

Rapport meldactie 'Cliëntondersteuning'

**Susan Harnas, junior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland
Winy Toersen, senior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland**

maart 2017

COLOFON

Patiëntenfederatie Nederland

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Churchillaan 11
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03
Email: info@patientenfederatie.nl
Website: www.patientenfederatie.nl

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, maart 2017

Inhoudsopgave

1	Meldactie 'Cliëntondersteuning'	4
1.1	Interpreteren van de resultaten	4
1.2	Opzet vragenlijst	4
2	Profiel deelnemers	5
3	Resultaten	7
3.1	Thuis wonen zonder hulp	7
3.2	Thuis wonen met hulp	10
4	Conclusies en aanbevelingen	15
4.1	Conclusie	15
4.2	Aanbevelingen	16

1 Meldactie 'Cliëntondersteuning'

Van 5 november t/m 30 november 2016 liep de meldactie 'cliëntondersteuning voor mensen die met zorg thuis wonen'. De meldactie is uitgevoerd om bij mensen die hulp nodig hebben om langer thuis te kunnen wonen, te polsen of en hoe zij bekend zijn met cliëntondersteuning.

Het huidige beleid van de overheid is er op gericht dat mensen langer thuis blijven wonen. Dat kan vaak met behulp van zorg en ondersteuning zoals bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, verpleging thuis, begeleiding, of aanpassing van de woning.

Mensen die zorg en/of ondersteuning nodig hebben, of dit willen aanvragen, hebben recht op gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning. Dat staat in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en de Wet Langdurige Zorg (Wlz). De gemeente (Wmo) en het zorgkantoor (Wlz) moet voor deze cliëntondersteuning zorgen. Mensen kunnen ondersteuning vragen bij problemen op allerlei terreinen, zoals zorg, wonen, welzijn, inkomen, onderwijs, jeugdzorg en werk. Een cliëntondersteuner geeft advies en informatie en helpt met (aan)vragen van zorg en ondersteuning. Een cliëntondersteuner staat naast mensen en denkt mee los van alle partijen. De rol van cliëntondersteuner kan worden ingevuld door bijvoorbeeld een vrijwilliger zoals een ouderenadviseur of een ervaringsdeskundige. Maar door een professional, vaak werkzaam bij organisaties als MEE of een Zorgbelangorganisatie.

Uit diverse signalen van mensen met een beperking of chronische aandoening blijkt dat het nog lang niet altijd lukt om tot passende zorg- en ondersteuning te komen¹. Inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning zou een sleutel (kunnen) zijn naar verbetering. Over of mensen cliëntondersteuning weten te vinden en wat hun ervaringen zijn, is nog weinig bekend. Bij deze meldactie vragen we mensen die thuis wonen met zorg en/of ondersteuning of zij bekend zijn met cliëntondersteuning en wat hun ervaringen zijn. De uitkomsten gebruiken we om lokaal en landelijk aandacht te vragen voor het belang van goede cliëntondersteuning en waar mogelijk verbeterpunten mee te geven.

1.1 Interpreteren van de resultaten

De groep deelnemers van deze meldactie is niet volledig representatief voor de Nederlandse bevolking. Jonge mensen zijn ondervertegenwoordigd en deelnemers zijn iets vaker hoog opgeleid (IQ healthcare, 2013). Daarnaast hebben relatief veel mensen een chronische aandoening.

1.2 Opzet vragenlijst

De vragenlijst richtte zich op 2 groepen:

- Het eerste deel van de vragenlijst richt zich op de mensen die thuis wonen, geen hulp krijgen bij het zelfstandig wonen, maar aangeven eigenlijk wel hulp nodig te hebben. Er wordt naar aanwijzingen gezocht of deze groep een potentiële doelgroep zou kunnen zijn voor cliëntondersteuning.
- Het tweede deel van de vragenlijst richt zich op de mensen, die thuis wonen en wél hulp krijgen bij het zelfstandig wonen. Bij deze groep wordt onderzocht in hoeverre men bekend is met cliëntondersteuning, óf men ervaringen heeft met cliëntondersteuning en hoe men deze hulp heeft ervaren.

In totaal bestaat de vragenlijst uit 15 vragen.

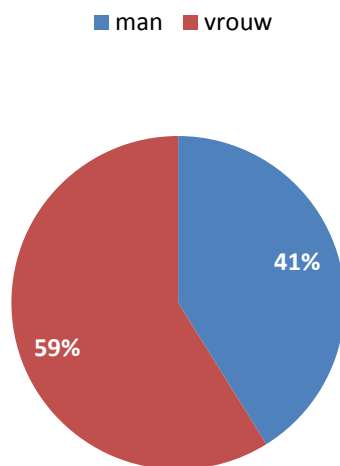
¹ <https://www.patiëntenfederatie.nl/nieuws/bijna-2-miljoen-mensen-krijgen-hulp-en-ondersteuning>

