

Onderzoeksrapport cliëntondersteuners

Hoe waarderen cliëntondersteuners de ruimte voor autonomie en kwaliteit?

Uitgevoerd door de CHE i.o.v. BCMB onder cliëntondersteuners najaar 2018



Wim Dekker & Jan-Carel Vierbergen

Ede, november 2018

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Resultaten van de enquête met reflecties uit de focusgroep	6
2.1. Professionele autonomie	6
2.1.1. WMO	6
2.1.2. WLZ	7
2.2. Kwaliteit	7
2.2.1. Vindbaarheid	8
2.2.2. Wachttijden	8
2.2.3. Tijd	8
2.2.4. Levensbreed	8
2.2.5. Vrijwilligers	8
2.2.6. De Knip	8
2.3. Slotbeschouwing	10

Bijlage 1: De vragenlijst

Bijlage 2: Resultaten per vraag

Bijlage 3: Samenvatting Interview Focusgroep

1. Inleiding

Een cliëntondersteuner denkt met u mee over zorg en ondersteuning. Wat past bij u, welke keuzes kunt u maken?

- *De cliëntondersteuner moet onafhankelijk zijn van de organisaties die indicaties stellen en de zorg leveren.*
- *Zo mogelijk betreft de cliëntondersteuner uw sociale netwerk bij het zoeken naar oplossingen, bijvoorbeeld familie, mantelzorgers en vrijwilligers.*
- *De cliëntondersteuner kent het zorgaanbod in uw buurt en kan bijvoorbeeld aanwezig zijn bij een gesprek met een indicatiesteller (de persoon die vaststelt welke zorg u nodig heeft).*

Zo luidt de beschrijving van cliëntondersteuning op de website van VWS (zie bijlage 4). Wettelijk is de cliëntondersteuning sinds 2015 geregeld in Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Cliëntondersteuning maakt daarmee deel uit van de verhuizing van de verzorgingsstaat naar de gemeente (WMO) en wijzigingen in het zorgstelsel: de WLZ kwam in de plaats van de AWBZ.

De gedachte achter cliëntondersteuning is dat cliënten soms onafhankelijke ondersteuning nodig hebben om de hulp te krijgen die bij hen past. Dat het ontvangen van passende hulp niet vanzelf gaat kan het gevolg zijn van de complexiteit van het zorgdomein en de moeite om de zorgvraag adequaat te formuleren.

Cliëntondersteuners helpen hun cliënt de weg te vinden in het woud (aan regelingen) van zorg en welzijn, behartigen daarbij zo nodig de belangen van hun cliënten en betrekken daarbij het eigen netwerk van de cliënt.

Het belang van goede cliëntondersteuning is alleen maar toegenomen. Dat blijkt wel uit het evaluatieve onderzoek van Bredewold, Duyvendak, Kampen, Tonkens en Verplanke (2018) naar de gevolgen van de invoering van de WMO in zes gemeenten. In hun onderzoek is vooral de praktijk van keukentafelgesprekken onderzocht. De onderzoekers betogen dat in de nieuwe zorgideologie, met als kernbegrippen zelfredzaamheid en informele zorg, de afstemming tussen vraag en aanbod sterk afhankelijk is van de interactie tussen zorgprofessional en zorgvrager. Cliënten hebben niet langer recht op zorg op basis van een aantal harde criteria en kenmerken, maar zijn afhankelijk van de inschatting van de noodzaak van zorg door de professional. In de terugblik op hun onderzoek wijzen Tonkens en Duyvendak op het belang van cliëntondersteuners, maar geven tevens aan dat dit systeem nog niet voldoende werkt:

‘Het beleid voorziet weliswaar in ‘cliëntondersteuners’ om individuele cliënten bij te staan om voor hun belangen op te komen bij keukentafelgesprekken, maar in onze zes gemeenten zijn we deze cliëntondersteuners in de praktijk niet tegen gekomen. Daar staat tegenover dat veel professionals zich wel als een soort halve cliëntondersteuner opstellen zonder dat dit hun officiële taak is’ (Bredewold, Duyvendak, Kampen, Tonkens & Verplanke, 2018, p. 243).

De Beroepsvereniging van Cliëntondersteuners (BCMB) zet zich in voor de kwaliteit van de cliëntondersteuning. Kernbegrippen voor kwalitatief goede cliëntondersteuning zijn volgens de BCMB deskundigheid, professionele autonomie (ook wel onafhankelijkheid genoemd), versterking regie van cliënt en betrekken van het netwerk rond de cliënt (Beroepscode cliëntondersteuning BCMB). De beroepsvereniging doet dit onder meer door het aanbieden van scholing en het bevorderen van kennisdeling, het promoten van het Register van Cliëntondersteuning als kwaliteitsnorm, het bepleiten van onafhankelijkheid en integraliteit en in algemene zin het belang van goede cliëntondersteuning bij overheden, zorgaanbieders en andere betrokkenen.

Nu de WMO en de WLZ drie jaar functioneren en de eerste onderzoeken naar cliëntondersteuning zijn uitgevoerd en de nodige knelpunten laten zien, heeft het bestuur van de BCMB aan het associate lectoraat ‘informele netwerken en laatmoderniteit’ van de Christelijke Hogeschool Ede (CHE) de opdracht gegeven om de beroepsgroep zelf te bevragen naar hun ervaringen met de WMO

en de WLZ. Centrale thema's in het onderzoek zijn professionele autonomie (ofwel onafhankelijkheid) en kwaliteit, waarbij het bij kwaliteit gaat om vindbaarheid, de beschikbare tijd voor de cliënt, wachttijden, samenwerking met vrijwilligers, de knip tussen WMO en WLZ en de ruimte om levensbreed te werken.

In dit rapport zijn de resultaten van de enquête uitgewerkt en zijn daar telkens voorzichtig conclusies aan verbonden. De bijlagen bevatten nadere informatie over de details van de vragenlijst, de uitkomsten van de focusgroep en informatie van VWS.

2. Resultaten van de enquête met reflecties uit de focusgroep

Het onderzoek bestond uit een vragenlijst van 39 merendeels gesloten vragen (zie bijlage 1). De vragenlijst was door BCMB ontsloten via hun website en is uitgevoerd in de periode van 20/9 t/m 11/10. Via Google Forms zijn 1500 cliëntondersteuners twee keer per mail benaderd om de vragenlijst in te vullen. Uiteindelijk hebben 213 respondenten de vragenlijst ingevuld.

De WLZ-vragen zijn door 85 respondenten ingevuld, de WMO-vragen door 150 respondenten. Het overgrote deel is verbonden aan MEE, 7 respondenten zijn zelfstandig en 21 werken via Zorgbelang. Dit resulteert in een betrouwbaarheid van 87,7% als we uitgaan van een populatie van 1500 cliëntondersteuners. Ter aanvulling is nog een focusgroep gehouden met vier cliëntondersteuners om achtergronden bij het onderzoek te verkennen (zie bijlage 3).

We werken hieronder de resultaten van de enquête uit (details zijn opgenomen in bijlage 2) met tussentijdse conclusies en aanbevelingen. Daar waar mogelijk splitsen we uitkomsten uit naar WMO en WLZ. We starten met de autonomie / onafhankelijkheid van cliëntondersteuners (2.1): welke professionele ruimte staat cliëntondersteuners tot hun beschikking om hun werk goed uit te voeren? We kijken wat uitgebreider naar kwaliteit (2.2) en richten daarbij onze focus op vindbaarheid, wachttijden, beschikbare tijd voor cliënten, ruimte voor integrale aanpak (levensbreed) en de rol van en samenwerking met vrijwilligers. We sluiten af met de knip tussen WMO en WLZ (2.3) met aansluitend een slotbeschouwing wat dit onderzoek nu heeft opgeleverd.

2.1. Professionele autonomie

Een cliëntondersteuner helpt cliënten de weg vinden in ‘het woud van zorg en welzijn’, zo gaf één van de respondenten bij de focusgroep aan. Het werd direct onderschreven door de overige aanwezigen. Daarbij moet de cliëntondersteuner soms ook opkomen voor de belangen van de cliënt omdat vraag en aanbod niet vanzelf op elkaar aansluiten. Bovendien kan het zo zijn dat de belangen van aanbieders of gemeenten niet parallel lopen aan de belangen van cliënten en hun omgeving. In deze beroepswerkelijkheid professionele autonomie een centrale waarde. Als cliëntondersteuner moet je soms naast en voor de cliënt kunnen staan, ook als dit niet in het belang is van de zorgaanbieder of de betalende partij (gemeente of rijk). Overigens, dit wil niet zeggen dat de belangen of de wensen van de cliënt per definitie leidend zijn. Een enkele keer, wanneer vragen niet passend zijn, neemt een cliëntondersteuner ook ten opzichte van de cliënt positie in, zo bleek tijdens het focusinterview.

2.1.1. WMO

Met name rond de WMO is het met die onafhankelijkheid niet altijd goed gesteld. 15% van de respondenten geeft aan beschikkingen voor zorg af te geven voor de cliënten waar zij ook cliëntondersteuner voor zijn. Onafhankelijkheid is in zo'n situatie een onmogelijkheid. Autonomie is niet alleen afhankelijk van het al dan niet afgeven van beschikkingen. Dat blijkt uit de respons van cliëntondersteuners het beeld hebben dat zij voldoende onafhankelijk kunnen functioneren. 30% van de respondenten rondom de WMO geeft ook aan dat hun onafhankelijkheid soms onder druk staat. Druk wordt ook ervaren vanuit de omgeving waarin gewerkt wordt: het sociaal team en vooral van de gemeente. Cliënten worden niet genoemd als oorzaak van druk of beperking van de onafhankelijkheid. Op grond van de informatie uit de focusgroep vermoeden wij dat de druk samenhangt met de manier waarop de cliëntondersteuner gepositioneerd is: de helft van de WMO-clieñtondersteuners is verbonden aan een wijkteam. Onafhankelijk optreden betekent dat je soms standpunten inneemt die anders zijn dan die van je collega. Verder betekent onafhankelijk optreden binnen het kader van de WMO dat je soms in een kritische houding komt te staan ten opzichte van het beleid van de gemeente.

Op basis van het onderzoek met de focusgroep werd ook duidelijk dat cliëntondersteuners in het kader van de WMO werken in een spanningsvolle omgeving waarbij de onafhankelijkheid onder druk staat. Daar werd, evenals uit de enquête, duidelijk dat dit verschilt per gemeente en dat de positionering van de cliëntondersteuning in gemeenten ook divers is.

2.1.2. WLZ

Voor de WLZ is ook gevraagd naar de ruimte voor onafhankelijkheid ofwel autonomie. Daar geeft 31% van de respondenten aan dat de onafhankelijkheid onder druk staat. Overigens niet constant, maar vooral ‘wisselend’. Dat kan zowel van de kant van zorgkantoren als van zorgaanbieders komen. De afstemming tussen vraag en aanbod zal hier een rol spelen. Daarbij geeft 30% van de cliëntondersteuners aan taken uit te willen voeren die nu niet mogen. Het gaat dan om een aanvraag doen bij een fonds, ondersteuning bij schulden, ondersteuning bij arbeidsvraagstukken of andere zaken.

Conclusies

- Duidelijk is dat een relatief groot aantal cliëntondersteuners (30%), werkzaam binnen het kader van de WMO, spanning ervaart bij de uitvoering van hun dagelijkse werkzaamheden. Ten dele is deze spanning inherent aan het werk. Niet voor niets wordt in de wet en in de professie het woord onafhankelijk benadrukt. Dat is een kernwaarde en het hoort bij de professie dat die onder druk staat. Juist dan kan de waarde tot zijn recht komen. Maar het vraagt wel professionaliteit van cliëntondersteuner, collega-teamleden, andere zorgaanbieders en gemeenten. Wettelijk moet er ruimte geboden worden aan de onafhankelijkheid. Daar is bewust voor gekozen. Dit onderzoek laat zien dat die onafhankelijkheid zeker in het kader van de WMO nog verontrustend veel onder druk staat en dat cliëntondersteuners soms in posities verkeren waarin zij niet of met veel moeite gestalte kunnen geven aan die onafhankelijkheid. Dat is zorgwekkend en niet overeenkomstig de wet.
- cliëntondersteuners werkzaam in het kader van de WLZ geven eveneens aan dat hun autonomie onder druk staat en dat zij graag meer ruimte zouden willen hebben bij hun taakuitoefening. Bevoegdheden of mandaten knellen. Het gaat hier met name om een integrale aanpak, die beperkt wordt.

Aanbevelingen

- De druk op autonomie of onafhankelijkheid voor cliëntondersteuners die werken binnen het kader van de WMO lijkt sterk samen te hangen met de wijze waarop de gemeente zorg en welzijn lokaal heeft ingericht. De diversiteit is groot en niet overal wordt gewaakt over de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning. Uit dit rapport blijkt dat hier extra aandacht van rijk, gemeenten en zorgkantoren wenselijk is. Tegelijkertijd bevelen wij nader praktijkgericht onderzoek aan naar de organisatie van de cliëntondersteuning en de onafhankelijkheid. Door zicht te krijgen op wat werkt en wat knelt kunnen gemeenten makkelijker bewogen worden tot eventuele aanpassingen. Het gaat hierbij om urgente thematiek. Onafhankelijkheid is een kernwaarde en wordt ook beoogd in de wetten. De kernwaarde mag onder spanning staan, maar niet onder druk. De BCMB dient dit, waar mogelijk en passend, onder de aandacht van verantwoordelijken te brengen.
- Autonomie in het kader van de WLZ hangt minder samen met positionering. Het gaat hier meer om bevoegdheden en de het omgaan met tegenstrijdige belangen tussen cliënt en zorgkantoren of zorgaanbieders. Het hanteren van die spanning is in eerste instantie een onderdeel van de professionaliteit en dit element vraagt dus aandacht in de scholing. Tegelijkertijd moet gesignaleerd worden wanneer zorgkantoren en zorgaanbieders ongepast gebruik maken van hun machtspositie. En wanneer een tekort aan bevoegdheden van cliëntondersteuners adequate beroepsuitoefening in de weg staan.

2.2. Kwaliteit

Diverse aspecten van kwaliteit (vindbaarheid, wachttijden, tijd voor de cliënt, levensbreed kunnen werken, de rol van vrijwilligers en de hanteerbaarheid van de ‘knip’ tussen WMO en WLZ) zijn onderzocht zowel voor de cliëntondersteuning in het kader van de WMO en ten dele ook in het kader van de WLZ. Met deze aspecten van kwaliteit wordt duidelijk of de cliëntondersteuning de

doelgroep bereikt, een aanvaardbaar kwaliteitsniveau kan halen in de uitvoering en of daarbij belemmeringen worden ervaren.

