



**BEROEPSVERENIGING
VAN CLIËNTONDERSTEUNERS**

Rapportage Cliëntondersteuning 2020

Borging onafhankelijkheid, kwaliteit en samenwerking

Juni 2021



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2.	Samenvatting.....	3
2.1	WMO.....	3
2.2	Wlz.....	4
3.	Verantwoording analyse	4
4.	Algemeen beeld respondenten.....	5
5.	Wmo: Professionele autonomie	6
6.	Wmo: Kwaliteit van de cliëntondersteuning	8
7.	Samenwerking formele en informele cliëntondersteuning.....	13
8.	Wlz: Professionele autonomie	15

1 Inleiding

In 2020 heeft het RIVM in opdracht van het Ministerie van VWS een onderzoek uitgevoerd naar de stand van zaken van de onafhankelijke cliëntondersteuning in de Wmo en de Wlz. Het onderzoek bestaat uit een vraagonderzoek onder cliëntondersteuners en een kwalitatief onderzoek door middel van panelgesprekken met een geselecteerde groep cliëntondersteuners. Het RIVM heeft hierover op 14 juni gerapporteerd.

In het onderzoek van het RIVM zijn op verzoek van BCMB enkele specifieke vragen van BCMB opgenomen waarover het RIVM niet gerapporteerd heeft. Dit rapport bevat de analyse en duiding van die specifieke BCMB data. Dit rapport kan daarom worden gezien als een aanvulling op het bovengenoemde RIVM rapport (Monitor cliëntondersteuning 2020: cijfers en ervaringen).

BCMB heeft op gereageerd op beide rapporten. Kijk op onze website, www.bcmb.nl (nieuws), voor een link naar het RIVM rapport en de reactie van BCMB.

2. Samenvatting

BCMB heeft het RIVM gevraagd enkele aanvullende vragen op te nemen in de uitgezette vragenlijst onder cliëntondersteuners. Deze aanvullende vragen richten zich op:

2.1 WMO

Ervaren professionele autonomie binnen de Wmo

Negenendertig procent (39%) van de respondenten geeft aan druk (ja en soms) te ervaren op hun autonomie (Wmo). Een kleine meerderheid ervaart geen druk. In vergelijking met 2018 lijkt de ervaren druk op de autonomie in de Wmo iets af te nemen. De grootste druk wordt ervaren van het gemeentebestuur (67%).

Kwaliteit van cliëntondersteuning binnen de Wmo

Zeventig procent (70%) geeft aan zelf een professionele afweging in de tijdsbesteding per cliënt te mogen maken. Ruim een vijfde van de respondenten geeft aan dat zij ontevreden zijn over de hen toegestane tijd voor cliëntondersteuning.

Drie en tachtig procent (83%) van de respondenten kan scholing deels of volledig in werktijd volgen. Dat percentage is licht afgenomen ten opzichte van 2018 (87%). In 84% van de gevallen wordt de scholing geheel of gedeeltelijk vergoed.

Veel gemeenten lijken geen duidelijke kwaliteitscriteria te hanteren voor cliëntondersteuning. In bijna de helft van de gevallen (47%) is voor gemeenten de registratie als cliëntondersteuner niet verplicht. In 53% van de gemeenten lijkt een registratie als cliëntondersteuner verplicht, maar dit is doorgaans het beleid van de werkgever en niet van de opdrachtgever (gemeente). Alleen cliëntondersteuners die jeugdigen ondersteunen moeten in het kader van de Jeugdwet wettelijk verplicht geregistreerd zijn bij het SKJ. BCMB pleit voor eenzelfde verplichting voor alle beroepsmatige cliëntondersteuners, zodat kwaliteit wordt geborgd. Via registratie bij het onafhankelijke Registerplein tonen professionals immers aan dat zij hun expertise up-to-date houden met scholing en intervisie. Bij de Wlz cliëntondersteuning hebben de zorgkantoren ook een verplichte registratie opgenomen in hun kwaliteitskader.

Bijna een derde van de cliëntondersteuners (31%) vindt dat zij niet voldoende preventief kunnen werken (dat was 29% in 2018).

Bijna driekwart van de cliëntondersteuners (74%) geeft aan dat zij voldoende levensbreed kunnen werken. Dat is iets minder dan in 2018 (77%).

Samenwerking met informele cliëntondersteuning

Een derde van de respondenten geeft aan dat er in hun gemeente gewerkt wordt met vrijwilligers. Van hen geeft slechts 29% aan dat een goede ontwikkeling te vinden. 45% vindt het een slechte ontwikkeling. Waarschijnlijk speelt de onduidelijkheid hierin een rol. Zesentachtig procent (86%) geeft namelijk aan dat er geen duidelijke afspraken zijn over de samenwerking met vrijwilligers.

2.2 Wlz

Ervaren professionele autonomie binnen de Wlz

Bij de Wlz ervaart 23% af en toe druk op hun professionele autonomie. Respondenten geven aan dat er grote verschillen bestaan tussen de zorgkantoren. In samenwerking met zorgaanbieders ervaart 24% af en toe druk. Hier wordt aangegeven dat zorgaanbieders vaak niet op de hoogte zijn van wat een cliëntondersteuner doet. Ook zorgen de soms lange wachtlijsten bij zorgaanbieders voor extra druk op de cliëntondersteuners. Zorgaanbieders verwachten soms een hulpverlenende rol van de cliëntondersteuner tijdens de wachttijd. Dat past niet bij de positie van de cliëntondersteuner naast de cliënt en als diens belangenbehartiger. Zorgaanbieders weten vaak niet goed wat een cliëntondersteuner wel en niet kan bieden. Goede voorlichting kan hierin een oplossing bieden. Anderzijds voelt de cliëntondersteuner zich betrokken bij de cliënt en onderhoudt vaak noodgedwongen een vinger aan de pols contact tijdens de wachttijd. Dat geeft extra werkdruk.

Het grote verschil in ervaren druk tussen werken in de Wmo en Wlz valt op. In de Wmo 39% versus Wlz 23%.

Kwaliteit van de cliëntondersteuning binnen de Wlz

Vierennegentig procent (94%) geeft aan goed te weten wat de taken van de cliëntondersteuner zijn binnen de Wlz. Achtenzestig procent (68%) van de respondenten geeft aan binnen de Wlz voldoende levensbreed te kunnen werken. Negenendertig procent (39%) geeft aan graag extra taken te willen uitvoeren die nu niet mogelijk zijn binnen de Wlz. Het gaat dan vooral om het vervroegen van de knip in de Wlz (aanstaande), levensbreed werken en per gezin 1 cliëntondersteuner inzetten ongeacht de onderliggende wetgeving.

Een kleine meerderheid (55%) is van mening dat bij de voorgenomen vervroeging van de knip Wmo/Wlz de functie cliëntondersteuning voldoende geborgd is. Een toch aanzienlijk percentage (45%) is van mening dat dat niet het geval is of is daar onzeker over.

3. Verantwoording analyse

In de rapportage behandelen wij de volgende hoofdthema's:

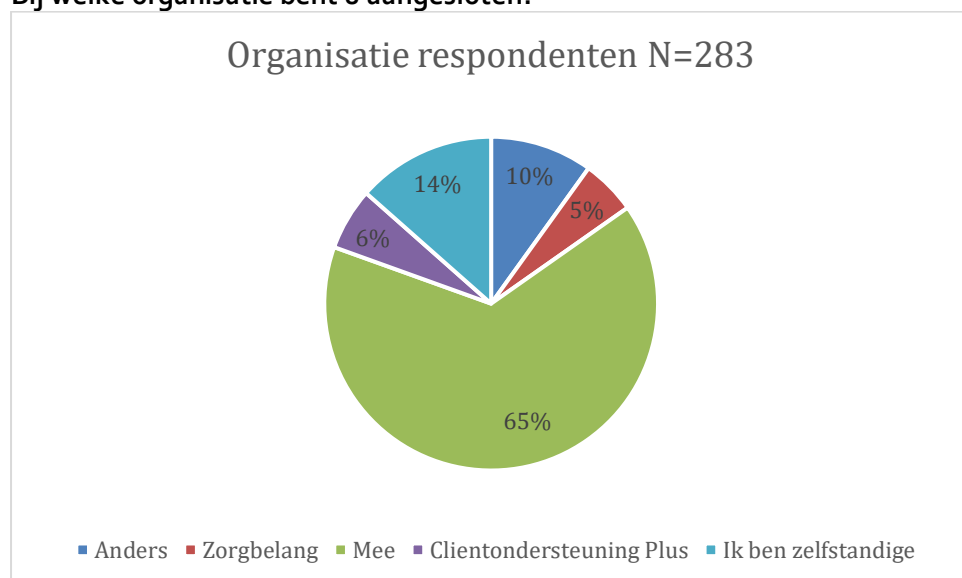
- Wmo en professionele autonomie, borging van kwaliteit en samenwerking met informele cliëntondersteuning
- Wlz en professionele autonomie, borging van kwaliteit.

