

# Op naar een betere (onafhankelijke) cliëntondersteuning

*Ontwikkelagenda 2018-2020*

## Inleiding

Het is belangrijk dat mensen die met langdurige zorg in de Wlz te maken krijgen goed worden geïnformeerd en bewust keuzes kunnen maken. Zij hebben recht op cliëntondersteuning: informatie, advies, bemiddeling en ondersteuning over en bij het regelen van langdurige zorg. Door cliëntondersteuning kan de eigen regie van cliënten versterkt worden. Cliënten kunnen zelf kiezen voor cliëntondersteuning van het zorgkantoor of van een partij die onafhankelijke cliëntenondersteuning (OCO) levert, zoals bijvoorbeeld MEE of Zorgbelangorganisaties. Ook zijn er regionaal ook kleinere organisaties actief.

Om de (onafhankelijke) cliëntondersteuning verder te verbeteren en versterken, is door zorgkantoren en organisaties die landelijke onafhankelijke cliëntondersteuning gezamenlijk een ontwikkelagenda opgesteld voor 2018-2020.

## Cliëntondersteuning van het zorgkantoor en onafhankelijke cliëntondersteuning versterken elkaar

Cliëntondersteuning van het zorgkantoor en onafhankelijke cliëntondersteuning vullen elkaar aan en versterken elkaar. De onafhankelijke cliëntondersteuning zal voor de cliënt contacten onderhouden met alle betrokken organisaties (gemeente, zorgkantoor, zorgaanbieder etc.). Zowel het zorgkantoor als de organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning leveren zijn goed op de hoogte van de (lokale) mogelijkheden, echter hebben zorgkantoren meer doorzettingsmacht richting zorgaanbieders.

## Ontwikkelagenda (onafhankelijke) cliëntondersteuning 2018-2020

Met de gezamenlijke ontwikkelagenda (onafhankelijke) cliëntondersteuning willen partijen een extra impuls en stimulans geven om (onafhankelijke) cliëntondersteuning nog beter aan te laten sluiten bij de cliënt. Daarnaast is het doel meer passende ondersteuning te bieden in de periode voorafgaand aan de Wlz indicatie (voor zover dat kan binnen de wettelijke kaders). Dit zowel voor mensen met zorg en ondersteuning thuis als in een instelling.

## Aanpak

Partijen zijn in 2018 met elkaar gestart met een inventarisatie van knelpunten en signalen over de ervaringen met cliëntondersteuning. Tevens heeft een analyse plaatsgevonden van alle bestaande onderzoeken en rapporten die door diverse organisaties zijn opgesteld. Vervolgens is een werksessie gehouden met betrokken partijen<sup>1</sup> waarin gezamenlijk speerpunten zijn benoemd voor de komende jaren. Dit heeft geleid tot *de ontwikkelagenda (onafhankelijke) cliëntondersteuning 2018-2020*.

---

<sup>1</sup> Zorgkantoren, Zorgbelang, MEE, Wlz cliëntondersteuning, Samenwerkingsverband OCO Brabant

## Knelpunten/signalen

De ontwikkelagenda (onafhankelijke) cliëntondersteuning is gericht op het aanpakken van de volgende ervaren knelpunten en verkregen signalen:

- Bij verwijzers (ook gemeenten), cliënten en zorgaanbieders is onvoldoende bekend wat (onafhankelijke) cliëntondersteuning is.
- Veel burgers/cliënten weten niet dat er mogelijkheden zijn voor het inschakelen van (onafhankelijke) cliëntondersteuning.
- Ze worden hier onvoldoende op gewezen door verwijzers, zoals zorgaanbieders of zorgketten.
- Zorgkantoren en organisaties die (onafhankelijke) cliëntondersteuning bieden denken dat meer cliënten baat kunnen hebben bij (onafhankelijke) cliëntondersteuning dan nu het geval is. (De Wlz benadrukt het recht op cliëntondersteuning van Wlz cliënten).
- Het ontbreken van een uniform (door partijen gedeeld) kwaliteitskader/instrument. Een kwaliteitskader over o.a. kennis en kunde en met cliëntervaringen.
- Er is geen collectief aanbod mogelijk. Dat wil zeggen dat activiteiten die gericht zijn op meer dan één cliënt (bijvoorbeeld een training of voorlichtingsbijeenkomst) nu niet mogelijk zijn/ niet gefinancierd worden.
- Er is geen uniformiteit t.a.v. signalering. Met signalering wordt bedoeld dat cliëntondersteuners vaker voorkomende signalen m.b.t zorginstellingen met het bestuur van deze instellingen en de zorginkopers en eventueel de inspectie bespreken.