2.2.1. Vindbaarheid

De vindbaarheid van de cliëntondersteuning voor cliënten is niet goed geregeld. Dat geldt zowel voor de WMO als voor de WLZ. Bij de WMO ligt het vooral aan de informatievoorziening. Slechts 18% van de respondenten geeft de informatievoorziening een voldoende. Maar 7% geeft aan dat burgers makkelijk de weg vinden naar cliëntondersteuning. Voor WLZ geldt dat zorgaanbieders en zorgkantoren de proactieve verwijzing naar cliëntondersteuning beter kunnen regelen. Met name zorgkantoren kunnen hier meer doen. In de focusgroep kwam overigens bij dit punt naar voren dat een actievere voorlichting en doorverwijzing op zich wenselijk is, maar dat het aantal cliëntondersteuners dan al snel ontoereikend zou zijn en dat hierin extra geïnvesteerd zou moeten worden.

2.2.2. Wachttijden

Volgens 34% van de respondenten zijn de wachttijden voor cliëntondersteuning langer dan twee weken (WLZ en WMO). 7% van de respondenten geeft aan dat de wachttijd in het kader van de WMO langer dan 6 weken bedraagt, bij de WLZ is dit 3%.

2.2.3. Tijd

Alleen met betrekking tot cliëntondersteuning in het kader van de WMO zijn vragen over de hoeveelheid tijd per cliënt gesteld. 78% geeft aan dat zij zelf kunnen beslissen hoeveel tijd zij besteden aan de cliënt. 15% geeft aan onvoldoende tijd te hebben. Eveneens 15% geeft aan onvoldoende in staat te zijn de belangen van de cliënt adequaat te behartigen. Dat hoeft overigens niet alleen met tijd samen te hangen. Het laat wel zien dat 15% van de cliëntondersteuners zich onvoldoende gefaciliteerd weet om tot tevredenheid van zichzelf en wellicht de cliënt te kunnen werken. Hier kunnen nog zaken verbeterd worden.

2.2.4. Levensbreed

Een centraal doel van de BCMB is dat cliëntondersteuners levensbreed kunnen werken. 77% van de respondenten geeft aan dit te mogen en kunnen doen. In het kader van de WLZ geeft 30% aan niet de taken te mogen uitvoeren die zij willen uitvoeren. Met andere woorden, deze cliëntondersteuners ervaren soms nog beperkingen bij het uitvoeren van hun werkzaamheden.

2.2.5. Vrijwilligers

Een spannende vraag is of cliëntondersteuning ook door vrijwilligers gedaan kan worden en zo ja onder welke voorwaarden. 31% van de respondenten zegt hier ervaring mee te hebben. De manier waarop dat geregeld is, laat nog te wensen over. Van de 33% respondenten geeft 67% aan dat er geen duidelijke afspraken zijn, 78% dat er geen duidelijk regels zijn voor wanneer een vrijwilliger wordt ingezet en wanneer een professional en 24% geeft aan dat er geen keuzevrijheid is voor de cliënt.

2.2.6. De Knip

De knip tussen WMO en WLZ sluit niet goed aan op de praktijk van de cliëntondersteuning. 87% van de respondenten is niet tevreden met deze knip. Slechts 13% heeft er geen moeite mee. In het gesprek met de focusgroep werd niet alleen duidelijk dat de knip tot allerlei moeizame overdrachtsproblemen leidt, maar bleek ook dat cliënten soms heen en weer geschoven worden tussen beide waardoor juist adequate zorg uitblijft. Daarmee komt het centrale doel van cliëntondersteuning in gevaar. De onvrede en zorg hierover is groot.

Conclusies

- De informatie over en de vindbaarheid van de cliëntondersteuning schieten nog tekort. Daarin mag van gemeenten, zorgaanbieders en zorgkantoren meer verwacht worden. Het heeft iets paradoxaals wanneer de gids die de weg door het woud van zorg en welzijn moet wijzen zelf onvindbaar is.

- De kwaliteitskenmerken wachttijd, beschikbare tijd, levensbrede aanpak en het werken met vrijwilligers zijn zaken waarvan veel respondenten van aangeven dat het goed gaat of dat het goed geregeld is. Tegelijkertijd geeft een substantieel deel aan dat hier ook kanttekeningen bij te plaatsen zijn. Er is tijd tekort, de wachttijd is te lang, er kan niet levensbreed gewerkt worden of de samenwerking met vrijwilligers is niet goed geregeld. Omdat de kwaliteit van de cliëntondersteuning hier mede door bepaald wordt, is dit zorgelijk.
- De ‘knip’ tussen WLZ en WMO is nadelig voor cliënten, zo geven cliëntondersteuners aan. Dat is een serieus te nemen signaal. Het wordt in dit onderzoek ook met grote meerderheid afgegeven.

Aanbevelingen

- Cliëntondersteuners en hun organisaties doen er goed aan de waarde van hun werk zelf beter voor het voetlicht te brengen. De omstandigheden hiervoor, nu er veel evaluatief onderzoek naar WMO en WLZ verschijnt, zijn gunstig. Daarbij moet met name de narratieve kant niet vergeten worden. Concrete verhalen bieden zicht op de beroepspraktijk en maken de waarde van die praktijk inzichtelijk.
- Gemeenten, zorgkantoren en zorgaanbieders hebben een cruciale rol in het vergroten van de vindbaarheid van cliëntondersteuning. Andere onderzoeken laten reeds zien dat hier verbetering nodig is. Dat blijkt ook uit dit onderzoek.
- De kwaliteit van het werk wordt op heel veel plekken zichtbaar, maar staat ook op diverse plekken, lokaal of in regio's, onder druk, zo geven respondenten aan. BCMB, lokale cliëntondersteuners en hun organisaties dienen zich te buigen over de vraag hoe zij kwaliteitsverlies kunnen signaleren en aan de orde kunnen stellen. Daarnaast dienen gemeenten en zorgkantoren in hun beleid rekening te houden met de verschillende aspecten die de kwaliteit van cliëntondersteuning beïnvloeden.
- De ‘knip’ staat, zo lijkt, goede cliëntondersteuning en goede zorg in de weg. De politiek zou dit beleid moeten heroverwegen en cliëntondersteuning in de Wlz eerder beschikbaar moeten stellen aan potentiële Wlz-clieñten.

2.3. Slotbeschouwing

Na de invoering van de WMO en de WLZ hebben cliëntondersteuners de opdracht kwetsbare burgers de weg te helpen vinden in het woud van zorg en welzijn. Uit onderzoek naar kwetsbare groepen blijkt dat dit niet overbodig is. Sterker nog, uit deze onderzoeken blijkt het meer nodig dan ooit. De cliëntondersteuning - zo blijkt ook uit dit onderzoek - krijgt weliswaar meer eigen gezicht, maar heeft nog niet het bereik dat wenselijk is. Nog teveel mensen die cliëntondersteuning nodig hebben krijgen dit niet door onbekendheid met de mogelijkheid. Daarnaast blijkt dat cliëntondersteuning in gemeenten divers georganiseerd is en soms ook nog onder druk staat van beleid. Dit kan realisatie van het doel in de weg staan. Tonkens e.a. (zie inleiding) leggen hier terecht de zere vinger op en dat wordt ondersteund door de uitkomsten van dit onderzoek. Er kan veel meer gehaald worden uit de functie cliëntondersteuning. Goed gepositioneerde cliëntondersteuning versterkt kwetsbare burgers en draagt bij aan de doelstellingen van de Wmo en Wlz. Onafhankelijkheid en professionaliteit zijn daarbij voor cliëntondersteuners kernwaarden, juist ook als het gaat om de positionering en het samenwerken met vrijwilligers.

De respons op de enquête en de focusgroep laten zien dat cliëntondersteuners zelf visie hebben en ontwikkelen op hun taak en werkzaamheden en zich van daar uit kritisch en vanuit cliëntperspectief verhouden tot het beleid en de omgeving waarin zij werken. Het is nu de uitdaging om vanuit de beroepsgroep zelf de dialoog aan te gaan met zorgaanbieders, zorgkantoren, lokale overheid en landelijke overheid. Het viel te verwachten dat drie jaar WMO en WLZ gepaard zou gaan met bijstellingen in het beleid en de uitvoering. Voor de cliëntondersteuning liggen er juist nu, gezien de uitkomsten van evaluatief onderzoek op het gebied van WMO en WLZ, kansen om zich beter te positioneren. Want cliëntondersteuning kan nog verder tot ontwikkeling gebracht worden.

Bredewold, F., Duyvendak, J. W., Kampen, T., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2018). *De verhuizing van de verzorgingsstaat; Hoe de overheid nabij komt*. Amsterdam: Van Genneep.

Dekker, W. H., & Lam, E. (2018, november 9). *Voor restauratie van de verzorgingsstaat is het veel te vroeg*. Opgehaald van Sociale vraagstukken: <https://www.socialevraagstukken.nl/voor-restauratie-van-de-verzorgingsstaat-is-het-veel-te-vroeg/>

VWS. (2018, november 5). *Cliëntondersteuning*. Opgehaald van Informatie over Langdurige Zorg (ILZE): <https://www.informatielangdurigezorg.nl/volwassenen/clientondersteuning>

Enquête BCMB

Welkom bij deze enquête die bestemd is voor cliëntondersteuners! We willen met dit onderzoek zicht krijgen op de kwaliteit van de cliëntondersteuning en de professionele autonomie van de cliëntondersteuner. Daarvoor is jouw bijdrage van groot belang!

De verzamelde resultaten willen we presenteren op het landelijk symposium 'Cliëntondersteuning naar een hoger niveau' op 19 november aanstaande.

Introductie

Deze vragenlijst begint met enkele algemene vragen, in de volgende secties spitsen de vragen zich toe op respectievelijk Wmo en Wlz en de vragenlijst eindigt met enkele afsluitende vragen.

1. Bij welke organisatie ben je aangesloten (meerdere opties mogelijk)?

Check all that apply.

- MEE-organisatie
- Zorgbelang
- Ik ben zelfstandige
- Other: _____

2. Wat voor cliëntondersteuner ben je (meerdere opties mogelijk)?

Check all that apply.

- Wlz
- Wmo – in een wijkteam inclusief de specifieke rol als onafhankelijke cliëntondersteuner bij het keukentafelgesprek
- Wmo – in een wijkteam exclusief de specifieke rol als onafhankelijke cliëntondersteuner bij het keukentafelgesprek
- Wmo – buiten een wijkteam
- Wmo met een specialistische functie
- Other: _____

Wanneer je alleen werkzaam bent in het kader van de Wlz kun je de vragen in deze sectie overslaan.

Wmo onderdeel 1/2

Professionele autonomie

3. Welke van de onderstaande situaties is van toepassing in jouw werksituatie?

Mark only one oval.

- Ik ben alleen cliëntondersteuner en geef geen beschikkingen af
- In de zaken waar ik cliëntondersteuner ben geef ik geen beschikkingen af
- Voor sommige cliënten geef ik beschikkingen af maar ben ik ook de cliëntondersteuner

4. Ik vind dat ik als cliëntondersteuner voldoende onafhankelijk kan functioneren: ik ervaar voldoende professionele autonomie.

Mark only one oval.

- Nee
- Wisselend
- Ja

5. Staat jouw professionele autonomie onder druk door (meerdere opties mogelijk):

Check all that apply.

- Nee
- Ja, door collegiale samenwerking in het wijkteam
- Ja, doordat ik beschikkingen moet afgeven en cliëntondersteuning moet bieden (aan dezelfde cliënt)
- Ja, door druk vanuit beleid van de gemeente
- Other: _____

Wmo onderdeel 2/2

Kwaliteit

6. De voorlichting over de cliëntondersteuning aan de burgers is in mijn gemeente(n) goed geregeld.

Mark only one oval.

- Zeer mee oneens
- Mee oneens
- Neutraal
- Mee eens
- Zeer mee eens

7. De weg naar de cliëntondersteuning wordt door burgers in onze gemeente eenvoudig gevonden.

Mark only one oval.

- Zeer mee oneens
- Mee oneens
- Neutraal
- Mee eens
- Zeer mee eens

8. Heb je in de gemeente(n) te maken met een wachtlijst voor cliëntondersteuning?

Mark only one oval.

- Nee
- Ja, korter dan 2 weken
- Ja, 2 – 6 weken
- Ja, langer dan 6 weken

9. Ik kan voldoende ondersteuning bieden bij de behartiging van de belangen van mijn cliënten.*Mark only one oval.*

- Zeer mee oneens
 Mee oneens
 Neutraal
 Mee eens
 Zeer mee eens

10. Ik kan voldoende preventief werken.*Mark only one oval.*

- Zeer mee oneens
 Mee oneens
 Neutraal
 Mee eens
 Zeer mee eens

11. Ik kan voldoende levensbreed (over alle levensgebieden) werken.*Mark only one oval.*

- Zeer mee oneens
 Mee oneens
 Neutraal
 Mee eens
 Zeer mee eens

12. Hoeveel tijd mag je besteden per cliënt?*Mark only one oval.*

- Minder dan maximaal 5 uur per cliënt
 Maximaal 5 – 10 uur per cliënt
 Maximaal 10 – 20 uur per cliënt
 Dat is afhankelijk van mijn eigen professionele oordeel

13. Ervaar je dit als voldoende tijd?*Mark only one oval.*

- Nee
 Meestal niet
 Meestal wel
 Ja

14. Hoe wordt de kwaliteit van de cliëntondersteuning geborgd (meerdere opties mogelijk)?*Check all that apply.*

- Verplichte scholing vanuit de gemeente
- Verplichte scholing vanuit mijn werkgever
- Scholing op eigen initiatief
- Other: _____

15. Wordt de scholing vergoed door gemeente(n) en / of werkgever?*Mark only one oval.*

- Nee, er wordt niets vergoed
- Scholing wordt ten dele vergoed
- Scholing wordt volledig vergoed

16. Mag je onder werktijd scholing volgen?*Mark only one oval.*

- Nee, scholing volg ik in eigen tijd
- Scholing volg ik ten dele in eigen tijd
- Scholing volg ik volledig in werktijd

17. Is registratie verplicht door gemeente en / of werkgever?*Mark only one oval.*

- Nee
- Ja, bij SKJ
- Ja, bij het Registerplein
- Ja, bij SKJ en het Registerplein

18. Op welke gebieden / thema's word jij als cliëntondersteuner ingezet (meerdere opties mogelijk)?*Check all that apply.*

- Zorg en welzijn (Wmo-gerelateerd)
- Jeugdwet
- Passend onderwijs
- Vervoer
- Financiën
- Arbeid
- Aanvraag indicatie Wlz
- Other: _____

19. Zet jouw gemeente vrijwilligers in als cliëntondersteuner?*Mark only one oval.*

- Nee
- Ja
- Weet ik niet

20. **Zo ja, met welke van onderstaande stellingen ben je het eens? De inzet van vrijwilligers als cliëntondersteuner is:**

Mark only one oval.