Per thema zijn de relevante vragen met bijbehorende resultaten weergegeven.

Daar waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met de vergelijkbare data uit het vergelijkbare [onderzoek van de Christelijke Hogeschool Ede uit 2018](#).

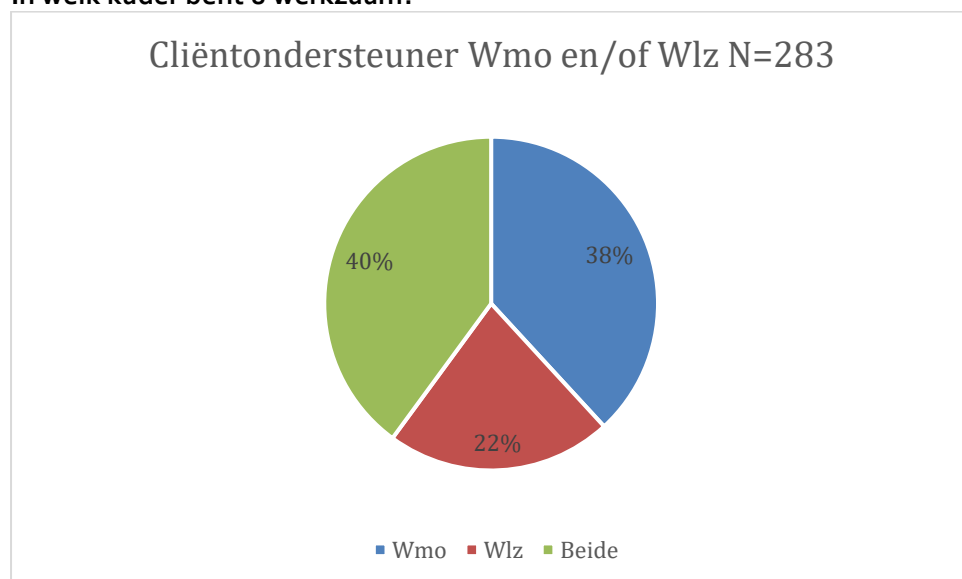
4. Algemeen beeld respondenten

Bij welke organisatie bent u aangesloten?



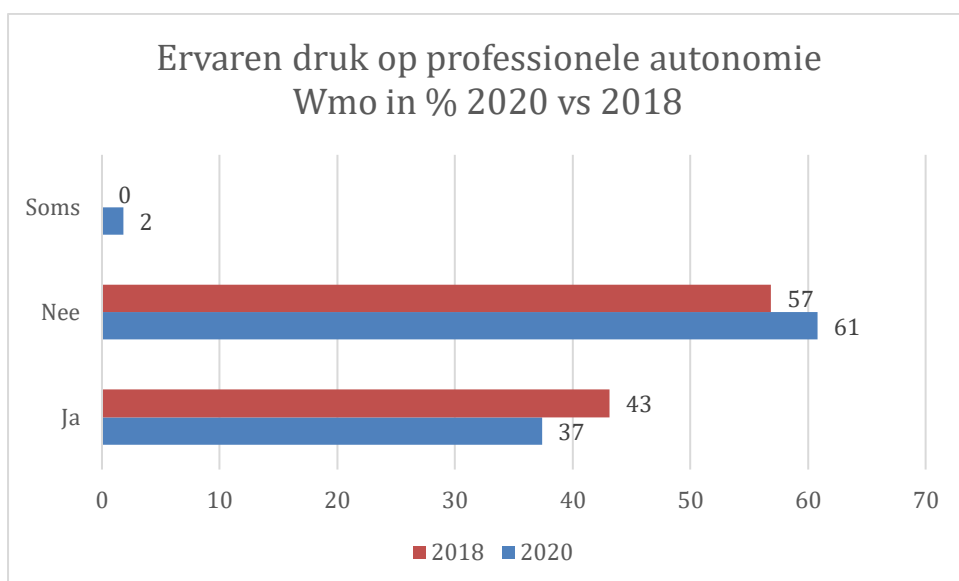
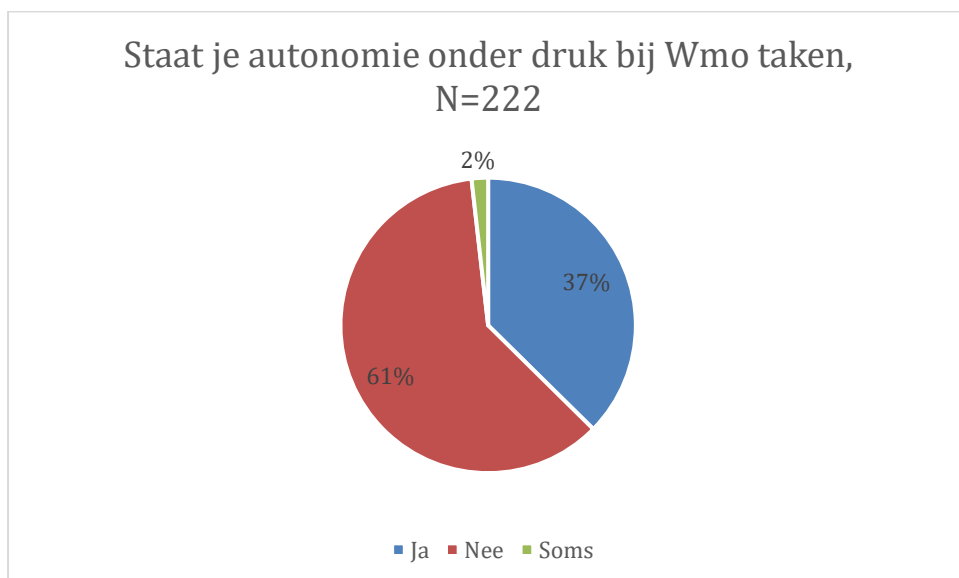
Cliëntondersteuners werkzaam bij MEE vormen het grootste aandeel van de respondenten. Deze verdeling komt overeen met de verdeling binnen het BCMB ledenbestand. Ook is de verdeling van respondenten vergelijkbaar met de respondenten uit het CHE onderzoek van 2018.

In welk kader bent u werkzaam?



5. Wmo: Professionele autonomie

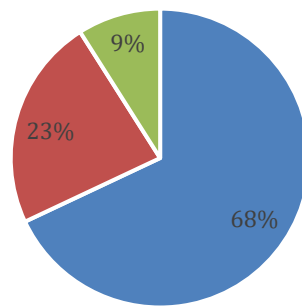
Staat uw professionele autonomie onder druk ?



Negenendertig procent (39%) van de respondenten geeft aan druk (ja en soms) te ervaren op hun autonomie (Wmo). Een kleine meerderheid ervaart geen druk. In vergelijking met 2018 lijkt de ervaren druk op de autonomie in de Wmo iets af te nemen.

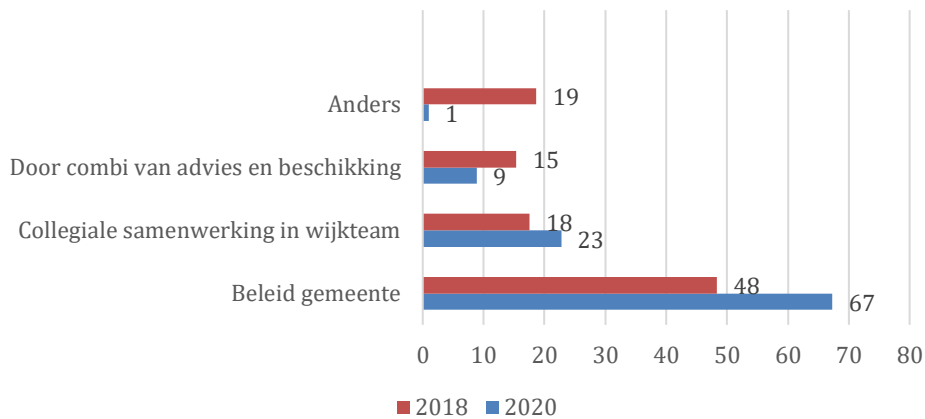
De respondenten die hebben geantwoord dat zij soms druk ervaren, hebben aangegeven wat de oorzaak van die druk is. Doordat er meerdere antwoorden gegeven konden worden is de N afwijkend van het aantal respondenten dat druk ervaart. Opvallend is dat respondenten in vergelijking met 2018 vaker aangegeven dat de druk wordt veroorzaakt door het beleid van de gemeente.

