

In de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport bestond bij enkele fracties behoefte een aantal vragen en opmerkingen voor te leggen aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de brief van 12 juli 2018 over de inzet van de extra middelen, die in het Regeerakkoord zijn opgenomen voor cliëntondersteuning (Kamerstuk 31 476, nr. 22).

De voorzitter van de commissie,
Lodders

Adjunct-griffier van de commissie,
Krijger

Inhoudsopgave

I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties	2
II. Reactie van de Minister	8

I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

Vragen en opmerkingen van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de voorgenomen inzet van de in het Regeerakkoord opgenomen extra middelen voor cliëntondersteuning. Ondersteuning van cliënten (en hun families) is een belangrijk wettelijk recht voor iedereen in Nederland die zorg of ondersteuning nodig heeft. Om je weg te vinden in het zorgstelsel, om een keuze te kunnen maken voor een zorgaanbieder etcetera. Genoemde leden hebben enkele vragen en opmerkingen naar aanleiding van de brief.

De leden van de VVD-fractie lezen dat cliëntondersteuning de afgelopen jaren (flink) is veranderd. Genoemde leden willen graag weten welk doel onafhankelijke cliëntondersteuning precies dient in de ogen van deze Minister. Zij vragen dit mede in het licht van de Evaluatie Hervorming Langdurige Zorg door het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Wat leert de evaluatie ons over de verwachting van onafhankelijke cliëntondersteuning en waar zit dan het hiaat?

De toegang tot cliëntondersteuning dicht bij de mensen organiseren zorgt ervoor, dat mensen sneller op de juiste plek terechtkomen. De leden van de VVD-fractie delen het uitgangspunt dat iedere professional moet weten van het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning en het feit dat dit een kosteloze voorziening is voor (kwetsbare) mensen met een hulpvraag. Voor deze leden is echter onduidelijk wat de Minister nu precies gaat doen om de vindbaarheid te verbeteren. Welke acties worden ondernomen om dit te verbeteren?

Voorts lijkt uit de brief te blijken dat met name wordt ingezet op het uitwisselen van goede voorbeelden tussen koplopergemeenten. Genoemde leden vinden het juist belangrijk dat gemeenten die nog zoekende zijn naar een goede invulling van onafhankelijke cliëntondersteuning kunnen leren van koplopers. Hoe ziet de Minister dat proces voor zich?

De Minister schrijft dat bij zorgkantoren de eerste stappen zijn gezet, maar dat doorontwikkeling van cliëntondersteuning in relatie tot wat zorgkantoren aan reguliere dienstverlening bieden noodzakelijk is. Dat roept bij de leden van de VVD-fractie een aantal vragen op. Wat zijn die eerste stappen? Op welke reguliere dienstverlening wordt hier gedoeld? Is de verbeteragenda van Zorgverzekeraars Nederland al gereed? Zo ja, kan die met de beantwoording van deze vragen worden meegestuurd? Zo nee, waarom niet?

Tot slot vragen genoemde leden wanneer naar verwachting de Kamer kan worden geïnformeerd over de uitkomsten van de verschillende onderzoeken en verdere concretisering van de aanpak om de onafhankelijke cliëntondersteuning te versterken.

Vragen en opmerkingen van de PVV-fractie

De leden van de PVV-fractie hebben kennisgenomen van de brief van 12 juli 2018 over de inzet van de extra middelen uit het Regeerakkoord voor cliëntondersteuning. Genoemde leden zijn blij met de extra middelen die de Minister beschikbaar stelt maar hebben nog wel enkele vragen. Deze leden vragen of er wel voldoende cliëntondersteuners beschikbaar zijn om aan de toenemende vraag te voldoen wanneer de impuls van 55 miljoen euro aan onafhankelijke cliëntondersteuning zijn vruchten afwerpt. De leden van de PVV-fractie willen weten hoe de Minister gaat toetsen of de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning daadwerkelijk verbeterd is. Wat is het uitgangspunt?

Hoe gaat de Minister ervoor zorgdragen dat op lokaal niveau, in iedere gemeente, het gesprek met belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen over de positionering en betere vind- en bereikbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning op gang gebracht gaat worden?

Hoe worden ervaringsdeskundigen ingezet bij beleidsontwikkeling, uitvoering en bijstelling van onafhankelijke cliëntondersteuners, zo vragen genoemde leden.

Het SCP constateerde dat veel mensen niet van de mogelijkheid om ondersteund te worden door een cliëntondersteuner op de hoogte zijn. Om hoeveel mensen gaat het? Welke toename in het gebruik van cliëntondersteuners verwacht de Minister? Welke toename in het gebruik van cliëntondersteuners heeft de Minister zich met de inzet van 55 miljoen euro als doel gesteld? Hoe wordt dit getoetst?

