

Langdurige zorg: evaluatie van het eerste jaar onafhankelijke ondersteuning van cliënten met een WLZ-indicatie of hun vertegenwoordigers

Sinds 1 januari 2015 hebben **cliënten met een WLZ-indicatie** het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. Voor welke gevallen dit geldt en hoe u van dit recht gebruik kunt maken zag u wellicht nog eens in ons bericht van 14 juli 2015 op de site van KansPlus. MEE en Zorgbelang voeren dit werk uit en zijn hiervoor door de zorgkantoren erkend. Terecht namen de zorgkantoren het initiatief om het eerste jaar te evalueren. *Onderstaand* treft u samenvattend de belangrijkste conclusies aan. Het komt er op neer dat de onafhankelijke cliëntondersteuning voor mensen met een WLZ-indicatie belangrijk is en blijft, maar dat er nog wel een drietal slagen door de zorgkantoren te maken zijn dit jaar. KansPlus zal de voorgenomen acties graag indringend volgen. Aansluitend treft u een wat toelichtend interview met een tweetal personen uit de sfeer van de Zorgkantoren en Zorgbelang.

Tenslotte treft u onderstaand nog eens een kort overzicht aan over de vraag hoe het zit *met* de onafhankelijke cliëntondersteuning voor cliënten met een WLZ-indicatie en de onafhankelijke cliëntondersteuning *op de weg naar* een mogelijke WLZ-indicatie.

Samenvatting evaluatierapport

Onafhankelijke cliëntondersteuning in de Wet langdurige zorg (Wlz) moet verder professionaliseren. Dat is een van de uitkomsten van de evaluatie van de ervaringen met onafhankelijke cliëntondersteuning sinds de start begin dit jaar.

Iedere cliënt in de Wlz heeft sinds 1 januari 2015 recht op cliëntondersteuning. Dit kan geboden worden door het zorgkantoor (cliëntondersteuning) of een door het zorgkantoor ingekochte onafhankelijke partij (onafhankelijke cliëntondersteuning). Het doel van onafhankelijke cliëntondersteuning is om de Wlz-cliënt te helpen de juiste keuzes te maken over hoe zorg passend georganiseerd kan worden. Het is voor een cliënt niet altijd duidelijk welke aanbieders beschikbaar zijn voor de gewenste zorg en op welke zorg hij of zij precies aanspraak kan maken. De onafhankelijke cliëntondersteuning kan de cliënt hierbij helpen.

Uit de gehouden [evaluatie](#) door zorgkantoren komen drie belangrijke aandachtspunten naar voren die de komende tijd nader uitgewerkt worden en waar zorgkantoren graag met diverse partijen het gesprek over aan willen gaan.

Positionering duidelijker maken

Allereerst moet er meer duidelijkheid komen over de positionering van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Onafhankelijke cliëntondersteuning wordt nu geboden in verschillende domeinen, waaronder de Wlz. Er is nog veel onduidelijkheid over wat de beste positionering zou zijn voor de onafhankelijke cliëntondersteuning en wat er onder valt. Nu is de onafhankelijke cliëntondersteuner gekoppeld aan het systeem, terwijl de vraag is of dat de meest logische plek is om juist die toegevoegde waarde voor de cliënt te creëren.

Professionalisering

Een tweede belangrijk aandachtspunt is de professionalisering van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Voor zorgkantoren is het belangrijk dat er een heldere productencatalogus komt waar in staat wat een onafhankelijke cliëntondersteuner aanbiedt. Zorgkantoren hebben dit nodig om te weten wat zij inkopen en wat partijen voor welk soort type klant aan ondersteuning bieden. Zo kunnen zorgkantoren partijen ook beter onderling vergelijken. Er is een beroepsgroep voor onafhankelijke cliëntondersteuners gestart die een beroepscode en -profiel heeft opgesteld. Zorgkantoren sluiten hier graag bij aan. Het zou mooi zijn als er de komende jaren een kwaliteitsstandaard wordt ontwikkeld.

Onbekendheid

Tot slot merken zorgkantoren dat cliënten vaak niet weten dat zij recht hebben op en gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In het evaluatieverslag staat beschreven welke maatregelen zorgkantoren zelf hebben ondernomen om aan de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning te werken. Zij vragen alle ketenpartners om hier blijvend aandacht aan te besteden.

**Toelichtend interview:
“Onafhankelijkheid geeft
cliëntondersteuning een helder
gezicht”**

De meerwaarde van onafhankelijke cliëntondersteuning is zowel het zorgkantoor als uitvoerder Zorgbelang duidelijk. Wel moet de mogelijkheid van deze ondersteuning nog beter op het netvlies komen te staan bij de cliënten. Ook moeten Zorgbelang en de andere uitvoerder, MEE, nog een balans vinden in concurrentie en samenwerking.

