

Vergaderjaar 2020–2021

**31 476**

**Patiënten- en cliëntenrechten**

**Nr. 33**

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 november 2020

Mensen die het zelf niet (meer) redden, kunnen een beroep doen op steun van de overheid. Maar 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 ze niet goed te formuleren welke ondersteuning ze nodig hebben. Soms spelen schaamte of vraagverlegenheid een rol, soms ook onmacht door laaggeletterdheid, beperkingen of gefrustreerdheid door eerdere afwijzingen of ervaren onbegrip. Individuele cliëntondersteuning is cruciaal om alle inwoners van Nederland die hulp nodig hebben goede toegang te laten krijgen tot instanties.

Dit kabinet heeft in het Regeerakkoord voor deze kabinetsperiode € 55 miljoen beschikbaar gesteld en vanaf 2022 € 10 miljoen structureel per jaar voor de versterking van cliëntondersteuning. De essentie van cliëntondersteuning is dat iemand de hulpvrager bijstaat met informatie, advies en voorlichting. Dit kan gaan over het verhelderen van een 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 grote kwetsbaarheid bij de cliënt, bijvoorbeeld vanwege een (licht) verstandelijke beperking, beperkte sociale vaardigheden of gebrek aan een sociaal netwerk.

Zoals beschreven in mijn brief van 12 juli 2018<sup>1</sup>, zie ik vier opgaven. Hieronder geef ik een overzicht van de belangrijkste activiteiten die uitgevoerd zijn of worden uitgevoerd per opgave.

<sup>1</sup> Kamerstuk 31 476, nr. 22.

Opgave	Activiteiten
1. Verkrijgen van inzicht in de vraag naar en het aanbod van cliënt-ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoek naar behoefte en aanbod cliëntondersteuning is uitgevoerd.</li> <li>• Vervolgonderzoek naar outreachende cliëntondersteuning en potentiële toegangen tot/verwijzers naar cliëntondersteuning is uitgevoerd.</li> <li>• Daarnaast wordt door verschillende koplopergemeenten aandacht besteed aan de lokale vraag en het lokale aanbod.</li> </ul>
2. Cliëntondersteuning bij de toegang beter bekend en beter georganiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervolgonderzoek XpertiseZorg is uitgevoerd en ging specifiek in op potentiële toegangen/verwijzers.</li> <li>• Als onderdeel van de monitor van het RIVM wordt bekendheid met cliëntondersteuning bij potentiële toegangen/verwijzers in beeld gebracht.</li> <li>• Bekendheid van cliëntondersteuning bij de toegang is een belangrijk thema voor gemeenten binnen het Koplopertraject dat loopt.</li> <li>• Campagne &amp;Co is gelanceerd voor het vergroten van algemene bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning.</li> </ul>
3. Meer bekendheid over het recht op cliëntondersteuning bij cliënten en/of hun naasten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergroten van de bekendheid is een belangrijk thema voor 82 gemeenten binnen het Koplopertraject.</li> <li>• Campagne Co is gelanceerd voor het vergroten van de algemene bekendheid en vindbaarheid.</li> <li>• Bekendheid van cliëntondersteuning bij potentiële cliënten wordt onderzocht door het RIVM.</li> </ul>
4. Kwaliteit en deskundigheid bevorderen, in het bijzonder om specifieke groepen nog beter te leren bedienen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een scholingspakket ontwikkeld voor cliëntondersteuners.</li> <li>• Binnen het Koplopertraject zijn er circa 20 gemeenten aan het experimenteren met gespecialiseerde cliëntondersteuning voor specifieke doelgroepen.</li> </ul>

Met deze brief voldoe ik aan de toezegging aan Uw Kamer, U in 2020 te informeren over de voortgang van de aanpak cliëntondersteuning. Hieronder ga ik eerst in op het Koplopertraject dat wordt ingezet om uitwerking te geven aan alle vier de opgaven. Vervolgens geef ik een nadere beschrijving van de voortgang en aanpak van de verschillende activiteiten die horen bij die vier opgaven.

