



BCMB Signalering - thema onafhankelijke cliëntondersteuning

Huidige situatie

Wij signaleren een aantal knelpunten rondom onafhankelijke cliëntondersteuning.

Onvoldoende bekend, beschikbaar en vindbaar

De bekendheid, beschikbaarheid en vindbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) zijn onvoldoende. Veel cliënten en professionals zijn niet of onvoldoende op de hoogte van de mogelijkheden van OCO.

Onvoldoende kennis van specifieke doelgroepen bij gemeentelijk cliëntondersteuners

Een grote variatie van hulpvragers is aangewezen op gemeentelijke onafhankelijke cliëntondersteuning. Dat vergt specifieke kennis van verschillende doelgroepen en van de zorg en ondersteuning waarop zij een beroep kunnen doen. Dit is niet binnen alle gemeenten goed geregeld, bijvoorbeeld als het gaat om mensen met een (licht) verstandelijke beperking, een autisme spectrum stoornis (ASS) of een niet aangeboren hersenletsel (NAH). Ook ontbreekt het bij gemeenten regelmatig aan kennis voor de beoordeling of een beroep op de Wet langdurige zorg (Wlz) aan de orde is en zo ja, ondersteuning bij een daaropvolgende aanvraag Wlz.

Beperkt mandaat en budget

Een door financiers opgelegde smalle taakuitoefening en urennorm beperken de benodigde inzet en doen de onafhankelijkheid geweld aan. Levensbreed werken is niet altijd vanzelfsprekend.

Andere bronnen ondersteunen deze gesignaleerde knelpunten.

Monitor cliëntondersteuning (Wmo en Wlz)

- Gemeenten bieden beperkt of geen informatie over OCO en de informatie is niet makkelijk te vinden. Bij zorgkantoren is de informatie duidelijker.
- Mensen worden te weinig actief op OCO gewezen. Partijen en instanties rondom de cliënt zijn ook niet altijd bekend met OCO en verwijzen dus niet door.
- De term 'onafhankelijke cliëntondersteuning' is onduidelijk voor potentiële gebruikers.
- Gemeenten laten de deskundigheidseisen en -bevordering over aan de gecontracteerde organisaties van formele OCO. Aan het kennisniveau van informele cliëntondersteuners stellen gemeenten doorgaans helemaal geen eisen. Zorgkantoren stellen wel

kwaliteitseisen aan de OCO (opleiding, registratie, kennis) en deze zijn gelijk in alle regio's.

Bron: RIVM, 2021

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeenten rapporteren dat de bekendheid van OCO een punt van zorg is. Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat ruim een derde van de Wmo-gebruikers (37%) op de hoogte is van het bestaan van OCO (VNG, 2022). Dit zijn alleen de gebruikers van een Wmo-voorziening. De totale groep mensen die mogelijk een beroep op OCO wil doen voor zowel de Wmo als op andere terreinen van het sociaal domein is groter. Eerdere evaluaties spreken over onbekendheid van OCO bij 80% van de Wmo-melders en 67% van de Jeugdhulp-gebruikers en cliënten Participatiewet (SCP, 2020).

Oorzaken van de knelpunten

1. Ontbreken duidelijke en uniforme visie

OCO is apart georganiseerd voor de langdurige zorg en het gemeentelijk domein. De OCO is verschillend uitgewerkt in afzonderlijke wetten en kent veel ruimte voor eigen invulling. Zorgkantoren werken weliswaar vanuit een gezamenlijk landelijk kader, maar stellen de OCO-activiteiten wel nadrukkelijk in relatie tot de Wlz-zorg. Dat geeft spanning als ondersteuning op andere levensgebieden aan de orde is. Gemeenten geven op heel verschillende manieren invulling aan hun verantwoordelijkheid voor het organiseren van OCO vanuit het sociaal domein. Het betekent ook dat als binnen een gezin hulp nodig is vanuit verschillende domeinen, ze daarvoor soms een beroep moeten doen op verschillende vormen van cliëntondersteuning. De wet is zo geformuleerd dat verschillende interpretaties bestaan over de:

- Reikwijdte (alleen Wmo of breder zoals bedoeld)
- Taken OCO (keukentafelgesprek of bredere ondersteuning)
- Onafhankelijke positie (al dan niet betrokken bij toegang(beslissingen)).

De interpretaties zijn niet altijd conform de beoogde wettelijke uitgangspunten. De grote verschillen zorgen dat er geen eenduidig beeld is over wat een cliëntondersteuner kan betekenen voor een cliënt en naasten. Dit komt de bekendheid niet ten goede.