Oorzaak ervaren druk op autonomie, N= 100



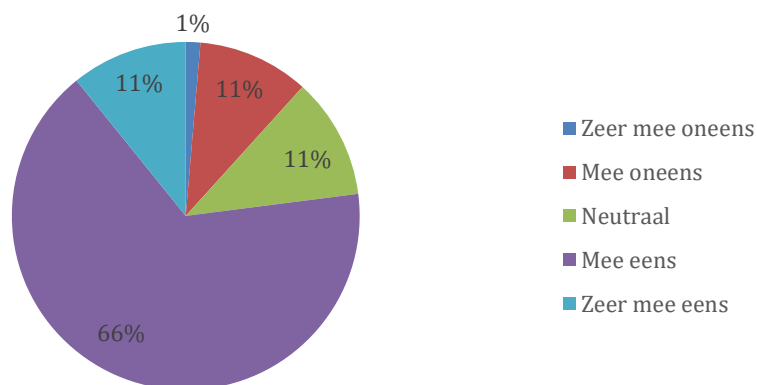
- Beleid gemeente
- Collegiale samenwerking in wijkteam
- Door combi van advies en beschikking

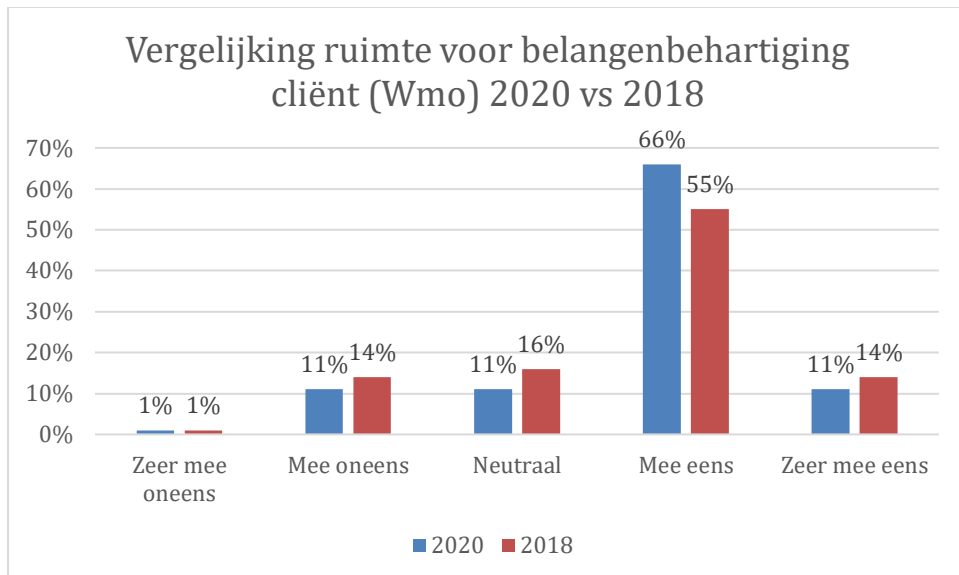
Vergelijking oorzaak ervaren druk Wmo 2020 vs 2018 in %



Ik kan voldoende de belangen behartigen van mijn cliënten

Had u voldoende ruimte voor belangenbehartiging cliënt (Wmo) N=222

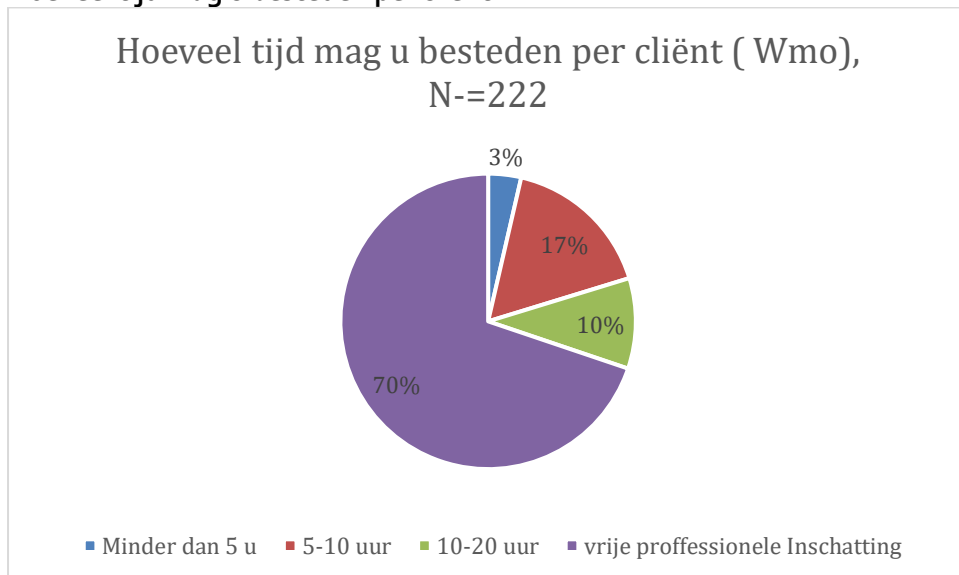




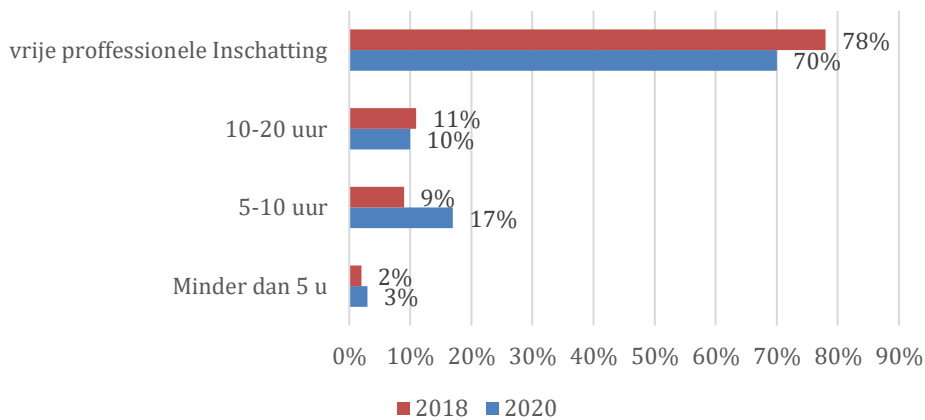
Zevenenzeventig procent (77%) van de respondenten ervaart voldoende ruimte voor belangenbehartiging van de cliënt. Twaalf procent (12%) ervaart onvoldoende ruimte voor belangenbehartiging. De ervaren ruimte voor belangenbehartiging is ten opzichte van 2018 verbeterd. Deze scores komen in grote lijnen overeen met de scores voor ervaren druk op de professionele autonomie. De positieve scores bij deze vraag zijn iets hoger dan je zou kunnen verwachten na de scores op de vraag over professionele autonomie.

6. Wmo: Kwaliteit van de cliëntondersteuning

Hoeveel tijd mag u besteden per cliënt?



Tijdsbestedingslimieten per cliënt Wmo, 2020 vs 2018

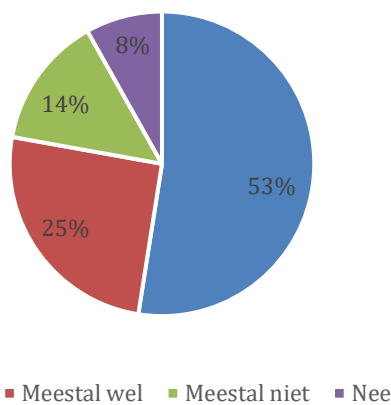


Zeventig procent (70%) van de respondenten geeft aan een eigen professionele inschatting te mogen maken voor hun tijdsbesteding per cliënt. Het percentage is wel gedaald ten opzichte van 2018 (78%).

