

## **Bestuurlijke reactie bij onderzoeksrapport 'Kwalitatief onderzoek naar onafhankelijke cliëntondersteuning'**

*Onafhankelijke cliëntondersteuning blijkt nog onvoldoende bekend. Ondanks het feit dat wij de afgelopen jaren de communicatie hierover hebben verbeterd en professionals die toegang bieden tot zorg en ondersteuning hebben geïnformeerd over het nut ervan, blijft de onbekendheid te groot.*

*Om meer zicht te krijgen op waarom dit zo is en wat er verbeterd moet worden om de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning bij inwoners te vergroten, hebben wij een kwalitatief onderzoek laten uitvoeren. De inzichten die het onderzoek heeft opgeleverd, geven ons aanleiding om op de volgende actiepunten in te zetten:*

- 1. Betere informatievoorziening over cliëntondersteuning door Informatiepunten van IndeBuurt033.*
- 2. Medewerkers van wijkteams, het loket Werk, Inkomen en Zorg en Stadsring51 verplichten om cliënten actief te informeren over en te verwijzen naar cliëntondersteuners.*
- 3. Het stimuleren van betere samenwerking tussen cliëntondersteuners en andere professionals, met respect voor elkaars rol en deskundigheid.*
- 4. De informatievoorziening over cliëntondersteuning verbeteren in folders en websites van genoemde organisaties, waardoor informatie over cliëntondersteuning duidelijker is en makkelijker gevonden kan worden.*

*We hopen dat de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning hierdoor toe zal nemen en meer cliënten hier gebruik van kunnen maken. We blijven dit volgen via de monitor Sociaal Domein.*

*Wethouder F. Imming*



Foto: Freeimages.com / Laura Glover

# Kwalitatief onderzoek onafhankelijke cliëntondersteuning

**Uitgave en rapportage in opdracht van de afdeling Samen Leven  
Onderzoek en Statistiek, gemeente Amersfoort.**

*Dorien de Bruijn  
Wieneke Friedel*

januari 2018

# Inhoudsopgave

Samenvatting .....	5
1. Inleiding .....	7
1.1 Aanleiding .....	7
1.2 Onderzoeksvraag .....	8
1.3 Onderzoeksopzet .....	8
1.4 Definitie .....	9
Resultaten .....	10
2. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning .....	11
2.1 Landelijk onderzoek .....	11
2.2 Bekendheid volgens professionals .....	12
3. Redenen waarom cliënten zich (niet) laten bijstaan .....	14
3.1 Geïnterviewde mensen .....	14
3.2 Niet laten bijstaan: onafhankelijke cliëntondersteuner vaak onbekend .....	14
3.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning bij gesprekken, hulp aanvragen en formulieren invullen .....	16
4. Ervaringen met onafhankelijke cliëntondersteuning .....	18
4.1 Positieve ervaringen .....	18
4.2 Verbeterpunten .....	19
4.3 Dubbele rol onafhankelijke cliëntondersteuners .....	21
5. (Aanvullende) behoeften bij onafhankelijke cliëntondersteuning .....	23
5.1 (Aanvullende) behoeften van cliënten .....	23
5.2 Behoeften volgens professionals .....	24



## Samenvatting

*Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo blijkt dat de onafhankelijke cliëntondersteuning relatief onbekend is. Om meer zicht te krijgen op waarom de bekendheid zo laag is en wat er verbeterd kan worden omtrent de onafhankelijke cliëntondersteuner, is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Daarvoor zijn 22 telefonische interviews met burgers en twee groepsgesprekken met professionals gehouden.*

### **Onbekendheid: niet standaard op onafhankelijke cliëntondersteuning gewezen**

De term ‘onafhankelijke cliëntondersteuning’ en wat hieronder wordt verstaan is een terugkerend thema tijdens de groepsgesprekken met professionals. Ondanks verwarring over de definitie zijn zowel onafhankelijke cliëntondersteuners van Indebuurt033 als wijkteammedewerkers, klantmanagers en consultants Wmo het erover eens dat de bekendheid onvoldoende is. De wijkteammedewerkers, klantmanagers en consultants Wmo geven aan dat ze cliënten niet standaard op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning wijzen. Alleen in specifieke gevallen noemen ze de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning of verwijzen ernaar door.