In de Wet langdurige zorg (Wlz) is het begrip cliëntondersteuning verbreed ten opzichte van de situatie in de AWBZ en steviger gepositioneerd dan voorheen. Het advies is niet afhankelijk is van de vraag of een zorgaanbieder er voor- of nadeel van ondervindt, het belang van de cliënt is leidend. Ook in de oude situatie was er op een aantal plaatsen al wel een soort van cliëntondersteuning, zegt Rob Gruntjes, beleidscoördinator langdurige zorg bij VGZ. “Maar die kwam vanuit de zorginstellingen en de zorgkantoren. De zorgkantoren hadden ook geen voorkeur of belang in de advisering, maar nu is het gepositioneerd als een onafhankelijke dienstverlening aan de Wlz-clieënten. Dat is een belangrijke aanvulling, want de Wlz is complex. Je hebt daar als cliënt zowel vooraf als gedurende het hele zorgtraject ondersteuning bij nodig om de juiste keuzes te maken. Een instelling die alleen opname als mogelijkheid biedt, zal wellicht niet snel alternatieven zoals ‘volledig pakket thuis’ onder de aandacht brengen. Juist daarom is het zo relevant dat die cliëntondersteuning nu ook onafhankelijk is, want dit betekent dat degene die de informatie verstrekt geen belang heeft bij de keuze die de cliënt maakt.”

Eric Verkaar, directeur Zorgbelang Gelderland, vult aan: “Het aspect onafhankelijkheid is enorm belangrijk voor de cliënt, want het geeft vertrouwen over het advies dat hij krijgt. Hij weet zeker dat er geen belangenverstremming is.”

Snelle actie nodig

De voorbereidingen voor de Wlz waren al in volle gang toen de Tweede Kamer het amendement van Vera Bergkamp en Otwin van Dijk goedkeurde dat de Wlz-clieënt recht gaf op onafhankelijke cliëntondersteuning. Gruntjes, die betrokken was bij het schrijven van de landelijke handreiking voor de onafhankelijke cliëntondersteuning, vertelt: “Dit zorgde voor een rommelige tijd, want dat amendement kwam in september 2014 en op 1 januari 2015 moest de Wlz van kracht worden. We moesten dus snel de inhoud bepalen, procesafspraken en financiële afspraken maken en op zoek naar partijen die de uitvoering ter hand konden nemen. Liefst minimaal twee, om de cliënt keuzevrijheid te geven. We hebben daarbij eerst gekeken naar wat onafhankelijke cliëntondersteuners moesten kunnen bieden. Ze moesten het vak en de doelgroepen kennen en ook de regio's. De ondersteuning kan alleen efficiënt zijn als die gebaseerd is op kennis van het aanbod in zorg en welzijn in de omgeving waar de cliënt woont. Bovendien moesten ze het proces van indicatiestellen en zorg aanvragen kennen. Zo kwamen we snel uit bij MEE en Zorgbelang, die dit allebei al deden voor de Wmo. “

Verkaar: “Het is belangrijk dat cliëntondersteuning een gezicht heeft, dat het niet iets anoniems is achter een website. Dat maakte de keuze voor ons een logische, want wij hadden dat gezicht al door het vertrouwenswerk in de jeugdzorg – zoals de cliëntondersteuning voor deze groep bij ons heet – en de persoonlijke ondersteuning op andere terreinen. De rol in cliëntondersteuning in het opstellen van het zorgplan was echter vrij nieuw voor ons. Het is echt een verdieping van ons werk dat we dat nu wel kunnen doen.”

Communicatie moest op gang komen

De onafhankelijke cliëntondersteuning in het kader van de Wlz kwam maar langzaam op gang, zegt Verkaar. “We merken pas de laatste paar maanden dat mensen ons hier echt voor gaan vinden”, vertelt hij. “We hadden verwacht dat direct een enorme sluis open zou gaan, maar dat was dus niet zo. Het heeft ook enige tijd gekost voordat de media oppikten dat Wlz-cliënten recht hebben op onafhankelijke ondersteuning. De zorgkantoren gingen aanvankelijk verschillend om met de informatieverstrekking aan cliënten hierover en hetzelfde gold voor de zorgaanbieders. Nu merken we dat partijen meer op elkaar ingespeeld beginnen te raken.”