2 Profiel deelnemers

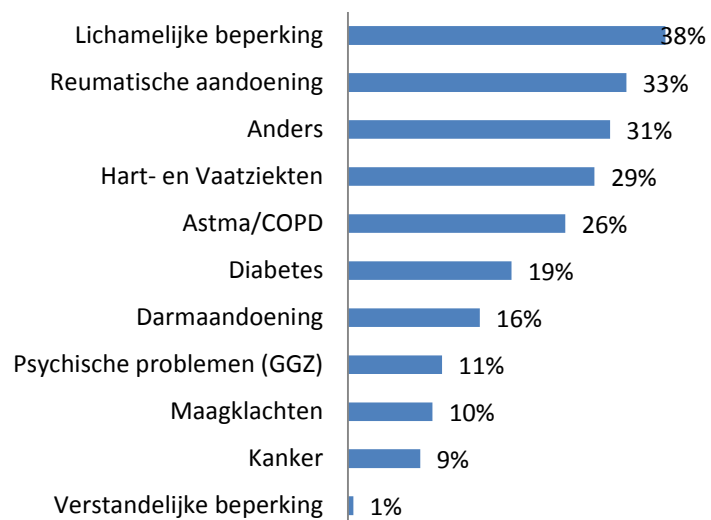
In totaal hebben er 2636 mensen meegedaan aan deze meldactie. De meldactie richt zich op mensen die thuis wonen en ofwel hulp krijgen bij het zelfstandig wonen, ofwel aangeven hulp nodig te hebben bij het zelfstandig wonen. De hulp kon zowel betrekking hebben op de deelnemer zelf, als op een naaste van de deelnemer.

Het profiel van de 2636 deelnemers is als volgt samen te vatten:

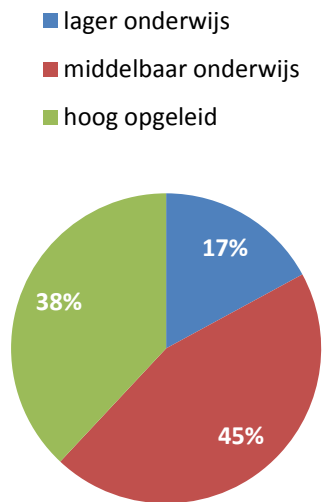
- 59% van de deelnemers is vrouw en 41% is man (figuur 1).
- De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 63 jaar.
- Van de deelnemers heeft 92% één of meer chronische aandoeningen (figuur 2). Deze deelnemers hebben met name te maken met een lichamelijke beperking (38%), een reumatische aandoening (33%), hart- en vaatziekten (29%) en astma/COPD (26%). Ook konden mensen 'anders' aanvinken, wanneer een bepaalde chronische aandoening er nog niet bij stond.
- Van de deelnemers is 17% lager opgeleid, 45% middelbaar opgeleid en 38% hoger opgeleid (figuur 3).
 - Lager opgeleid: deelnemers met geen onderwijs afgerond, lagere school, lager beroepsonderwijs en voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs.
 - Middelbaar opgeleid: deelnemers met middelbaar algemeen onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs en voortgezet algemeen onderwijs.
 - Hoger opgeleid: deelnemers met hoger beroepsonderwijs, wetenschappelijk onderwijs.
- De deelnemers komen voornamelijk uit Zuid-Holland (19%), Noord-Brabant (16%), Noord-Holland (15%) en Gelderland (13%; figuur 4).



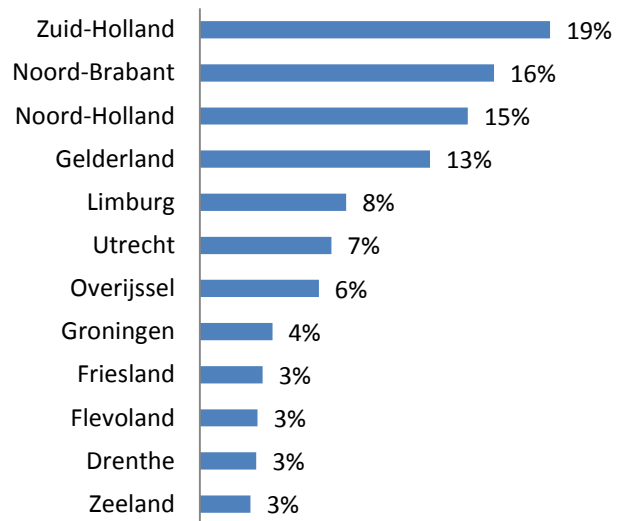
Figuur 1. Bent u een man of een vrouw? (N=2636)



Figuur 2. Heeft u één of meer chronische aandoeningen? (N=2587)



Figuur 3. Opleidingsniveau (N=2511)



Figuur 4. In welke provincie woont u? (N=2614)

3 Resultaten

De resultaten van deze meldactie hebben betrekking op 2636 mensen die thuis wonen. Het gaat om twee groepen mensen.

Het eerste deel van de resultaten heeft betrekking op de groep die aangeeft hulp nodig te hebben bij het zelfstandig wonen maar dat niet krijgt (n=599). Het tweede deel van de resultaten heeft betrekking op de groep mensen die hulp krijgt bij het zelfstandig wonen (n=2037).

3.1 Thuis wonen zonder hulp

Het eerste deel van de vragenlijst richtte zich op de 599 mensen (23%) die hadden aangegeven hulp nodig te hebben bij het zelfstandig wonen. De benodigde hulp kon voor de deelnemer zelf zijn of voor een naaste van de deelnemer.