2. Onvoldoende communicatie over cliëntondersteuning

Het ontbreken van de eenduidige visie op OCO en de gevarieerde invulling hebben invloed op de communicatie over OCO. De versnipperde gemeentelijke invulling kent allerlei verschijningsvormen en afwijkende terminologie. Naast onafhankelijk cliëntondersteuner worden er ook termen als meedenker, klantondersteuner, de ondersteuner van Amsterdam gebruikt. Dit komt de duidelijkheid van de functie niet ten goede. Verder ontstaan begripsverwarring én functievervaging doordat andere zorgpartijen vergelijkbare functie-aanduidingen gebruiken: klantadviseurs van zorgaanbieders, cliëntondersteuners van zorgkantoren.

De vindbaarheid van de OCO is niet goed

Vanwege de onbekendheid van de term en functie cliëntondersteuning zoeken mensen meestal niet op deze term. Daarnaast is informatie over de functie niet goed vindbaar op publiekssites van gemeenten en zorgkantoren. Vanaf 2015 is beperkt getracht landelijk actief meer bekendheid aan de functie te geven, maar dit vraagt om structurele communicatie.

Actieve communicatie op het juiste moment

Verder moeten mensen actief worden geïnformeerd over de mogelijkheid van OCO op het moment dat ze daarop aangewezen zijn. Dit gebeurt voor de Wlz meer dan bij de gemeente. Bij de Wlz krijgen 'nieuwe' cliënten of bestaande cliënten die een herindicatie nodig hebben, informatie over OCO via het Centrum Indicatiestelling (CIZ) en via het zorgkantoor. Wlz zorgaanbieders informeren cliënten echter onvoldoende over OCO.

Wachlijsten

Het dilemma waar aanbieders van OCO mee worstelen is dat de budgetten beperkt zijn en in sommige regio's toenemende wachlijsten ontstaan. Hierdoor worden ze zelf ook terughoudend in het proactief communiceren over OCO.

3. Randvoorwaarden en kwaliteit OCO onvoldoende gewaarborgd

Binnen het gemeentelijk sociaal domein is de kwaliteit van de OCO minder gewaarborgd dan binnen de Wlz. Daar werken zorgkantoren met een (landelijk) kwaliteitskader en worden eisen gesteld aan de professionele beroepsbeoefenaar, zoals een registratie. Gemeenten doen dat vrijwel niet. Veel gemeenten zien OCO niet als een 'vak apart' en laten deze taak uitvoeren door een grote variatie aan welzijns- en vrijwilligersorganisaties, zonder daar specifieke eisen aan te stellen. Dit staat op gespannen voet met de gevraagde kennis en vaardigheden van cliëntondersteuners, de onafhankelijke positionering en integrale, levensbrede inzet.

Expertise NAH gewenst

Saif (45j) heeft niet aangeboren hersenletsel en loopt vast in zijn contacten met hulpverleners. Een gemeentelijke 'meedenker' en daarna de OCO van een welzijnsorganisatie bieden geen uitkomst. Door Saif gevraagde OCO met NAH expertise is niet door de gemeente gecontracteerd.

4. Beperkingen tijd en middelen

De voor OCO beschikbare financiële middelen zijn ontoereikend. Budgetten zijn gemaximeerd en tarieven staan onder druk. Zowel zorgkantoren als gemeenten gaan ervan uit dat OCO 'kortdurend' is. Deels wordt dat vertaald naar normtijden of 'gemiddelden' voor cliëntondersteuners. Deze houden geen rekening met verschillen tussen cliënten, situaties, benodigde 'regeltijd' en investeringen in kennis en deskundigheidsbevordering. Maar belangrijkste knelpunt hierbij is dat het beroep op cliëntondersteuners intensiever wordt doordat passend zorgaanbod niet altijd beschikbaar is.

Belang van voldoende tijd

Bij een aantal gemeenten heeft de cliëntondersteuner maar 4 of 6 uur per ondersteuningsvraag beschikbaar. Een beetje 'keukentafelgesprek', inclusief voorbereiding neemt al een groot deel van die tijd in. Is de situatie ingewikkelder en moet daarvoor meer informatie vergaard worden, dan is dat niet meer toereikend. En dan moet de verdere ondersteuning bij een mogelijke aanvraag, toekenning en realisatie van zorg nog komen.

Bij andere gemeenten kan je een verzoek indienen voor meer tijd voor cliëntondersteuning. Dit heeft een aantal bezwaren. Het zet de onafhankelijkheid onder druk als je ergens start en dan terug moet naar de gemeente om meer uren te vragen. En het leidt tot extra bureaucratie om het geregeld te krijgen met risico op vertraging,

terwijl je die tijd beter aan de cliënt kunt besteden.