Hoewel professionals allerlei mensen zien voor wie zij denken dat onafhankelijke cliëntondersteuning (vooral) geschikt is, zetten de professionals van het wijkteam en klantmanagers en consultants Wmo wel vraagtekens bij de wenselijkheid van nog een externe hulpverlener, in dit geval onafhankelijke cliëntondersteuner. Dan moet de cliënt weer het verhaal vertellen. Een wijkteammedewerker zegt: “Ik wil het een klant niet aandoen dat een klant weer een nieuw gezicht krijgt”.

### **Cliënten maken er vooral geen gebruik van omdat ze het niet kennen**

De meest genoemde reden door de elf respondenten die geen gebruik maakten van onafhankelijke cliëntondersteuning was dat ze niet wisten dat ze hiervan gebruik konden maken. De meeste van deze respondenten hadden hier wel gebruik van willen maken als ze de mogelijkheid hadden gekend. Twee respondenten hadden deze behoefte niet. Ook als onafhankelijke cliëntondersteuning bij hen wel bekend was geweest, hadden ze er geen gebruik van gemaakt.

### **Gebruikers onafhankelijke cliëntondersteuning vaak via anderen erop gewezen**

De elf respondenten die er wel gebruik van hebben gemaakt, zijn vaak via anderen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning gewezen. Zij hebben voor uiteenlopende zaken ondersteuning gekregen, bijvoorbeeld bij gesprekken.

### **Tevreden over cliëntondersteuner, maar liever langere periode ondersteuning**

Cliënten zijn zeer tevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuner. Daarnaast heeft de onafhankelijke cliëntondersteuning hen geholpen. De onafhankelijke cliëntondersteuners zelf vinden de kwaliteit van de cliëntondersteuners heel hoog; ze hebben jarenlange ervaring. Ook zijn ze tevreden over wat ze te bieden hebben.

De meeste geïnterviewden zien geen verbeterpunten voor de onafhankelijke cliëntondersteuning, omdat ze tevreden zijn, of omdat ze nog te weinig ervaring hebben om te zeggen of er verbeterpunten zijn. Wat wel door enkele respondenten als verbeterpunt wordt genoemd is de tijd. Cliënten zouden liever een langere periode met de

onafhankelijke cliëntondersteuner hebben, zodat geen wisseling van contactpersoon plaats vindt. Ook uit een groepsgesprek met professionals blijkt dat zij meerdere contactpersonen niet wenselijk vinden.

### **Dubbele rol lastig voor onafhankelijke cliëntondersteuners**

Een terugkerend thema in het groepsgesprek met de onafhankelijke cliëntondersteuners is dat hun rol soms lastig is. In relatie tot andere partijen, zoals wijkteams, hebben ze soms een dubbele rol. Enerzijds zijn wijkteams een belangrijke samenwerkingspartner, anderzijds staan de onafhankelijke cliëntondersteuners naast de cliënt tegenover de wijkteams. Alle onafhankelijke cliëntondersteuners ervaren dat de andere partij heel snel het gevoel heeft dat ze naast de cliënt staan en dat ze het dus met de cliënt eens zijn, maar de cliëntondersteuners benadrukken: we zijn onafhankelijk! De onafhankelijke cliëntondersteuners ervaren nog te weinig begrip van professionals voor hun rol als onafhankelijke cliëntondersteuner.

Een consultant Wmo, de enige in het groepsgesprek met ervaring met een onafhankelijke cliëntondersteuner, gaf aan dat het voor haar inderdaad snel voelde alsof de onafhankelijke cliëntondersteuner de kant van de cliënt kiest. De nadruk ligt vaak op het belang van de cliënt. Volgens een andere professional is het belangrijk dat 'naast de cliënt staan' niet hoeft te betekenen dat je het altijd eens bent met de cliënt.

### **Onafhankelijke cliëntondersteuner als procesbegeleider**

Aan cliënten en professionals is gevraagd waaraan zij (aanvullend) behoefte hebben bij onafhankelijke cliëntondersteuning.

De geïnterviewde cliënten die gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning, hebben over het algemeen geen aanvullende behoeften. Drie cliënten noemen wel aanvullende behoeften. Deze zijn in lijn met de eerder genoemde verbeterpunten, bijvoorbeeld de wens voor een langere periode van ondersteuning.

Volgens de wijkteammedewerkers, klantmanagers en consultants Wmo zou een onafhankelijke cliëntondersteuner niet alleen moeten proberen om het door de cliënt gewenste eindresultaat te krijgen. Ze zien een onafhankelijke cliëntondersteuner meer als een soort procesbegeleider voor de cliënt, die bewaakt dat er een zorgvuldig proces plaats vindt en bijvoorbeeld de cliënt informeert over waarom de gemeente bepaalde zaken doet.