Bij deze groep is onderzocht:

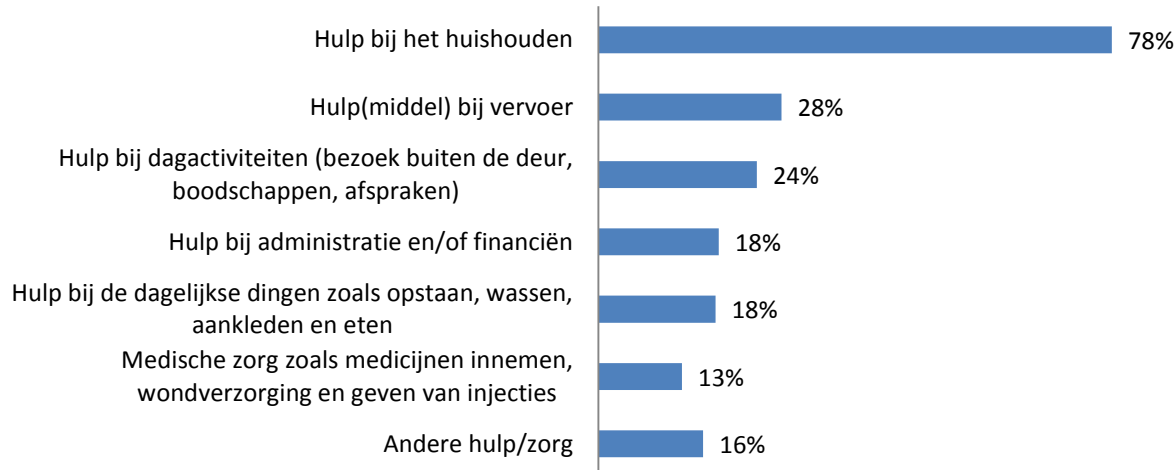
- Wat voor soort hulp men zelf of voor hun naaste mist.
- Waarom men de hulp op dit moment niet krijgt.
- Wat men nodig zou hebben om deze hulp alsnog te krijgen.

Ook wordt er naar aanwijzingen gezocht of deze groep een potentiële doelgroep zou kunnen zijn voor cliëntondersteuning.

Welke hulp wordt gemist?

Om deze vraag te beantwoorden werd er aan de 599 mensen een aantal antwoordmogelijkheden voorgelegd. Daarbij had men de mogelijkheid om meerdere antwoorden aan te vinken. In totaal hebben 588 mensen aangegeven wat voor soort hulp zij thuis missen. De antwoorden laten zien dat de 588 deelnemers met name de volgende hulp missen:

- Hulp bij het huishouden.
- Een hulp(middel) bij het vervoer.
- Hulp bij dagactiviteiten (bezoek buiten de deur, boodschappen, afspraken).



Figuur 5. Wat voor soort hulp zou u/uw naaste nodig hebben? (N=588)

Om ook een beeld te krijgen van de zorgzwaarte van deze groep is onderzocht hoeveel vormen van hulp de 588 deelnemers voor zichzelf of voor hun naaste missen. Het blijkt dat 49,5% van deze 588 deelnemers, 2 of meer vormen van hulp thuis mist (n=291).

Aantal vormen van hulp die de deelnemer voor zichzelf of voor hun naaste mist.	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
1 vorm van hulp	297	50,5%
2 vormen van hulp	146	24,8%
3 vormen van hulp	80	13,6%
4 vormen van hulp	31	5,3%
5 vormen van hulp	14	2,4%
6 vormen van hulp	15	2,6%
7 vormen van hulp	5	0,9%

Tabel 1. Aantal vormen van hulp die de deelnemer voor zichzelf of voor hun naaste mist (N=588).

Waarom krijgt u de hulp niet?

Vervolgens is aan deze 599 mensen gevraagd, met behulp van een open vraag, waarom men de benodigde hulp op dit moment niet krijgt. Antwoorden die op deze vraag vaak terugkomen zijn:

- De cliënt krijgt op dit moment de benodigde hulp van een naaste.
- De cliënt heeft geen geld voor het inkopen van de benodigde hulp / de eigen bijdrage is te hoog.
- De cliënt heeft geen officiële indicatie voor de benodigde hulp gekregen.

Aanvullend is nog gekeken of de 599 deelnemers aangeven dat men niet goed weet hoe hij of zij aan de hulp kan komen. In een heel beperkt aantal antwoorden wordt dit echter genoemd.

Hoe komt het dat u/uw naaste die hulp nu niet krijgt?

"Niet nodig. Veel zaken kan ik nog zelf regelen en uitvoeren. Ik ben mantelzorger voor mijn echtgenote."

"Ik heb wel een indicatie, maar moet te veel eigen bijdrage betalen en gezien mijn hoge vaste lasten kan dat niet."

"Ik kom er niet voor in aanmerking maar door de zorg voor mijn echtgenoot in een verpleeghuis kom ik tijd tekort."

"Het is mij niet duidelijk hoe deze te krijgen... / te ingewikkeld etc."