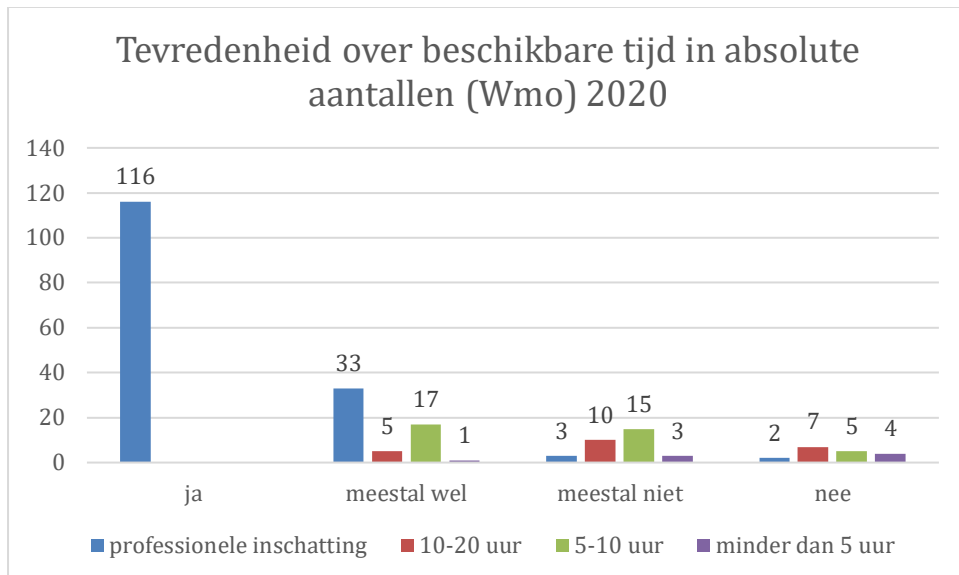
Vindt u dat voldoende tijd?

Achttien procent (18%) van de cliëntondersteuners vindt dit meestal voldoende tijd. Voor ruim 1 op de vijf cliëntondersteuners is de tijd die zij krijgen van hun opdrachtgever meestal onvoldoende. Dit percentage is van 15% in 2018 naar 22% in 2020 gestegen.

Vond u dit voldoende tijd? (Wmo) N=221

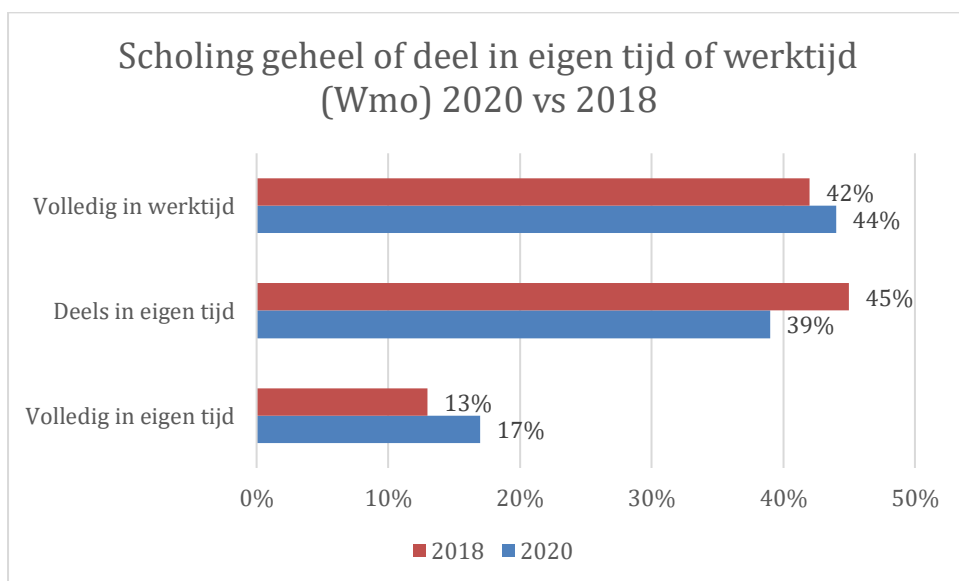


Logischerwijs geven de mensen met de meeste uren tot hun beschikking het vaakst aan dat de tijd voldoende is. Onderstaande tabel laat dat zien.

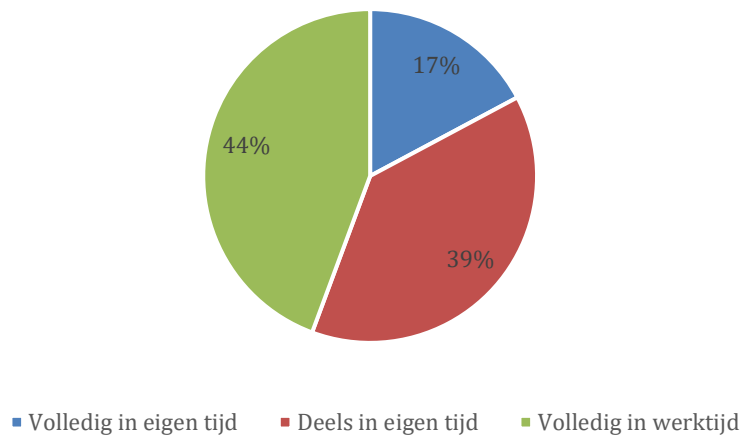


Mag u onder werktijd scholing volgen?

Het bijhouden van het vak via scholing is een belangrijk kwaliteitsaspect. BCMB ziet het borgen van deze kwaliteitsindicator als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgever, werkgever en cliëntondersteuner.

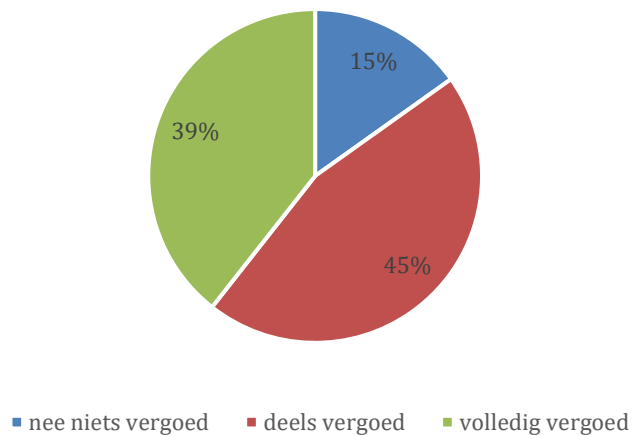


Scholing wel/niet in werktijd (Wmo) N=221

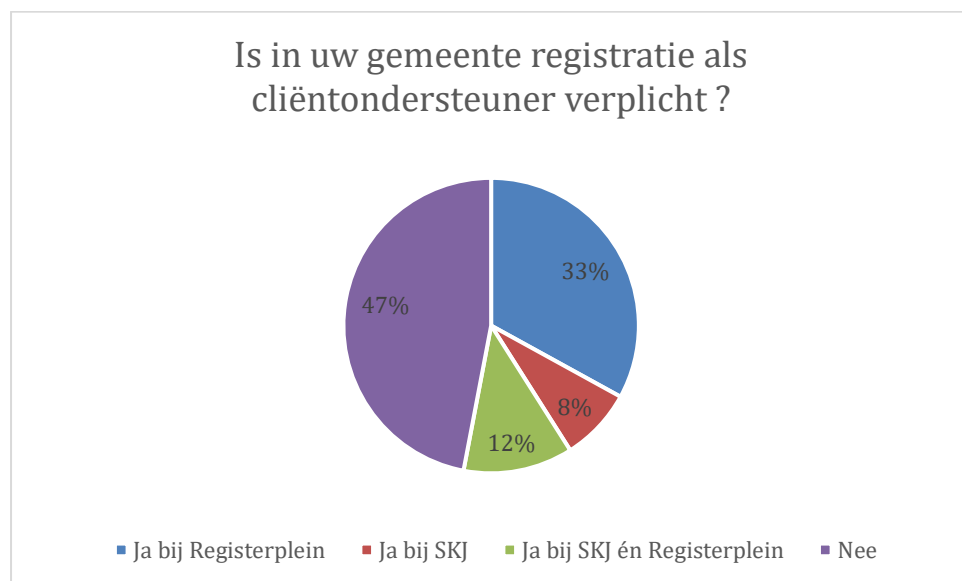


De meeste cliëntondersteuners (83%) kunnen hun scholing deels of volledig in werktijd volgen. Dit is een kleine vermindering ten opzichte van 2018 (87%). In 84% wordt de scholing geheel (39%) of gedeeltelijk (45%) vergoed door de werkgever.