### **Lokale versterking cliëntondersteuning (opgaven 1, 2, 3 en 4)**

In 2017 is het meerjarige Koplopertraject cliëntondersteuning gestart<sup>2</sup> door Ieder(in), de Koepel Adviesraden Sociaal Domein, Movisie en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) met als doel een groot aantal gemeenten te stimuleren lokaal aan de slag te gaan met de versterking van cliëntondersteuning en daarmee ook andere gemeenten te inspireren. Sinds 2018 wordt dit Koplopertraject door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ondersteund. Ik ben trots dat er inmiddels al **92 gemeenten** koploper zijn en werken aan de lokale versterking van cliëntondersteuning. Deze gemeenten hebben een ambassadeursfunctie binnen hun regio en hebben daarmee **58 andere gemeenten** bereikt.

<sup>2</sup> Kamerstuk 31 476, nr. 22.

### Regio Twente (14 gemeenten)

*In de regio Twente werken Twentse gemeenten, zorgkantoor Menzis, de GGD, aanbieders cliëntondersteuning, de advies- en cliëntenraden samen om persoonsgerichte, integrale en domein overstijgende cliëntondersteuning te realiseren voor alle inwoners. Binnen het project integrale cliëntondersteuning in Twente zijn verschillende fases benoemd om het doel van tijdige, toegankelijke en passende cliëntondersteuning te bereiken. Gedurende deze fases worden diverse stakeholders betrokken, zoals inwoners, ervaringsdeskundigen, cliëntondersteuners, huisartsen, wijkteams, zorgaanbieders en andere partijen. In fase één is het huidige aanbod van en behoefte aan cliëntondersteuning in kaart gebracht. Deze resultaten hebben geleid tot drie pijlers voor het vervolg:*

- *netwerkvorming en kennisdeling;*
- *kwaliteitscriteria en deskundigheidsbevordering;*
- *communicatie en bekendheid.*

*(Bron: [www.clientondersteuningtwente.nl](http://www.clientondersteuningtwente.nl))*

### Gemeente Breda

*In de gemeente Breda wordt cliëntondersteuning integraal aangeboden. In de gemeente werken alle professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen van organisaties samen onder het label ZorgvoorelkaarBreda (ZveB), dat georganiseerd is in vier wijknetwerken. De cliëntondersteuning is in Breda integraal onderdeel van deze wijknetwerken en wordt op alle leefgebieden aangeboden. Speerpunten voor de gemeente Breda zijn:*

- *integratie onafhankelijke cliëntondersteuning Jeugd en Participatie;*
- *integratie onafhankelijke cliëntondersteuning binnen maatwerkvoorzieningen WMO;*
- *communicatie (bekendheid naar inwoners vergroten).*

*(Bron: [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl))*

De bijgevoegde factsheet van Movisie<sup>3</sup> geeft een beeld van de gemeenten die betrokken zijn en op welke thema's zij inzetten. Belangrijke thema's binnen het Koplopertraject zijn:

- bekendheid en vindbaarheid (82 gemeenten);
- cliëntondersteuning voor specifieke groepen inwoners (59 gemeenten);
- deskundigheidsbevordering cliëntondersteuners (55 gemeenten);
- inzetten informele cliëntondersteuners (53 gemeenten).

Binnen het Koplopertraject zijn circa 20 gemeenten aan het experimenteren met gespecialiseerde cliëntondersteuning voor de volgende specifieke doelgroepen:

- mensen die dak en thuisloos zijn en psychiatrische problematiek ervaren;
- mensen met een licht verstandelijke beperking;
- kwetsbare ouderen;
- jongeren of gezinnen met problemen en de overgang 18-/18+.

De bijgevoegde «*Rapportage monitoring gespecialiseerde cliëntondersteuning*» van Movisie<sup>4</sup>, geeft inzicht in de activiteiten van verschillende gemeenten.

<sup>3</sup> Factsheet Koploperproject Cliëntondersteuning, Movisie 2020, Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>4</sup> Tussentijdse monitor Pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning, Movisie, 2020

Aanvullend is KBO-PCOB samen met andere ouderenbonden bezig met de versterking van informele cliëntondersteuning gericht op ouderen met een beperkt sociaal netwerk. Vrijwilligers worden daarbij opgeleid in gesprek te gaan met ouderen en ze te ondersteunen bij eventuele hulpvragen en het ontwikkelen van een sociaal netwerk. Daarnaast heb ik aan leder(in) subsidie verstrekt om lokale belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen te ondersteunen, zodat zij in samenwerking met gemeenten cliëntondersteuning vanuit het perspectief van de cliënt weten in te richten.