"Die hulp geef ik zelf aan mijn partner. Vervoer gaat via de WMO. Mijn partner heeft verder tot nog toe geen extra hulp nodig."

"Door omstandigheden in de familie heb ik het financieel al heel krap. Waardoor ik de aangewezen bijdrage niet kan betalen."

"Men gaat er bij de gemeente vanuit dat mijn partner de zware klussen in het huishouden overneemt. Dit is echter niet vanzelfsprekend, omdat hij 66 jaar is en nog een bijbaan heeft om financieel rond te komen."

"Te duur. Weet niet hoe ik het moet aanpakken, bang voor bemoeizucht, geen vertrouwen, andere prioriteiten."

Wat heeft u/uw naaste nodig om deze hulp alsnog te krijgen?

Vervolgens is de 599 deelnemers gevraagd wat zij nodig hebben om de benodigde hulp alsnog te krijgen. Op deze vraag kwamen met name antwoorden naar voren als:

- Men heeft geld/ financiële ondersteuning (van de gemeente) nodig.
- Men vindt dat de normen voor de indicaties moeten worden versoepeld. Men krijgt het gevoel dat hun situatie eerst sterk moet verslechteren, voordat zij de hulp krijgen die zij eigenlijk al nodig hebben.

Aanvullend is nog gekeken of de deelnemers aangeven dat men iemand nodig heeft bij het aanvragen en organiseren van de hulp. Dit wordt in een heel beperkt aantal antwoorden genoemd.

Wat heeft u/uw naaste nodig om deze hulp alsnog te krijgen?

"Ondersteuning in de kosten. Daar er ook extreme kosten voor medicatie zijn, die zelf betaald moeten worden."

"Voor dit soort voorzieningen kom je alleen in aanmerking als je structureel niet in staat bent het zelf te doen. In dat opzicht ben ik nu niet ziek genoeg."

"Hulp bij aanvraag / organiseren."

"Recht op financiële hulp vanuit de gemeente, daar mantelzorg ontoereikend is maar de enige optie. Ook het arbeidsvermogen van mijn partner is te klein om onze financiële situatie significant positief te beïnvloeden."

"Toekenning van aanvragen, veel redelijker normen waarop wordt toegekend."

3.2 Thuis wonen met hulp

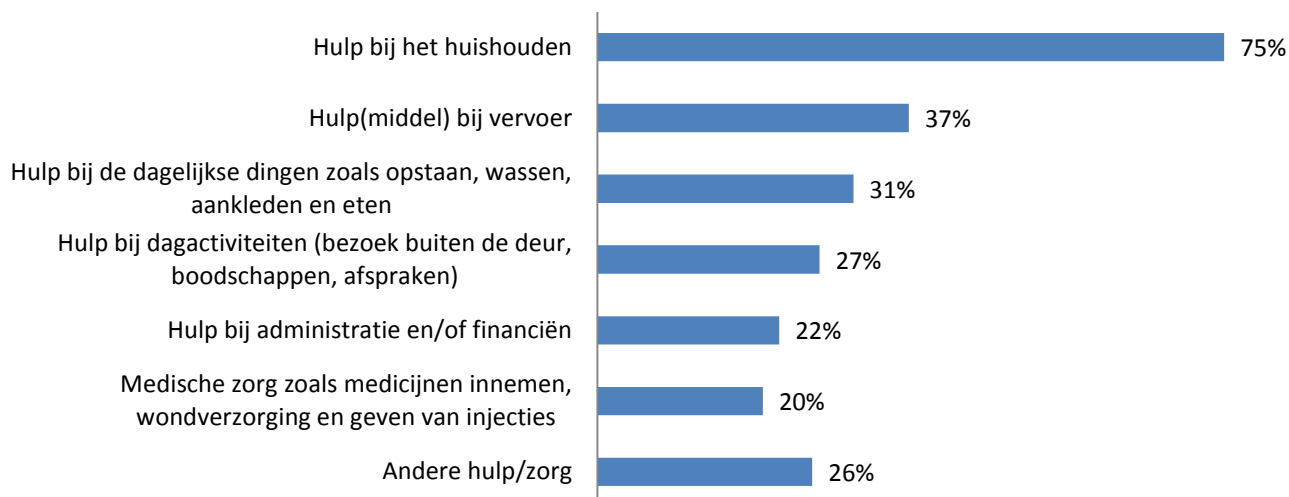
Het tweede deel van de vragenlijst richtte zich op de 2037 mensen (77%) die nog thuis wonen en wél hulp krijgen bij het zelfstandig wonen. Ook hier kon het gaan om zorg voor deelnemers zelf of voor hun naasten. Bij deze groep is onderzocht:

- Wat voor hulp men krijgt.
- Of men bekend is met de term 'cliëntondersteuner'.
- Of men ervaringen heeft met cliëntondersteuning.
- Of men gebruik had willen maken van cliëntondersteuning.
- Waarom men geen gebruik zou willen maken van cliëntondersteuning.

Wat voor hulp krijgt u of uw naaste thuis?

