

Vergaderjaar 2020–2021

31 476

Patiënten- en cliëntenrechten

Nr. 35

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 14 juni 2021

Met deze brief doe ik uw Kamer de monitor van het RIVM over de ontwikkeling van cliëntondersteuning in de afgelopen jaren toekomen¹ zoals aangekondigd in mijn brief van 2 november 2020².

Het (demissionaire) kabinet heeft afgelopen kabinetsperiode stevig ingezet op de doorontwikkeling van cliëntondersteuning in zowel de Wmo 2015 als de Wlz. De essentie van cliëntondersteuning is dat een burger met een hulpvraag wordt bijgestaan door een (onafhankelijk) ondersteuner met informatie, advies en voorlichting. Dit kan gaan over het verhelderen van een (hulp)vraag, de weg vinden in het zorgstelsel of helpen bij het in contact treden met gemeenten, zorgkantoren, zorgaanbieders en andere instanties. Cliëntondersteuning kan eenmalig zijn, maar kan ook periodiek nodig zijn, gedurende langere tijd. De ondersteuning heeft extra waarde wanneer sprake is van verminderde zelfredzaamheid bij de cliënt, bijvoorbeeld vanwege een (licht) verstandelijke beperking, beperkte sociale vaardigheden, gebrek aan een sociaal netwerk, of omdat de persoon nog minderjarig is en de ouders/verzorgers ondersteuning nodig hebben.

Hoofdpunten van deze brief:

- Als onderdeel van de aanpak cliëntondersteuning is het RIVM gevraagd een monitor te ontwikkelen die landelijke ontwikkelingen ten aanzien van cliëntondersteuning in beeld te brengen.
- Het RIVM heeft de afgelopen periode gewerkt aan de opzet en inrichting van deze monitor. Deze monitor is nu gereed.
- Deze brief geeft inzicht in de belangrijkste resultaten uit de monitor.

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

² Kamerstuk 31 476, nr. 33.

Belang van goede cliëntondersteuning

Mensen die het zelf niet (meer) redden, kunnen een beroep doen op hulp en ondersteuning. In de praktijk is het voor hen soms onduidelijk wát zij kunnen vragen, óf ze wel iets kunnen vragen, wáár zij moeten zijn en hoe zij hulp moeten vragen. Soms weten burgers niet goed te formuleren welke ondersteuning ze nodig hebben. Soms spelen schaamte of vraagverlegenheid een rol of onmacht door laaggeletterdheid, beperkingen of gefrustreerdheid door eerdere afwijzingen of ervaren onbegrip. Individuele cliëntondersteuning is ook cruciaal om alle inwoners van Nederland die hulp nodig hebben goede toegang te laten krijgen tot instanties. Cliëntondersteuning dient onafhankelijk te zijn en iedereen heeft recht op kosteloze cliëntondersteuning.

Vier opgaven bij de doorontwikkeling van cliëntondersteuning

Sinds mijn brief van 12 juli 2018³, heb ik gewerkt aan vier opgaven bij de doorontwikkeling van cliëntondersteuning:

1. Verkrijgen van inzicht in de vraag naar en het aanbod van cliëntondersteuning.
2. Cliëntondersteuning bij de toegang beter bekend en beter georganiseerd.
3. Meer bekendheid over het recht op cliëntondersteuning bij cliënten en/of hun naasten.
4. Kwaliteit en deskundigheid bevorderen, in het bijzonder om specifieke groepen nog beter te leren bedienen.

Monitor ontwikkeling cliëntondersteuning

In mijn brief over de voortgang van de aanpak cliëntondersteuning van 20 juni 2019, heb ik aangegeven dat ik het RIVM heb gevraagd de ontwikkelingen in het land ten aanzien van cliëntondersteuning te monitoren. Het RIVM heeft de afgelopen periode gewerkt aan de opzet en inrichting van deze monitor. Omdat voor veel van de vastgestelde indicatoren geen gebruik kon worden gemaakt van bestaande data, moesten deze data eerst worden verzameld. Zo is voor de monitor onder andere data verzameld met een vragenlijst onder cliëntondersteuners en is middels panels van potentiële cliënten en verwijzers gevraagd naar de bekendheid met en de kwaliteit van cliëntondersteuning.

