



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.¹

De resultaten van dit onderzoek zijn op 14 juni gepresenteerd. De beroepsvereniging van cliëntondersteuners (BCMB) was betrokken bij de opzet en uitvoering van dit onderzoek. BCMB heeft aanvullende vragen gesteld aan de respondenten en hier een apart rapport over gepubliceerd.²

BCMB constateert dat er 6 jaar na de start van de nieuwe Wmo en de aanpassingen in de Wlz belangrijke verbeteringen noodzakelijk zijn in de positionering van de cliëntondersteuning. Het gaat hierbij om de volgende speerpunten.

Wmo

- Zorg voor een betere bekendheid én daarmee beschikbaarheid van cliëntondersteuning.
- Maak heldere afspraken over de inzet van vrijwilligers in de cliëntondersteuning.
- Stel een kwaliteitskader vast met daarin opgenomen de verplichte registratie van cliëntondersteuners analoog aan het kwaliteitskader in de Wlz.
- Borg de professionele autonomie door de cliëntondersteuner een duidelijke positie te geven en geen beschikkingen af te laten geven.

Wlz

- Versterk de inzet van cliëntondersteuning door ondersteuning op alle levensgebieden mogelijk te maken.
- Deel kennis en ervaring tussen zorgkantoren zodat de verschillen tussen zorgkantoren kleiner worden.
- Investeer in voorlichting over de mogelijkheden van cliëntondersteuning, onder andere bij zorgaanbieders.

¹ <https://www.rivm.nl/publicaties/monitor-clientondersteuning-2020-cijfers-en-ervaringen>

² Onderzoeksrapport BCMB deel van RIVM onderzoek, juni 2021: www.bcmb.nl (nieuws).

Wmo

1. Communicatie over cliëntondersteuning moet beter

De bekendheid van cliëntondersteuning is nog steeds onvoldoende. Uit een recent benchmarkonderzoek onder gebruikers van de Wmo blijkt dat gemiddeld slechts 34% van de cliënten op de hoogte is van het bestaan van cliëntondersteuning.³ Het sociaal Cultureel Planbureau (SCP) geeft zelfs aan dat tussen 65 en 80% van de mensen die hulp zoeken bij de gemeenten **niet** weten dat zij recht hebben op cliëntondersteuning.⁴

Ook cliëntondersteuners zelf geven aan dat de communicatie over cliëntondersteuning beter moet. Slechts 19% van de cliëntondersteuners vindt dat de gemeente goed communiceert over de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning en slechts 12% geeft aan dat burgers de weg naar cliëntondersteuning makkelijk weten te vinden.

Wachtlijsten voor cliëntondersteuning bemoeilijken de weg naar cliëntondersteuning ook. Vijfendertig procent van de burgers moet twee tot zes weken wachten op een cliëntondersteuner en twaalf procent zelfs meer dan zes weken (zie 2). Uit de landelijke Benchmark (zie 3) blijkt dat er hierbij grote verschillen zijn tussen gemeenten.

BCMB dringt aan op het investeren in een betere bekendheid en beschikbaarheid van cliëntondersteuning. Er is meer nodig dan alleen een vermelding op de website van de gemeente. Meer eenduidigheid in de vorm en inhoud van de functie zal ook bijdragen aan een grotere bekendheid.

2. Vrijwilligersbeleid rondom cliëntondersteuning onduidelijk voor professionals

Zesentachtig procent (86%) geeft aan dat er geen duidelijke afspraken zijn over de samenwerking met vrijwilligers. 29% van de respondenten geeft zelfs aan niet te weten of er in hun gemeenten gewerkt wordt met vrijwillige cliëntondersteuners. Een derde deel 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. Vijfenveertig procent vindt het een slechte ontwikkeling. Dat zal vooral te maken hebben met de onduidelijke afspraken.

BCMB heeft in 2018 onderzoek laten doen naar de samenwerking tussen vrijwillige en beroepsmatige cliëntondersteuners. Dit onderzoek heeft geleid tot een [visiedocument](#). De volgende randvoorwaarden blijken cruciaal voor de borging van de kwaliteit van de cliëntondersteuning wanneer men vrijwilligers inzet:

- Bied inwoners de mogelijkheid een beroep te doen op een beroepsmatige cliëntondersteuner;
- Er moet blijvend een beroepskracht zijn die verantwoordelijk is voor de netwerkcoördinatie;
- Vrijwilligers moeten gefaciliteerd worden in hun taak door middel van deskundigheidsbevordering, begeleiding, coaching en hulp bij begrenzing;
- Er moet intercollegiale verbinding georganiseerd worden tussen beroepsmatige- en informele cliëntondersteuners, bijvoorbeeld in de vorm van casuïstiekbespreking, intervisie en netwerkdagen.