Allereerst is er bij de 2037 mensen geïventariseerd wat voor soort hulp men op dit moment krijgt bij het zelfstandig wonen. Om deze vraag te beantwoorden werd er aan deze mensen een aantal antwoordmogelijkheden voorgelegd. Men kon ook hier weer meerdere antwoorden aanvinken. In totaal hebben er van de 2037 mensen, 1975 mensen aangegeven wat voor soort hulp zij thuis ontvangen. Uit de antwoorden blijkt dat men vooral:

- Hulp bij het huishouden krijgt.
- Een hulp(middel) heeft bij vervoer.
- Hulp krijgt bij de dagelijkse dingen, zoals opstaan, wassen, aankleden en eten.



Figuur 6. Welke hulp heeft u/uw naaste bij het zelfstandig wonen? (N=1975)

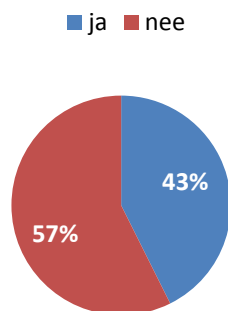
Om ook een beeld te krijgen van de zorgzwaarte van deze groep is onderzocht hoeveel vormen van hulp de 1975 deelnemers op dit moment krijgt voor zichzelf of voor hun naaste. Het blijkt dat 60%, ofwel 1188 mensen, 2 of meer vormen van hulp thuis ontvangt.

Aantal vormen van hulp die de deelnemer zelf of hun naaste krijgt.	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
1 vorm van hulp	787	39,8%
2 vormen van hulp	449	22,7%
3 vormen van hulp	309	15,6%
4 vormen van hulp	204	10,3%
5 vormen van hulp	125	6,3%
6 vormen van hulp	84	4,3%
7 vormen van hulp	17	0,9%

Tabel 2. Aantal vormen van hulp die de deelnemer zelf of hun naaste krijgt (N=1975).

Bent u bekend met de term cliëntondersteuning?

Vervolgens is onderzocht in hoeverre de 2037 deelnemers bekend zijn met cliëntondersteuning. Hiervoor zagen de deelnemers eerst een korte beschrijving van wat cliëntondersteuning inhoudt². Daarna is aan deze deelnemers gevraagd of zij wisten dat het voor hen mogelijk was om hulp te krijgen van een cliëntondersteuner. In totaal hebben 2020 mensen hier antwoord op gegeven. Het blijkt dat 57%, ofwel 1159 mensen, niet wisten dat zij hulp van een cliëntondersteuner konden krijgen.



Figuur 7. Wist u dat het mogelijk is om hulp te krijgen van een cliëntondersteuner? (N=2020)

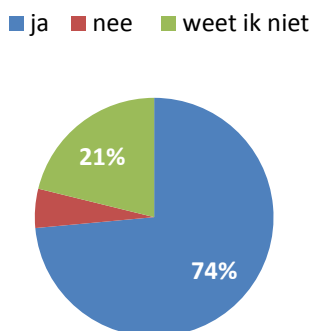
Ervaring met cliëntondersteuning

Van de 861 mensen die wel wisten dat zij hulp konden krijgen van een cliëntondersteuner, heeft 22% hier daadwerkelijk gebruik van gemaakt (n=191). Om een beeld te krijgen van de zorgzwaarte van deze groep is bekeken hoeveel vormen van hulp deze 191 mensen krijgen. Het blijkt dat dit vooral mensen zijn, die 2 of meer vormen van hulp ontvangen (n=154, 81%).

Vervolgens is aan de 191 mensen gevraagd om een toelichting te geven op de ervaring met de cliëntondersteuner. Hieruit komen veelal positieve ervaringen naar voren. Men benoemt met name:

- De goede adviezen.
- Het meedenken.
- De brede kennis van de zorg.

Tot slot is gevraagd of men opnieuw gebruik zou maken van een cliëntondersteuner, als ze in de toekomst weer (meer) hulp nodig hebben. In totaal hebben 189 mensen hierop geantwoord, waarvan 74% aangeeft opnieuw gebruik te willen maken van een cliëntondersteuner, als ze in de toekomst weer (meer) hulp nodig hebben.



Figuur 8. Als u in de toekomst hulp of zorg nodig heeft, denkt u dan dat u weer gebruik wilt maken van een cliëntondersteuner? (N=189).

² De beschrijving ging over cliëntondersteuning en niet expliciet over onafhankelijke cliëntondersteuning.

Hieronder kunt u uw ervaring met een cliëntondersteuner toelichten:

"Het is een stuk makkelijker om alle zaken met 1 persoon te regelen dan zelf diverse instanties en loketten af te lopen."

"Zeer effectieve ondersteuning gehad. Gemeente wilde WMO-zorg terugdraaien en overhevelen naar de WLZ. Dit is met behulp van ondersteuner niet door gegaan en conform wens van cliënt en familie binnen WMO gehouden met afdoende hulp."

"Ik ben mantelzorger van mijn moeder, wie al die extra ondersteuning nodig heeft. Mijn ervaring met een cliëntondersteuner is positief, want zij denken mee op welke manier het voor mijn moeder het beste gezorgd kan worden om veilig thuis te kunnen blijven."

"Wij hebben een cliëntondersteuner gehad i.v.m. mijn moeder die vergevorderd dement is. Inmiddels is ze opgenomen, maar wat een fijne hulp en weetjes hebben wij via deze weg verkregen."