Gruntjes zegt dat hij kan beamen dat het tijd nodig had. “Het was nieuw”, zegt hij, “mensen wisten nog niet dat het bestond. Dat niet alle zorgaanbieders direct op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning hebben gewezen, kan ik me daarom wel voorstellen. Maar voor onze zorgkantoren geldt dit veel minder. Wij hebben direct intern gezegd dat we ons werkproces moesten omgooien en dat we vanaf dag één mensen erop moesten wijzen dat er zoiets als onafhankelijke cliëntondersteuning was.”

Samenwerking verbeteren

Volgens Gruntjes is er al veel bereikt in het eerste jaar. “Cliënten zijn op basis van heel uiteenlopende vragen naar tevredenheid geholpen”, zegt hij. “We zien dus dat onafhankelijke cliëntondersteuning in een behoefte voorziet. We hebben *awareness* gecreëerd.” Verkaar is het hiermee eens, maar vindt wel dat de samenwerking tussen alle betrokken partijen nog beter kan. Hij legt uit: “MEE en Zorgbelang zijn in zekere zin concurrenten, maar naar mijn mening moeten kwaliteitsontwikkeling en communicatie richting de cliënten echt uit de concurrerende sfeer worden getrokken. Wij zijn er voor het belang van de cliënt en die wil wel keuzevrijheid maar dat is iets anders dan concurrentie. Het is goed om onderscheid te maken, maar het is ook nodig samen te werken. Dit zie ik echt als een opdracht aan Zorgverzekeraars Nederland en ik ben dan ook blij dat al een start is gemaakt hierover te overleggen. Ook VWS heeft erkend dat er nog geen goede visie was op

hoe onafhankelijke cliëntondersteuning in het veld moest worden gepositioneerd en heeft nu toegezegd die te gaan ontwikkelen. Daaraan willen wij ook graag een bijdrage leveren, maar we zijn wel uitvoerders.”

Gruntjes denkt niet dat dit een groot probleem is. Hij zegt: “We hebben in het eerste jaar een aantal evaluatiegesprekken gehad met de landelijke organisaties van MEE en Zorgbelang. We hebben hen de opdracht gegeven om af te stemmen welke processen ze doorlopen en om van elkaar te leren, daarvoor hebben we ook ruimte geboden. Maar we hebben we bij de inkoop gekozen voor een inschrijving onder aanbestedingsregels. Dit klinkt misschien vreemd in een opbouwfase, maar concurrentie en samenwerking sluiten elkaar echt niet uit.”

Een blijvertje

Beiden zijn ervan overtuigd dat de gekozen opzet voor onafhankelijke cliëntondersteuning de juiste is. “Dit gaat blijven”, zegt Gruntjes, “en de groei die we de laatste maanden zien, zal doorzetten.” Het meest waardevolle voorbeeld van onafhankelijke cliëntondersteuning beleefde Verkaar enige tijd geleden. “We kregen een huilende vrouw met een verstandelijke beperking op bezoek die verdrietig was omdat ze moest verhuizen en die onze folder had gelezen. Haar begeleider en zaakwaarnemer waren niet zo blij dat ze zelf naar ons was komen toelopen, maar het is wel tot een goed gesprek gekomen en tot een voor haar goede oplossing. Voor mij is de meerwaarde van onafhankelijke cliëntondersteuning hiermee duidelijk genoeg.”

Overzicht gang van zaken cliëntondersteuning Wlz

Iedere cliënt heeft recht op hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Die ondersteuner kan u helpen met informatie, advies, algemene ondersteuning en bemiddeling bij de invulling van uw zorg.

Cliëntondersteuning bij indicatiestelling

Als u een indicatie aanvraagt voor Wlz-zorg, heeft u recht op cliëntondersteuning vanuit uw gemeente. Dat geldt ook als u een indicatie aanvraagt voor uw minderjarige kind. De gemeente moet ervoor zorgen dat een onafhankelijke cliëntondersteuner u kan bijstaan in de procedure van de indicatiestelling voor de Wlz. Het Centrum indicatiestelling zorg zal u op dit recht wijzen als u een indicatie aanvraagt voor de Wlz-zorg.

Cliëntondersteuning bij invulling van de zorg

Heeft u een Wlz-indicatie gekregen? Ook bij de vervolgstappen heeft u recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. De zorgkantoren moeten ervoor zorgen dat deze ondersteuning beschikbaar is. U kunt hulp krijgen bij:

- de keuze voor een aanbieder (zorgbemiddeling);
- de invulling van de zorg (zorgplan en budgetplan);
- de evaluatie van de zorg.

Het zorgkantoor en de zorgaanbieder zullen u wijzen op het recht op een cliëntondersteuner.

Onafhankelijk

De cliëntondersteuners werken onafhankelijk van de indicatiesteller, het zorgkantoor en de zorgaanbieders. De cliëntondersteuner werkt altijd in het belang van de cliënt.