Vergoeding scholing Wmo

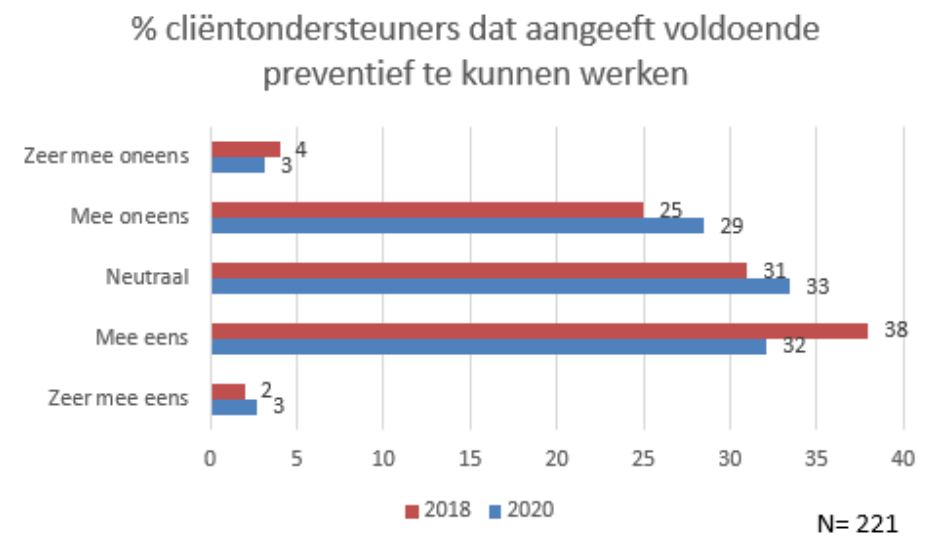


Is in uw gemeente registratie als cliëntondersteuner verplicht?



Veel gemeenten lijken geen duidelijke kwaliteitscriteria te hanteren voor cliëntondersteuning. In bijna de helft van de gevallen (47%) is voor gemeenten de registratie als cliëntondersteuner niet verplicht. In 53% van de gemeenten lijkt een registratie als cliëntondersteuner verplicht, maar dit is doorgaans het beleid van de werkgever en niet van de opdrachtgever (gemeente). Alleen cliëntondersteuners die jeugdigen ondersteunen moeten in het kader van de Jeugdwet wettelijk verplicht geregistreerd zijn bij het SKJ.

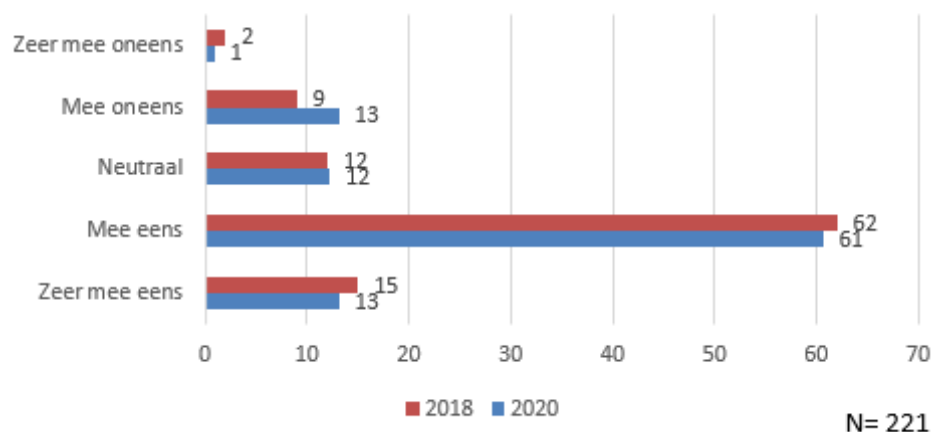
Ik kan voldoende preventief werken



32% geeft aan onvoldoende preventief te kunnen werken. Dit was in 2018 29%.

Ik kan voldoende levensbreed werken

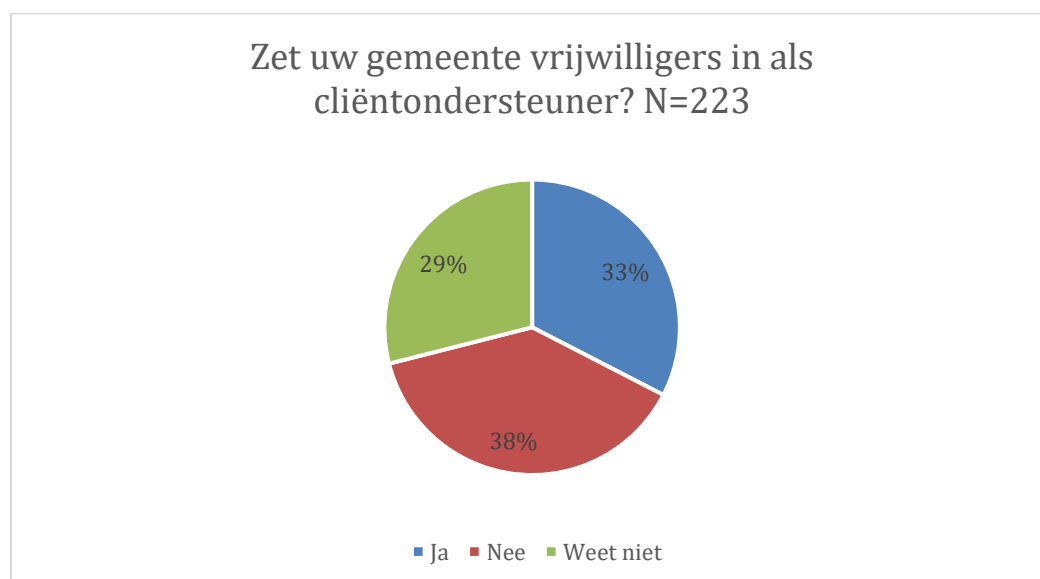
% cliëntondersteuners dat aangeeft voldoende levensbreed te kunnen werken



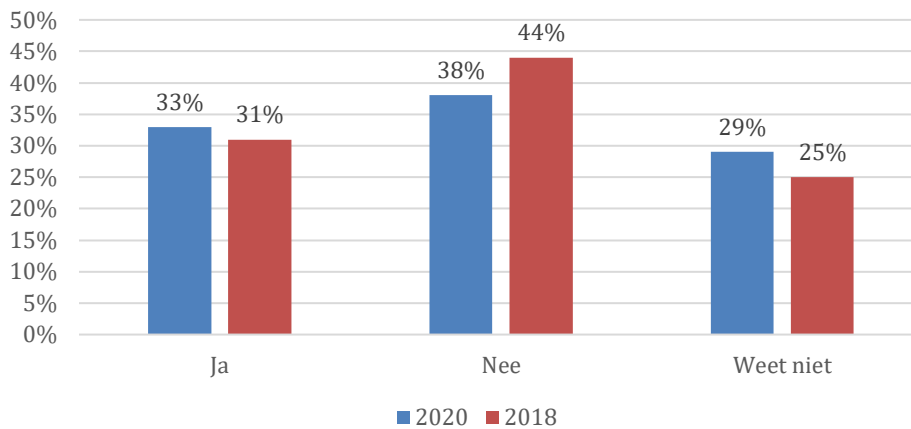
Bijna driekwart van de cliëntondersteuners (74%) geeft aan dat zij voldoende levensbreed kunnen werken. Dat is iets minder dan in 2018 (77%).

7. Samenwerking formele en informele cliëntondersteuning

Zet uw gemeente vrijwilligers in voor cliëntondersteuning?



Zet uw gemeente vrijwilligers in voor Cliëntondersteuning (Wmo)2020 vs 2018

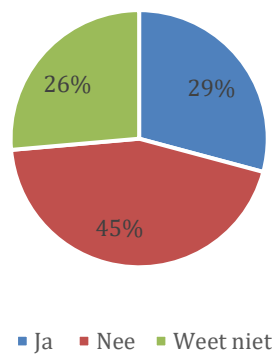


Een derde van de respondenten (33%) geeft aan dat er in haar gemeente gewerkt wordt met vrijwilligers. Op grond van deze data is niet aan te geven om hoeveel gemeenten het in werkelijkheid gaat. In vergelijking met 2018 lijkt het erop dat de inzet van vrijwilligers door gemeenten licht gestegen is. Negenentwintig procent (29%) van de cliëntondersteuners weet niet of de gemeente vrijwilligers inzet.

