

Cliëntondersteuning: er is werk aan de winkel

Veel mensen met een zorgbehoefte voelen zich kwetsbaar in de decentralisaties van de zorg naar de gemeenten, maar slechts weinigen zijn op de hoogte van de mogelijkheid tot cliëntondersteuning. Gemeenten maken hun burgers hierop te weinig attent. Bovendien leven er veel vragen rond cliëntondersteuning. Wat is bijvoorbeeld precies de rol van een cliëntondersteuner, en wanneer is die echt onafhankelijk? AVI organiseerde op 30 september 2015 een rondetafelgesprek om ervaringskennis rondom cliëntondersteuning te verzamelen voor Wmo-raden en andere lokale belangenbehartigers die dit onderwerp (opnieuw) op de gemeentelijke agenda willen zetten.

Hoe gemeenten omgaan met cliëntondersteuning is erg wisselend, blijkt uit de ervaringen van de tien deelnemers aan de ronde tafel. Enkele gemeenten - Nijmegen, Woerden, Zaanstad, 10 gemeenten van regio Rivierenland - zijn er serieus mee bezig, maar zij zijn toch ook nog erg aan het zoeken. Veel gemeenten hebben een contract gesloten met MEE, dat de cliëntondersteuning voor hen verzorgt, en hebben daarmee het idee dat het geregeld is. Maar in de praktijk werkt het allemaal nog niet goed. Zo signaleert Edwin Stallaert, lid van het landelijk platform cliëntenraden, dat de deskundigheid aan de gemeentelijke loketten dusdanig te wensen overlaat dat de behoefte aan cliëntondersteuning in feite veel groter is dan die zou moeten zijn. Maar ook de ondersteuning door MEE heeft haar beperkingen. Canan Yenice van het Netwerk Oudere Migranten Brabant ziet dat deze organisatie niets kan betekenen voor migranten, en verschillende aanwezigen twijfelen aan de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning door MEE.

Wat is cliëntondersteuning eigenlijk precies?

Aan de basis van de problemen ligt echter een fundamenteel probleem, signaleert Betty Stam, AVI-adviseur in Overijssel: "Iedereen noemt zich cliëntondersteuner, maar er is veel verwarring over wat het begrip precies inhoudt." Het Netwerk Wmo-raden Rivierenland heeft vier vormen in kaart gebracht, vertelt Nicoline van Iperen, voorzitter van de Wmo-raad Lingewaal. Deze vier vormen geven meer inzicht in waar het allemaal om draait:

1. Onafhankelijke cliëntondersteuning voor en tijdens het zorgproces, dus zowel rondom de keukentafelgesprekken als daarna.
2. Een onafhankelijke vertrouwenspersoon - verplicht in het kader van de Jeugdwet, maar ook zeer wenselijk voor het sociale domein in de breedte. Deze komt in beeld als er problemen ontstaan.
3. Een goed georganiseerde klachtenregeling.
4. Een ombudsfunctionaris voor volwassenen en een voor kinderen voor situaties waarin burgers en gemeenten ergens samen niet uitkomen.

Het rondetafelgesprek concentreert zich op de eerste vorm, de onafhankelijke cliëntondersteuning. Al pratend komen de deelnemers tot een omschrijving van de rol van de cliëntondersteuner: iemand die tijdelijk naast de burger staat en uitsluitend in het belang van die burger werkt; die met hem meedenkt en met wie hij kan sparren over zijn zorgvraag. Geen woordvoerder, maar een ondersteuner die bijvoorbeeld helpt bij het zoeken naar informatie, het opstellen van een Persoonlijk Plan, het in kaart brengen van het sociaal netwerk en kan ondersteunen bij het keukentafelgesprek door te helpen helder maken wat wensen, behoeften en vragen zijn. En, heel belangrijk: een onafhankelijke persoon.

Wat is onafhankelijk?

Maar ook over wat onafhankelijk zijn betekent, blijkt geen eenduidigheid te bestaan. Zo wordt nog wel eens gedacht dat een professional automatisch onafhankelijk is, maar in de praktijk blijkt het tegendeel. Sanja Bouman, adviseur bij Bureau HHM, ziet dit op twee manieren gebeuren. Een cliëntondersteuner die is verbonden aan een zorgaanbieder kan de neiging hebben om te verwijzen naar het eigen aanbod, bijvoorbeeld omdat hij daar enthousiast over is. En de cliëntondersteuner die in een wijkteam zit met een bezuinigingsopdracht van de gemeente, kan je ook geen onafhankelijk cliëntondersteuning noemen. Dat laatste leidt tot discussie. Mariëtte van der Zwet van De Kentering, onderdeel van het Zelfregiecentrum Nijmegen, vindt dat een onafhankelijke cliëntondersteuner per definitie niet in een wijkteam kan zitten omdat die los moet staan van de oplossing. Maar Sanja Bouman denkt dat zo iemand juist kan werken als een luis in de pels, mits zijn rol en functie helder is. Gespreksleider Petra van der Horst vraagt zich toch af of dit verstandig is, omdat het hoe dan ook argwaan wekt bij de burger.