"Wij maken voor onze tante gebruik van de casemanager dementie. Heel erg fijn, zij weet wegen die wij niet weten en kan heel goed omgaan met de dementerende tante wat wij soms niet kunnen. We kunnen altijd een beroep op haar doen."

"Hele goede en prettige ervaring. Jammer dat veel mensen hiervan niet op de hoogte zijn."

"Zeer positief ervaren. D.w.z. goede adviezen; staat open voor alle mogelijke vragen m.b.t. goede zorgondersteuning van patiënt en t.a.v. aanvragen diverse hulpmiddelen gekregen bij juiste instanties."

Zou u achteraf gezien wel gebruik willen maken van cliëntondersteuning?

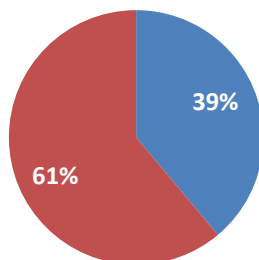
Van de 1159 mensen die hadden aangegeven dat zij niet wisten dat zij hulp konden krijgen van een cliëntondersteuner geeft 39% aan dat zij achteraf gezien wel gebruik hadden willen maken van de hulp van een cliëntondersteuner (n=448). Desgevraagd had men met name hulp willen krijgen bij:

- Het officieel aanvragen van de hulp.
- Het wegwijs maken in de zorg, oftewel uitleg geven over waar iemand moet zijn voor zijn of haar hulpvraag.

Andere antwoorden die nog naar voren kwamen:

- Onafhankelijk advies krijgen over de hulp die iemand zou kunnen krijgen/ recht op heeft.
- Uitleg krijgen over de regelgeving omtrent het krijgen van hulp.

■ ja ■ nee



Figuur 9. Als u had geweten dat u hulp van een cliëntondersteuner kon krijgen, had u daar dan het afgelopen jaar gebruik van gemaakt? (N=1152)

Waarvoor had u de hulp van een cliëntondersteuner willen hebben?

"Ik had graag advies en ondersteuning gehad bij het aanvragen van hulpmiddelen en hulp in de huishouding. Nu moet je het zelf maar uitzoeken en weet je vaak niet hoe, wat of bij wie je moet zijn."

"Hulp bij formulieren invullen en aanvragen."

"Er zijn zoveel regels die ons onbekend zijn. Ik denk dat deze ondersteuner ons daarbij had kunnen helpen."

"Overleggen wat de mogelijkheden zijn om hulp aan te vragen. Nu word ik bij voorbaat al afgewezen door de gemeente. Ik kan niet zelfstandig naar buiten, ik kan niets in het huishouden doen, maar op de een of andere manier komen wij nergens voor in aanmerking."

"Begeleiding/ de weg vinden bij het vinden van de juiste afdelingen en instanties die huishoudelijke en financiële ondersteuning bieden."

"Ik heb als mantelzorger alles zelf uitgezocht om hulp voor mijn moeder te regelen. Waarschijnlijk is dit eenvoudiger, sneller te regelen als een professionele ondersteuner hier mee aan de slag gaat."

"Ik zou graag onafhankelijk advies willen krijgen over de hulp die ik zou kunnen krijgen."

"Welke zorg en begeleiding ik zou kunnen krijgen. Wat is mogelijk voor mij. Hoe ik met de juiste aanpassingen zelfstandig kan blijven. Hoe ik mijn energie beter kan verdelen."

Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van cliëntondersteuning?

Er waren 670 mensen, die geen gebruik hadden gemaakt van cliëntondersteuning, ondanks dat zij wel wisten dat het mogelijk was om cliëntondersteuning te krijgen. Op de vraag waarom zij geen gebruik hebben gemaakt van cliëntondersteuning komen antwoorden naar voren als:

- Men het niet nodig vond. Men gaf aan zelf nog voldoende in staat te zijn om de zorg te regelen of men gaf aan dat ze naasten hebben die de benodigde zorg op dit moment regelen.

Andere redenen die naar voren kwamen:

- Men heeft geen behoefte aan de hulp van een cliëntondersteuner, omdat men niet met (nog meer) 'onbekende' mensen zijn of haar zorgen wil delen.
- Men twijfelt aan de onafhankelijkheid en deskundigheid van de cliëntondersteuner.
- Men heeft al andere zorgverleners die een soortgelijke rol van cliëntondersteuner innemen.
- Men vindt het regelen van de hulp van een cliëntondersteuner te veel gedoe.

Om ook hier een beeld te krijgen van de zorgzwaarte van deze groep is bij de 670 mensen onderzocht hoeveel hulp men op dit moment thuis ontvangt. Hieruit komt naar voren dat 56% 2 of meer vormen van hulp ontvangt.

Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van een cliëntondersteuner?

"Ik acht dit niet nodig, want tot nu toe weet ik zelf de benodigde ondersteuning te vinden."

"Ik ben zelf mantelzorger, maar heb alles onder controle. Ik hoef nog geen hulp te hebben van iemand anders bij de zorg die ik verleen."

"We willen zo weinig mogelijk 'vreemden' in huis hebben. Mijn zoon heeft moeite met zijn ziekte en wil niet dat 'iedereen' weet wat hij heeft."