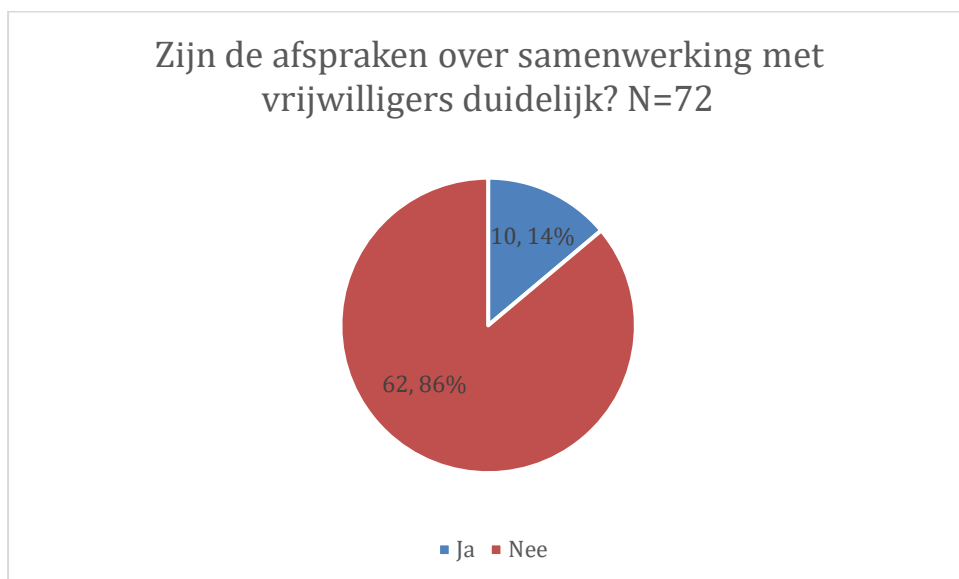
De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die op bovenstaande vraag ja hebben geantwoord.

Vindt u dit een goede ontwikkeling?

Vindt u het gebruik van vrijwilligers als
cliëntondersteuner een goede ontwikkeling ?
N=72 (Wmo)



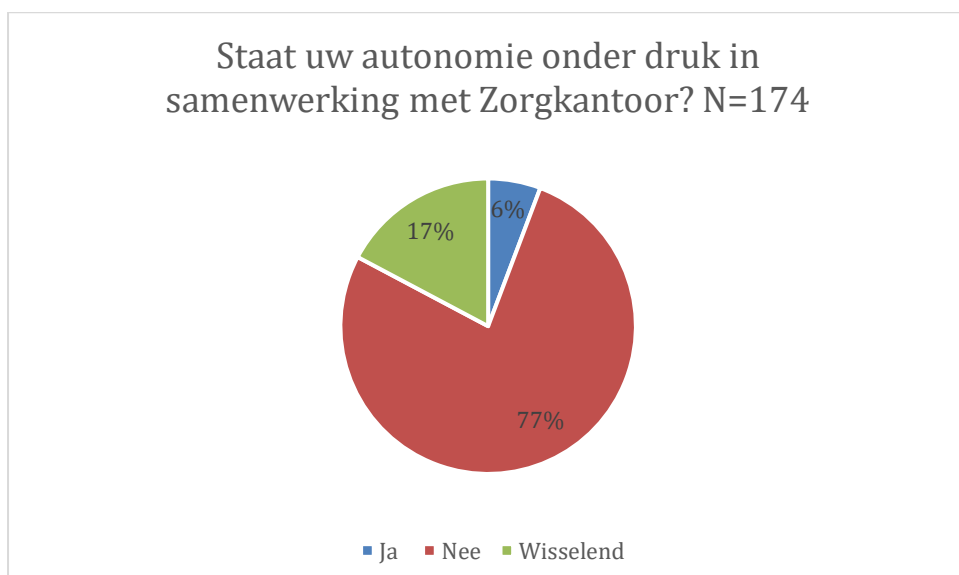
Zijn de afspraken over samenwerking met vrijwilligers duidelijk?



Slechts 29% van de respondenten vindt het inzetten van vrijwilligers een goede ontwikkeling. Een overgrote meerderheid (86%) van de respondenten geeft aan dat de afspraken over het samenwerken met vrijwilligers niet duidelijk zijn. Dit percentage is ten opzichte van 2018 met 19% toegenomen.

8. Wlz: Professionele autonomie

In de samenwerking met het Zorgkantoor staat mijn autonomie onder druk

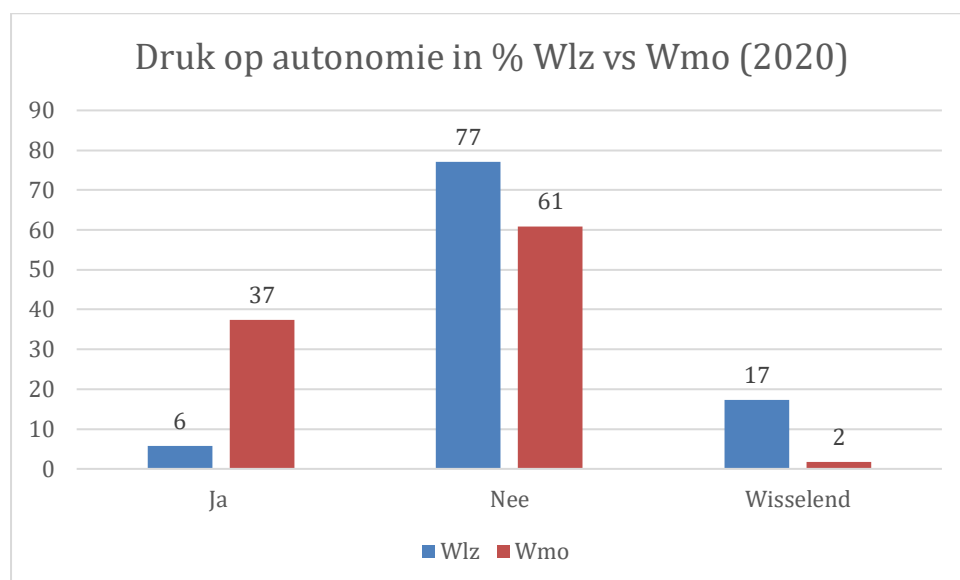


Een ruime meerderheid (77%) geeft aan dat hun autonomie niet onder druk staat van het zorgkantoor. De overige 23% van de respondenten geeft aan dat hun autonomie wisselend of altijd

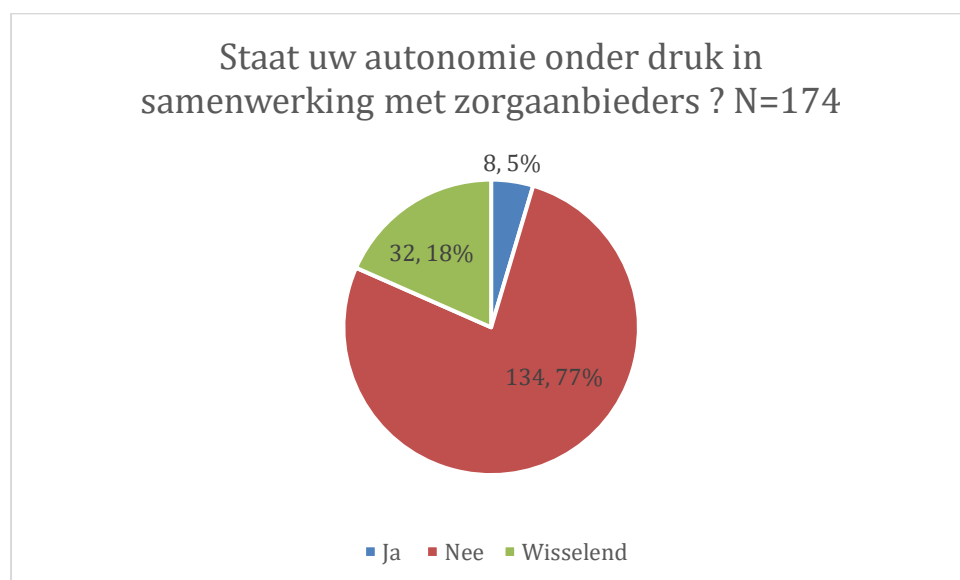
onder druk staat. Een vijfde deel van de cliëntondersteuners ervaart dus druk op hun professionele autonomie. De ervaren druk verschilt niet veel ten opzichte van 2018.

Bij de toelichting geven respondenten aan dat er grote verschillen zijn tussen de aanpak van de diverse zorgkantoren.