Verder noemen de professionals specifieke zaken waarvoor zij onafhankelijke cliëntondersteuning geschikt vinden. Dit zijn zaken die zij nu vanuit dienstverlening soms zelf doen. Sommige professionals geven aan nu namelijk zelf in enige mate de rol van onafhankelijke cliëntondersteuner te vervullen.

# 1. Inleiding

7

## 1.1 Aanleiding

Met de decentralisaties per 2015 in het sociaal domein hebben gemeenten er veel nieuwe taken bij gekregen. Met alle veranderingen heeft de gemeente meer de regie gekregen in het sociaal domein. De effecten van alle veranderingen volgen we met de monitor sociaal domein. Op basis hiervan kan gekeken worden welke resultaten er zijn geboekt en of er al dan niet moet worden bijgestuurd.

Uit de monitor 2016 (het landelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo) blijkt dat de onafhankelijke cliëntondersteuning relatief onbekend is. Daarna heeft de gemeente de informatievoorziening hierover verbeterd: op de gemeentelijke website en in folders van de wijkteams en afdeling Werk, Inkomen en Zorg (WIZ) wordt onafhankelijke cliëntondersteuning expliciet vermeld. Ook zijn professionals bij de gemeente en de wijkteams beter geïnformeerd over de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Zij hebben als taak cliënten te informeren over de mogelijkheid een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen. Maar uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo, uitgevoerd in 2017, blijkt dat onafhankelijke cliëntondersteuning nog steeds relatief onbekend is. Zo wist in 2016 (onderzoek uitgevoerd in 2017) ongeveer één op de vijf Wmo-clianten (21%) dat men van onafhankelijke cliëntondersteuning gebruik kon maken. Bijna 80% is hiermee dus onbekend. Dat onafhankelijke cliëntondersteuning relatief onbekend is, is geen typisch Amersfoorts probleem. Ook landelijk blijkt de onafhankelijke cliëntondersteuning relatief onbekend en is hier aandacht voor vanuit bijvoorbeeld de politiek en VNG. Maar in Amersfoort is de onafhankelijke cliëntondersteuner onbekender dan landelijk gemiddeld. Om meer zicht te krijgen op waarom de bekendheid zo laag is en wat er verbeterd kan worden omtrent de onafhankelijke cliëntondersteuner, is een kwalitatief onderzoek met telefonische interviews en groepsgesprekken uitgevoerd.

### **‘Koplopers cliëntondersteuning’**

De VNG wil de ontwikkeling van goede cliëntondersteuning bevorderen en is daarom samen met leder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein het project ‘Koplopers Cliëntondersteuning’ gestart om goede voorbeelden te verspreiden. De gemeente Amersfoort is één van de vijftien geselecteerde gemeenten, omdat het cliëntondersteuning hoog op de agenda heeft staan en het de toegang ertoe zo laagdrempelig mogelijk willen maken. Dit project geeft de gemeente de gelegenheid om, ondersteund door Movisie, een extra impuls te geven aan de doorontwikkeling. Binnen de gemeente staat onafhankelijke cliëntondersteuning dus al duidelijk op de agenda, maar met het kwalitatieve onderzoek wil de gemeente meer leren over de ervaringen van cliënten hiermee.

Onderzoek en Statistiek (O&S) is gevraagd om dit kwalitatieve onderzoek uit te voeren. Dit kwalitatieve onderzoek is onderdeel van de volgende (3<sup>e</sup>) monitor sociaal domein, die in 2018 verschijnt. Daarnaast zullen de resultaten van dit onderzoek worden meegenomen binnen het project ‘Koplopers Cliëntondersteuning’.



## 1.2 Onderzoeksvraag

Het doel van het kwalitatieve onderzoek is om te leren van de ervaringen van cliënten die wel of juist geen gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning.

De algemene onderzoeksvraag is: waarom maken cliënten (geen) gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning, wat zijn hun ervaringen en waaraan is mogelijk (aanvullend) behoefte?

De bijbehorende deelvragen zijn:

1. Afweging: welke redenen noemen cliënten om wel of juist geen gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning? Indien onafhankelijke cliëntondersteuning onbekend: had men er wel gebruik van gemaakt als de mogelijkheid bekend was geweest?
2. Resultaat: wat zijn de ervaringen van cliënten die gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning? En hoe ervaren de professionals onafhankelijke cliëntondersteuning?
3. Behoeften: waaraan hebben cliënten behoefte bij onafhankelijke cliëntondersteuning? Voor cliënten die er al gebruik van maken: waaraan hebben zij mogelijk aanvullend behoefte? Voor cliënten die er geen gebruik van maken: wat zou hen over de streep trekken om hier wel gebruik van te maken? En waaraan hebben cliënten volgens professionals behoefte?