- Een goede ontwikkeling, want hierdoor kan ik me meer richten op de complexe vragen
- Een slechte ontwikkeling, want vrijwilligers kunnen de functie niet goed genoeg uitoefenen
- Other: _____

21. **Zo ja, zijn de afspraken over de samenwerking tussen vrijwillige en professionele cliëntondersteuners helder?**

Mark only one oval.

- Nee
- Ja

22. **Zo ja, is het de cliënt dan helder waarvoor een vrijwillige cliëntondersteuner dan wel een professionele cliëntondersteuner wordt ingezet?**

Mark only one oval.

- Nee
- Ja

23. **Zo ja, kan de cliënt kiezen voor een professionele cliëntondersteuner als hij/zij dat wil?**

Mark only one oval.

- Nee
- Ja

Wanneer je alleen werkzaam bent in het kader van de Wmo kun je de vragen in deze sectie overslaan.

Wlz onderdeel 1/2

Autonomie

24. **Ik vind dat ik als cliëntondersteuner voldoende onafhankelijk kan functioneren en ervaar daarin voldoende professionele autonomie.**

Mark only one oval.

- Nee
- Wisselend
- Ja

25. **Zo nee, waar gaat het dan om?**

Mark only one oval.

- Met mijn cliënt een aanvraag doen bij een fonds
- Ondersteuning/activering bij schuldenproblematiek
- Ondersteuning/activering bij arbeidsvraagstukken
- Other: _____

26. In de samenwerking met de zorgkantoren staat mijn professionele autonomie onder druk.

Mark only one oval.

- Nee
 Wisselend
 Ja

27. Toelichting:

28. In de samenwerking met de zorgaanbieder staat mijn professionele autonomie onder druk.

Mark only one oval.

- Nee
 Wisselend
 Ja

29. Toelichting:

30. Het is voor mij duidelijk wat ik wel en wat ik niet kan doen voor mijn Wlz cliënten.

Mark only one oval.

- Nee
 Ja

31. Zijn er taken die je als Wlz-cliëntondersteuner zou willen uitvoeren die je nu niet mag uitvoeren?

Mark only one oval.

- Nee
 Ja

32. Zo ja, welke?

Wlz onderdeel 2/2

Kwaliteit

33. Verwijzen de zorgkantoren proactief door naar cliëntondersteuning?

Mark only one oval.

- Nooit
- Soms
- Vaak
- Altijd
- Weet ik niet

34. Verwijzen zorgaanbieders proactief door naar cliëntondersteuning?

Mark only one oval.

- Nooit
- Soms
- Vaak
- Altijd
- Weet ik niet

35. Is er in jouw regio een wachtlijst voor (Wlz-)cliëntondersteuning?

Mark only one oval.

- Nee
- Ja, korter dan 2 weken
- Ja, 2 – 6 weken
- Ja, langer dan 6 weken

Afsluitende vragen

36. De knip tussen de Wmo- en Wlz-cliëntondersteuning:

Mark only one oval.

- Is goed geregeld zo
- Ik heb liever geen knip
- De Wlz-cliëntondersteuning zou vanaf het indicatieproces bij het CIZ beschikbaar moeten zijn

37. BCMB moet zich vooral inzetten voor:*Mark only one oval.*

- Professionele autonomie stimuleren bij opdrachtgevers
- Professionalisering bevorderen door scholing aan te bieden
- Registratie bevorderen om de kwaliteit te garanderen
- Zorgen dat we voldoende tijd per cliënt kunnen besteden
- Lobby voor goede publieksvoorlichting aan burgers
- Kwaliteitsbewaking rond inzet vrijwillige cliëntondersteuners
- Other: _____

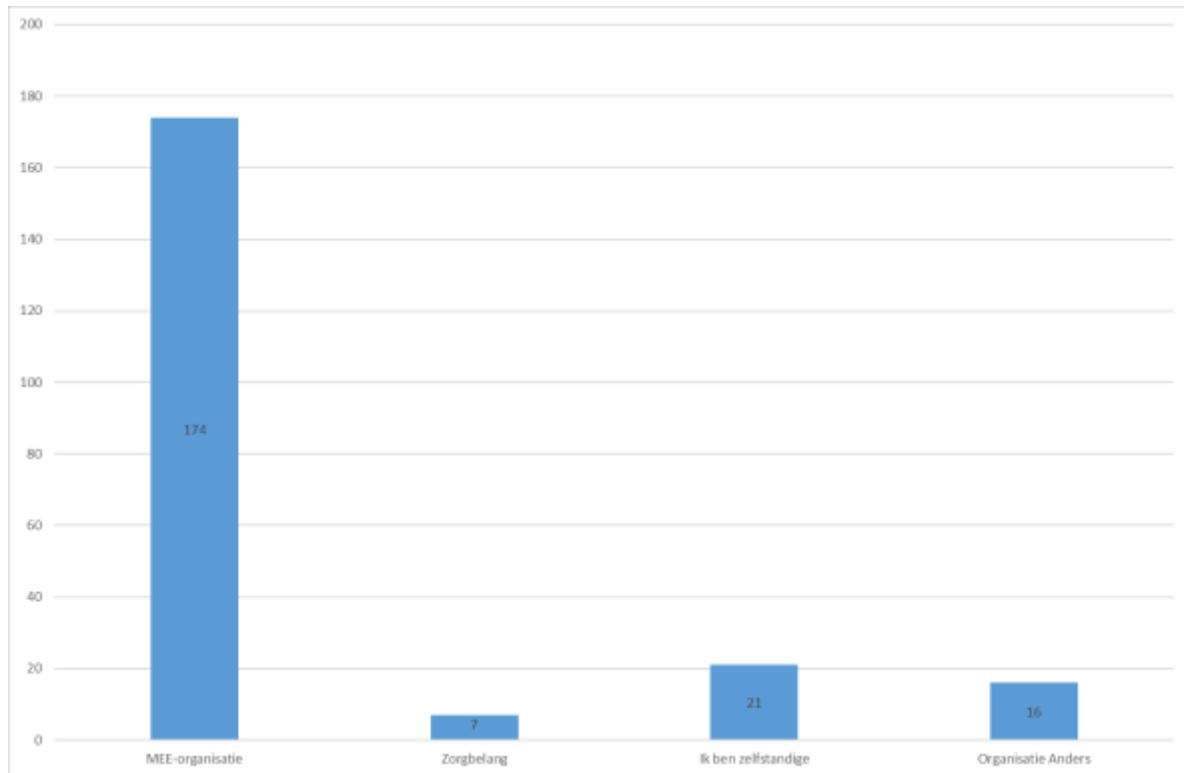
38. Als je het goed vindt dat BCMB je eventueel nog benadert, laat dan hier je e-mailadres achter.

39. Heb je nog andere opmerkingen die je in bovenstaande vragen niet kwijt kon?

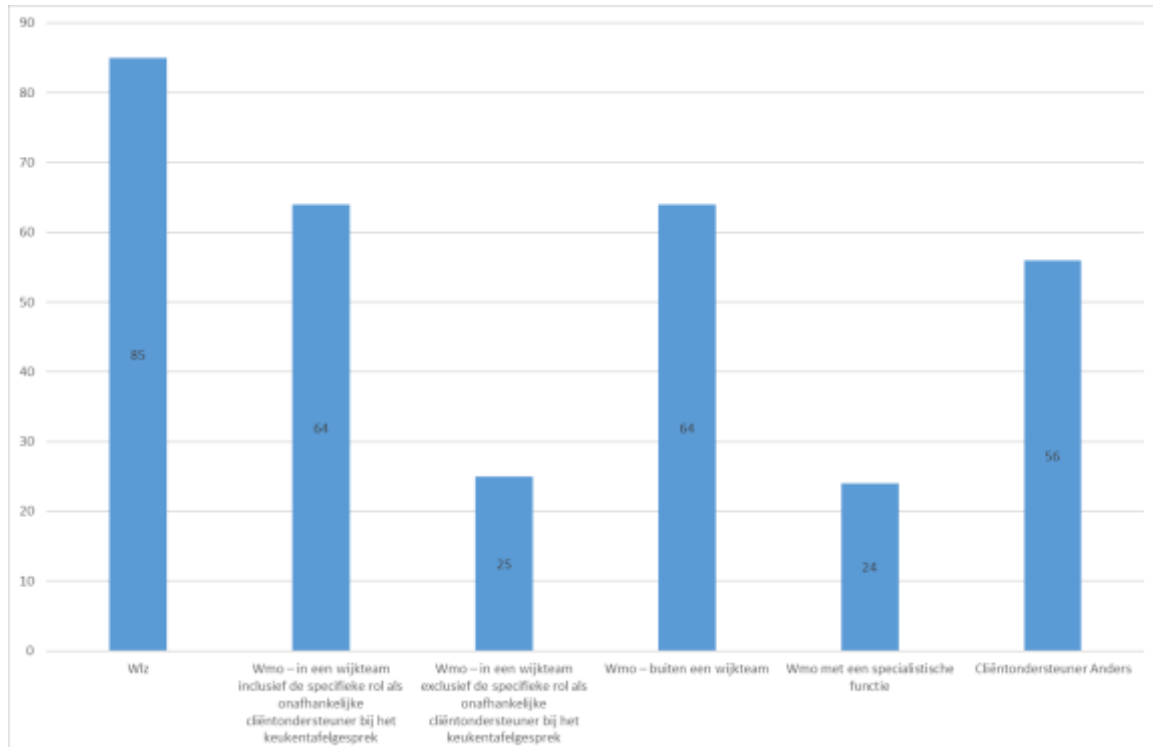
Powered by



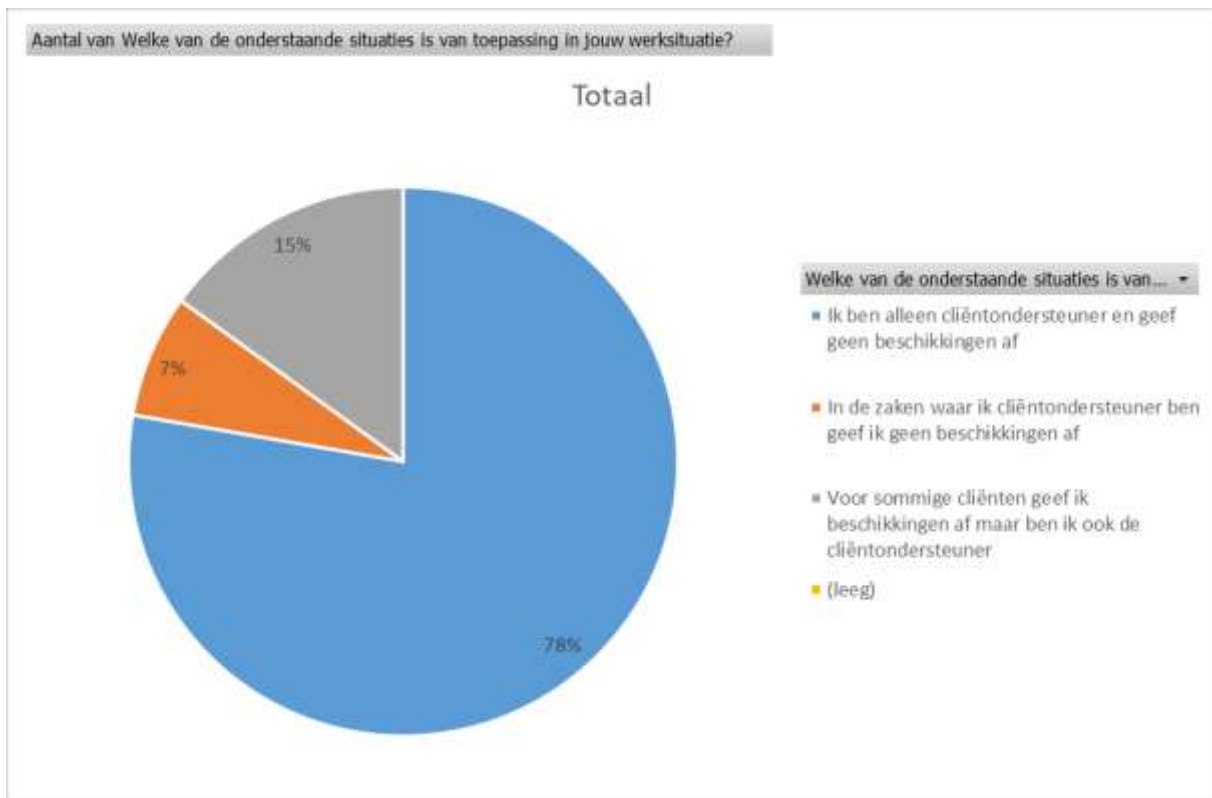
Bijlage 2 Score per vraag



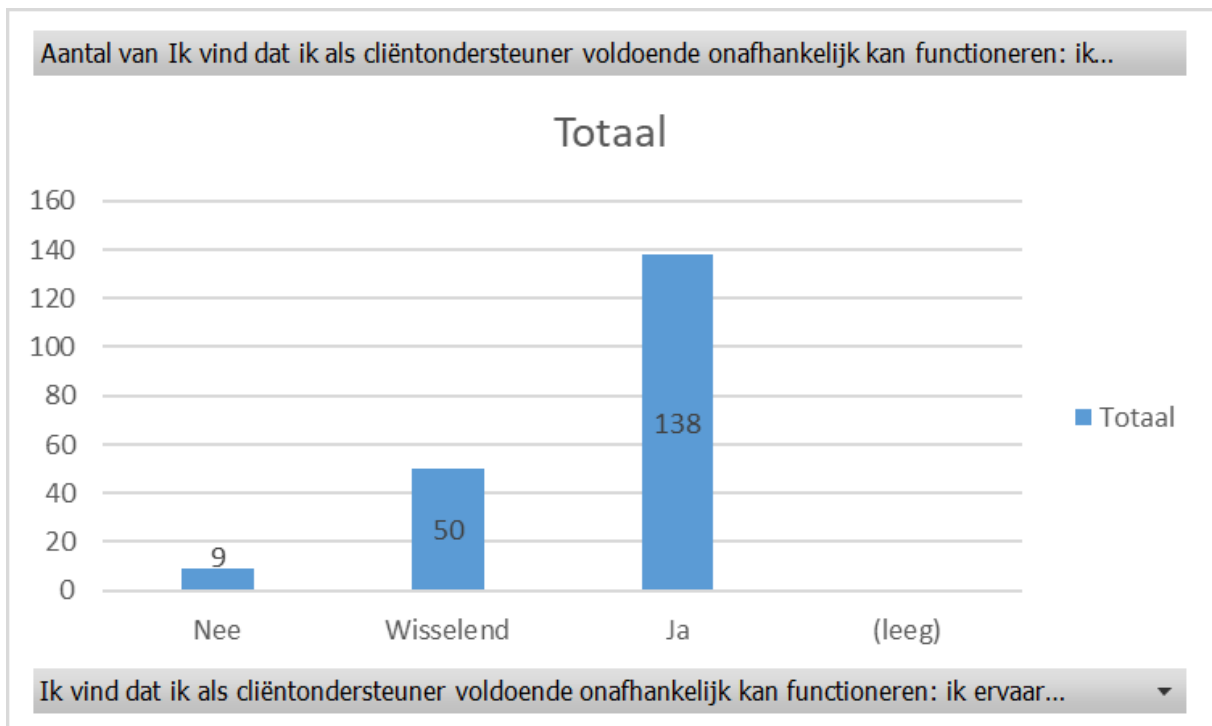
1 Bij welke organisatie ben je aangesloten (meerdere opties mogelijk)?



