

# Visie op (onafhankelijke) cliëntondersteuning

## Wat is cliëntondersteuning?

We hanteren voor de definitie van cliëntondersteuning geleverd door de zorgkantoren dezelfde definitie zoals opgenomen in de Wlz, art. 1.1.1.

*Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden.*

De minister van VWS formuleert het in zijn brief van 12 juli 2018 als volgt: “de essentie van cliëntondersteuning is voor mij dat iemand naast de cliënt staat en hem of haar met informatie, advies en voorlichting bij staat om een hulpvraag te verhelderen, de weg te vinden in een voor veel mensen complex stelsel en in het contact met gemeenten, zorgkantoren, instanties en aanbieders.”

## Uitgangspunt voor zorgkantoren

Zorgkantoren vinden cliëntondersteuning een belangrijke functie ter versterking van de eigen regie van cliënten, zodat de cliënt weloverwogen keuzes kan maken over de zorg.

Het is van groot belang dat cliënten goed geïnformeerd keuzes kunnen maken in de Wlz. Cliënten kunnen bij het zorgkantoor terecht voor informatie, advies, bemiddeling en ondersteuning over de langdurige zorg. Wij ondersteunen cliënten graag in hun (zoek)tocht in de Wlz. Dit geldt voor de cliënten van alle sectoren in de Wlz; Verpleging en Verzorging (VV), Gehandicaptenzorg (GZ) en Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ). Zorgkantoren hebben de wettelijke taak (zorgplicht) om cliënten te ondersteunen en ook cliënten te wijzen op mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Er is keuzevrijheid voor de cliënt.

Iedere cliënt met een Wlz-indicatie heeft recht op (onafhankelijke) cliëntondersteuning. Wij informeren cliënten hierover en in onze contracten met de Wlz zorgaanbieders verplichten we hen er ook toe.

## Hoe ziet cliëntondersteuning er idealiter uit?

In de ideale situatie is er geen verschil in cliëntondersteuning geleverd door het zorgkantoor en door organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning leveren. Zorgkantoren bieden dezelfde vormen van ondersteuning als OCO organisaties, te weten:

1. Informatie en Advies
2. Ondersteuning bij het opstellen van een persoonlijk plan
3. Ondersteuning bij het kiezen van een passende Wlz zorgaanbieder en passende Wlz zorg
4. Ondersteuning bij het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan
5. Bemiddeling als zorg niet conform verwachting en afspraken wordt geleverd
6. Ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep
7. Ondersteuning bij herindicatie

Cliëntondersteuning is gedurende de hele “cliëntreis” beschikbaar. Dat wil zeggen in de fase vóór de Wlz indicatie, de fase na indicatiestelling, in de periode dat zorg wordt gegeven en na afloop van de zorg (meestal levenseinde). Op welke vormen van cliëntondersteuning de nadruk ligt, verschilt per sector (VV, GZ of GGZ). In die situaties waar sprake is van domein overschrijdende problematiek worden contacten gelegd met o.a. wijkteams en gemeenten. Wenselijk is begeleiding over de domeinen heen te bieden (Wmo, Jeugdwet, Zvw en Wlz).

Het contact vóór de Wlz indicatie kan zijn een persoonlijk (telefonisch) contact met een cliëntondersteuner/klantadviseur of contact op een digitale online wijze (denk aan –www.Steffie.nl; servicerobot; e.d.) of via een collectieve bijeenkomst voor mantelzorgers, ouder(en)verenigingen, enz. in de regio.

De focus van het eerste contact is: in kaart brengen van de wensen en behoeften van de cliënt, helpen bij het opstellen van het persoonlijk plan en verstrekken van algemene informatie over de Wlz en de leveringsvormen.

Het voeren van dit gesprek met de cliënt in een zo vroeg mogelijk stadium helpt de cliënt bewust te worden wat deze belangrijk vindt. Zo kan de cliënt daarna beter keuzes maken die passen bij het leven zoals hij zelf wil, nog los van wat beschikbaar is in het zorgaanbod. In een persoonlijk plan beschrijft de cliënt welke zorgvraag beantwoord moet worden en hoe de cliënt zijn leven wil inrichten. Dit vormt de basis voor de afspraken met de zorgverleners. We kunnen cliënten proactief adviseren en daarmee mogelijk voorkomen dat ze in een crisissituatie overgeleverd worden aan noodoplossingen<sup>1</sup>.

Idealiter weten cliënten dat ook tijdens de fase van-in-zorg-zijn er cliëntondersteuning van het zorgkantoor en van de organisaties OCO beschikbaar is. In de fase na afloop van zorg (levenseinde) onderhoudt de cliëntondersteuner contact met de mantelzorger of nabestaanden, om de ondersteuning adequaat af te ronden.

Cliënten kunnen zelf kiezen of ze cliëntondersteuning willen van het zorgkantoor of van een organisatie OCO. Hoewel de verschillende leveranciers van cliëntondersteuning dezelfde diensten leveren, bieden ze een eigen ‘kleur’. Wij zien dat als iets positiefs. We kunnen elkaar aanvullen en versterken, we gaan beide uit van meerwaarde voor de cliënt.