## 1.3 Onderzoeksopzet

### Onderzoek onder cliënten en professionals

Het onderzoek richt zich op cliënten die wel of juist geen gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook hebben we verschillende professionals van Indebuurt033, wijkteams, klant- en trajectmanagers en consultants Wmo van Werk, Inkomen en Zorg bevroegd. In Amersfoort wordt de onafhankelijke cliëntondersteuning uitgevoerd door Indebuurt033. Zij zetten daarbij ook ervaringsdeskundigen in. Cliëntondersteuners werken op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning samen met de wijkteams, met klant- en trajectmanagers en met consultants Wmo van de afdeling Werk, Inkomen en Zorg (WIZ), omdat deze professionals cliënten naar deze ondersteuning door kunnen wijzen.

### Telefonische interviews en groepsgesprekken

Voor het onderzoek hebben we 22 cliënten telefonisch geïnterviewd: elf cliënten die wel gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning en elf cliënten die hiervan geen gebruik hebben gemaakt. De cliënten zijn benaderd via Indebuurt033, de wijkteams, klant- en trajectmanagers en consultants Wmo. Aan cliënten is mondeling of telefonisch gevraagd of zij willen deelnemen. Door bij verschillende organisaties en afdelingen casussen op te vragen, krijgen we een zo breed mogelijk scala aan ervaringen. Dat Indebuurt033, wijkteams, klant- en trajectmanagers en consultants Wmo de cliënten zelf aanleveren, kan wel leiden tot een selectieve onderzoeksgroep. Maar dit hebben we zoveel mogelijk voorkomen door een duidelijke instructie over wat voor soort cliënten we willen (dus expliciet niet alleen cliënten met positieve ervaringen).

Met de professionals hebben we twee groepsgesprekken gehouden. We bevroegen in één groepsgesprek de maatschappelijk dienstverleners van Indebuurt033. Dit zijn de professionals die als onafhankelijke cliëntondersteuner optreden. In het andere groepsgesprek bevroegen we de professionals die cliënten erop wijzen dat zij gebruik

kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning: wijkteammedewerkers, klant- en trajectmanagers, en consulenten Wmo.

In tabel 1 staat een overzicht van de respondenten. Hoewel ook bij de consulenten Wmo casussen zijn opgevraagd, is het bij hen uiteindelijk niet gelukt om cliënten aan te leveren die bereid waren om deel te nemen aan een telefonisch interview. De benaderde cliënten gaven volgens consulenten Wmo aan geen behoefte te hebben aan onafhankelijke cliëntondersteuning en hadden daarom ook geen behoefte aan een telefonisch interview. Wel hebben twee Wmo consulenten van WIZ deelgenomen aan het groepsgesprek.

**Tabel 1 Respondenten**

	Cliënten	Professionals
Wijkteams	6 interviews	1 groepsgesprek met 2 wijkteammedewerkers, 3 klantmanagers en 2 consulenten Wmo
Klantmanagers	6 interviews	
Consulenten Wmo	0 interviews	
Indebuurt033	11 aangeleverd, 10 interviews <sup>1</sup>	1 groepsgesprek met 4 onafhankelijke cliëntondersteuners

## 1.4 Definitie

De definitie (wettekst) van onafhankelijke cliëntondersteuning is:

*Cliëntondersteuning is onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.*

Cliëntondersteuning richt zich dus niet alleen op de Wmo, maar ook op de Jeugdwet en Participatiewet. Onafhankelijke cliëntondersteuning kan ook vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw) worden ingezet. In Amersfoort is Indebuurt033 zowel uitvoerder voor de Wmo, Jeugdwet en Participatie als voor de Wlz en Zvw.

Een cliëntondersteuner kan bijvoorbeeld meegaan naar een (keukentafel)gesprek met een wijkteammedewerker of een gesprek met het UWV. Of hij of zij kan mensen bijstaan in het geval dat zij ontevreden zijn over ontvangen zorg of ondersteuning. Ook kan een cliëntondersteuner helpen bij het invullen van een (online) formulier of als een cliënt een vraag heeft over een ingewikkelde brief of rekening. Voor cliënten zijn hier geen kosten aan verbonden.