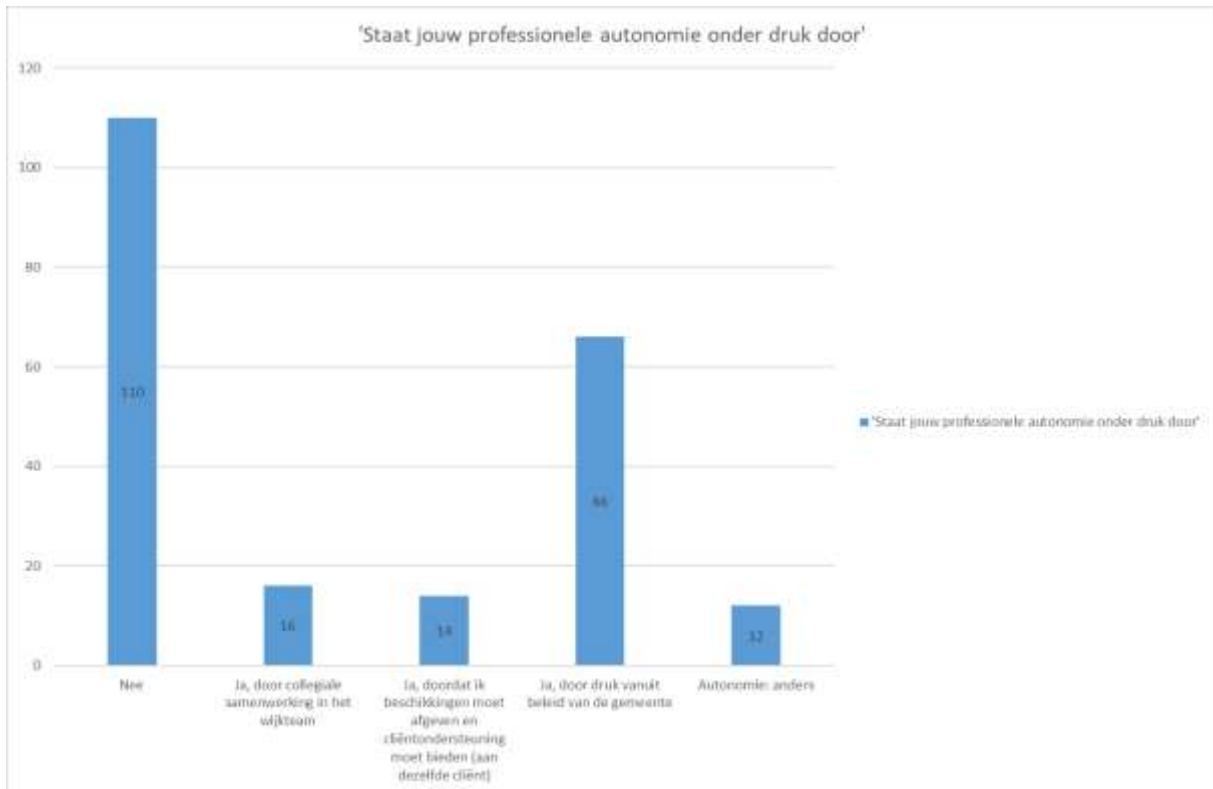
2 Wat voor cliëntondersteuner ben je (meerdere opties mogelijk)?



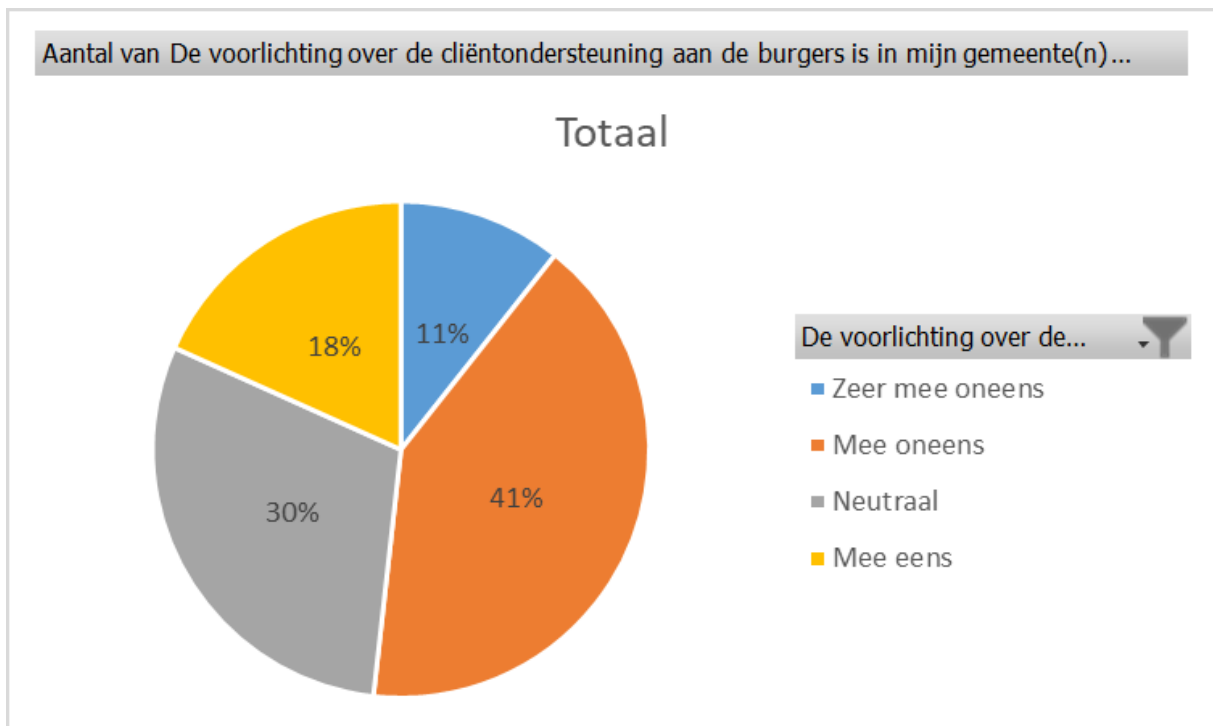
3 Welke van de onderstaande situaties is van toepassing in jouw werksituatie?



4 Ik vind dat ik als cliëntondersteuner voldoende onafhankelijk kan functioneren: ik ervaar voldoende professionele autonomie.



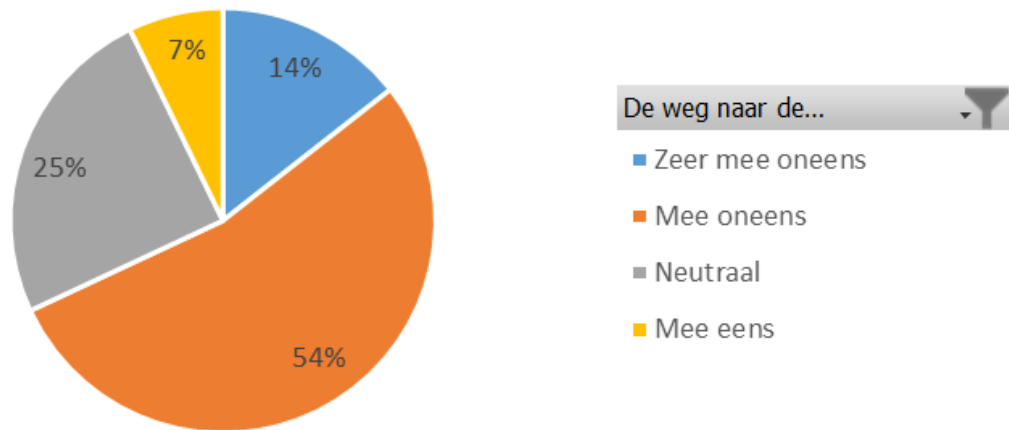
5 Staat jouw professionele autonomie onder druk door (meerdere opties mogelijk):



6 De voorlichting over de cliëntondersteuning aan de burgers is in mijn gemeente(n) goed geregeld: 0 (zeer mee oneens) - 4 (zeer mee eens)

Aantal van De weg naar de cliëntondersteuning wordt door burgers in onze gemeente eenvoudig...

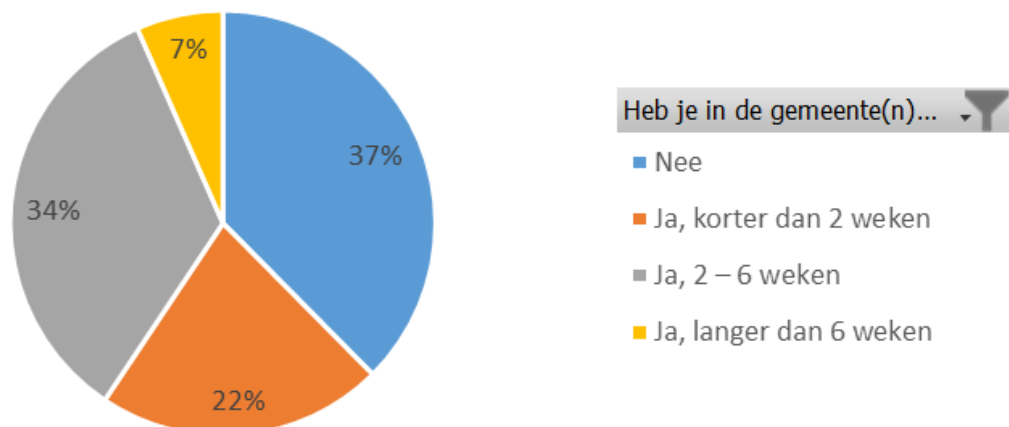
Totaal



7 De weg naar de cliëntondersteuning wordt door burgers in onze gemeente eenvoudig gevonden: 0 (zeer mee oneens) - 4 (zeer mee eens)

Aantal van Heb je in de gemeente(n) te maken met een wachtlijst voor cliëntondersteuning?

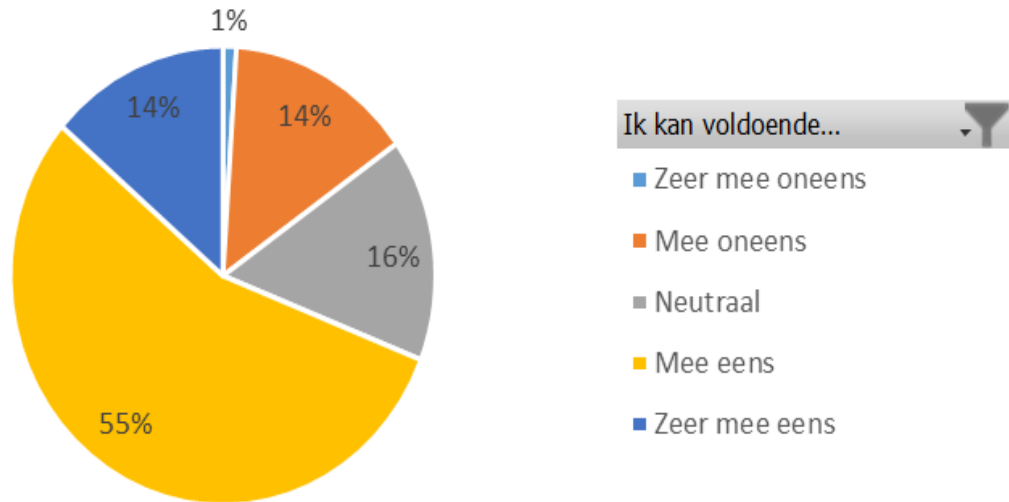
Totaal



8 Heb je in de gemeente(n) te maken met een wachtlijst voor cliëntondersteuning?

Aantal van Ik kan voldoende ondersteuning bieden bij de behartiging van de belangen van mijn...

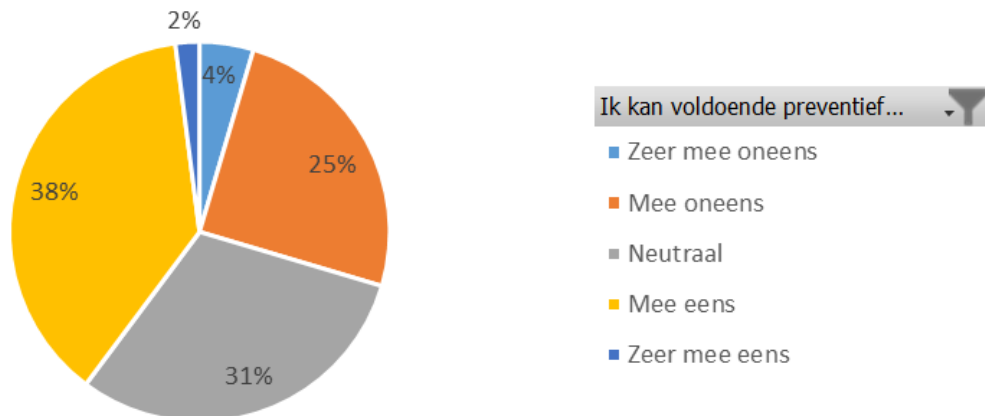
Totaal



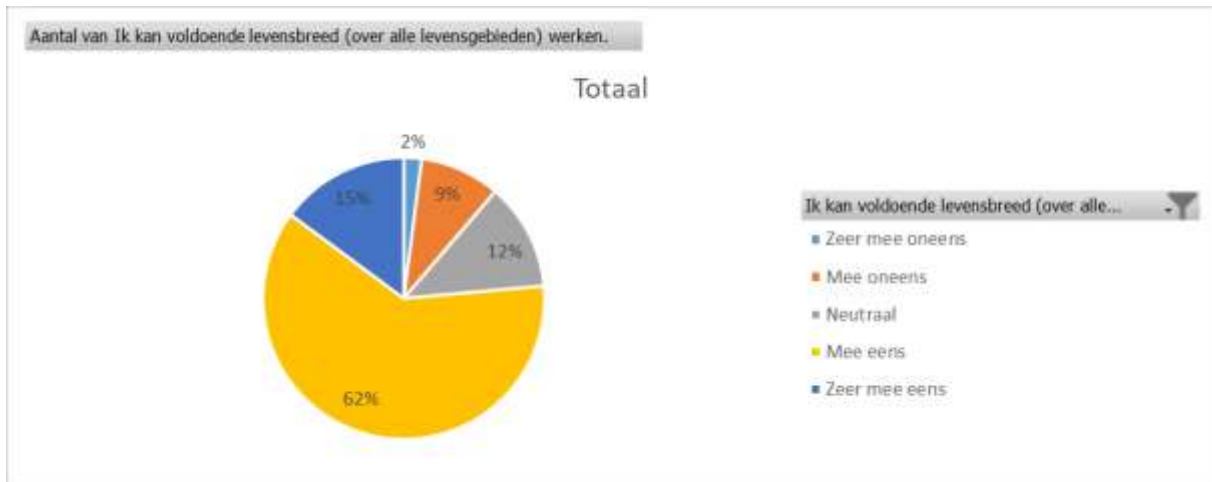
9 Ik kan voldoende ondersteuning bieden bij de behartiging van de belangen van mijn cliënten: 0 (zeer mee oneens) - 4 (zeer mee eens)

Aantal van Ik kan voldoende preventief werken.