BCMB adviseert gemeenten om deze randvoorwaarden te implementeren.

³ Landelijke Benchmark: Ervaringen van gebruikers Wmo in Nederlandse gemeenten 2020, Zorgfocuz

⁴ Sociaal Domein op Koers?, SCP 2020

3. Behoeftte aan een kwaliteitskader

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 SKJ.

BCMB pleit voor eenzelfde registratieverplichting 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.

4. Professionele autonomie nog kwetsbaar

Ondanks een lichte verbetering ervaren nog steeds veel cliëntondersteuners (39%) te weinig professionele autonomie. Zij ervaren vooral druk door gemeentebesleid (68%). Bijna 20% van de cliëntondersteuners geeft beschikkingen af voor cliënten waar zij ook cliëntondersteuner van zijn. Hiermee komt hun onafhankelijkheid in het geding.

Hoewel 70% naar eigen professioneel inzicht tijd mag besteden aan hun cliënt zien wij dat de tijdbesteding ten opzichte van 2018⁵ verder wordt aangescherpt naar maximaal 10 uur per cliënt. Tweeëntwintig procent vindt de beschikbare tijd dan ook onvoldoende.

BCMB vindt het voor de kwaliteit van het vak cliëntondersteuner belangrijk dat men preventief én levensbreed moet kunnen werken indien nodig. Slechts 35% vindt dat men voldoende preventief kan werken. Dat was in 2018 nog 40%. Bijna driekwart geeft aan levensbreed te kunnen werken.

BCMB adviseert om de professionele autonomie van de cliëntondersteuner duidelijker te borgen. Dit kan door de cliëntondersteuner een duidelijke positie te geven en geen beschikkingen af te laten geven. Daarnaast is het van belang dat de cliëntondersteuner expliciet de ruimte krijgt om preventief en levensbreed te kunnen werken.

⁵ [Onderzoeksrapport cliëntondersteuners, CHE 2018](#)

Wlz

1. Positie cliëntondersteuner in Wlz duidelijker dan in de Wmo

Cliëntondersteuners ervaren in de Wlz (77%) vaker professionele autonomie dan in de Wmo (61%). Ook is voor de meesten (94%) helder welke taken zij kunnen uitvoeren voor hun cliënten. Negendertig procent geeft aan dat zij graag een uitbreiding van deze taken zien. Hierbij worden de volgende taken het vaakst genoemd als gewenste uitbreiding:

- Inzet cliëntondersteuner al bij aanvraag Wlz indicatie.
- Levensbreed mogen werken.
- Één cliëntondersteuner per gezin ongeacht de voorliggende wet (Wmo/Wlz/Jeugdwet/Participatiewet).

BCMB is voorstander van deze verruiming van taken.

2. Deel kennis en ervaring tussen de zorgkantoren en informeer zorgaanbieders

Cliëntondersteuners geven aan dat er grote verschillen bestaan tussen zorgkantoren wat betreft de inzet van cliëntondersteuning en de ruimte voor een onafhankelijke opstelling van de cliëntondersteuner. Ook zorgen wachtlijsten voor indicatiestelling en wachtlijsten bij zorgaanbieders voor een grotere druk op de inzet van de cliëntondersteuners. Ook geven cliëntondersteuners aan dat zorgaanbieders cliënten onvoldoende informeren over de mogelijkheid van cliëntondersteuning.

BCMB adviseert zorgkantoren om de verschillen tussen zorgkantoren te verminderen en zorgaanbieders te wijzen op de meerwaarde van cliëntondersteuning.

Tot slot

De toeslagenaffaire is één van de voorbeelden, die laat zien dat burgers soms moeten worden beschermd tegen de dwalingen en complexiteit van het systeem. Burgers lopen ook vast in het verkrijgen van zorg en ondersteuning. Daarom is er een functie in de wet opgenomen: cliëntondersteuning. Een cliëntondersteuner staat naast de burger en zoekt vanuit het belang van de burger naar oplossingen.

De burger moet dan echter wel op de hoogte zijn van deze functie en de kwaliteit van de functie moet worden geborgd.

Na zes jaar Wmo 2015 en Wlz moet geconcludeerd worden dat de bekendheid veel te laag is en de invulling van de functie zo divers is, dat er geen sprake is van een universeel recht voor burgers. Ook belemmert de diversiteit heldere communicatie over de functie.

BCMB pleit voor verduidelijking van de functie en het borgen van de kwaliteit om willekeur te voorkomen. Als er meer eenduidigheid in de functie en randvoorwaarden komt, wordt het ook veel makkelijker om burgers te informeren over hun recht op onafhankelijke cliëntondersteuning.