Resultaten monitor cliëntondersteuning

De volledige monitor van het RIVM is meegestuurd met deze brief. Hieronder volgt een samenvatting van de belangrijkste resultaten uit de monitor:

- Er is sprake van een onvervulde vraag naar cliëntondersteuning; onder potentiële cliënten zijn er mensen die van cliëntondersteuning gebruik hadden willen maken, maar dat niet hebben gedaan.
- De bekendheid van cliëntondersteuning is iets toegenomen in de afgelopen jaren:
 - o panel Patiëntenfederatie: van 43% in 2016 naar 49% in 2020;
 - o panel Chronisch Zieken: van 20% in 2015 naar 34% in 2020;
 - o panel ernstige psychische aandoeningen: van 36% in 2016 naar 52% in 2020;
 - o panel mantelzorgers: 64% in 2020 (niet eerder onderzocht).
- Een groot deel van de potentiële cliënten en de naar hulp toeleidende partijen (zoals huisartsen en wijkverpleegkundigen), is niet bekend met cliëntondersteuning (ongeveer 45%). Het merendeel van de toeleiders

³ Kamerstuk 31 476, nr. 22.

(bijna 90%) denkt echter dat cliëntondersteuning wel nuttig kan zijn voor sommige van hun cliënten.

- Onduidelijkheid rondom de cliëntondersteuner is ook als aandachtspunt naar voren gekomen. Het gaat daarbij om onduidelijkheid voor een cliënt over wat een cliëntondersteuner, over onduidelijkheid voor gemeenten, zorgkantoren en toeleiders hoe de cliëntondersteuner zich verhoudt tot andere partijen in het sociaal domein en wat de rol van een cliëntondersteuner precies is.
- Cliënten zijn over het algemeen positief over de cliëntondersteuning die zij ontvangen. Het ontzorgt en ontlast dat er iemand meekijkt en weet welke wetten en regels er gelden. Positief is ook dat 79% van de cliëntondersteuners via scholing werkt aan (de eigen) deskundigheid.
- Financiële beperkingen zijn in sommige gemeenten een bedreiging voor de continuïteit van cliëntondersteuning. Daarnaast is de onafhankelijkheid van cliëntondersteuners soms lastig te waarborgen, omdat zij bijvoorbeeld zelf ook beschikkingen afgeven of bij een organisatie werken die zelf zorg aanbiedt.

Verdere doorontwikkeling van cliëntondersteuning

In mijn brief van 2 november 2020⁴ heb ik de voortgang van de aanpak tot dusver geschetst. De uitkomsten van deze monitor geven verder richting aan de opgaven voor de komende jaren.

Zo ligt het voor de hand om op basis van de uitkomsten van de monitor samen met de beroepsgroepen van o.a. huisartsen en wijkverpleegkundigen te kijken naar een effectieve inzet op een grotere bekendheid van cliëntondersteuning.

De uitkomsten geven ook aanleiding samen met gemeenten en de VNG te bekijken hoe de door gemeenten ingezette beweging t.a.v. de versterking van cliëntondersteuning kan worden voortgezet en wat er aanvullend nodig is, bijvoorbeeld t.a.v. duidelijkheid over de (onafhankelijke) rol van een cliëntondersteuner.

Het is uiteindelijk aan een volgend kabinet om o.a. aan de hand van de resultaten uit de monitor te bepalen welke inzet er de komende jaren nodig is de functie van cliëntondersteuning structureel verder te ontwikkelen. Dit sluit ook aan bij de brief die in maart jl.⁵ naar uw Kamer is verzonden waarin is aangekondigd dat wordt bezien hoe de reguliere cliëntondersteuning verder versterkt en verbeterd kan worden.

Hoogachtend,

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
H.M. de Jonge

⁴ Kamerstuk 31 476, nr. 33.

⁵ Kamerstuk 24 170, nr. 243.