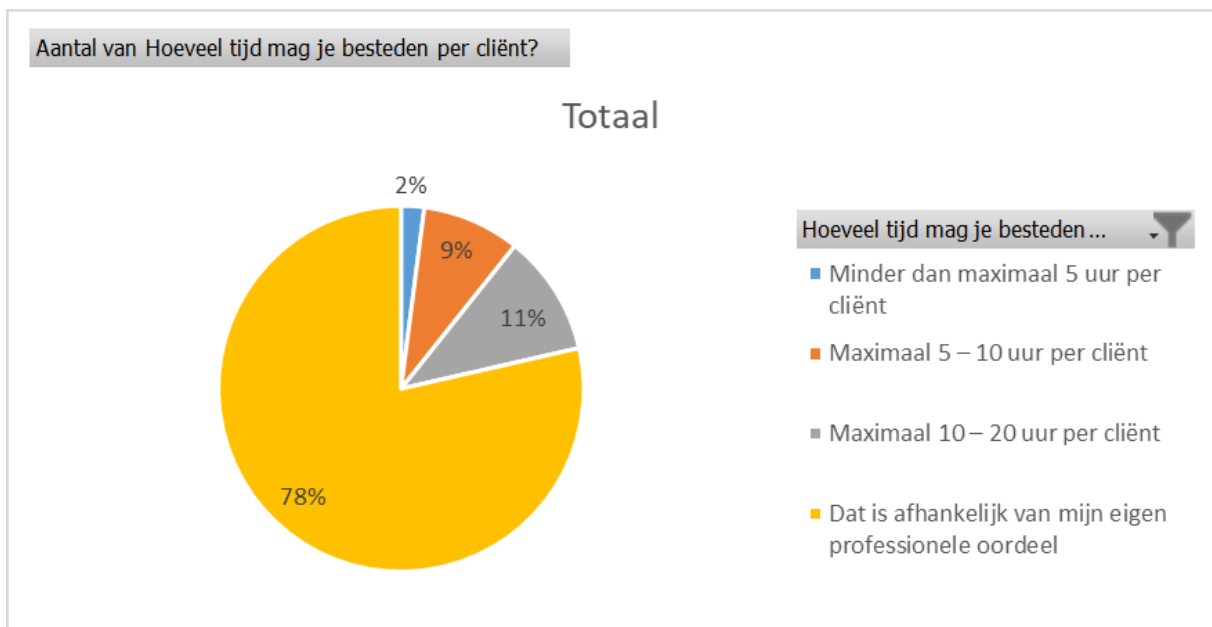
Totaal



10 Ik kan voldoende preventief werken: 0 (zeer mee oneens) - 4 (zeer mee eens)



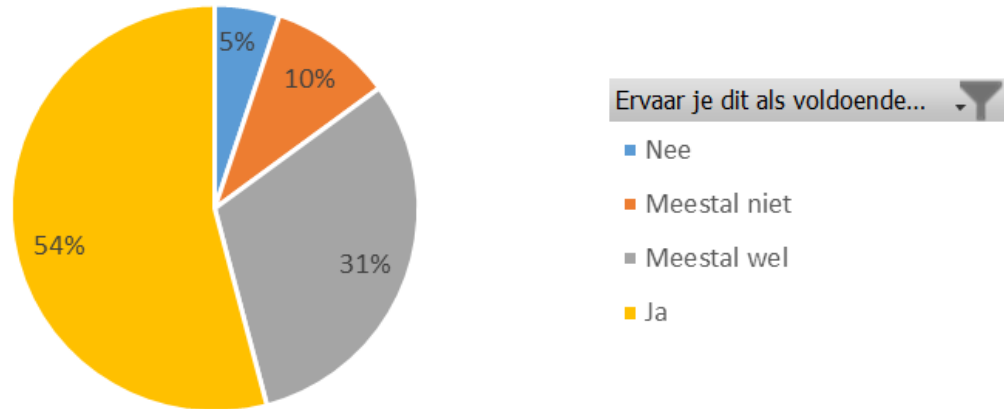
11 Ik kan voldoende levensbreed (over alle levensgebieden) werken: 0 (zeer mee oneens) - 4 (zeer mee eens)



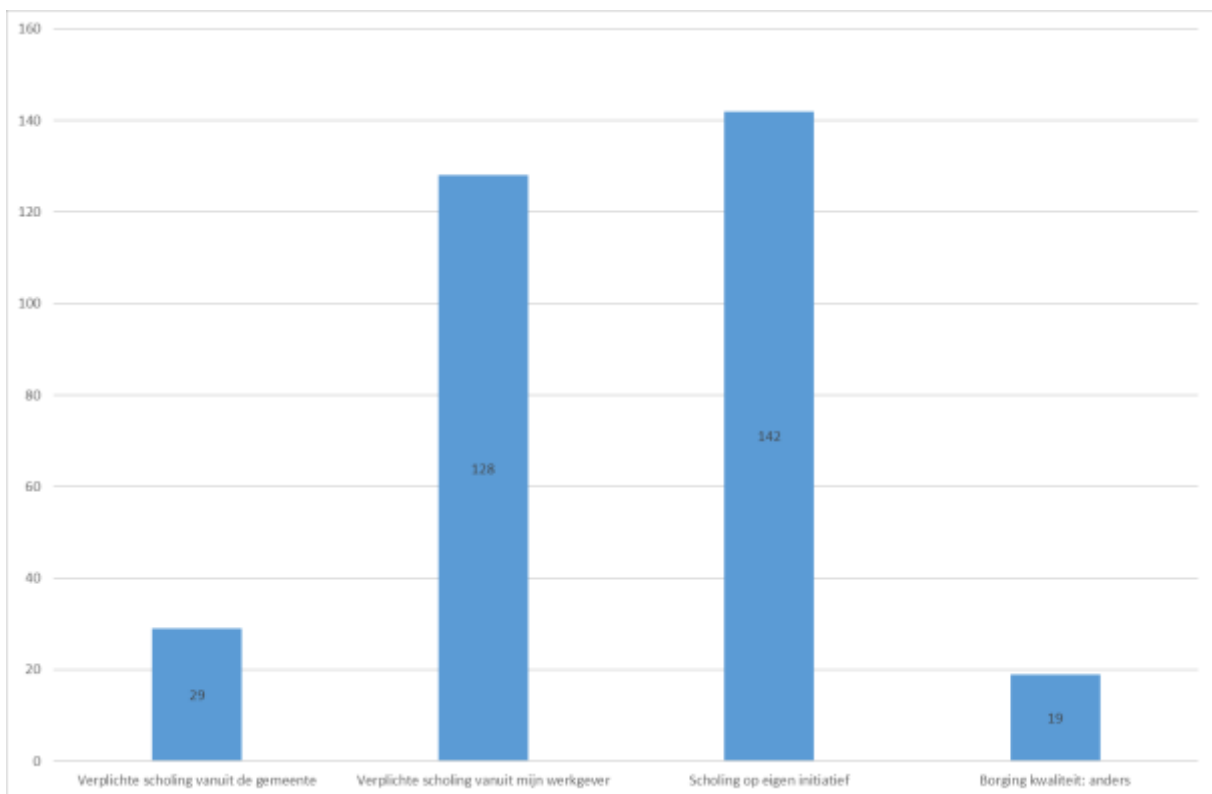
12 Hoeveel tijd mag je besteden per cliënt?

Aantal van Ervaar je dit als voldoende tijd?

Totaal



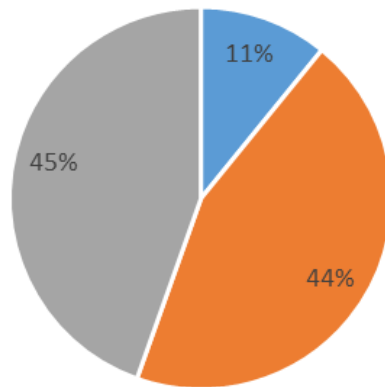
13 Ervaar je dit als voldoende tijd?



14 Hoe wordt de kwaliteit van de cliëntondersteuning geborgd (meerdere opties mogelijk)?

Aantal van Wordt de scholing vergoed door gemeente(n) en / of werkgever?

Totaal



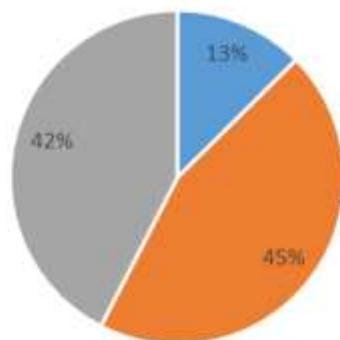
Wordt de scholing vergoed...

- Nee, er wordt niets vergoed
- Scholing wordt ten dele vergoed
- Scholing wordt volledig vergoed

15 Wordt de scholing vergoed door gemeente(n) en / of werkgever?

Aantal van Mag je onder werktijd scholing volgen?

Totaal



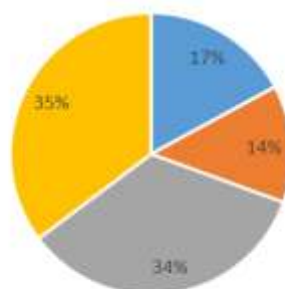
Mag Je onder werktijd scholing..

- Nee, scholing volg ik in eigen tijd
- Scholing volg ik ten dele in eigen tijd
- Scholing volg ik volledig in werktijd

16 Mag je onder werktijd scholing volgen?

Aantal van Is registratie verplicht door gemeente en / of werkgever?