Anne-Marie van Bergen, adviseur sociale zorg bij MOVISIE, plaatst echter ook een andere kanttekening bij cliëntondersteuners die werken bij zorgaanbieders. Zij worden immers nogal eens door hun eigen cliënten meegevraagd naar een keukentafelgesprek, omdat ze bekend en vertrouwd zijn. “Moet je dat dan zien als de wens van de cliënt vooropstellen, of moet je hier toch vraagtekens bij zetten vanwege het gebrek aan onafhankelijkheid?” Voor Marieke Pette, projectleider cliëntondersteuning van de gezamenlijke ouderenbonden in Brabant (VBOB), is de wens van de cliënt leidend. Nicoline van Iperen concludeert daarop dat burgers dus keuze moet hebben als het gaat om cliëntondersteuning. Ook de ervaring van Canan Yenice laat zien hoe belangrijk dat is. Zij leidt een project waarin vrijwilligers van allerlei etniciteiten worden gekoppeld aan cliënten van dezelfde afkomst. “Dat werkt niet alleen omdat ze letterlijk dezelfde taal spreken, maar ook omdat ze elkaars context begrijpen, en de beleving van ziekte en zorg.”

Speciale aandacht vragen familieleden die optreden als cliëntondersteuner. Elly Gubbels van het team Vrijwillige Ouderenadviseurs van de Unie KBO vindt familieleden te persoonlijk betrokken om deze rol goed te kunnen vervullen. Daar is niet iedereen het mee eens: het kan wel als die rol goed is afgebakend en als de kwaliteit van het keukentafelgesprek goed is - bijvoorbeeld doordat de ambtenaar niet alleen luistert, maar ook goed let op signalen als een lege koelkast. Anne-Marie van Bergen vindt echter dat familieleden een andere rol hebben dan een cliëntondersteuner. Haar ideaal zou dan ook zijn om zowel een cliëntondersteuner als een familielid of mantelzorger bij het gesprek te betrekken.

Een zijspoor in dit verband, maar wel belangrijk, is de constatering dat keukentafelgesprekken uitgaan van ‘talige’ mensen - zulke gesprekken zijn dus moeilijk voor wie minder talig is aangelegd. Het is daarom enerzijds belangrijk om altijd te kijken naar het individu en diens mogelijkheden en behoeften, en de gespreksmethode daaraan aan te passen, en anderzijds om minder verbale, meer intuïtieve manieren te ontwikkelen om een gesprek te voeren. Dat maakt de behoefte aan cliëntondersteuner meteen ook kleiner. Een goed voorbeeld daarvan is de methode Levenskracht.

Eisen aan de cliëntondersteuner

“Een cliëntondersteuner moet ervaring hebben met in gesprekken een brug slaan tussen burger en professional,” vat Lydia in 't Hout, projectleider bij Zorgbelang Gelderland, de belangrijkste eis aan de cliëntondersteuner samen. Verder komt uit de discussie naar voren dat hij of zij empathisch is, weet hoe hij iemand kan helpen het verhaal te vertellen of het kan ‘vertalen’, en echt kan meedenken. Verder hoort een cliëntondersteuner goed opgeleid te zijn en breed zicht te hebben op alle relevante beleidsterreinen - wat overigens niet betekent hij verstand moet hebben van zaken als ziektebeelden of de sociale kaart. Canan Yenice waarschuwt de functie niet te onderschatten: “Een cliëntondersteuner moet kunnen optreden in het belang van de burger, maar ook realistische verwachtingen managen.”

Ervaringsdeskundigheid kan van grote waarde zijn bij cliëntondersteuning, onderstreept Mariëtte van der Zwet. “Iemand die weet wat het is, kan problemen verwoorden

en openheid creëren.” Maar tegelijk moeten we ook oog hebben voor de beperkingen of blinde vlekken van ervaringsdeskundigen, vult Betty Stam aan. Coaching kan daarvoor een oplossing zijn.

Vrijwilliger of professional?

