwaliteit borgen, vanuit de overtuiging dat goede ondersteuning echt verschil maakt in het leven van mensen. Ze stond stil bij wat er in die tien jaar is opgebouwd – professionalisering, scholing en belangenbehartiging – en bedankte iedereen die aan die beweging heeft bijgedragen.



Ook werd Auke Blom in het bijzonder genoemd voor haar jarenlange inzet als verenigingsmanager, per 1 januari 2026 heeft zij deze functie neergelegd. Auke blijft als adviseur betrokken bij BCMB en ze gaat de twee - door het ministerie van VWS gesubsidieerde - opdrachten uitvoeren, gericht op het versterken van de signaleringsfunctie van cliëntondersteuners en een duurzame borging van cliëntondersteuning.

BCMB staat voor Beroepsvereniging van Cliëntondersteuners.
We geven onafhankelijk cliëntondersteuners een stem, stimuleren vakmanschap, inspireren tot kwalitatief hoogwaardige cliënt-ondersteuning en vergroten zowel landelijk als lokaal de bekendheid en vindbaarheid. Ook is BCMB een ontmoetingsplaats en vraagbaak voor hoogopgeleide, onafhankelijke cliëntondersteuners.
In 2025 bestond onze beroepsvereniging 10 jaar.

Op de hoogte blijven van onze activiteiten? Volg ons dan op LinkedIn.

© BCMB, februari 2026