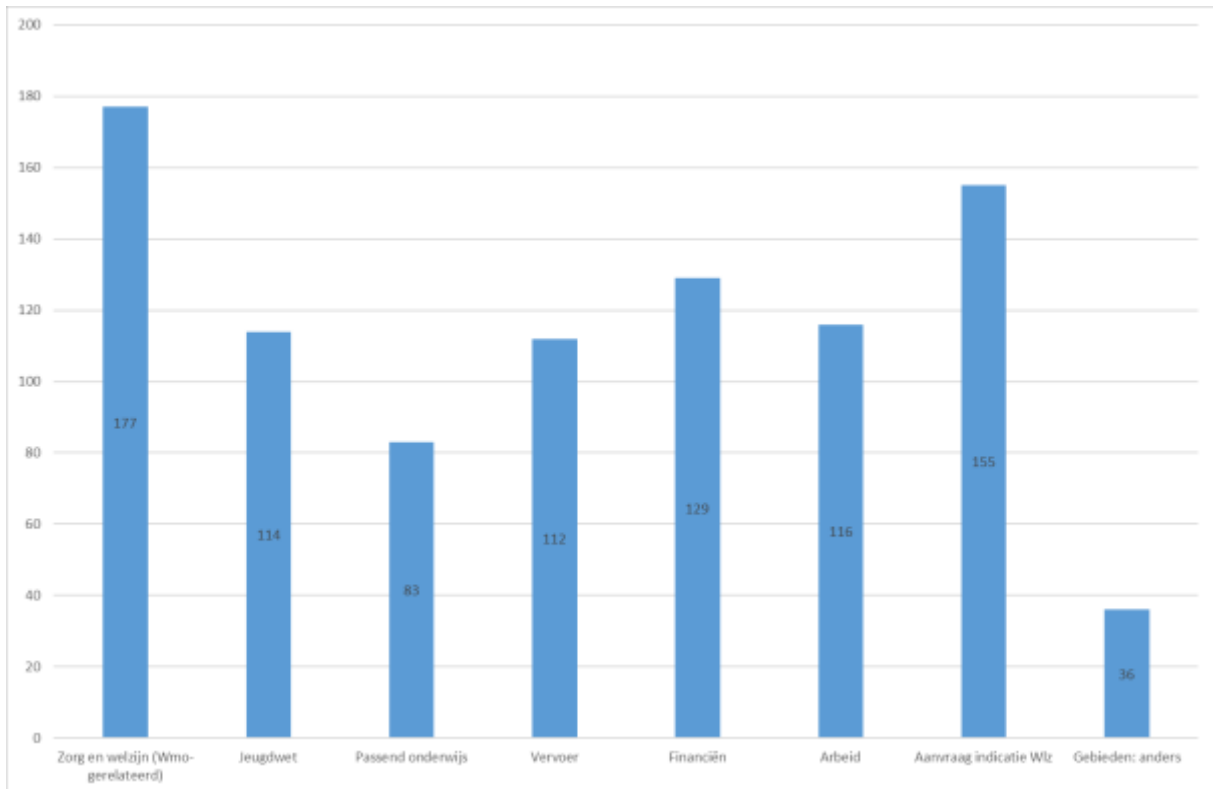
Totaal



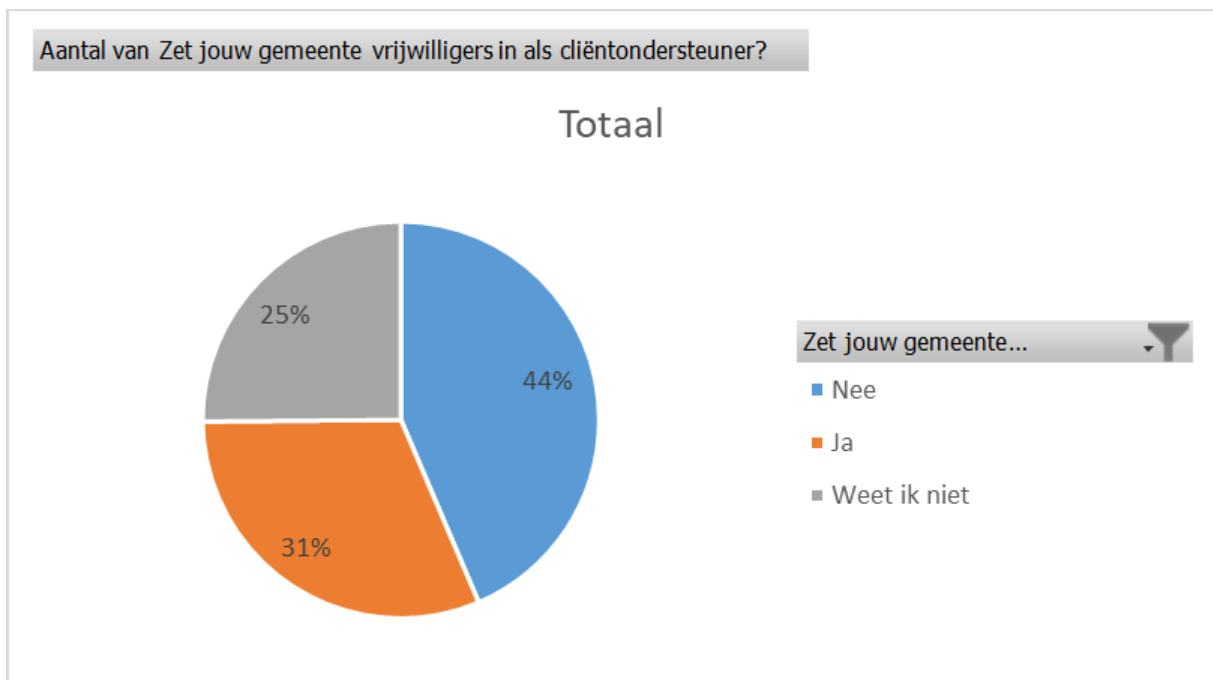
Is registratie verplicht door gemeente en /...

- Nee
- Ja, bij SKJ
- Ja, bij het Registerplein
- Ja, bij SKJ en het Registerplein

17 Is registratie verplicht door gemeente en / of werkgever?



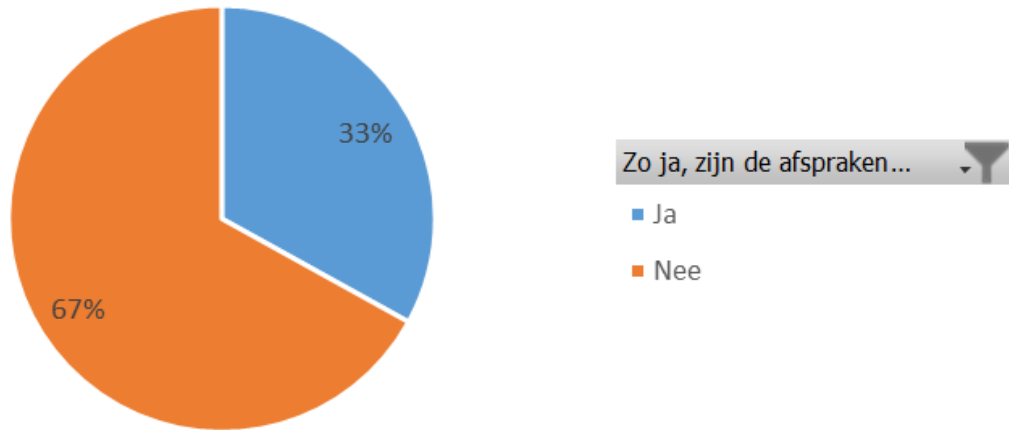
18 Op welke gebieden / thema's word jij als cliëntondersteuner ingezet (meerdere opties mogelijk)?



19 Zet jouw gemeente vrijwilligers in als cliëntondersteuner?

Aantal van Zo ja, zijn de afspraken over de samenwerking tussen vrijwillige en professionele...

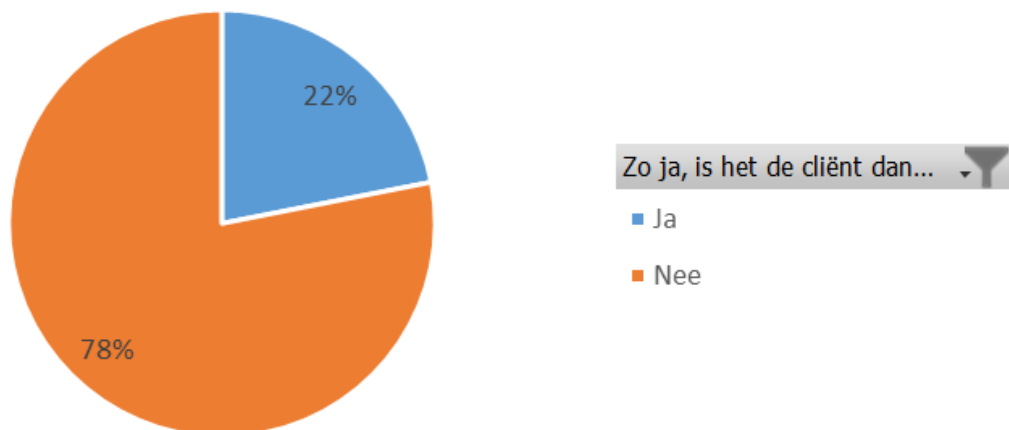
Totaal



21 Zo ja, zijn de afspraken over de samenwerking tussen vrijwillige en professionele cliëntondersteuners helder?

Aantal van Zo ja, is het de cliënt dan helder waarvoor een vrijwillige cliëntondersteuner dan wel...

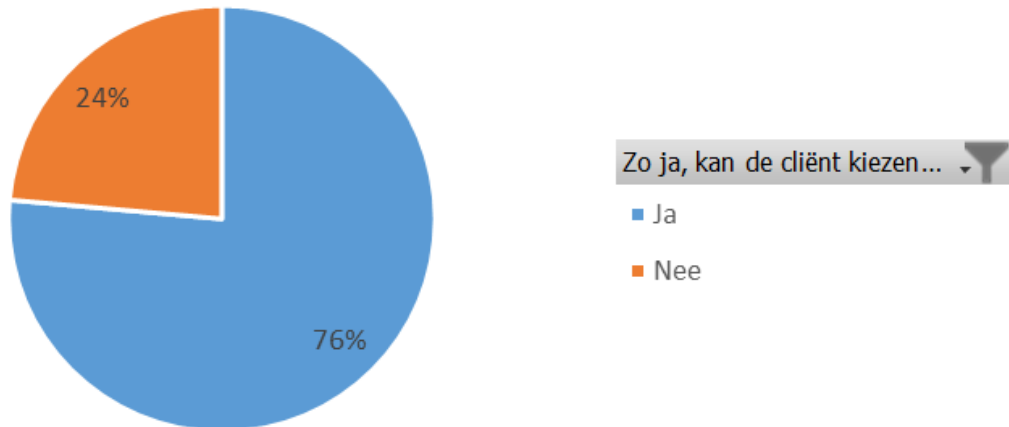
Totaal



22 Zo ja, is het de cliënt dan helder waarvoor een vrijwillige cliëntondersteuner dan wel een professionele cliëntondersteuner wordt ingezet?

Aantal van Zo ja, kan de cliënt kiezen voor een professionele cliëntondersteuner als hij/zij dat wil?

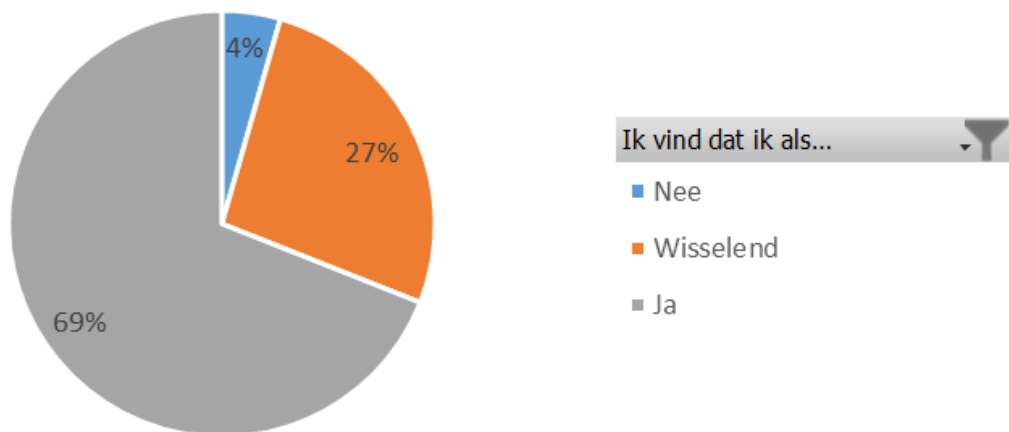
Totaal



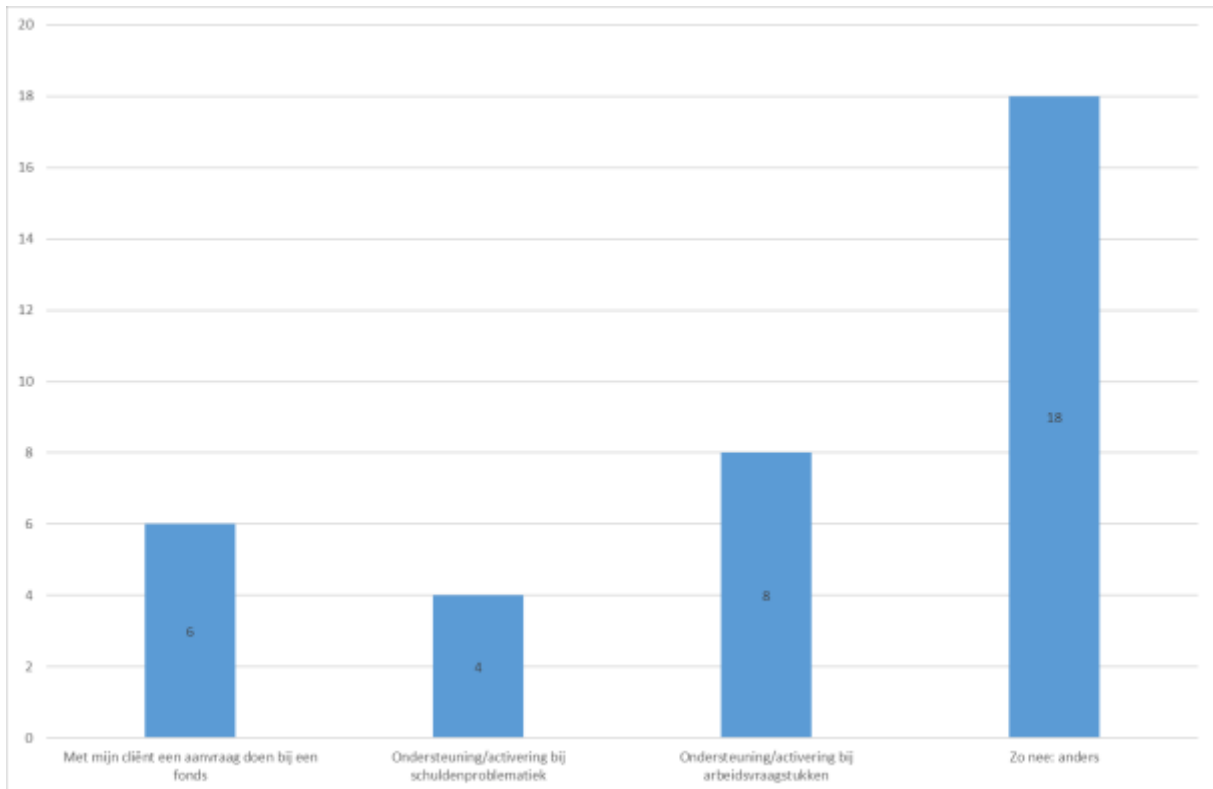
23 Zo ja, kan de cliënt kiezen voor een professionele cliëntondersteuner als hij/zij dat wil?

Aantal van Ik vind dat ik als cliëntondersteuner voldoende onafhankelijk kan functioneren en...

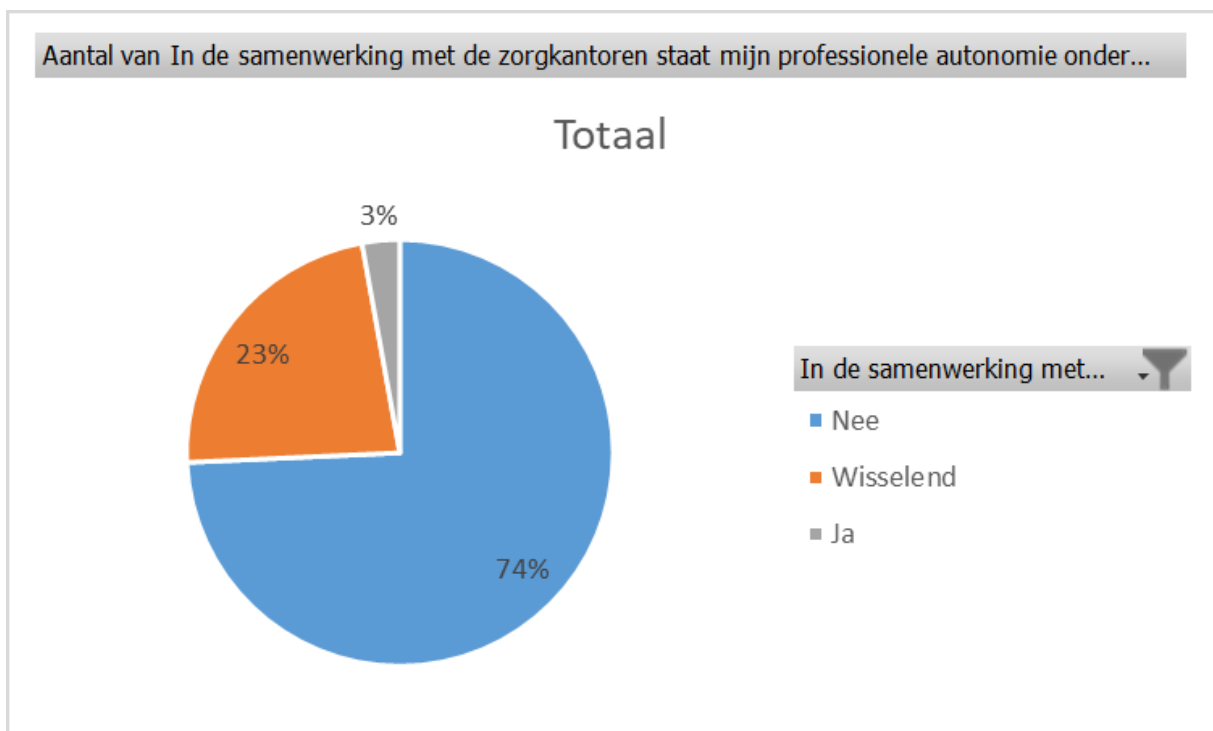
Totaal



24 Ik vind dat ik als cliëntondersteuner voldoende onafhankelijk kan functioneren en ervaar daarin voldoende professionele autonomie.