Huisbezoek soms beter

Doordat de uren voor cliëntondersteuning zo krap zijn, staan allerlei zaken ter discussie. Zoals tijd voor deskundigheidsbevordering of intervisie, maar ook huisbezoek. Natuurlijk is het goed om kritisch te kijken naar wat efficiënt is, maar er is vrijwel geen ruimte meer voor. Huisbezoek is vaak zo belangrijk om te voelen en te zien wat er gebeurt en aansluiting te krijgen bij mensen.

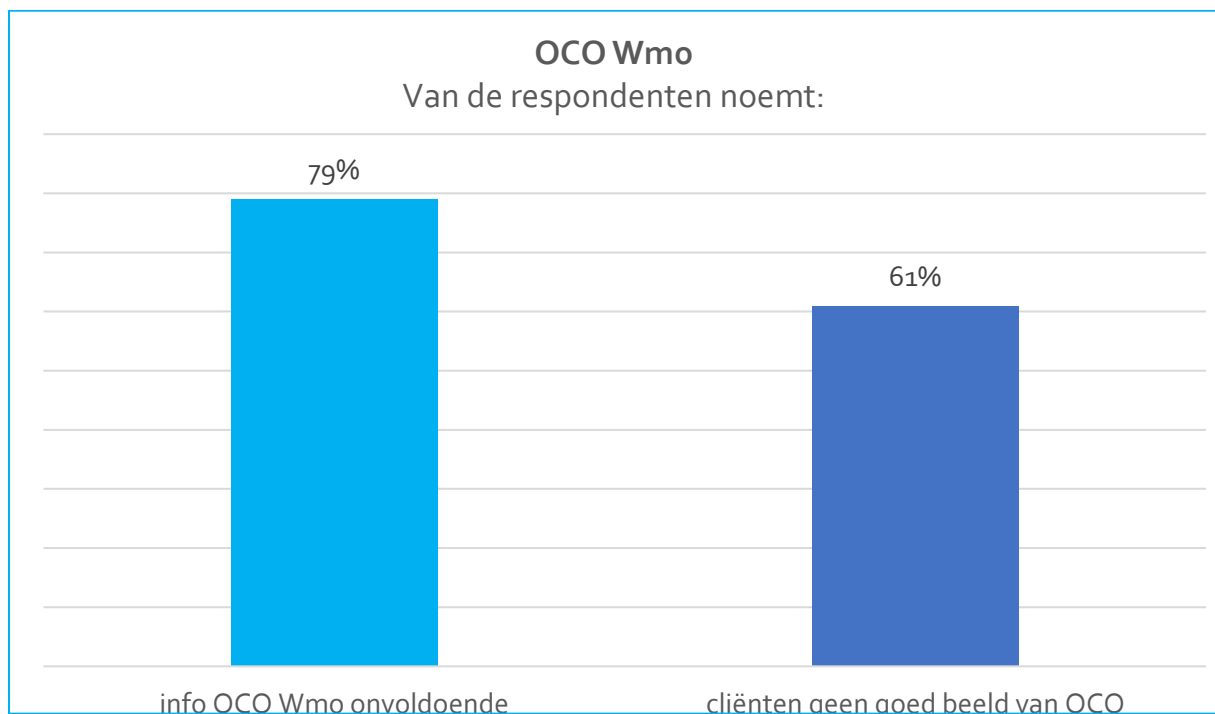
Dat is ook gebleken in coronatijd. Noodgedwongen zijn toen veel contacten met cliënten alleen online geweest. Toen daarna weer huisbezoek mogelijk was, bleek dat in een aantal situaties toch belangrijke informatie gemist was. Bijvoorbeeld:

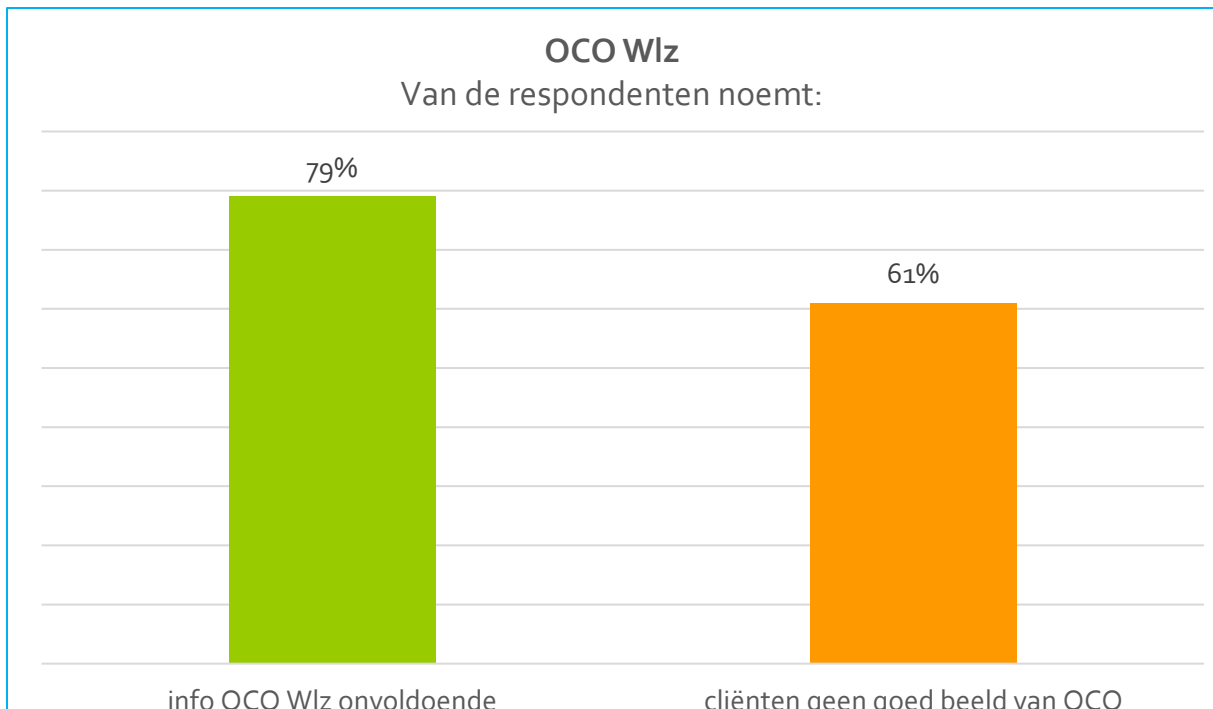
- een jongen met een spierziekte. Die kwam in beeld en maakte een redelijke indruk. Tijdens een later huisbezoek bleek hij veel kwetsbaarder, vermagerd en een beperkte handfunctie te hebben. Dat zie je niet via het scherm.
- het huis, de woonsituatie, geeft vaak ook veel informatie als je op huisbezoek komt. Informatie die niet snel gedeeld wordt via een scherm. Zeker bij kwetsbare gezinnen.

Enquête BCMB-leden (N=84)