In Amersfoort is de professionele onafhankelijke cliëntondersteuning per 1 januari 2017 belegd bij Indebuurt033. Zij bieden onafhankelijke cliëntondersteuning aan cliënten en mantelzorgers. Wijkteammedewerkers, klantmanagers en trajectbegeleiders, en consulenten Wmo hebben tot taak bewoners te informeren over de ondersteuning die zij kunnen krijgen bij het vinden en verkrijgen van hulp en voorzieningen. Cliënten kunnen zich, behalve door een onafhankelijke cliëntondersteuner, ook (uitsluitend) laten bijstaan door een bekende. Bijvoorbeeld door familie, partner, vriend of mantelzorger mee te nemen naar een gesprek of hulp te vragen bij het invullen van formulieren.

<sup>1</sup> Van één cliënt aangeleverd door Indebuurt033 was het telefoonnummer buiten werking.

# Resultaten



Foto: Freeimages.com / Tory Byrne

## 2. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning

11

### 2.1 Landelijk onderzoek

Aanleiding voor dit onderzoek is de relatieve onbekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Zo wist in 2016 (cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd in 2017) ongeveer één op de vijf Amersfoortse Wmo-cliënten (21%) dat men van onafhankelijke cliëntondersteuning gebruik kon maken. Bijna 80% is hiermee dus onbekend. Dat onafhankelijke cliëntondersteuning relatief onbekend is, is geen typisch Amersfoorts probleem. Ook landelijk blijkt de onafhankelijke cliëntondersteuning relatief onbekend. Gemiddeld in andere gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners wist 27% van de Wmo-cliënten dat men gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

#### **Naaste of onafhankelijke cliëntondersteuner draagt bij aan positievere cliëntervaring**

Onafhankelijke cliëntondersteuning is weliswaar relatief onbekend, maar hangt volgens landelijk onderzoek wel samen met positievere cliëntervaring. I&O Research<sup>2</sup> stelt dat de aanwezigheid van een naaste of onafhankelijke cliëntondersteuner samenhangt met de ervaring van cliënten. Wmo-cliënten die iemand meenemen naar het keukentafelgesprek ervaren over het algemeen een beter gesprek dan cliënten die het gesprek alleen voeren. Ook is er een indicatie dat het meenemen van een naaste of onafhankelijke cliëntondersteuner samengaat met een positiever beeld over de passendheid van de ondersteuning. I&O noemt als mogelijke verklaring hiervoor dat “cliënten die zelf minder mondig zijn, kunnen worden aangevuld door iemand die ook in hun belang spreekt. De hogere beoordeling voor het aansluiten van de ondersteuning lijkt verder vooral voort te komen uit het feit dat de ondersteuning beter voldoet aan de behoeften van de cliënt.”<sup>3</sup> Voor jeugdzorg kon I&O bovenstaande analyses niet uitvoeren. Wel stelt I&O: “Cliënten die weten van het bestaan van de cliëntondersteuner, beoordelen de toegang ook beter, al kan het hierbij ook gaan om jongeren en ouders die al beter ingevoerd zijn in het systeem en daarom de weg beter weten te vinden.”<sup>4</sup>

De resultaten uit dit onderzoek onderstrepen dus het (mogelijke) belang van onafhankelijke cliëntondersteuning en het positieve effect ervan.

---

<sup>2</sup> I&O Research (2017). *Cliëntervaringen Wmo en Jeugd: benchmark van de éénmeting. CEO's Wmo en Jeugd vergeleken voor gemeenten, 2017*. Enschede/Amsterdam: I&O.

Voor deze analyse heeft I&O de resultaten van de landelijk verplichte cliëntervaringsonderzoeken Wmo (71) en Jeugd (55) gebruikt, die I&O heeft uitgevoerd in opdracht van gemeenten.

<sup>3</sup> Citaat p. 6. I&O Research (2017). *Cliëntervaringen Wmo en Jeugd: benchmark van de éénmeting. CEO's Wmo en Jeugd vergeleken voor gemeenten, 2017*. Enschede/Amsterdam: I&O.

<sup>4</sup> Citaat p. 8. I&O Research (2017). *Cliëntervaringen Wmo en Jeugd: benchmark van de éénmeting. CEO's Wmo en Jeugd vergeleken voor gemeenten, 2017*. Enschede/Amsterdam: I&O.