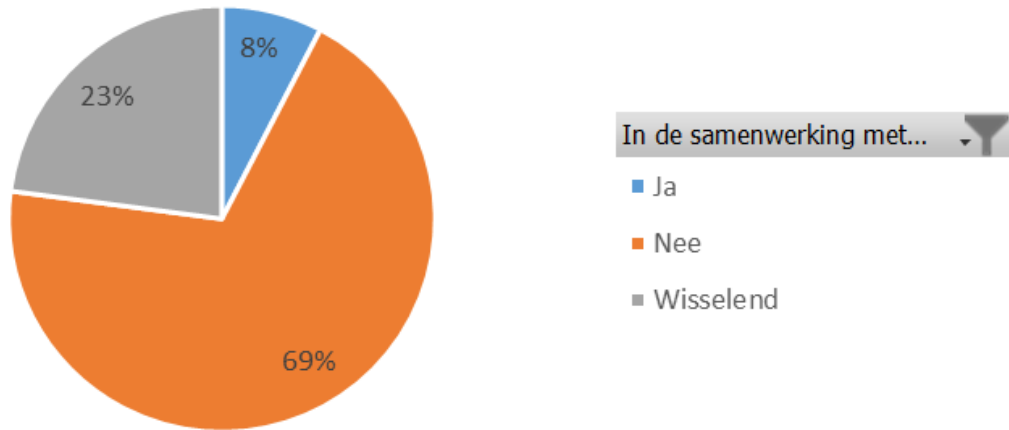
25 Zo nee, waar gaat het dan om?



26 In de samenwerking met de zorgkantoren staat mijn professionele autonomie onder druk.

Aantal van In de samenwerking met de zorgaanbieder staat mijn professionele autonomie onder...

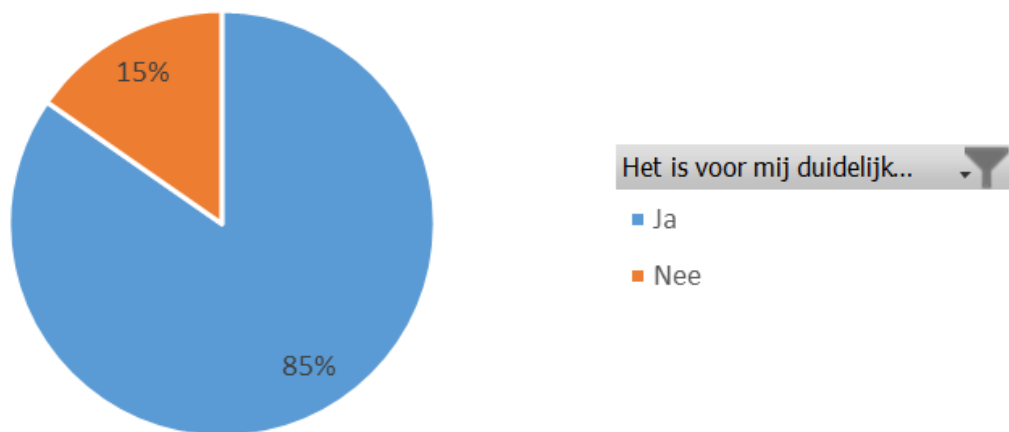
Totaal



28 In de samenwerking met de zorgaanbieder staat mijn professionele autonomie onder druk.

Aantal van Het is voor mij duidelijk wat ik wel en wat ik niet kan doen voor mijn Wlz cliënten.

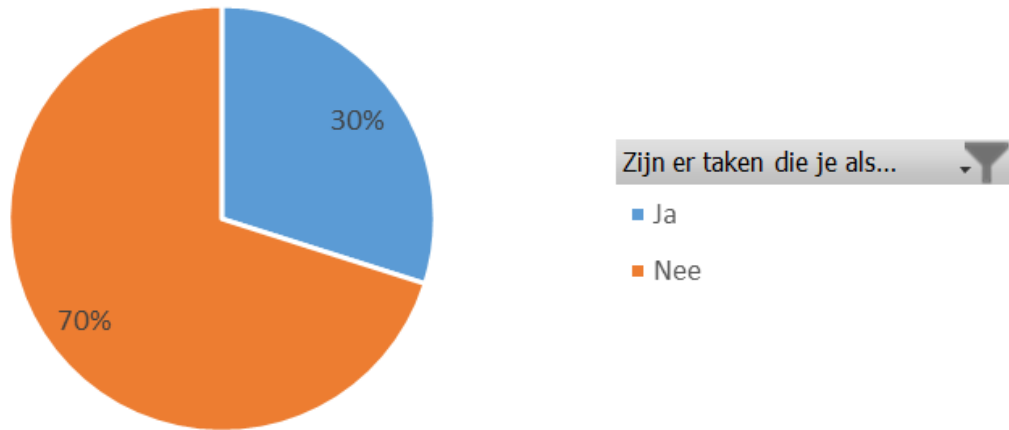
Totaal



30 Het is voor mij duidelijk wat ik wel en wat ik niet kan doen voor mijn Wlz cliënten.

Aantal van Zijn er taken die je als Wlz-cliëntondersteuner zou willen uitvoeren die je nu niet mag...

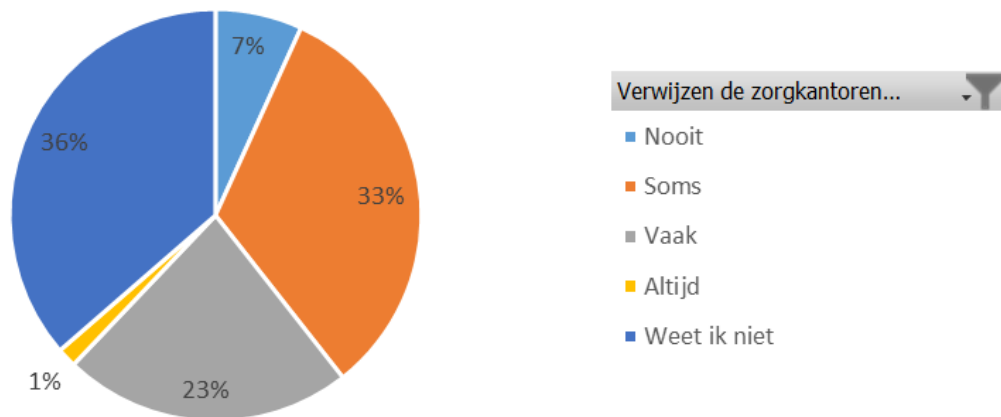
Totaal



31 Zijn er taken die je als Wlz-cliëntondersteuner zou willen uitvoeren die je nu niet mag uitvoeren?

Aantal van Verwijzen de zorgkantoren proactief door naar cliëntondersteuning?

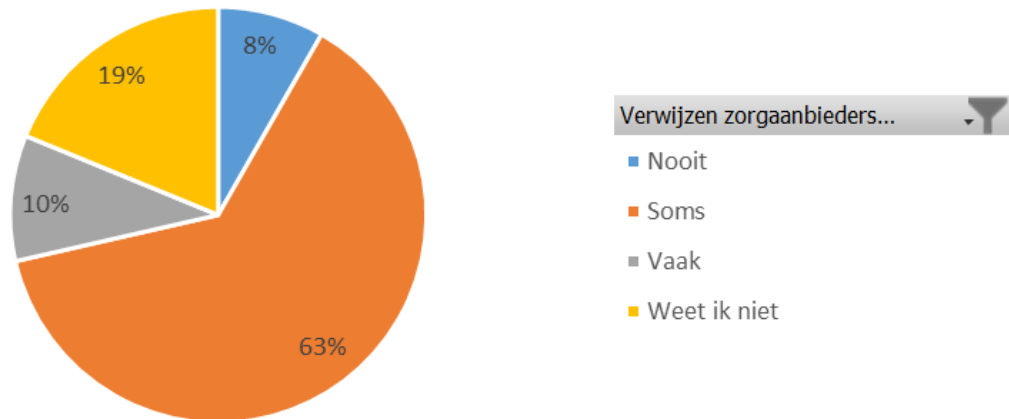
Totaal



33 Verwijzen de zorgkantoren proactief door naar cliëntondersteuning?

Aantal van Verwijzen zorgaanbieders proactief door naar cliëntondersteuning?

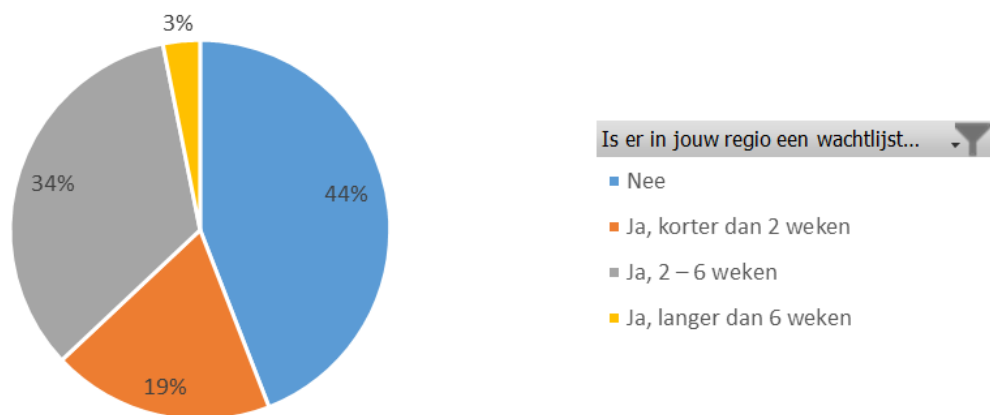
Totaal



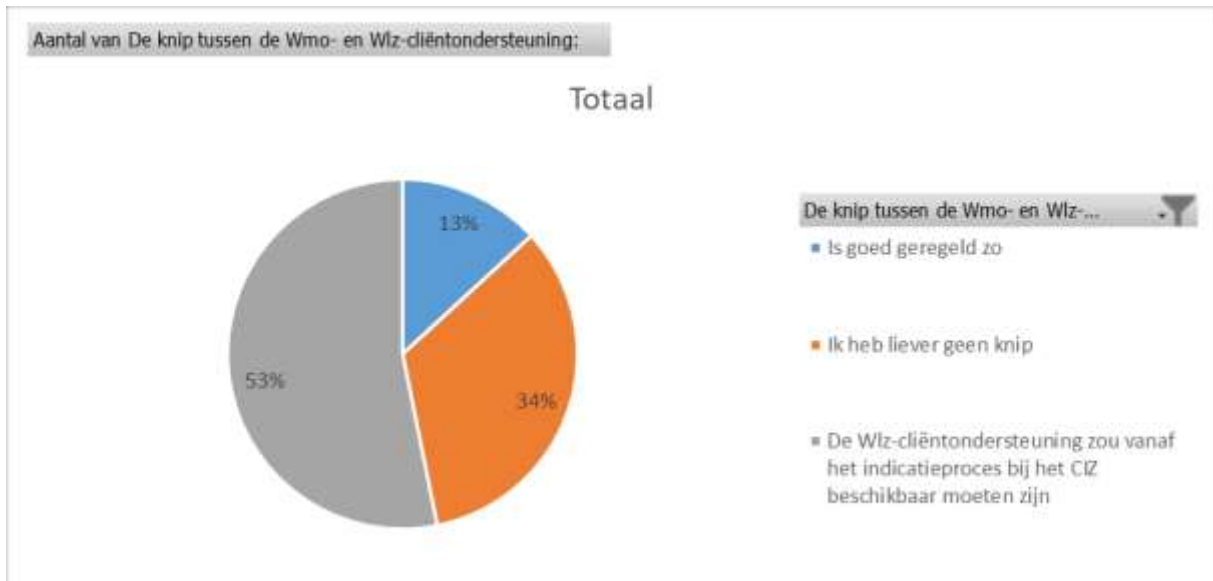
34 Verwijzen zorgaanbieders proactief door naar cliëntondersteuning?

Aantal van Is er in jouw regio een wachtlijst voor (Wlz-)cliëntondersteuning?