Is het eigenlijk wel reëel om een functie die zoveel van iemand vraagt te laten vervullen door vrijwilligers? Een deel van de aanwezigen vindt van niet: iemand met zoveel bagage moet gewoon betaald worden, vooral als we jongeren binnen willen houden die dit werk doen - zij kunnen zich, in tegenstelling tot gepensioneerden, niet veroorloven geen betaald werk te doen, terwijl ze wel belangrijk zijn voor de keuzevrijheid van cliënten. Ook zijn er cliënten die zich afvragen vanuit welk belang iemand dit werk doet als die er niet voor betaald wordt.

Elly Gubbels is het hier hartgrondig mee oneens. “Onze oudere vrijwilligers willen graag iets betekenen voor een ander en hun expertise inzetten, dat is hun beweegreden.” Sanja Bouman vindt het ook problematisch als we alles willen professionaliseren en steeds hogere kwaliteitscriteria stellen, want dan zijn er nooit mensen genoeg. “Meestal is iemand die naast je kan staan voldoende, alleen voor de complexe gevallen zijn professionals noodzakelijk.”

Een ander probleem is volgens sommigen, dat gemeenten zoekend zijn in het omgaan met vrijwilligers. Zij brengen weinig respect en waardering op voor vrijwilligers, hoe professioneel ook, en durven de regie niet aan hen uit handen te geven, terwijl dat veel zou kunnen opleveren. Elly Gubbels pleit er dan ook voor om vrijwilligers en professionals niet te strikt te scheiden. “Aan beiden zitten voordelen: een vrijwilliger heeft meestal veel tijd en inlevingsvermogen, een professional is betrouwbaar en kan complexe problemen aan. Je moet steeds de samenwerking zoeken tussen de twee.” Marieke Pette geeft aan dat het daarvoor belangrijk is dat vrijwilligers goed ingebed zijn in een organisatie en dat zij intensief begeleid worden, bijvoorbeeld met intervisie en terugkombijeenkomsten: “Je wilt immers kwaliteit bieden naar zorgvragers.”

De voordelen voor de gemeente

Het rondetafelgesprek heeft veel aandachtspunten opgeleverd voor de gemeenten, maar daarbij moeten we niet vergeten dat goede cliëntondersteuning voor hen ook expliciete voordelen heeft. Waar de overheid van de burger eigen regie verwacht, maakt onafhankelijke cliëntondersteuning die echt mogelijk. Een cliëntondersteuner neemt de gemeente daarbij werk uit handen, bijvoorbeeld door het helpen maken van een persoonlijk plan, vergroot de kwaliteit van de oplossing en voorkomt beroep en bezwaar. Last but not least doen cliëntondersteuners zoveel ervaring op met keukentafelgesprekken dat zij voor hun gemeente een waardevolle bron van informatie kunnen zijn. Allemaal extra redenen om cliëntondersteuning in de gemeenten hoog op de agenda te zetten!

Tips voor de lokale agenda

- Definieer de functie en de rol van de cliëntondersteuner helder.
- Waarborg de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner: deze kan niet verbonden zijn aan een zorgverlener of een besluitvormende instantie. Ook familieleden of mantelzorgers treden idealiter op naast een cliëntondersteuner, niet in plaats van.
- Selecteer cliëntondersteuners zorgvuldig, leid ze goed op en begeleid ze intensief.
- Zorg voor een goede mix van vrijwillige en professionele cliëntondersteuners die elkaar aanvullen en goed samenwerken.
- Zorg ervoor dat cliënten kunnen kiezen welke cliëntondersteuner het beste bij ze past. Er moet in ieder geval variatie zijn in leeftijd en etnische achtergrond.
- Ontwikkel ook minder talige methoden voor het voeren van keukentafelgesprekken en zorg dat deze ook werkelijk aangeboden worden.
- Maak als gemeente gebruik van de voordelen die cliëntondersteuners bieden: ze nemen werk uit handen, vergroten de kwaliteit en zijn een waardevolle bron van informatie.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Besef dat ervaringsdeskundigheid een grote toegevoegde waarde kan hebben in het kader van cliëntondersteuning. |
|--|