Onvoldoende bekendheid en beschikbaarheid

- Informatieverstrekking





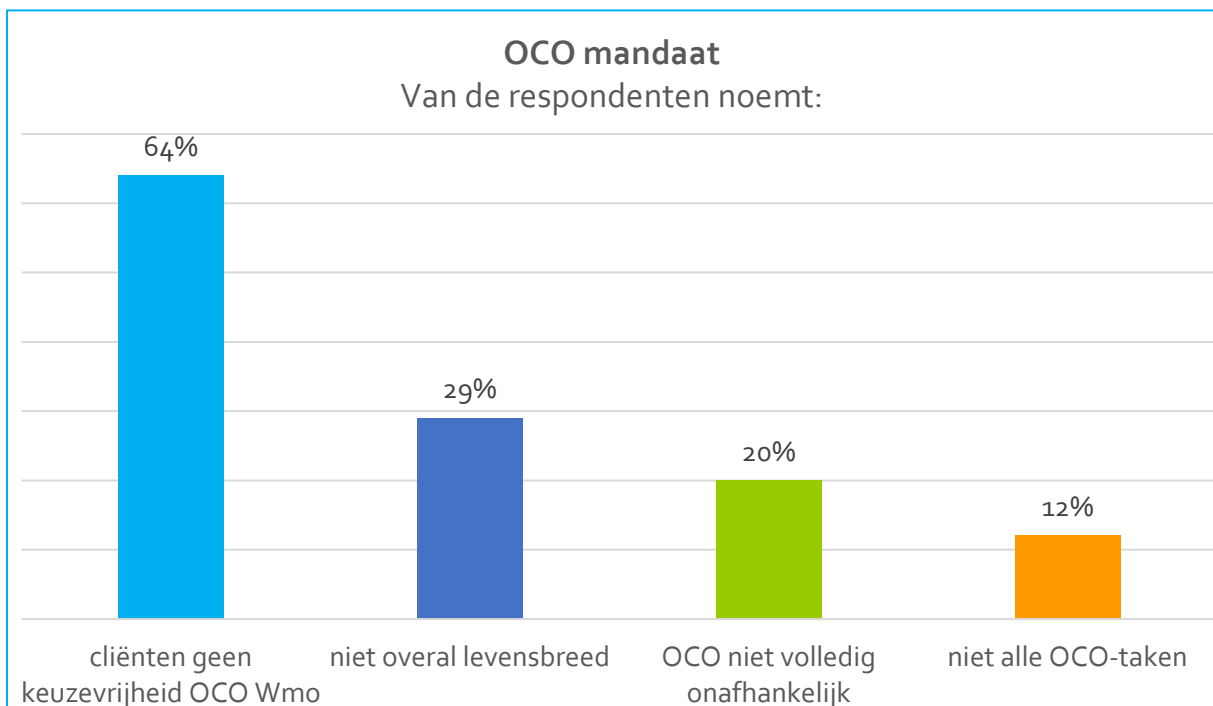
- Toegankelijkheid

93% geeft aan dat cliënten rechtstreeks bij OCO terecht kunnen

5% zegt dat dit pas na tussenkomst van wijkteam of gemeente kan (Wmo)

- Keuzevrijheid

64% van de cliëntondersteuners geeft aan dat in hun werkgebied bij OCO Wmo cliënten niet altijd kunnen kiezen uit verschillende professionele OCO-organisaties



Onafhankelijkheid

20% van de cliëntondersteuners kan het werk niet altijd volledig onafhankelijk verrichten, waarvan:

- 53% omdat de financier/inkoper de rol als OCO inperkt.
- 32% OCO deel uitmaakt van gemeentelijk sociaal team dat ook toegangsbeslissingen neemt of zelf verschillende rollen vervult.

Taken en reikwijdte

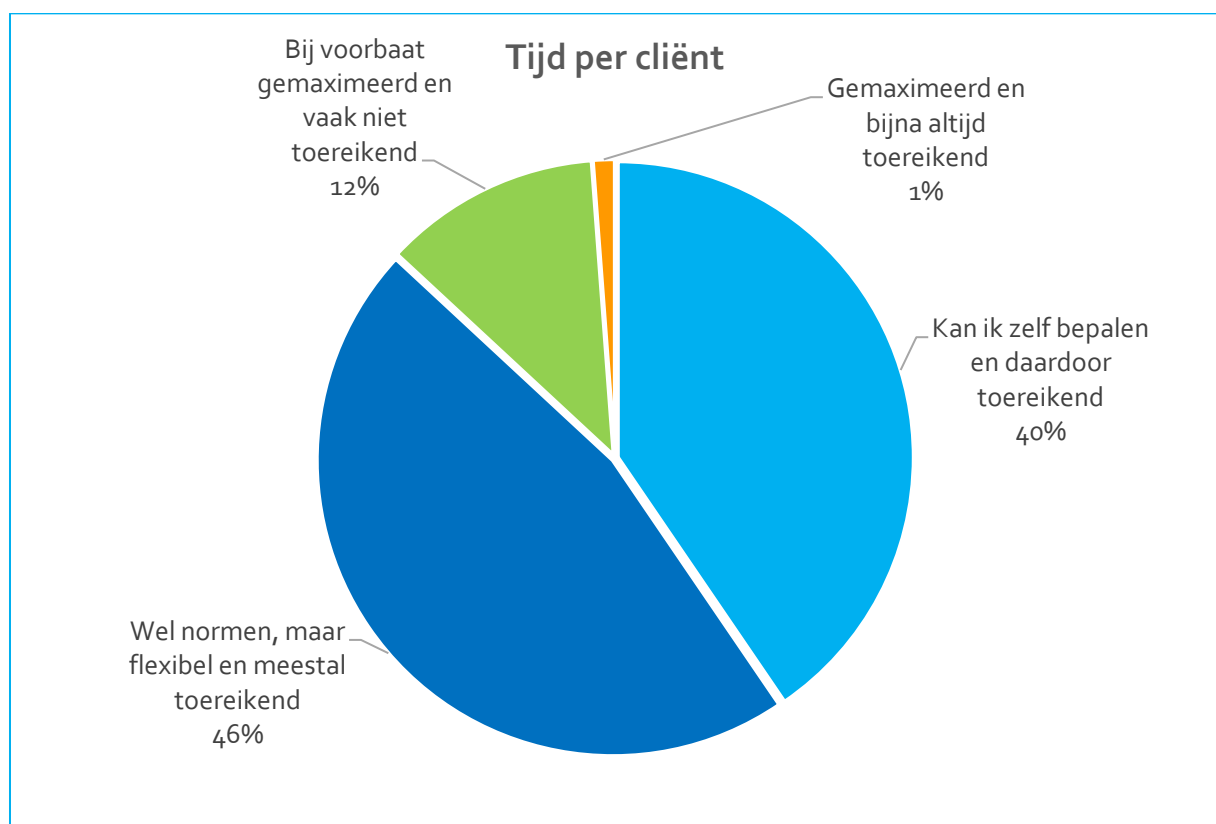
12% kan niet alle OCO-taken in het werkgebied uitvoeren, ze kunnen niet:

Verhelderen	31%
Ondersteunen	23%
Verbinden	46%

29% kan niet levensbreed in het werkgebied werken, namelijk niet op gebied van:

Zingeving	52%
Wonen	14%
Financiën	24%
Relaties	5%
Werk	5%

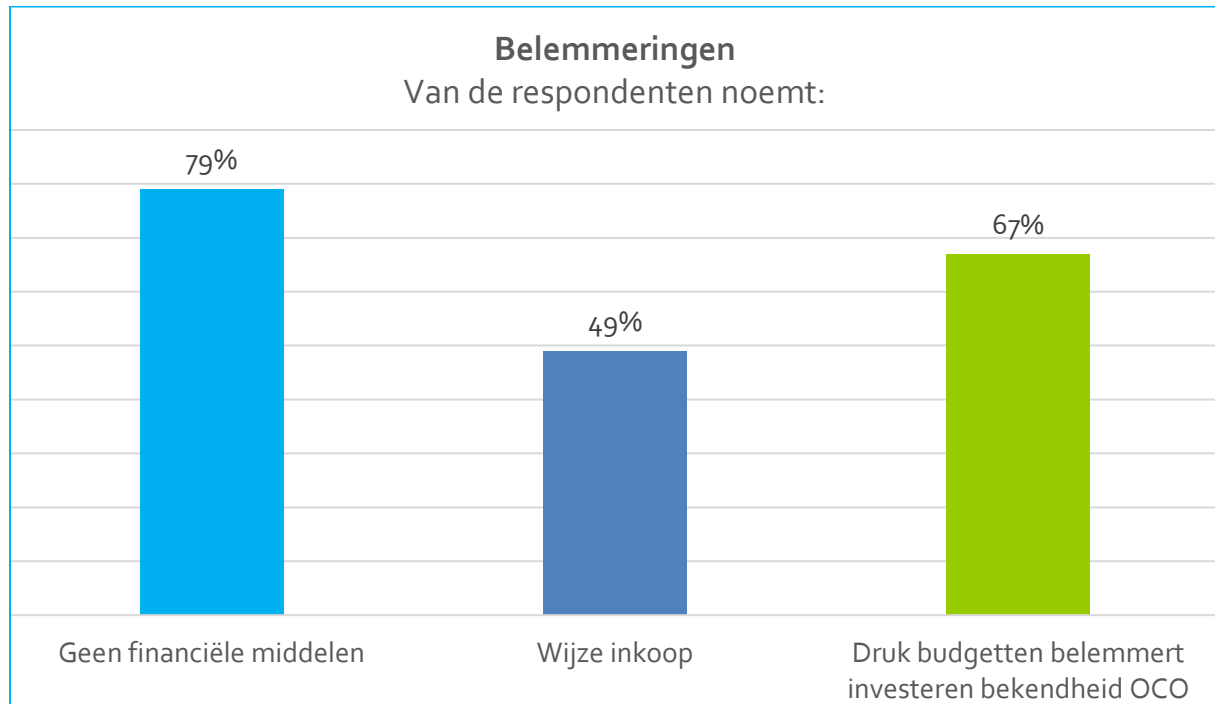
Tijd en middelen



Tijd per cliënt voor OCO beschikbaar:

- 40% kan die altijd zelf bepalen naar gelang de ondersteuningsvraag en is daardoor toereikend.
- 46% is wel aan (gemiddelde) normen gebonden, maar kan daar flexibel mee omgaan en over het algemeen toereikend.
- 12% is bij voorbaat door de financier (gemeente resp. zorgkantoor) gemaximeerd en vaak niet toereikend.