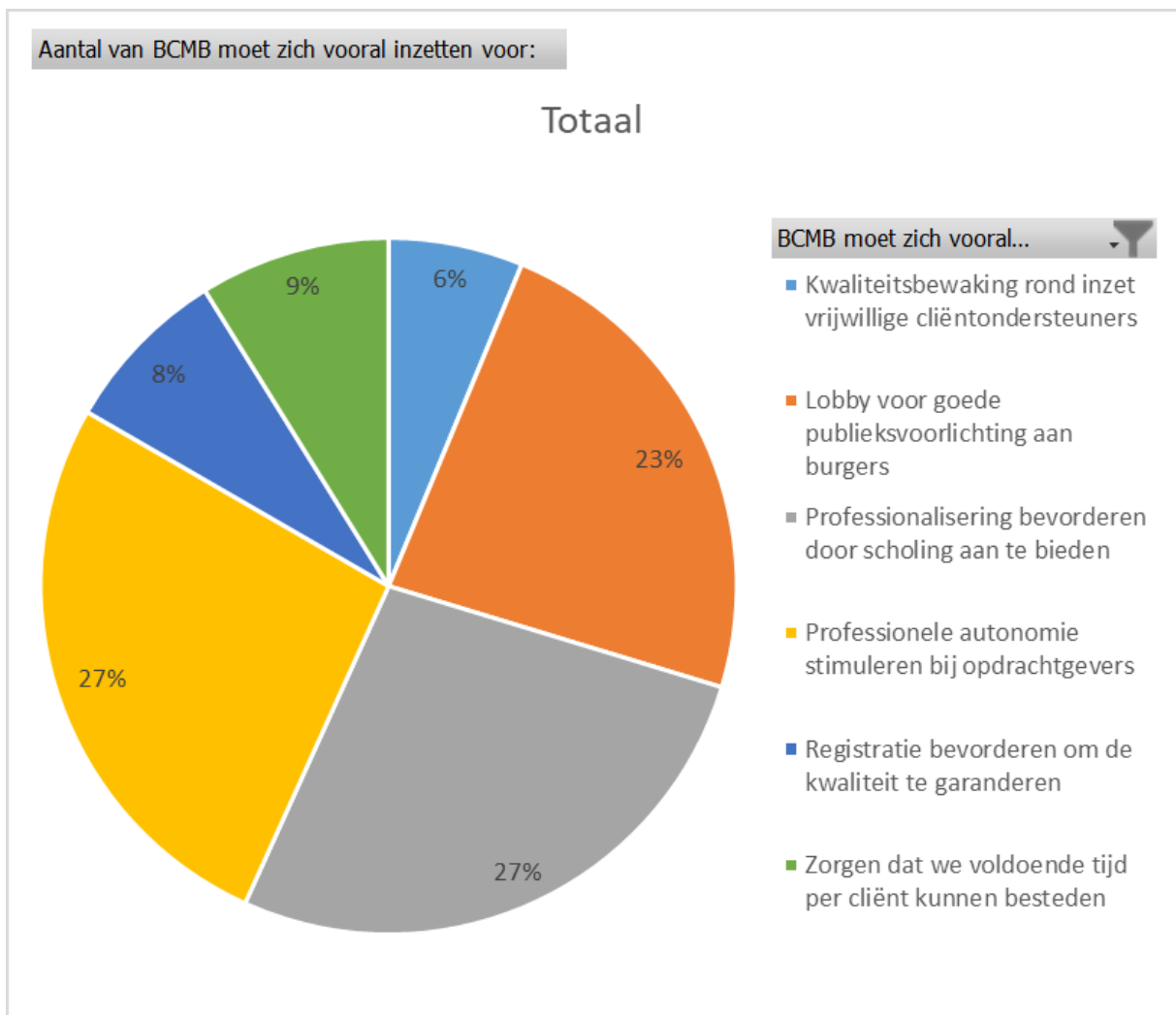
Totaal



35 Is er in jouw regio een wachtlijst voor (Wlz-)cliëntondersteuning?



36 De knip tussen de Wmo- en Wlz-cliëntondersteuning:



37 BCMB moet zich vooral inzetten voor:

Bijlage 3 Samenvatting focusgroep

Rapportage focus-interview

Op 1 november 2018 is een focus-interview gehouden met vier onafhankelijke cliëntondersteuners. De cliëntondersteuners zijn werkzaam in verschillende regio's van Nederland, vanuit verschillende organisaties en hebben verschillende functietitels en zijn allen aangesloten bij BCMB. Meer concreet gaat het om een zelfstandige, onafhankelijk cliëntondersteuner WLZ, een WLZ-clientondersteuner vanuit wlzclientondersteuning.nl, een zelfstandige, onafhankelijke cliëntondersteuner WMO en een onafhankelijk WMO, WLZ en Jeugdwet cliëntondersteuner, werkzaam vanuit MEE en de Meent Groep. De voorzitter van de BCMB was als toehoorder aanwezig.

Het interview werd afgenomen na een eerste analyse van de enquête. Doel focusgroep is verhalen achter deze resultaten op te halen. De respondenten spreken voor zichzelf, niet voor de hele beroepsgroep.

Essentie van het werk

De essentie van het werk wordt beschreven als cliënten gidsen in het oerwoud van wet- en regelgeving, op zo'n manier dat ze (weer) in balans raken zodat ze de eigen regie terugkrijgen. Dat doen de onafhankelijk cliëntondersteuners door vragen te verhelderen en een vertaalslag te maken. Daarnaast wordt getoetst of de boodschap van de 'tegenpartij' over is gekomen. Het is de bedoeling dat de cliënt door de dienstverlening helder heeft waar hij naartoe wil binnen de mogelijkheden van welzijnslaan breed.

Dat betekent soms ook dat de dienstverlening wordt afgesloten met een andere vraag, dan waar die mee begonnen is. Het kan namelijk ook onder de taak van de cliëntondersteuner vallen om de vraag achter de vraag naar boven te krijgen. Als deze naar boven is gekomen, is het aan de cliëntondersteuner om te schetsen welke mogelijkheden aan zorg of ondersteuning er zijn. Daarbij is het belangrijk uit de advies rol te blijven.

“Soms vragen klanten wat ik zou doen, en dan geef ik daar wel antwoord op. Maar je blijft vanuit de ik-persoon praten en de keuze blijft bij de burger.”

Als het gaat om mensen die hun eigen belangen niet kunnen verwoorden, heeft de cliëntondersteuner vaak te maken met naasten die vertalen wat de cliënt nodig heeft. In dat geval wordt er ingeschat wat passend is en of de wettelijke vertegenwoordiging geregeld is.

Autonomie

In de voorstelronde werd meerdere keren expliciet door de respondenten genoemd dat ze *onafhankelijk* cliëntondersteuner zijn. Hier klinkt uit door dat dit een belangrijke waarde is. Het blijkt echter lastig te zijn om deze waarde ook gestalte te geven. De financierende partij heeft veel invloed. Zij kunnen bepaalde eisen of wensen op tafel leggen. Ook kan het voorkomen dat cliënten zo in strijd zijn met een bepaalde instantie, dat het wantrouwen hierover bij de cliëntondersteuner komt te liggen. Cliëntondersteuning lijkt dan voor de cliënt samen te vallen met belangenbehartiging. Wanneer dit gebeurt, is het nodig dat dit gerelativeerd wordt. Maar het is de vraag of dit ooit helemaal getackeld kan worden.

“Een onafhankelijk cliëntondersteuner is duidelijk gekaderd. Het is fantastisch om met een cliënt te kijken naar wat er wel mogelijk is. Het is niet koste wat het kost het belang behartigen.”

De cliëntondersteuner kan in de knel komen als de cliënt wel verwacht dat zij 'fulltime belangenbehartiger' speelt. Aan de andere kant kan de gemeente verwachten van de cliëntondersteuner dat zij diens beleid opvolgt. Dat kan soms tot conflicten leiden; de cliëntondersteuner volgt op een bepaald moment nu eenmaal niet de lijn van de gemeente omdat zij voor de cliënt aan het werk is en juist onafhankelijk zorg dient te dragen voor passende zorg.

Daarnaast voert de gemeente een bepaalde druk op de cliënt uit, aangezien de budgetten al overschreden worden. Dat heeft soms tot gevolg dat de autonomie van de cliëntondersteuner in het geding komt. Het probleem is niet alleen de overschrijding van de budgetten in de gemeente, maar ook dat mensen hierover beslissen die er 'geen kaas van hebben gegeten'. De gevolgen van hun besluiten 'mogen wij dan weer oplossen, zonder de budgetten ervoor te hebben'. Indien nodig kan er doorverwezen worden naar een advocaat, als een cliënt niet krijgt waar hij recht op heeft.

“Als een rechter onafhankelijk beoordeelt wat er gebeurt, dan gaat de gemeente wijken. Maar dat voel ik dan niet meer in mijn beïnvloedingssfeer zitten.”

De signalen die deze cliëntondersteuners zien, zijn zorgelijk. Daarbij geven ze allen aan dat ze niet weten hoe ze deze lokale signalen landelijk een plek kunnen geven. De signalen hebben allemaal betrekking op het lokale WMO-beleid.

Kwaliteit

Het wordt door de respondenten als lastig ervaren dat de bekendheid van hun dienstverlening minimaal is. Daarmee kan de kwaliteit die er wel voorhanden is, niet altijd geleverd worden. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat bij meer bekendheid de capaciteit tekort zou schieten. Verder wordt aangegeven dat gemeenten welzijn en zorg verschillend georganiseerd hebben en daarbij de positionering van cliëntondersteuning ook niet gelijk georganiseerd is. Daardoor kan er onduidelijkheid ontstaan over wie de cliënt ondersteunt. De gemeente maakt het zorgaanbod en daarmee levering van kwaliteit ingewikkeld. De doelgroep wordt niet altijd bereikt en er wordt verschillend of niet doeltreffend gecommuniceerd. Dit is een grote zorg. Ook omdat hierbij soms de onafhankelijkheid van de ondersteuning in het geding is.

“Er bestaat een spanningsveld tussen cliëntondersteuner en het zorgveld. Ik heb soms wel ingewikkelde gesprekken met zorgveld. Dat maakt wel dat zij niet altijd naar ons doorverwijzen. Dit kan spannend zijn. Het zou mooi zijn dat iedereen weet dat het bestaat, het moet duidelijk zijn dat het er is, als ze er tegenaan lopen.”

Als het gaat over de meerwaarde van de professie, wordt er genoemd dat het beroep van cliëntondersteuner in de basis niet nodig zou moeten zijn. Dat betekent dat alles soepeler zou verlopen. Maar dit is niet het gegeven; als de cliëntondersteuner er niet vroeg genoeg bij is, kunnen er dingen mislopen. Toch moet er altijd getoetst worden of iemand anders de taak ook kan doen. Als de inzet van een cliëntondersteuner niet van meerwaarde is, is het wijzer om de casus dan ook niet op te pakken. Cliëntondersteuning is ook een te open begrip. Niet alle cliëntondersteuners zijn onafhankelijk of kunnen onafhankelijk opereren. Door deze versnippering, wordt het voor cliënten lastiger om de juiste cliëntondersteuner te vinden. Uiteindelijk is het de burger die lijdt onder de onduidelijkheden terwijl het juist gaat om zijn recht op zorg.

Als het gaat over de vraag of vrijwilligers het werk ook kunnen doen, zijn de meningen verdeeld. Vrijwilligers kunnen heel goed werken. Sommige respondenten noemen zelfs dat als ze nu stoppen met werken, ze best vrijwilliger zouden willen worden. Maar het is de vraag of de professionaliteit dan ook gewaarborgd blijft. Er zijn heel goede vrijwilligers die hun werk goed doen, maar er zo enthousiast in springen, dat ze toch overwerkt raken binnen hun functie. Er wordt de vraag gesteld of er eisen en voorwaarden door de gemeente of BCMB gesteld moeten worden aan een vrijwilliger. Hier komt niet direct een duidelijk, gemeenschappelijk antwoord op.

“De autonomie en onafhankelijkheid moeten niet ondergraven worden. In de dienstverlening die geboden wordt, kunnen vrijwilligers meewerken, mits ze de professionaliteit niet ondermijnen.”

Knip WLZ

De WLZ en WMO zijn van elkaar gescheiden. De vraag werd gesteld wat de respondenten hiervan vinden. Unaniem werd gezegd dat ze dit heel erg zonde vinden. De cliënt is de speelbal geworden

van de wet- en regelgeving. Mensen worden in hun keuzevrijheid beperkt. Daarnaast verliezen professionals hun professionaliteit op de generieke gebieden. Waar eerst de cliëntondersteuner gespecialiseerd was in WMO én WLZ problematiek, is nu steeds meer de tendens zichtbaar waarin de professional toch niet meer weet hoe om te gaan met één bepaalde wet. Op de vraag of de focus ook mag liggen op eerst de cliënt continuïteit bieden om daarmee de scherpe kantjes van de scheiding te ondervangen, wordt aangegeven dat in deze vraag de zorgverzekeringswet en de Jeugdwet nog niet eens zijn meegenomen. Dit alles kan samengevat worden in het volgende citaat:

“Ik vind het heel erg zonde en verwarrend. Want als je kijkt naar het proces van de klant, dan moet het naar mijn opinie zo zijn dat iemand op de hele reis dezelfde cliëntondersteuner nodig heeft. Stel iemand komt bij mij en heeft een progressieve ziekte. Die begint bij de WMO en ergens gaat die naar de WLZ. Kunnen we niet met elkaar bedenken hoe dit beter kan? Hetzelfde contracteren, dat is voor mijn burger het beste. Je wordt nu zo geleefd door de financieringsstromen dat het niet meer gaat om de kwaliteit voor de cliënt. Dat is nog steeds mijn drive, om vanuit die blik naar de dienstverlening te kijken. Het is constant een strijd tussen wie er aan zet is tussen WMO en WLZ.”

Gesuggereerd werd om de cliëntondersteuning weg te halen bij de gemeente en bij de provincie onder te brengen. Dat zou bijdragen aan autonomie en continuïteit.

BCMB en boodschap symposium

Er werden verschillende adviezen aan BCMB meegegeven die in het symposium naar voren zouden moeten komen. Er moet een gemeenschappelijk kwaliteitskader worden opgesteld voor cliëntondersteuning dat door gemeenten gehanteerd moet worden. Daarin wordt de positie en afbakening duidelijk geregeld. Verder is het van belang dat de burger keuzevrijheid behoudt. De cliënt mag bepalen wie het meest passend is voor de zorg die hij nodig heeft - daarmee behoudt ook iedere beroepskracht zijn of haar specifieke expertise. Ten slotte is er als advies meegegeven dat de BCMB meer gaat inventariseren welke verschillende rollen en partijen er in de beroepsorganisatie vertegenwoordigd zijn. Er kunnen namelijk spanningen voortkomen uit de verschillende rollen, en hierin moet de BCMB zich gaan uitspreken.

Over het hele interview bezien is de volgende samenvatting eruit gehaald:

“Eén lijn is dat cliëntondersteuning in het kader van de WLZ helderder geregeld is. Dit geeft minder spanningen. Lokaal voor de WMO liggen er veel meer spanningen. Dat heeft alles te maken met het feit dat gemeenten het lokaal verschillend en niet volgens hetzelfde kwaliteitskader inrichten.

Tweede lijn is dat spanningen rondom de autonomie juist onderdeel zijn van de professionele identiteit van een cliëntondersteuner. In dat spanningsveld ben je er juist, het hoort erbij, je moet het kunnen hanteren. Dat is de professionele identiteit. De andere kant is dat het WMO-beleid het cliëntondersteuners in sommige gemeenten ook wel heel moeilijk maakt om positie in te nemen en hun doel te realiseren. Waar het wringt in de onafhankelijkheid in relatie tot de gemeente, ligt de oorzaak niet alleen bij de gemeente. “Het heeft ook te maken met hoe de werkgever met het beleid van de gemeente omgaat. Die vertaalt het naar jou toe, naar uren, naar een aantal beperkingen waardoor je je onafhankelijkheid misschien niet helemaal kunt doen gelden.”

De derde lijn is dat een cliëntondersteuner onafhankelijk is, maar niet alleen maar een belangenbehartiger is. Zij heeft ook een eigen professionele identiteit. Uiteindelijk gaat het dan om een moreel vraagstuk voor professionals. Cliëntondersteuners worden geconfronteerd met eigen morele beroepsdilemma's, waar je keuzes in moet maken, onderdeel van de professionele kwaliteit.