## Thema's

De ontwikkelagenda focust op drie thema's met daarbij een aantal speerpunten:

### 1. Bekendheid en vindbaarheid

- Bekendheid en vindbaarheid van (onafhankelijke) cliëntondersteuning.

### 2. Kwaliteit en doelmatigheid

- Kwaliteit van (onafhankelijke) cliëntondersteuning.
- Doelmatigheid van de inzet van (onafhankelijke) cliëntondersteuning.
- Registratie (door aanbieder en zorgkantoor).
- Inhoudelijke doorontwikkeling van (onafhankelijke) cliëntondersteuning.
- Doorontwikkeling signaleringsfunctie van ondersteuners.

### 3. Samenwerken, verbinden, versterken

- Leren van elkaar: specifiek kleine versus grote aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning, met en tussen de domeinen.
- Synergie voor de cliënt door samenwerking tussen organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning leveren en zorgkantoren.

## Prioriteiten

In 2018 hebben we ons gericht op twee speerpunten die vallen onder de thema's kwaliteit en doelmatigheid en bekendheid en vindbaarheid. Voor deze speerpunten zijn twee onderzoeksopdrachten uitgezet die door een begeleidingsgroep worden gemonitord. In de eerste helft van 2019 verwachten we hiervan de eerste resultaten. Een korte toelichting op deze twee opdrachten:

- **Kwaliteit van (onafhankelijke) cliëntondersteuning**

Het doel is het ontwikkelen van een uniform (door partijen gedeeld) en gezamenlijk kwaliteitsproces dat focust op de kwaliteit van de geleverde ondersteuning door onafhankelijke cliëntondersteuners. Hier is in 2018 een begin mee gemaakt. In 2019 maken we nadere afspraken over het leveren van dezelfde kwaliteit, hoe we deze onderling gaan beoordelen en bespreken om van elkaar te leren. We gaan vaststellen wat kwalitatief goede ondersteuning is en hoe we dat kunnen meten (tegen zo min mogelijk administratieve lasten).

- **Bekendheid en vindbaarheid (onafhankelijke) cliëntondersteuning**

Zorgkantoren en organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning leveren denken dat meer cliënten baat kunnen hebben bij (onafhankelijke) cliëntondersteuning dan nu het geval is. In het najaar van 2018 is onderzoek gedaan naar mogelijkheden om de bekendheid en vindbaarheid van (onafhankelijke) cliëntondersteuning te vergroten bij Wlz cliënten en bij verschillende verwijzers. In de eerste helft van 2019 volgt de uitwerking van een plan daartoe: we ontwikkelen communicatiemiddelen, die optimaal aansluiten bij de doelgroepen die we willen bereiken, en een campagne. Het moet leiden tot meetbaar betere bekendheid en vindbaarheid van (onafhankelijke) cliëntondersteuning. Hierbij vindt afstemming plaats met VNG om beide communicatietrajecten op elkaar af te stemmen.

## Tot slot

We hebben als gezamenlijke organisaties in 2018 belangrijke stappen gezet om de (onafhankelijke) cliëntondersteuning verder te ontwikkelen. Met elkaar gaan we hier in 2019 verder aan werken, met de ontwikkelagenda (onafhankelijke) cliëntondersteuning als leidraad.