"Wij willen zo lang mogelijk zelfstandig blijven en willen geen toezichthouder."

"Ik twijfel aan de deskundig- en onafhankelijkheid van de door de gemeente te regelen cliëntondersteuner."

"Ik heb het vermoeden dat deze cliëntondersteuner niet geheel onpartijdig is vanwege zijn/haar contact met de gemeente. Dit heb ik ondervonden bij de cliëntenhulp bij de WMO."

"Ik kom er met mijn huisarts, praktijkondersteuner, fysiotherapeut al wel aan uit."

"De mensen, die mij op dit moment begeleiden en verzorgen zijn zo gespecialiseerd dat dit niet nodig is geweest."

"Het kost mij extra energie om de hulp aan te vragen, weer uitleg te geven etc."

"De moeilijke regelgeving weerhoud mij. Het kost mij meer energie om hulp in te schakelen dan zelf hulp te geven."

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

De meldactie laat zien dat een cliëntondersteuner van toegevoegde waarde is voor mensen die met zorg thuis wonen. Van de 191 mensen die hulp hebben gehad van een cliëntondersteuner, geeft namelijk 74% aan dat zij de cliëntondersteuner opnieuw zouden inschakelen als hij/zij opnieuw hulp nodig zou hebben. Ook in de beschrijvingen van de ervaringen komen er vrijwel alleen positieve aspecten naar voren. Men benoemt voornamelijk:

- De goede adviezen.
- Het prettige meedenken.
- De brede kennis van de zorg.

Deze bevindingen ondersteunen de toegevoegde waarde van een cliëntondersteuner vanuit cliëntperspectief.

Uit deze meldactie blijkt ook dat de cliëntondersteuner onvoldoende bekend is bij de beoogde doelgroep. Van de 2037 mensen wist namelijk 57% niet dat zij hulp van een cliëntondersteuner konden krijgen, ondanks dat zij hier wel recht op hadden³ (n=1159). Desgevraagd is er bij een deel van deze 1159 mensen wel behoefte aan hulp van een cliëntondersteuner. 39% geeft namelijk aan dat zij, achteraf gezien, wel gebruik hadden willen maken van de hulp van een cliëntondersteuner (n=448). De cliëntondersteuner hadden zij met name willen inzetten voor:

- Ondersteuning bij het aanvragen van de benodigde hulp.
- Wegwijs maken in de zorg.

De meldactie laat verder zien dat 23% van de 2636 deelnemers op dit moment geen hulp krijgt bij het zelfstandig wonen, terwijl zij aangeven dit wel nodig te hebben (n=599). Gezien de positieve ervaringen met de cliëntondersteuner onder de groep mensen die met zorg thuis wonen, zou deze groep met de hulp van een cliëntondersteuner, mogelijk wel de hulp kunnen regelen die nodig is.

In deze meldactie waren er ook 670 mensen, die geen gebruik hadden gemaakt van cliëntondersteuning, ondanks dat zij wel wisten dat het mogelijk was om cliëntondersteuning te krijgen. Wat betreft de argumenten om geen gebruik te maken van een cliëntondersteuner komt o.a. naar voren dat:

- Men twijfelt aan de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner.
- Men vindt dat het aanvragen van cliëntondersteuning te veel gedoe is.

Aandacht voor de onafhankelijke positie die de cliëntondersteuner behoort in te nemen wordt hiermee nog eens onderstreept.

Belangrijk is dat het aanvragen van cliëntondersteuning laagdrempelig is en voor iedereen vindbaar en toegankelijk. Of je nu wel of niet hulp van professional en/of mantelzorg krijgt, een cliëntondersteuner kan voor veel mensen een waardevolle bijdrage leveren.

³ In het cliëntervaringsonderzoek van gemeenten is dit zelfs 74,1% en AVI Zorg naar gemeenten, goed voor elkaar ook 57%. In deze onderzoeken is expliciet gevraagd naar bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning en zijn de doelgroepen specifiek; respectievelijk mensen met een maatwerkvoorziening en mensen die een gesprek hebben gehad met de gemeente.

4.2 Aanbevelingen

Op grond van de uitkomsten van deze meldactie komen we tot de volgende aanbevelingen.

1. Zorg dat de mogelijkheid van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning beter bekend raakt bij burgers en (potentiële) cliënten, met extra aandacht voor kwetsbare groepen