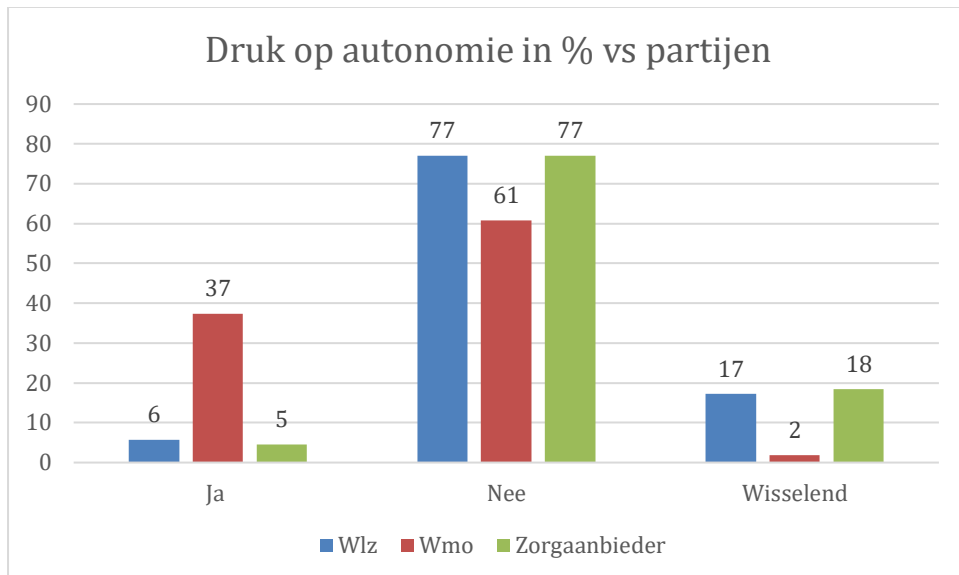
Het verschil in ervaren druk van gemeenten versus zorgkantoren is vrij groot (23% Wlz versus 39% Wmo). Mogelijk is dit te verklaren doordat de afspraken over de Wlz cliëntondersteuning duidelijker zijn afgebakend in een landelijk inkoopkader.



In de samenwerking met de zorgaanbieders staat mijn autonomie onder druk

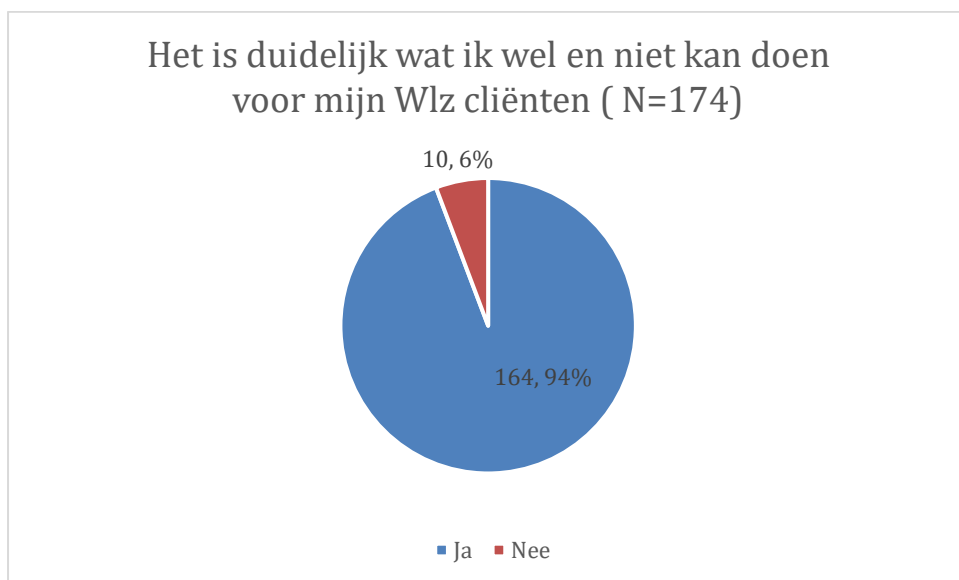


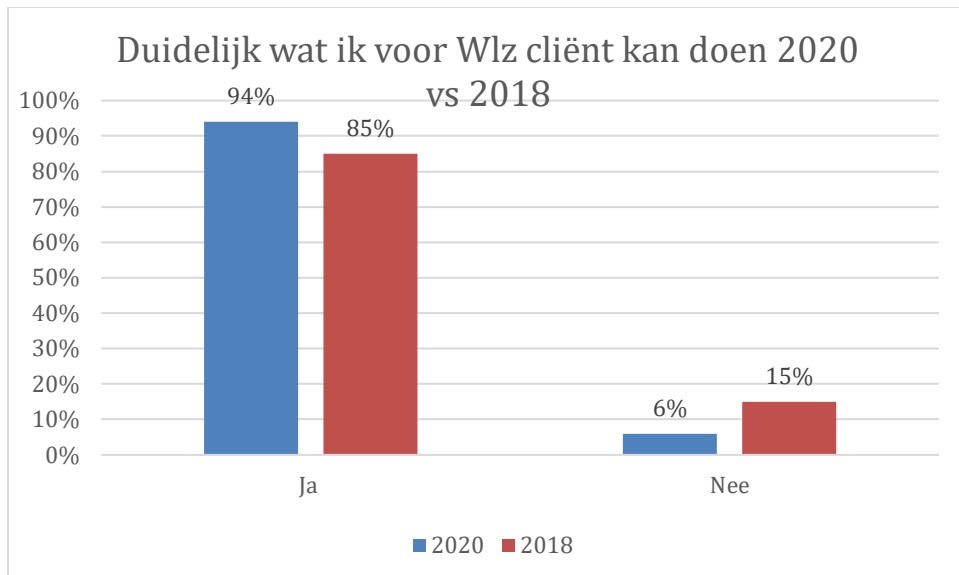
Drieëntwintig procent (23%) ervaart (soms) druk op haar autonomie in de samenwerking met zorgaanbieders. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2018 (31%).



De ervaren druk tussen zorgkantoren en zorgaanbieders is vrijwel gelijk. Opvallend blijft het verschil in ervaren druk met de gemeenten (Wmo) 39 % vs 23 % bij Wlz en Zorgaanbieders.

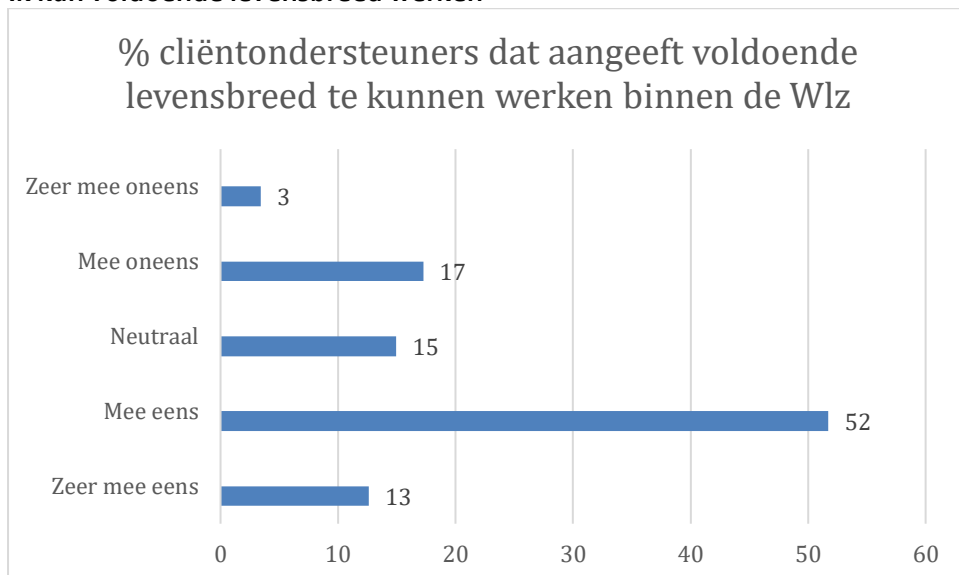
Het is voor mij duidelijk wat ik wel en niet kan doen voor mijn Wlz cliënten