De Minister geeft in zijn brief aan dat uit gesprekken met verschillende partijen blijkt dat één fysiek loket voor alle typen vragen en voor alle voorzieningen uit het sociale domein niet de oplossing is. De leden van de PVV-fractie willen graag weten waarom niet. De Minister geeft echter wel aan dat er een «no wrong door» principe moeten worden gehanteerd, is dit niet hetzelfde als één loket? Wat is precies het verschil tussen één loket en «no wrong door», zo vragen genoemde leden.

De Minister geeft aan dat cliëntondersteuning in de Wet langdurige zorg (Wlz) vanuit het zorgkantoor georganiseerd wordt wanneer de indicatie door het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) gesteld is. Ook uit het rapport van SIRA Consulting blijkt dat er een groep kwetsbare cliënten bestaat die zonder Wlz-indicatie wel al gebaat zou zijn bij een cliëntondersteuner Wlz. Wat gaat de Minister doen voor deze groep? Is de Minister bereid in regelgeving vast te leggen dat de cliënt – desgewenst – dezelfde cliëntondersteuner kan behouden bij een overgang tussen (wets)do-
meinen?

Zorgkantoren en aanbieders van cliëntondersteuning gaan verder werk maken van cliëntondersteuning in de Wlz. In het SIRA-rapport lezen de leden van de PVV-fractie dat diverse zorgkantoren in de afgelopen jaren te maken gehad hebben met overproductie en wachtlijsten voor de onafhankelijke cliëntondersteuning. Genoemde leden vragen hoe wordt voorkomen dat deze inspanningen niet juist gaan zorgen voor een grotere wachtlijst en/of overproductie.

Vragen en opmerkingen van de CDA-fractie

De leden van de CDA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het voornemen om extra middelen in te zetten voor cliëntondersteuning.

Voor genoemde leden is het belangrijk dat de toegankelijkheid, kwaliteit en continuïteit van zorg en ondersteuning goed op orde zijn. In de meeste

gevallen is dat gelukkig ook zo. Cliëntondersteuning is onder andere bedoeld voor mensen die niet op eigen kracht de weg naar de juiste hulp kunnen vinden. Dat kan zijn omdat hun hulpvraag erg complex is of het kan zijn omdat zij (soms mede als gevolg van hun problematiek) zelf de vaardigheid missen om hun weg in het systeem te vinden. In deze gevallen heeft de cliënt behoefte aan iemand die hem bijstaat totdat hij wel de goede zorg of ondersteuning gevonden heeft. Voor de leden van de CDA-fractie is goede cliëntondersteuning dat deze goed bereikbaar is, vertrouwen wekt, onafhankelijk is en naast de cliënt blijft staan zolang dat nodig is. Andere belangrijke kenmerken zijn vraaggerichtheid, deskundigheid en een integrale, levens brede benadering. Onafhankelijke cliëntondersteuning is in de loop van de tijd breder ingevuld, diverser van aard en gericht geworden op meer specifieke groepen en thema's. Dat maakt het werk van de cliëntondersteuner uitdagender, maar ook complexer. Of cliëntondersteuners dit nu beroepsmatig of vrijwillig invullen.

De leden van de CDA-fractie lezen in de brief van de Minister dat cliëntondersteuning vooral gaat over informatie, advies en ondersteuning. Genoemde leden vragen of de reikwijdte van cliëntondersteuning verder gaat door bijvoorbeeld het geven van praktische steun (bijvoorbeeld het invullen van formulieren) of het geven van morele steun.

Kan de Minister aangeven hoe omgegaan wordt met mensen die cliëntondersteuning nodig hebben niet alleen op het vlak van zorg, maar bijvoorbeeld ook op het terrein van huisvesting, arbeid, inkomen en schuldhulpverlening? Kan brede cliëntondersteuning geboden worden, of moet op elk vakgebied gewerkt worden met een andere cliëntondersteuner? Op welke wijze wordt bij de overgang van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) naar de Wlz de warme overdracht georganiseerd? Hoe kijkt de Minister er tegenaan om in regelgeving vast te leggen dat de cliënt, desgewenst, dezelfde cliëntondersteuner kan behouden bij een overgang tussen wetsdomeinen?

De leden van de CDA-fractie vinden het een kracht dat in Nederland ook veel vrijwilligers als cliëntondersteuner optreden. Zo kennen we seniorenorganisaties zoals KBO-PCOB of de ouderenadviseurs van de Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen (ANBO). Kan onafhankelijke informele cliëntondersteuning, wanneer zij voldoet aan deskundigheidvereisten ook als gespecialiseerde cliëntondersteuning worden aangemerkt?