Al in aanloop naar de nieuwe Wmo onderstreepten cliëntenorganisaties het belang van goede onafhankelijke en toegankelijke cliëntondersteuning⁴. Eind 2015 signaleerden cliëntenorganisaties dat van de mensen die een gesprek hebben gehad met hun gemeente, het merendeel niet wist dat zij gebruik konden maken van onafhankelijk cliëntondersteuner⁵. Ruim een jaar later, blijkt opnieuw dat het merendeel van de deelnemers uit deze meldactie niet weet dat zij een cliëntondersteuner kan inschakelen. Het beeld van beperkte bekendheid met cliëntondersteuning komt terug in ander onderzoek. Het landelijke cliëntervaringsonderzoek via gemeenten laat zien dat driekwart van de mensen met een maatwerkvoorziening niet weet dat een onafhankelijk cliëntondersteuner ter beschikking staat⁶. Ook recent onderzoek onder aanvragers van Wlz-zorg⁷, laat zien dat bijna twee derde van de deelnemers niet bekend is met de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Dat de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning zo onbekend is bij mensen die zorg nodig hebben is een gemiste kans. Zeker omdat voorliggende meldactie laat zien dat de ervaringen met een cliëntondersteuner positief zijn⁸. Zelfs 74% van de mensen die gebruik maakte van een cliëntondersteuner zou dat een volgende keer weer doen. Het inzetten cliëntondersteuners biedt bovendien goede kansen om mensen te bereiken die zelf minder makkelijk informatie opzoeken en/of weten te vertalen naar hun eigen situatie. Kortom genoeg aanleiding om volop in te zetten op verbetering van bekendheid van de mogelijkheid tot gratis onafhankelijke cliëntondersteuning onder (potentiële) cliënten en hun mantelzorgers.

2. Investeer in cliëntervaringsonderzoek

Gemeenten zijn verplicht om cliëntervaringsonderzoek te doen. De vragenset die door alle gemeenten wordt afgenomen, bevat nu één vraag over cliëntondersteuning. Deze vraag gaat nu nog over de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Om te komen tot verbetering van cliëntondersteuning zijn ervaringen van gebruikers juist waardevol. Het toevoegen van één of meer vragen naar ervaringen met het gebruik is wenselijk. Het staat gemeenten vrij om zelf onderzoek te doen of vragen toe te voegen. Houd bij het uitvragen van ervaringen rekening met specifieke doelgroepen voor wie de cliëntondersteuning juist van extra waarde kan zijn. Bijvoorbeeld bij mensen die voor de keuze staan om als dan niet in een instelling te gaan wonen. Of mensen die een pgb overwegen. Mensen met geen of een heel beperkt eigen netwerk. Of mensen die te maken hebben met meerdere problemen in verschillende leefdomeneinen.

3. Maak persoonlijk ondersteuner mogelijk

Cliëntondersteuning wordt zowel vanuit Wlz als Wmo geboden. Juist in de overgang van Wmo naar Wlz, is goede ondersteuning belangrijk. Ook kan het voor cliënten van waarde zijn om ook als zij in de Wlz belanden, hun cliëntondersteuner te behouden. Dat is nu niet vanzelfsprekend en soms zelfs onmogelijk.

⁴ Zie brochure Cliëntondersteuning in de nieuwe Wmo, uit AVI-toolkit juni 2014 en de zelftest voor cliëntondersteuning <https://iederin.nl/nieuws/17527/zorg-en-ondersteuning/test-de-clientondersteuning-in-uw-gemeente/> voorjaar 2015 en de uitleg over cliëntondersteuning, de cliëntenraad aan zet van de Landelijke Cliëntenraden, oktober 2014.

⁵ Zorg naar gemeenten, goed voor elkaar. Digitale raadpleging vanuit het programma Aandacht voor iedereen, december 2015.

⁶ Verschil wordt vermoedelijk verklaard door het verschil in deelnemers en de verschillende uitleg in vragenlijst over wat onder cliëntondersteuning moet worden verstaan.

⁷ Toegang tot zorg vanuit de Wet langdurige zorg. Ervaringen van aanvragers en professionals. BMC Advies februari 2017.

⁸ Uit de raadpleging Zorg naar gemeenten, goed voor elkaar december 2015 bleek dat 72% van de gebruikers heel tevreden was.

4. Onafhankelijkheid en waarborg van privacy mag niet ter discussie staan

Als reden om geen gebruik te maken van een cliëntondersteuner, wordt nog al eens genoemd 'twijfel aan onafhankelijkheid', 'niet nog iemand willen betrekken', 'weer het hele verhaal moeten vertellen', en 'persoonlijke informatie moeten delen met een vreemde'.

Soepele informatieoverdracht, waarborg van onafhankelijkheid en bescherming van de privacy, zijn nadrukkelijk aandachtspunten voor het verder ontwikkelen en communiceren over onafhankelijk cliëntondersteuning.

Tot slot

De cliëntondersteuner blijkt voor veel mensen die er een beroep op doen van toegevoegde waarde. Helaas weten lang niet alle mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben, dat zij hulp van een onafhankelijk cliëntondersteuner kunnen krijgen. De roep om meer bekendheid en het volop inzetten van deze hulp is terecht. Toch is er nog een kanttekening te plaatsen. De complexe praktijk voor mensen die zorg nodig hebben als gevolg van veel verschillende regels, door verschillende uitvoeringsorganisaties met verschillende manieren van (bij)betalen, is maar heel beperkt op te lossen door inzet van cliëntondersteuners. Andere vormen van cliëntondersteuning, zoals goed toegankelijke en vindbare informatie en instrumenten waarbij mensen geholpen worden om zelf na te gaan wat voor hen passende oplossingen zijn (Mijnkwaliteitvanleven.nl), zijn ook nodig. Maar als een onderliggend probleem de complexe praktijk voor mensen is, dan is het zaak om ook daar iets aan te doen.