In het kader van het Rijksbrede programma *Lerend Evalueren* heb ik een *ex-durante* evaluatie laten uitvoeren naar het Koplopertraject. Binnen deze evaluatie is aan koplopergemeenten en andere relevante stakeholders gevraagd wat hun ervaringen zijn met het huidige Koplopertraject. Uit deze evaluatie komt naar voren dat de bevraagde koplopergemeenten positief zijn over het Koplopertraject. Daarbij wordt aangegeven dat het Koplopertraject bijdraagt aan het lokaal versterken van de functie van cliëntondersteuning. Belangrijk aandachtspunt dat uit de evaluatie naar voren komt is de olievlekwerking die uit moet gaan van de ambassadeursfunctie van de koplopergemeenten. Tot nu toe lijkt er sprake van beperkte uitwisseling tussen koplopergemeenten en niet-koplopergemeenten. Hierover ga ik in gesprek met de relevante partijen die betrokken zijn bij het Koplopertraject. Het volledige evaluatierapport doe ik u toekomen als bijlage bij deze brief<sup>5</sup>.

Het Koplopertraject cliëntondersteuning zet ik door in 2021 waarbij meer aandacht zal zijn voor borging en de ambassadeursfunctie van gemeenten om het bereik van het Koplopertraject verder te vergroten. Voor de stand van zaken van de 5 pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning Wlz verwijs ik graag naar de voortgangsrapportage Volwaardig Leven, die Minister van Ark (Medische Zorg en Sport) onlangs naar de Tweede Kamer heeft verzonden<sup>6</sup>. Waar mogelijk en relevant stimuleer ik dat partijen in de uitvoering zoveel mogelijk de verbinding leggen met andere lopende plannen en activiteiten zoals de verbeteragenda hulpmiddelen en het verbetertraject toegang.

Ondanks dat veel wordt geïnvesteerd in de lokale versterking van cliëntondersteuning, bereiken mij ook signalen, bijvoorbeeld via mensen die zich bij VWS melden met complexe en het recente rapport van de Nationale ombudsman «Blijvende Zorg»<sup>7</sup>, dat de kwaliteit van cliëntondersteuning nog niet altijd op orde is. Ik neem deze signalen serieus en ben hierover in gesprek met de betrokken partijen. Dit doe ik ook aan de hand van concrete casussen waar in cliëntondersteuning een rol speelt. Met alle betrokken partijen bespreek ik waarom de kwaliteit van de cliëntondersteuning in de lokale situatie niet op orde is, wat hieraan gedaan wordt en wat hiervan geleerd kan worden om dit in de toekomst te voorkomen. Daarnaast breng ik met VNG en Movisie de kwaliteit van cliëntondersteuning extra onder de aandacht van gemeenten die geen deel uit maken van het Koplopertraject of hierbij nog niet betrokken zijn geweest.

---

<sup>5</sup> Rapportage evaluatie Koplopertraject Cliëntondersteuning, HHM 2020, Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>6</sup> Kamerstuk 24 170, nr. 234

<sup>7</sup> Blijvende Zorg, Nationale ombudsman, 2020

## **Vervolgonderzoek naar behoefte, aanbod en toegankelijkheid (opgaven 1 en 2)**

In de twee eerdere onderzoeken die uitgevoerd zijn naar de behoefte aan en het aanbod van cliëntondersteuning<sup>8</sup>, kwam naar voren dat:

- grote verscheidenheid bestaat in het aanbod en de behoefte aan cliëntondersteuning;
- cliëntondersteuning door veel verschillende mensen en instanties wordt geboden;
- het aanbod van cliëntondersteuning laagdrempelig moet zijn;
- cliëntondersteuning beter bekend moet worden bij «de toegang»; en
- het vaker «outreaching» kan worden aangeboden.

Cliëntondersteuning bij de toegang naar zorg en ondersteuning bekend maken en organiseren, betekent dat daar waar de eerste hulp- of ondersteuningsvraag wordt gesteld, de betrokken professional de cliënt moet wijzen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Om dat te realiseren, was meer inzicht nodig in welke toegangen tot cliëntondersteuning er zijn, hoe de bekendheid bij de verschillende toegangsvormen kan worden verbeterd en welke voorbeelden er zijn van outreachende cliëntondersteuning. Antwoorden op deze vragen en voorbeelden uit de praktijk leest u in bijgevoegd rapport van XpertiseZorg<sup>9</sup>.