Genoemde leden staan welwillend tegenover dit idee, maar hebben nog wel een aantal vragen. Uit het Regeerakkoord weten we dat er in de periode 2018–2020 jaarlijks 15 miljoen euro beschikbaar is. Voor 2021 staat in het regeerakkoord dat er 10 miljoen euro beschikbaar is. Dit laatste bedrag, 10 miljoen euro, zou dan ook structureel beschikbaar zijn. De Minister ziet vier opgaven die beantwoord worden met acht activiteiten. Kan worden aangegeven hoe de financiering van deze acht activiteiten in de periode 2018–2021 eruit ziet? Kan tevens worden aangegeven hoe en of welke acht activiteiten structureel worden gefinancierd? Met andere woorden, kan een financiële bijlage worden aangeleverd bij deze brief?

De leden van de CDA-fractie lezen dat in het kader van de cliëntondersteuning in de curatieve zorg in gesprek wordt gegaan met de Patiëntenfederatie Nederland, Mind en met Ieder(in). Kan worden aangegeven wat en hoeveel geld beschikbaar is voor het zogenoemde buddyproject? Maakt cliëntondersteuning in de curatieve zorg ook deel uit van deze financieringsstroom? Kan worden aangegeven welk deel van de financiële middelen voor cliëntondersteuning naar cliëntondersteuning gaat in de curatieve zorg en hoeveel er gaat naar cliëntondersteuning in de Wmo 2015 en in de Wlz?

In de brief van de Minister lezen de leden van de CDA-fractie dat een viertal specifieke doelgroepen benoemd worden waarvoor cliëntondersteuning van grote waarde zou zijn. Daarnaast zien de leden van de CDA-fractie nog andere groepen waarvoor cliëntondersteuning noodzakelijk is, bijvoorbeeld in de geestelijke gezondheidszorg (ggz) of voor mensen die de complexiteit van de verschillende stelsels ervaren. Gedacht kan worden aan samengaan van (zorg)vragen in verschillende domeinen zoals: jeugd/wonen; jeugd/onderwijs; jeugd/Zorgverzekeringswet (Zvw), Zvw/Wmo 2015, licht verstandelijke beperking (LVB)/ggz, enzovoort. Het is ook voor de leden van de CDA-fractie belangrijk dat passende onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar is voor mensen die met een persoonsgebonden budget (pgb) complexe zorg en ondersteuning willen organiseren en bij de ondersteuning van particuliere wooninitiatieven. Op welke wijze kan deskundigheid en kwaliteit van cliëntondersteuning bevorderd worden voor de groepen zonder Wlz-indicatie die te maken hebben met verschillende wetten en loketten om hun leven te regelen? Hoe kijkt de Minister naar ouderen met geen of een klein netwerk? Is dat een specifieke groep die voor gespecialiseerde cliëntondersteuning in aanmerking moet komen?

De leden van de CDA-fractie zijn blij dat de samenwerking met gemeenten wordt gezocht, vooral door een impuls in de verbetertrajecten door bestaande en nieuwe koplopergemeenten. Wel hebben genoemde leden enkele vragen bij de opzet. Op welke criteria selecteert de Minister deze gemeenten (en / of regio's)? Hoe wordt het verbetertraject gecoördineerd en de kennis onderling verspreid? Wordt gebruik gemaakt van target-setting? Hoe wordt het geld verdeeld over de 14 koplopergemeenten? Voorts, er zijn ruim 300 gemeenten. Er kunnen momenteel 14 koplopergemeenten worden geïdentificeerd. Na deze periode moeten er 14 koplopergemeenten bij komen. Maar hoe wordt omgegaan met de achterblijvende gemeenten?

Verder vragen de leden van de CDA-fractie hoe de uitwerking van de motie van de leden Bruins Slot en Van Engelshoven (Kamerstuk 34 477, nr. 24) eruit ziet? De aangenomen motie riep op tot het ontwikkelen van een stappenplan, in overleg met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), zodat gemeenten aan de wettelijke verplichting van een onafhankelijke, vindbare en deskundige cliëntondersteuning voldoen. Hoe denkt de Minister het gesprek over positionering en betere vind- en beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning op lokaal niveau met belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen in iedere gemeente op gang te brengen? Hoe worden ervaringsdeskundigen ingezet bij de beleidsontwikkeling, uitvoering en bijstelling van onafhankelijke cliëntondersteuning? Wordt het inspiratiedocument en handreiking op bladzijde 2 gezien als stappenplan? Of ziet de invulling hiervan er anders uit? Ten slotte vragen de leden van de CDA-fractie wanneer het kabinet tevreden is over zaken als «toegang» en «betere bekendheid»? Kan hier een ambitie over worden geformuleerd? Kan de Minister aangeven wanneer goede (professionele) cliëntondersteuning beschikbaar is in alle gemeenten? Voorts zijn genoemde leden benieuwd welke middelen en kosten hiervoor nodig zijn.