Belemmeringen



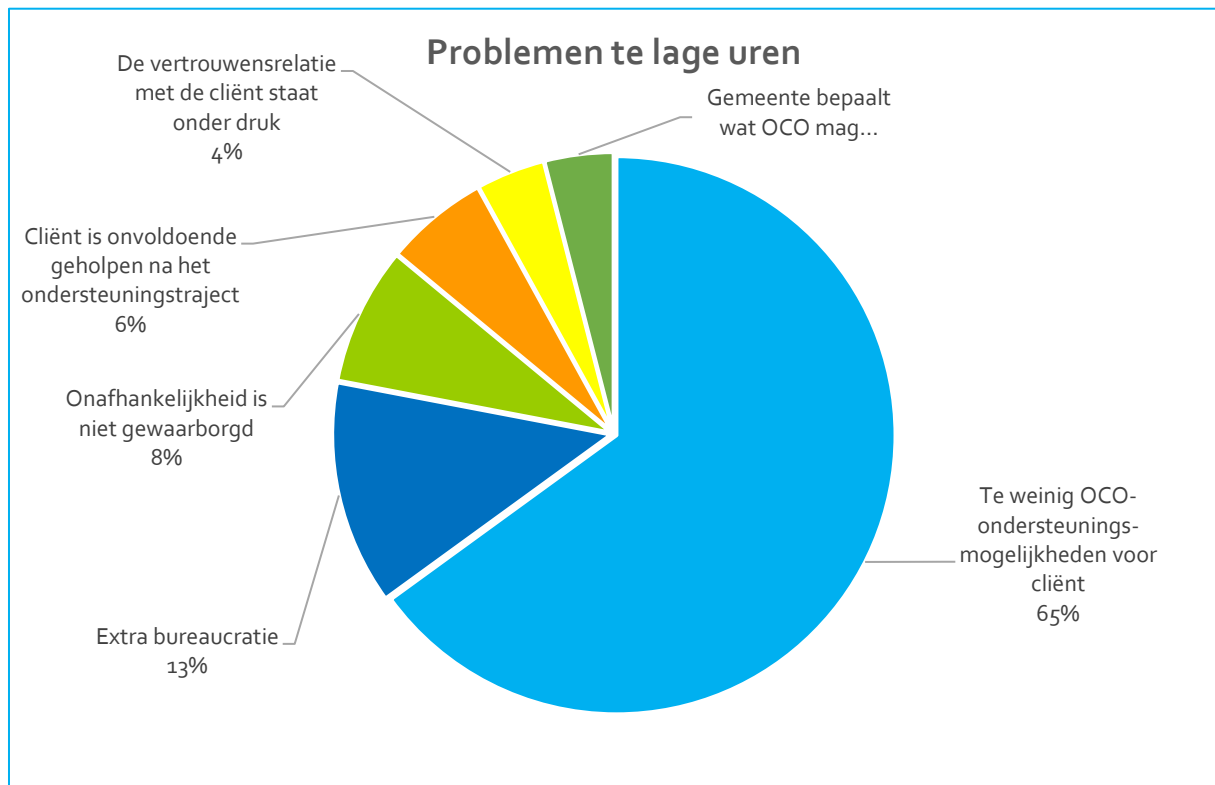
79% wordt belemmerd doordat werkgever/financier aangeeft dat er geen financiële middelen zijn.

49% wordt belemmerd in het werk door de wijze waarop OCO is ingekocht:

- Bureaucratie verantwoording en aanvraag extra uren
- Werkdruk: proberen zoveel mogelijk cliënten te ondersteunen
- Weinig tijd voor afstemming en samenwerking collega's
- Kwaliteit onder druk
- Geen vergoeding zonder contract, terwijl cliënten wel beroep op die OCO doen

67% wordt door druk op de budgetten voor cliëntondersteuning belemmerd zelf te investeren in het verbeteren van de bekendheid van OCO.

Problemen door te laag aantal uren per cliënt:



Aanbevelingen voor de knelpunten

1. Eenduidige visie en consequente functievervulling

Laat gemeenten en zorgkantoren bij hun inkoop eenduidig uitwerking geven aan onafhankelijke cliëntondersteuning. Maak hierbij gebruik van de lessen van de pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning. Essentiële elementen van OCO zijn dat cliënten en hun naasten een luisterend oor hebben en een vertrouwensrelatie op kunnen bouwen met hun cliëntondersteuner. Ook heeft de gespecialiseerde cliëntondersteuner mandaat om 'te doen wat nodig is'. Financiers vertrouwen op het oordeel van de professional om passende cliëntondersteuning te leveren. Een cliëntondersteuner die:

- De cliënt, naasten en het gezin centraal stelt (1 vraag, 1 OCO);
- De ondersteuningsbehoefte integraal en op alle levensgebieden benadert;
- Continuïteit biedt in tijd (zo lang als nodig) en in persoon (dezelfde ondersteuner);
- Meedenkt en meebeweegt met de behoeften van cliënten.