Een belangrijke conclusie van het rapport is dat niet alle inwoners zelf op zoek gaan naar ondersteuning. Dit geldt vooral voor hen die niet weten dat zij een vraag hebben (onvoldoende inzicht in eigen vraag) of weten dat er hulp mogelijk is bij de vragen waarmee zij worstelen (onvoldoende inzicht in aanbod). Voor deze inwoners kan outreachende cliëntondersteuning een uitkomst bieden. De aanbeveling is om lokaal in beeld te brengen welke groepen inwoners mogelijk baat hebben bij een outreachende vorm van cliëntondersteuning. De gemeenten Deurne en Ommen voeren reeds een pilot uit op het gebied van outreachende cliëntondersteuning. Deze en andere inzichten uit dit rapport worden gebruikt voor het Koplopertraject en meegenomen in de monitor van het RIVM.

## **Bekendheid, vindbaarheid en toegankelijkheid cliëntondersteuning (opgaven 2 en 3)**

Naast lokale inzet op bekendheid en vindbaarheid door gemeenten, is begin dit jaar een campagne gelanceerd door Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) om de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning te vergroten. Als onderdeel van deze campagne zijn video's opgenomen die middels persoonlijke verhalen laten zien wat een cliëntondersteuner doet en kan betekenen<sup>10</sup>. Ik kijk samen met ZN en VNG hoe de ontwikkelde informatie en uitingen op een goede manier breder kunnen landen in bestaande, goed vindbare kanalen. In de monitor van het RIVM wordt ook de bekendheid van cliëntondersteuning bij professionals uitgevraagd in diverse panels.

Daarnaast ben ik ten aanzien van toegankelijkheid, zoals ook in mijn brief van 17 juli 2020<sup>11</sup> aangegeven, ook bezig met het creëren van meer manoeuvreerruimte voor zorgkantoren, zodat zij cliëntondersteuning kunnen bieden bij het oriënteren, het voorbereiden op en het aanvragen van een Wlz-indicatiebesluit. Het voorstel is om dit met een wetswijziging

<sup>8</sup> Kamerstuk 31 476, nr. 26

<sup>9</sup> Wegwijzers naar cliëntondersteuning, Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>10</sup> [www.clientondersteuning.co.nl](http://www.clientondersteuning.co.nl)

<sup>11</sup> Kamerstuk 31 476, nr. 30

te regelen. De voorgestelde wijziging is ter consultatie voorgelegd aan het veld. De reacties worden nu verwerkt.

#### **Kwaliteit van cliëntondersteuning (opgave 4)**

##### *Scholing*

De Beroepsvereniging van cliëntondersteuners voor mensen met een beperking (BCMB) heeft de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in het ontwikkelen van scholing voor cliëntondersteuners:

- Er is een digitale leeromgeving ontwikkeld;
- Er zijn jaarlijkse scholingsdagen (vakdagen) georganiseerd.
- In 2018 zijn hier masterclasses aan toegevoegd; en
- Er is gestart met het opbouwen van een portfolio voor een leerlijn Cliëntondersteuning.

Dit scholingspakket speelt een belangrijke rol bij het waarborgen van de kwaliteit en expertise van cliëntondersteuning en kan in de toekomst ook ontbrekende kennis van (gespecialiseerde) cliëntondersteuning voor specifieke doelgroepen aanvullen. BCMB heeft in 2020 acht tweedaagse masterclasses ingepland die gezamenlijk de leerlijn Onafhankelijk cliëntondersteuner vormen. Naast de masterclasses heeft BCMB in 2019 en 2020 in totaal 20 ambassadeurs cliëntondersteuning opgeleid. Deze ambassadeurs zijn actief binnen een gemeente of regio en dragen bij aan het vergroten van de bekendheid en kwaliteit van cliëntondersteuning. Er zijn ook ambassadeurs die zich inzetten voor het borgen van de onafhankelijkheid en levensbreedheid van cliëntondersteuning. BCMB gaat komend jaar nog meer ambassadeurs werven waardoor het aantal zal worden uitgebreid.