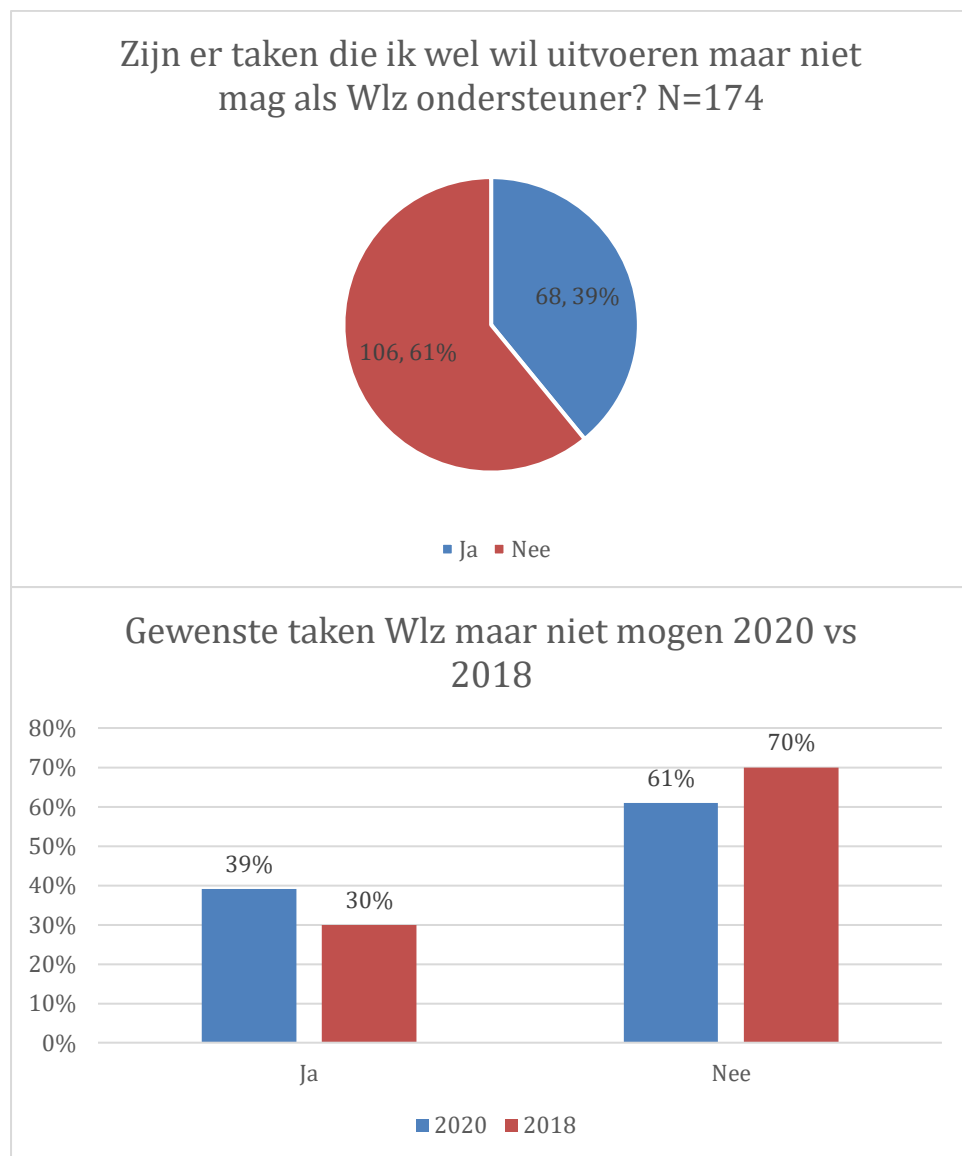
De taken van de Wlz ondersteuner lijken duidelijk. Dit is sinds 2018 verbeterd.

Ik kan voldoende levensbreed werken



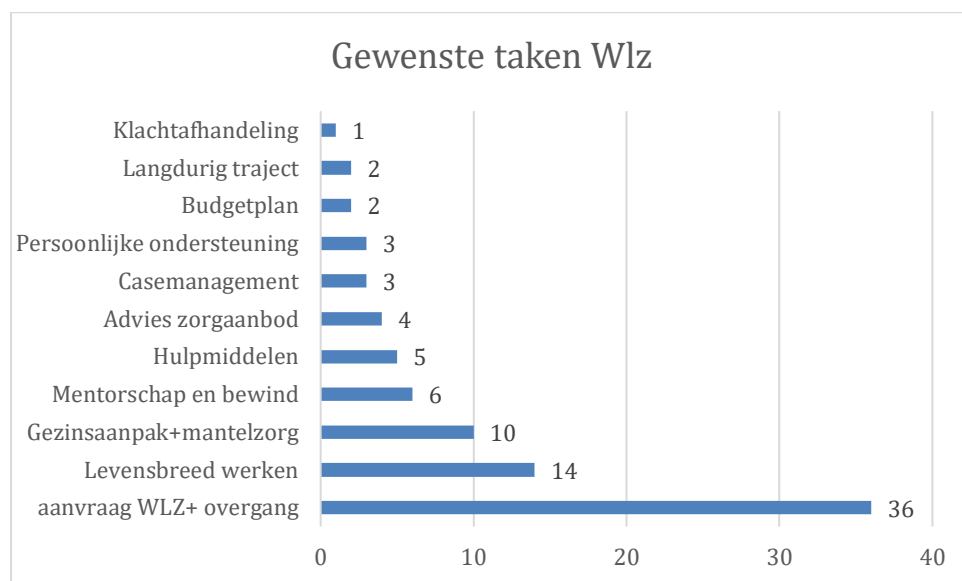
Achtzestig procent (68%) van de respondenten geeft aan binnen de Wlz voldoende levensbreed te kunnen werken. Dit percentage is lager dan bij de Wmo, wat waarschijnlijk komt door de striktere taakafbakening in de Wlz. Een vijfde (20%) van de cliëntondersteuners kan onvoldoende levensbreed werken. Bij de Wmo is dat percentage 14%.

Zijn er taken die u als Wlz ondersteuner zou willen uitvoeren maar nu niet kan?



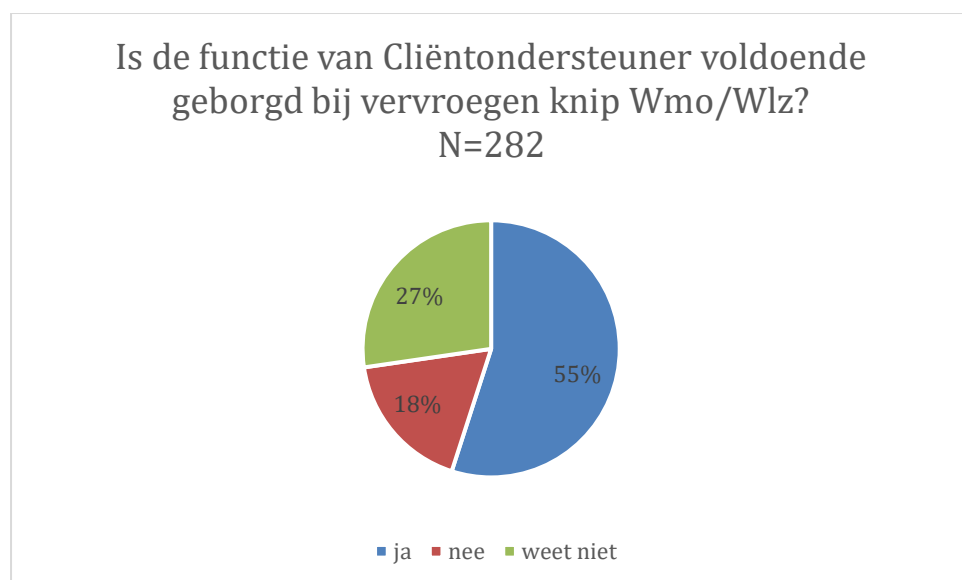
Toch geeft 39% van de respondenten aan dat zij wel taken zouden willen uitvoeren die nu binnen de Wlz niet mogelijk zijn. Dat is een toename ten opzichte van 2018 (30%).

Welke taken zou u willen uitvoeren die nu niet mogen binnen de Wlz?



De behoefte om reeds bij de aanvraag Wlz ondersteuning te bieden is groot. Deze taak scoort het hoogste, gevolgd door levensbreed werken. Ook geven 10 respondenten aan dat voorkomen moet worden dat er meerdere cliëntondersteuners tegelijk werken binnen één gezin.

De functie van onafhankelijk cliëntondersteuner bestaat nu uit twee delen (Wmo en Wlz). Er zijn plannen om de knip naar voren te halen. Is de functie van onafhankelijk cliëntondersteuner dan voldoende geborgd?



Een kleine meerderheid (55%) heeft er vertrouwen in dat de functie van cliëntondersteuner voldoende geborgd is bij het vervroegen van de knip. 45% is daar niet van overtuigd of weet het niet.