2. Profileren en communicatie

Werk aan een betere bekendheid én daarmee beschikbaarheid van OCO door:

- Een eenduidige naamgeving en invulling van cliëntondersteuning;
- Structurele algemene communicatie van OCO;
- Actieve en gerichte communicatie naar (potentiële) gebruikers op momenten waarop zij een OCO-behoefte hebben en via kanalen die daarbij aansluiten, zoals zorgaanbieders, verwijzers en andere bij cliënten betrokken professionals en instanties.

3. Formuleer kwaliteitseisen en faciliteer het leveren van kwaliteit

- Stel voor de OCO Wmo een kwaliteitskader vast met daarin opgenomen de verplichte registratie van cliëntondersteuners om deskundigheid en competenties te borgen, analoog aan het kwaliteitskader in de Wlz (Zie VNG Handreiking Cliëntondersteuning, 2022);
- Faciliteer een OCO-aanbod dat de expertise heeft om alle doelgroepen te ondersteunen op alle levensgebieden en daarmee integraal en domeinoverstijgend werkende cliëntondersteuners.

Verhalen, en quotes van cliënten, cliëntondersteuners en experts

1 Onafhankelijke cliëntondersteuning in de Fryske Marren

De Friese gemeenten De Fryske Marren, Opsterland en Ooststellingwerf onderzochten of cliëntondersteuning aansloot op de gewenste situatie. Ze schakelden een adviesbureau in dat letterlijk de straat op ging om de behoeften van de inwoners op te halen. Ze ontwikkelden het platform 'OCO denkt mee' waarbij ze met illustraties het verhaal van Co laten zien. Op dit platform kunnen inwoners kiezen uit een onafhankelijke cliëntondersteuner in plaats van een organisatie.



2 Van uitzondering naar regel?

Het is niet altijd makkelijk om tot een passend zorgaanbod te komen bij complexere casuïstiek. Vaak zijn daar veel verschillende partijen bij betrokken die bij elkaar gebracht moeten worden om gezamenlijk het benodigde zorgaanbod te leveren. Soms beseft een gemeente dat dan niet volstaan kan worden met de 'standaard'-inzet' van een onafhankelijke cliëntondersteuner en worden afspraken gemaakt over dat te doen wat nodig is. Deze uitzondering zou eigenlijk regel moeten zijn.

Bron: Janet Hoving, onafhankelijk cliëntondersteuner

3 Dus dat kan een cliëntondersteuner ook!

Als cliëntondersteuner zijn we in de positie om vastgelopen situaties los te trekken. Dat geven gemeenten, zorgaanbieders en zorgkantoren dan terug: "O, dat kan een cliëntondersteuner dus ook". Je bent bemiddelaar en soms zelfs breekijzer. Met een paar gesprekken kun je de boel weer opengooien en naar oplossingen kijken. Belangrijk daarin zijn de onafhankelijkheid van jou als cliëntondersteuner en de vertrouwensband met de cliënt. Een kleine kanteling geeft dan toegang tot nieuwe mogelijkheden.

Bron: Trudy Roffel, Miranda van der Hout, Mandy Reniers, onafhankelijk cliëntondersteuners

Goede voorbeelden

Mogelijke kwaliteitseisen gemeenten

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten heeft samen met kennisinstituut Movisie de Handreiking Cliëntondersteuning 2022 opgesteld. Daarin worden kwaliteitseisen genoemd die kunnen gaan over:

- Onafhankelijkheid
- Opleidingsniveau en deskundigheidsbevordering (formele en informele cliëntondersteuners)
- Afspraken over werkprocessen en overleg over (complexe) casuïstiek
- De manier waarop iemand zich tegenover iemand anders gedraagt (bejegening)
- Waarborgen privacy
- Kennis en vaardigheden (m.b.t. doelgroepen, beperkingen, levensdomeinen)
- Kennis van de lokale sociale kaart
- Kennis van het zorgstelsel
- Doorlopend betrekken van inwoners/cliënten bij ontwikkeling en evaluatie van cliëntondersteuning
- Samenwerking met de toegang
- Een registratie als cliëntondersteuner, zodat geborgd is dat de cliëntondersteuner blijvend scholing en intervisie volgt

Bron: VNG Handreiking cliëntondersteuning

BCMB bevordert kwaliteit

BCMB, de beroepsvereniging van cliëntondersteuners stimuleert kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning met:

- Visiedocumenten, checklists en kwaliteitsinstrumenten
- Een beroepscode, een beroepsprofiel en een Register van Cliëntondersteuners
- Opleiding en intervisie

BCMB beschikt over een pool van ambassadeurs die het vak van cliëntondersteuner lokaal en regionaal verder uitdragen. Zij denken mee met gemeenten, zorgkantoren en andere betrokkenen over de invulling van cliëntondersteuning.

Bron: BCMB