

Yvon van Houdt

directeur MEE NL

EIGEN REGIE MET CLIËNTONDERSTEUNING!

Voor kwetsbare groepen staat de toegankelijkheid van de zorg en maatschappelijke voorzieningen onder druk. Zij kunnen hulp gebruiken bij het vinden van hun weg. Dan moeten zij echter wel weten dat deze hulp beschikbaar is, en wel in de vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Met deze vorm van ondersteuning krijgen mensen met een beperking en/of een chronische aandoening zelf (meer) de regie over hun leven. Zeker kwetsbare burgers hebben baat bij deze ondersteuning, welke bijdraagt aan betere gezondheidsuitkomsten en een efficiënter en meer kosteneffectief gebruik van maatschappelijke voorzieningen. Dit blijkt uit onderzoek en wordt in toenemende mate door beleidsmakers erkend. Een probleem is echter dat veel mensen niet weten dat zij een beroep kunnen doen op deze onafhankelijke cliëntondersteuning.

Impuls

Bijna vier jaar na de decentralisaties in de zorg kunnen we constateren dat de onafhankelijke cliëntondersteuning weliswaar op papier is geregeld, namelijk in de Wmo en in de Wlz, maar in de praktijk nog wel een impuls kan gebruiken. Belangrijke uitgangspunten van de ondersteuning zijn het versterken van de eigen regie, het voorlichten over keuzemogelijkheden en het integraal benaderen van ondersteuningsvragen op alle levensgebieden. De afgelopen jaren wijzen diverse rapporten uit dat de onafhankelijke cliëntondersteuning onvoldoende bekend en beschikbaar is¹. Hierdoor komt het nu niet altijd terecht bij burgers die er recht op hebben en baat bij hebben. De Nationale Ombudsman, de Algemene Rekenkamer en het Sociaal Cultureel Planbureau waarschuwen dat duizenden mensen verdwalen in de bureaucratie². Cliëntondersteuners zijn de gidsen die deze mensen uit het zorgwoud loodsen zodat zij de juiste zorg krijgen.



“Cliëntondersteuners zijn de gidsen die deze mensen uit het zorgwoud loodsen.”

Juiste Zorg op de Juiste Plek

Het belang van een goede beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning en goede zorg voor de cliënt wordt ook bepleit door de door VWS ingestelde Taskforce ‘Juiste Zorg op de Juiste Plek’ (2018). De Taskforce wijst op het belang om de mens centraal te stellen, niet alleen op zorggebied, maar ook op andere levensgebieden. Samenhang en samenwerking zijn kernbegrippen in de benadering van ondersteuningsbehoeften. Daarnaast zijn goede informatie en de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning cruciaal om mensen weer zelf regie te geven over hun eigen functioneren.

Betere gezondheid, efficiënter en kosteneffectiever

Het Nivel constateert dat cliëntondersteuning in de curatieve zorg geen aandachtspunt in Nederland is³. Internationaal onderzoek laat echter zien dat het in de curatieve zorg bijdraagt aan betere gezondheidsuitkomsten, een hogere tevredenheid met zorg en een efficiënter - en daardoor meer kosteneffectief - zorggebruik. Kwetsbare of moeilijk bereikbare groepen, zoals mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden of mensen met een migratieachtergrond, hebben het meeste profijt van de cliëntondersteuning. Cliënten voelen zich meer betrokken bij de eigen zorg, waarbij hun kennis verbetert en ze meer therapietrouw blijven. Ook ontvangt de cliënt de bruikbare informatie, wat een brug vormt naar de juiste zorg en ondersteuning en hen helpt bij het navigeren binnen de zorg, op te komen voor zijn belangen en het versterken van de eigen vaardigheden.

Uitbouwen en versterken

Om deze positieve resultaten voor cliënt en maatschappij te bereiken, hoeven we in Nederland niet vanaf nul te beginnen. Er is al ruim zeventig jaar ervaring met onafhankelijke cliëntondersteuning. Wel moeten we het een betere plek geven in het systeem. De decentralisatie van de zorg heeft geleid tot een meer gedifferentieerde invulling van de cliëntondersteuning binnen de zorg en het gemeentelijk

domein, wat de bekendheid en beschikbaarheid ervan niet ten goede is gekomen. Er kan veel meer gebruik gemaakt worden van de bij cliëntondersteuners beschikbare kennis en expertise voor het bevorderen van inclusie op alle levensgebieden. Dit vraagt echter om een versterking van de randvoorwaarden voor een integrale benadering van de ondersteuningsbehoeften van cliënten over domeinen heen. Het is nodig om de vraag van mensen centraal te stellen, te denken in oplossingen, keuzemogelijkheden aan te bieden, samenhang te organiseren en samen te werken. Verder moet ingezet worden op het versterken van de competenties van de cliëntondersteuner en samenwerking met ervaringsdeskundigen. Dit vraagt om investeringen in kwaliteit en professionaliteit, maar ook de bekendheid ervan. Kortom, er is nog een wereld te winnen.

Maatregelen

De Wmo en Wlz leggen de verantwoordelijkheid voor het organiseren van onafhankelijke cliëntondersteuning bij de gemeenten, respectievelijk de zorgkantoren. Het kabinet heeft begin dit jaar extra middelen beschikbaar gesteld voor de versterking van onafhankelijke cliëntondersteuning. Er is onderzoek gaande naar de behoefte en inzet hiervan. Verder wordt de komende twee jaar in pilots gekeken naar de invulling van cliëntondersteuning voor negen specifieke doelgroepen binnen het zorgdomein en het sociaal domein (zie kader). Ook komt er een publiekscampagne om de bekendheid van het recht op cliëntondersteuning te vergroten binnen het gemeentelijk domein en de (langdurige) zorg. Hopelijk gaan deze acties als een vliegwiel werken voor een structurele inbedding van de onafhankelijke cliëntondersteuning in de zorg en het sociaal domein. Met als resultaat dat het voor alle betrokkenen ‘gewoon wordt’ dat burgers die dat nodig hebben, gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Laten we meedoen voor iedereen mogelijk maken!

Doelgroepen pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning:

- 1 een zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperking;
- 2 ernstige vormen van autisme;
- 3 ernstige vormen van niet-aangeboren hersenletsel;
- 4 een (lichte) verstandelijke beperking en ernstige gedragsproblematiek;
- 5 andere naasten die forse problemen ervaren bij het regelen van zorg;
- 6 jongeren met een (licht) verstandelijke beperking;
- 7 jongeren in de (zware) jeugdzorg;
- 8 cliënten in de maatschappelijke opvang;
- 9 alleenstaande zelfstandig wonende ouderen.

1 Movisie/Vilans, (2016). Onafhankelijke cliëntondersteuning.; Nationale Ombudsman (2018). Zorgen voor burgers.

2 Trouw (2018). Vooral de kwetsbaarste mensen krijgen niet de zorg die zij nodig hebben

3 Nivel (2018). Cliëntondersteuning in de curatieve zorg.