Verder lezen

- Levenskracht (2015). Brochure Levenskracht: *'De praktische methode voor zelfredzaamheid'*:
<http://www.levenskracht.nl/brochure/>
- Levenskracht (2015). Overzichtskaart: *'Levensgebieden Levenskracht'*.
http://www.aandachtvoordereen.nl/component/option,com_docman/Itemid,298/gid,913/task,doc_download/
- MOVISIE (in ontwikkeling). Staalkaart Cliëntondersteuning:
<https://www.movisie.nl/trefwoord/cli%C3%ABntondersteuning>
- Netwerk Wmo-raden Rivierenland (2014). Advies: *'Ondersteuning van burgers in Rivierenland'*:
<http://www.wmoraad-buren.nl/wp-content/uploads/20150225-brf.advies-ondersteuning-van-burgers.pdf>
- Stichting Verenigde Bonden Overleg Brabant (2015). Folder cliëntondersteuning: *'Zorg voor elkaar'*
<http://www.youblisher.com/p/1121175-Zorg-hulp-of-hulpmiddelen-nodig>
- Stichting Verenigde Bonden Overleg Brabant (2015). *'Profiel Cliëntondersteuner VBOB 2015'*.
http://www.aandachtvoordereen.nl/component/option,com_docman/Itemid,298/gid,914/task,doc_download/

Auteurs: Aartjan ter Haar & Irene Geerts

Samenvatting

Cliëntondersteuning: er is werk aan de winkel

Veel mensen met een zorgbehoefte voelen zich kwetsbaar in de decentralisaties van de zorg naar de gemeenten, maar slechts weinigen zijn op de hoogte van de mogelijkheid tot cliëntondersteuning. Gemeenten maken hun burgers hierop te weinig attent. Bovendien leven er veel vragen rond cliëntondersteuning. Wat is bijvoorbeeld precies de rol van een cliëntondersteuner, en wanneer is die echt onafhankelijk? AVI organiseerde op 30 september 2015 een rondetafelgesprek om ervaringskennis rondom cliëntondersteuning te verzamelen voor Wmo-raden en andere lokale belangenbehartigers.

Uit de AVI-monitor en andere onderzoeken blijkt dat mensen nog onvoldoende bekend zijn met cliëntondersteuning en dat gemeenten hen bij de voorbereiding van het 'onderzoek' niet altijd wijzen op de mogelijkheid om gebruik te maken van deze cliëntondersteuning.

Cliëntondersteuners helpen mensen die zich willen voorbereiden op het 'keukentafelgesprek' en ze helpen om tijdens dat gesprek goed in beeld te brengen wat de ondersteuningsbehoefte is. Zo kan een zorgaanbod op maat worden geboden. Tijdens het rondetafelgesprek onderzochten betrokkenen de vraag wat 'onafhankelijk' betekent en wie deze ondersteuning het beste kan bieden. Is dat MEE, het wijkteam of is het een uitgelezen rol voor patiënten- en ouderenorganisaties? Ook keken de deelnemers hoe belangenbehartigers, Wmo-raadsleden en gemeenten geïnspireerd kunnen worden om het onderwerp 'onafhankelijke cliëntondersteuning' op de lokale agenda te zetten.

Het rondetafelgesprek leverde veel aandachtspunten voor gemeenten. Maar ook werd duidelijk dat goede cliëntondersteuning expliciete voordelen voor gemeenten heeft. Waar de overheid van de burger eigen regie verwacht, maakt onafhankelijke cliëntondersteuning die echt mogelijk. Een cliëntondersteuner neemt de gemeente daarbij werk uit handen, bijvoorbeeld door het helpen maken van een persoonlijk plan, vergroot de kwaliteit van de oplossing en voorkomt beroep en bezwaar. Last but not least doen cliëntondersteuners zoveel ervaring op met keukentafelgesprekken dat zij voor hun gemeente een waardevolle bron van informatie kunnen zijn. Allemaal extra redenen om cliëntondersteuning in de gemeenten hoog op de agenda te zetten!

Tips voor de lokale agenda

- Definieer de functie en de rol van de cliëntondersteuner helder.
- Waarborg de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner: deze kan niet verbonden zijn aan een zorgverlener of een besluitvormende instantie. Ook familieleden of mantelzorgers treden idealiter op naast een cliëntondersteuner, niet in plaats van.
- Selecteer cliëntondersteuners zorgvuldig, leid ze goed op en begeleid ze intensief.
- Zorg voor een goede mix van vrijwillige en professionele cliëntondersteuners die elkaar aanvullen en goed samenwerken.
- Zorg ervoor dat cliënten kunnen kiezen welke cliëntondersteuner het beste bij ze past. Er moet in ieder geval variatie zijn in leeftijd en etnische achtergrond.
- Ontwikkel ook minder talige methoden voor het voeren van keukentafelgesprekken en zorg dat deze ook werkelijk aangeboden worden.
- Maak als gemeente gebruik van de voordelen die cliëntondersteuners bieden: ze nemen werk uit handen, vergroten de kwaliteit en zijn een waardevolle bron van informatie.

- Besef dat ervaringsdeskundigheid een grote toegevoegde waarde kan hebben in het kader van cliëntondersteuning.