##### *Gespecialiseerde cliëntondersteuning*

Zoals ook hierboven al beschreven, zijn binnen het Koplopertraject circa 20 gemeenten aan het experimenteren met gespecialiseerde cliëntondersteuning voor specifieke doelgroepen. Daarnaast is in maart 2020 de motie van Kamerlid Kerstens aangenomen over cliëntondersteuning, specifiek gericht op het persoonsgebonden budget (pgb). Voor mij is het uitgangspunt dat een cliëntondersteuner voldoende kennis moet hebben van alle leveringsvormen van zorg en ondersteuning in de verschillende domeinen, waaronder het pgb. Via Movisie en VNG doe ik op dit moment een uitvraag onder gemeenten of er gemeenten zijn die hier in samenwerking met PerSaldo specifiek mee aan de slag willen.

##### *Ontwikkelagenda zorgkantoren*

In het kader van de uitvoering van de ontwikkelagenda cliëntondersteuning Wet langdurige zorg (Wlz) van ZN zijn in 2019 twee speerpunten opgepakt:

- de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning Wlz vergroten;
- de kwaliteit en doelmatigheid verbeteren.

De hierboven genoemde campagne door ZN en de VNG is onderdeel van het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning. Om de kwaliteit en doelmatigheid te verbeteren, wordt een gezamenlijk kwaliteitsproces ontwikkeld dat focust op de geleverde ondersteuning door onafhankelijke cliëntondersteuners. Hierin zijn een zevental kwaliteitsprincipes opgenomen die uiteindelijk onderdeel gaan uitmaken van het inkoopbeleid van zorgkantoren. Dit jaar zijn een drietal projecten uitgevoerd om deze kwaliteitsprincipes verder te ontwikkelen, te weten:

- Leren en verbeteren: door intervisie, zowel binnen de organisatie als organisatie overstijgend, reflecteren op het kwaliteitskader. Er wordt een start gemaakt met een leernetwerk op regionaal en/of landelijk niveau. Dit leernetwerk moet het organisatie overstijgend leren en het leren van trends en ontwikkelingen faciliteren en stimuleren.
- Cliëntgerichtheid: een voorstel en plan van aanpak is ontwikkeld door een extern onderzoeksbureau voor een landelijk cliëntervaringsonderzoek waar alle (gecontracteerde) cliëntondersteuningorganisaties Wlz aan deelnemen. Zo worden cliëntervaringen landelijk eenduidig en integraal gemeten en kan het meten van cliëntervaringen opgenomen worden in het inkoopbeleid van de zorgkantoren.
- Data gedreven werken: data die volgens landelijk gemaakte afspraken worden verzameld, worden op regionaal en landelijk niveau benut voor analyse en verbetering. De informatie uit data vormt input voor leernetwerken, beleidsontwikkeling en de managementreview. De eerste fase dataverzameling is in uitvoering.

### **Monitor cliëntondersteuning**

Zoals in mijn brief over voortgang van de aanpak cliëntondersteuning<sup>12</sup> van 20 juni 2019 aangegeven, heb ik het RIVM gevraagd de ontwikkelingen in het land ten aanzien van cliëntondersteuning te monitoren. Het RIVM heeft het afgelopen jaar hard gewerkt aan de inrichting van deze monitor. Omdat voor veel van de vastgestelde indicatoren geen gebruik kan worden gemaakt van bestaande data maar eerst nieuwe data verzameld moet worden, heeft het opzetten van de monitor meer tijd gekost dan aanvankelijk ingeschat. Zo wordt voor de monitor onder andere data verzameld met een vragenlijst onder cliëntondersteuners en worden middels panels potentiële cliënten en verwijzers gevraagd naar de bekendheid met en kwaliteit van cliëntondersteuning. Ik verwacht de monitor begin volgend jaar aan uw Kamer te versturen.

### **Tot slot**

Ik ben blij met de energie waarmee door verschillende organisaties in het land wordt gewerkt aan het versterken en meer bekend en toegankelijk maken van cliëntondersteuning. Ik denk met deze organisaties na over hoe deze energie kan worden behouden en kan worden geborgd zodat de positieve ontwikkelingen verder worden doorgezet.

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

<sup>12</sup> Kamerstuk 31 476, nr. 26