Regionale OCO organisaties zijn goed op de hoogte van de lokale mogelijkheden in het sociale domein, zoals welzijnsdiensten, vervoer en dergelijke. Hierdoor kunnen OCO organisaties een rol spelen in ondersteuning bijvoorbeeld voor doelgroepen waar een specifiek soort zorg voor nodig is of in situaties die spelen over de grenzen van de verschillende wettelijke domeinen heen (generalistisch). Zorgkantoren hebben meer invloed op het beschikbaar zorgaanbod en meer doorzettingsmacht richting zorgaanbieders (specialistisch). Als er mogelijk sprake is van belangenverstrengeling, of sterk domein overstijgende problematiek, verwijst het zorgkantoor de cliënt door naar een onafhankelijke cliëntondersteuner.

---

<sup>1</sup> Afkomstig uit opzet inspiratiesessie VWS-ZN, begin '19: zorgkantoor als adviseur.

Wat betekenen we voor de cliënt?

- De cliënt behoudt en versterkt zijn eigen regie
- De cliënt vindt makkelijker zijn weg in het ingewikkelde zorgveld
- De cliënt is beter geïnformeerd
- De cliënt ontvangt sneller zorg op maat, met minder administratieve lasten
- De cliënt is op de hoogte van vervolgstappen (Wmo, Wlz, Zvw)
- De cliënt komt niet in onvoorziene of ongewenste situaties terecht

Naast functies die direct de cliëntondersteuning betreffen, gebruiken we in de ideale situatie ook de signalen die we vanuit cliëntondersteuners van de zorgkantoren en van de organisaties OCO ontvangen om de dienstverlening aan cliënten en de zorginkoop te verbeteren (vanuit het principe van lerende organisatie).

## Waar staan we nu?

Op dit moment bevinden we ons nog niet in de ideale situatie. We vinden het belangrijk structureel in contact te komen met onze cliënten, in alle fases van de cliëntreis. Als we eerder in het traject in contact komen met de cliënten, kunnen we hen informatie geven over de mogelijkheden van de verschillende leveringsvormen, beter inspelen op de situatie en zorgen voor levering van passende zorg aan de cliënt.

Wanneer cliënten vóór de Wlz indicatie contact opnemen met hun zorgverzekeraar of zorgkantoor worden ze al wel geïnformeerd over de mogelijkheden van de verschillende domeinen.

Veel zorgkantoren zoeken naar manieren om eerder in contact te komen met cliënten.

Met name in de situatie vóór de Wlz indicatie wordt wel geëxperimenteerd met bieden van cliëntondersteuning in een aantal regio's. Voorbeelden hiervan zijn Rotterdam (GZ) en Zuid-Limburg (V&V).

Zorgkantoren bieden in de praktijk nog niet alle diensten voor cliëntondersteuning aan. Hier gaat het met name om het bieden van ondersteuning bij het opstellen en evalueren van het zorgplan. Ook verwijzen zorgkantoren soms door naar onafhankelijke cliëntondersteuning als cliënten ondersteuning zoeken bij administratieve zaken voor de aanvraag en verantwoording van PGB.

Regionaal verschilt de wijze waarop zorgkantoren omgaan met de signalen m.b.t knelpunten in het zorgaanbod. Zo zijn er in sommige regio's overlegtafels ingericht voor het oplossen van hiaten in het zorgaanbod en is er al dan niet gestructureerd overleg in de regio's tussen de partijen.

De Werkgroep OCO werkt samen met een afvaardiging van onafhankelijke cliëntondersteuners in het kader van de Ontwikkelagenda 2018-2020 aan een kwaliteitskader. Dit kwaliteitskader is in eerste instantie bedoeld voor onafhankelijke cliëntondersteuning. In tweede instantie willen we dit ook gebruiken voor cliëntondersteuners van de zorgkantoren.

## Hoe komen we van hier naar de ideale uitvoering?

Als we eerder (voor de Wlz indicatie) met cliënten in gesprek willen dan valt te verwachten dat er een grotere groep cliënten zich bij ons meldt. Om al deze mensen te kunnen bedienen kunnen we

instrumenten ontwikkelen waarmee we hen kunnen helpen. Denk aan filmpjes, chat robots, digitale wegwijzers, etc.

Als we echt in contact willen komen met cliënten vóór de indicatie, waarbij we rekening moeten houden met de AVG, zouden we daar in het ontwerp van de keten moeten interveniëren, bijvoorbeeld:

- Op het moment dat de cliënt een aanvraag doet bij het CIZ, ontvangt de cliënt automatisch een bericht namens het zorgkantoor.
- Dat kan zijn: een filmpje waarin de cliënt gevraagd wordt na te denken over wat hij/zij werkelijk wil en hulpmiddelen om zijn/haar persoonlijke wensen in kaart te brengen of een uitnodiging om contact op te nemen met (onafhankelijke) cliëntondersteuners etc.
- In 2019 zijn de resultaten van de Experimenten Rotterdam en Zuid Limburg bekend en in geval van succesvolle interventies is te overwegen om te pleiten voor uitrol in andere regio's.

Om er voor te zorgen dat cliëntondersteuning wordt gevoerd door het zorgkantoor zoals in de visie is beschreven, zal elk zorgkantoor een individueel ontwikkeltraject lopen. Dit sluit ons inziens aan bij de individuele trajecten die zorgkantoren inzetten n.a.v. de aanbevelingen zoals opgenomen in het verbeterplan van de NZa en het rapport 'profiel zorgkantoor 2021'.