Vragen en opmerkingen van de D66-fractie

De leden van de D66-fractie hebben met grote belangstelling kennisgenomen van de voornemens van de Minister over de inzet van de extra middelen uit het Regeerakkoord voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Genoemde leden wijzen erop dat door amendementen van de D66-fractie de positie van de onafhankelijke cliëntondersteuner in zowel de Wlz, de Wmo 2015 als in de Zvw, wettelijk verankerd is en dat in alle wetten een

actieve informatieplicht is opgenomen voor de gemeenten, verzekeraars en zorgkantoren. Desondanks constateren deze leden ook dat de bekendheid, deskundigheid en toegankelijkheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner dikwijls te wensen over laat. Daarom zijn deze leden blij met de investering van € 55 miljoen euro in de komende kabinetsperiode in de onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze leden hebben nog wel enkele vragen over de brief.

De leden van de D66-fractie vragen hoe de Minister kijkt naar de onafhankelijkheid van een cliëntondersteuner. Hoe kijkt de Minister aan tegen cliëntondersteuners in de Wmo 2015 die voor een gemeente ook een indicatiesteller is, soms zelfs in hetzelfde wijkteam als waar zij of hij cliëntondersteuner is? Is de Minister van mening dat de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner nu voldoende is geborgd? Ziet de Minister mogelijkheden om de onafhankelijkheid van een cliëntondersteuner verder te borgen? Daarnaast horen deze leden graag van de Minister hoe hij monitort, dat elke gemeente haar wettelijk vastgelegde taak om onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden, ook uitvoert?

De leden van de D66-fractie lezen over een aantal groepen, die volgens deze leden baat zouden hebben bij goede onafhankelijke cliëntondersteuning, zoals dak- en thuislozen en mensen met een licht verstandelijke beperking. Genoemde leden lezen ook over specifieke en zeer omvangrijke groepen. Graag vernemen deze leden van de Minister hoe groot deze twee groepen zijn. Deelt de Minister de mening dat juist voor deze groepen cliëntondersteuning een uitkomst is? Hoe gaat deze Minister er zorg voor dragen dat ook deze twee groepen profiteren van de extra middelen gereserveerd in het Regeerakkoord voor onafhankelijke cliëntondersteuning?

De leden van de D66-fractie hebben met interesse kennisgenomen van het onderzoek van SIRA Consulting. Hierin werd gesteld dat er een oplossing moet komen voor hoe met grensgevallen tussen de Wmo 2015 en de Wlz wordt omgegaan. Door sommigen werd ervoor gepleit om de onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de Wlz naar voren te halen. Bijvoorbeeld dat wanneer bij een cliënt een Wlz-indicatie redelijkerwijs in het vooruitzicht ligt dat dan de cliënt tijdens het aanvraagproces aanspraak moet kunnen maken op cliëntondersteuning vanuit de Wlz. Graag vernemen genoemde leden hoe de Minister aankijkt tegen deze oplossingsrichting. Is de Minister bereid om te verkennen hoe de overgang tussen Wmo 2015 en de Wlz voor wat betreft onafhankelijke cliëntondersteuning soepeler kan verlopen, hierbij ook kijkend naar de mogelijkheid om de onafhankelijke cliëntondersteuning in beide wetten door dezelfde onafhankelijke cliëntondersteuner te laten verrichten?

De leden van de D66-fractie lezen dat de structurele middelen die vanaf 2022 beschikbaar komen in het kader van onafhankelijke cliëntondersteuning worden toegevoegd aan het Gemeentefonds en de middelen voor de zorgkantoren. Graag vernemen genoemde leden hoe de Minister deze middelen over deze twee wetten wil verdelen. Daarnaast horen deze leden graag hoe de Minister gaat sturen op de juiste uitgave van deze middelen bij gemeenten en zorgkantoren vanaf 2022.

Tot slot constateren de leden van de D66-fractie dat een cliëntondersteuner een grote bijdrage kan leveren aan het vinden van de juiste zorg en ondersteuning voor iemand. Dat een persoon hierin onafhankelijk ondersteund moet worden, zegt volgens genoemde leden echter ook iets over de complexiteit van het systeem en de bureaucratie. Graag vernemen deze leden wat deze Minister doet om de complexiteit van systemen voor de mensen die hier gebruik van moeten maken af te doen

nemen. Kan de Minister hierbij ook ingaan op de groep vrouwen en kinderen die in een Blijf van mijn Lijfhuis verblijven? Welke maatregelen neemt deze Minister om de knelpunten, die gesignaleerd worden in het vorig jaar verschenen rapport «Vrouwen in de knel» van de Nationale ombudsman, te adresseren?

Vragen en opmerkingen van de GroenLinks-fractie

De leden van de fractie van GroenLinks hebben kennisgenomen van de brief van de Minister aangaande cliëntondersteuning.

De leden van de fractie van GroenLinks vinden het belangrijk dat goede en deskundige cliëntondersteuning beschikbaar is en staan positief tegenover de extra middelen die hiervoor beschikbaar komen. Over de inzet van de middelen hebben genoemde leden een aantal vragen.

Zo vragen de leden van de GroenLinks-fractie of in het onderzoek naar de behoefte naar cliëntondersteuning extra wordt gekeken naar cliënten met een combinatie van psychische en lichamelijke problemen of bijvoorbeeld een medisch probleem gecombineerd met armoede, schulden of dakloosheid. Deze groep krijgt te maken met verschillende systemen en vaak een groot aanbod van zorg en ondersteuning. Op welke wijze wil de Minister de deskundigheid van de cliëntondersteuning verbeteren voor mensen zonder Wlz-indicatie die te maken hebben met veel verschillende loketten? Hoe zit de Minister de rol van de cliëntondersteuner in zaken buiten de zorg zoals met betrekking tot werk, huisvesting en schuldhulpverlening?

Het hebben van één vaste ondersteuner kan dan vaak een rustpunt zijn te midden van veel hectiek. Is het voor de Minister een uitgangspunt dat cliënten één ondersteuner kunnen blijven aanspreken, ook als een cliënt een andere ondersteuningsvraag krijgt of overgaat naar een ander (wets)domein? De leden van de GroenLinks-fractie vragen of de Minister dit principe vast zou willen leggen in regelgeving.

Vragen en opmerkingen van de ChristenUnie-fractie

De leden van de ChristenUnie-fractie hebben kennisgenomen van de brief over de inzet van extra middelen uit het Regeerakkoord voor cliëntondersteuning. Zij willen de Minister hierover graag nog een aantal vragen stellen.

De Minister wil extra inzetten op de koploperaanpak, zodat gemeenten van elkaar kunnen leren. De leden van de ChristenUnie-fractie vragen hoe de Minister hierbij wil zorgen dat het gesprek over de positionering en betere vind- en beschikbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning op lokaal niveau met belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen in iedere gemeente op gang gebracht gaat worden. Welke mogelijkheden ziet de Minister om ervaringsdeskundigen in te zetten bij de beleidsontwikkeling, uitvoering en bijstelling van onafhankelijke cliëntondersteuning?

De leden van de ChristenUnie-fractie vinden het belangrijk dat de hulpvraag van de cliënt leidend is bij cliëntondersteuning. Wetten en domeinen zouden hierbij geen drempels moeten opwerpen. Is de Minister bereid om in regelgeving vast te leggen dat de cliënt – desgewenst – dezelfde cliëntondersteuner kan behouden bij een overgang tussen (wets)domeinen?

Voor gespecialiseerde cliëntondersteuning wordt een aantal groepen benoemd in de brief. Is de Minister het met de leden van de ChristenUnie-fractie eens dat ouderen met geen of een klein netwerk ook als een specifieke groep voor gespecialiseerde cliëntondersteuning aangemerkt zouden moeten worden, zeker nu uit de Evaluatie Hervorming Langdurige Zorg door het SCP en andere onderzoeken blijkt dat veel ouderen moeilijk de weg naar zorg en ondersteuning kunnen vinden en dat steeds minder mantelzorgers beschikbaar zijn?

Ouderenorganisaties, zoals KBO-PCOB en ANBO, hebben een belangrijke informele rol in de cliëntondersteuning. Zo beschikt KBO-PCOB over ruim 800 actieve ouderenadviseurs die actief zijn als gespecialiseerde (informele) cliëntondersteuner. Is de Minister bereid om in overleg met KBO-PCOB te bekijken op welke wijze deze onafhankelijke informele cliëntondersteuning aangemerkt kan worden als gespecialiseerde cliëntondersteuning?

II. Reactie van de Minister