## 2.2 Bekendheid volgens professionals

### Onvoldoende bekendheid bij professionals en cliënten

Voor dit onderzoek zijn groeps gesprekken gevoerd met onafhankelijke cliëntondersteuners van Indebuurt033 en met wijkteammedewerkers, klantmanagers en consulenten Wmo. In beide groeps gesprekken gaven de professionals aan dat de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning onvoldoende is. Onafhankelijke cliëntondersteuning zou bij professionals en instellingen bekend moeten zijn, maar de deelnemers aan de groeps gesprekken geven aan dat dit niet het geval is. Ook voor cliënten is het onvoldoende bekend. De professionals bij het groeps gesprek geven aan dat het voor hen als professional al lastig is om zicht te krijgen op wat een onafhankelijke cliëntondersteuner is en doet, dus voor een cliënt al helemaal.

### Verwarring over term ‘onafhankelijke cliëntondersteuning’

De term ‘onafhankelijke cliëntondersteuning’ en wat hieronder wordt verstaan is een terugkerend thema tijdens beide groeps gesprekken. Wijkteammedewerkers, klantmanagers en consulenten Wmo vinden vooral het ‘onafhankelijke’ lastig. Het is onduidelijk ten opzichte van wie cliëntondersteuners onafhankelijk opereren. Een gespreksdeelnemer oppert dat wellicht onafhankelijk van de gemeente wordt bedoeld. Ook onafhankelijke cliëntondersteuners zelf geven aan dat de definitie lastig blijft. Wat versta je er precies onder? Mensen kunnen bijvoorbeeld bij informatiewinkels binnenlopen. Is dat ook cliëntondersteuning? Vanuit het Rijk is weliswaar in een formele definitie afgebakend wat onder onafhankelijke cliëntondersteuning wordt verstaan (zie ‘inleiding’ voor wettekst), maar volgens cliëntondersteuners blijft het een grijs gebied wat precies hieronder valt.

### Niet standaard op onafhankelijke cliëntondersteuning gewezen

Ondanks verwarring over de definitie zijn alle deelnemers aan de groeps gesprekken het erover eens dat de bekendheid onvoldoende is. Onafhankelijke cliëntondersteuners stellen dat mensen pas op onafhankelijke cliëntondersteuning worden geattendeerd als ze vastlopen. Mensen hebben onvoldoende weet dat ze al in een vroeg stadium kunnen aankloppen voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Slechts in enkele gevallen kloppen mensen in een eerder stadium aan bij onafhankelijke cliëntondersteuning als ze hierover op de gemeentelijke website hebben gelezen, maar uit zichzelf hebben mensen die kennis niet.

Het beeld dat onafhankelijke cliëntondersteuners schetsen past bij wat wijkteammedewerkers, klantmanagers en consulenten Wmo vertellen. Ze wijzen cliënten niet standaard op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Bovendien verschilt de werkwijze per professional. Zo vertelt een professional dat zij onafhankelijke cliëntondersteuning vaak in haar mails of brieven naar cliënten noemt, maar de andere professionals zeggen het niet standaard in mails, brieven of aan de telefoon aan de orde te stellen. Alleen in specifieke gevallen noemen ze de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning of verwijzen ernaar door. Afhankelijk van de vraag informeert een wijkteammedewerker bijvoorbeeld de cliënt over Indebuurt033 in het algemeen, maar niet specifiek over onafhankelijke cliëntondersteuning. Een andere wijkteammedewerker verwijst wel specifiek naar onafhankelijke cliëntondersteuning in gevallen dat er voor de cliënt een negatieve uitkomst is.

Onafhankelijke cliëntondersteuners zeggen dat bij andere professionals meer duidelijkheid moet komen over wat zij kunnen bieden. Dit betreft alle partijen, zoals wijkteams, maar ook praktijkondersteuners GGZ (POH-GGZ) en GGZ.



### Geschikt voor mensen met taalachterstand...

Behalve naar bekendheid hebben we professionals ook gevraagd voor wie zij denken dat onafhankelijke cliëntondersteuning (vooral) geschikt is. Tijdens beide groepsgesprekken noemen professionals cliënten die de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen. Vanwege de taalbarrière heeft die groep moeite om zich te verwoorden. Deze cliënten worden niet gehoord of begrepen in wat ze nodig hebben en daarom krijgen ze soms de zorg niet die ze nodig hebben, waardoor soms zaken escaleren. Onafhankelijke cliëntondersteuners stellen dat doordat de cliënt zich niet goed kan verwoorden er miscommunicatie is en een wijkteam soms te snel zorg gaat inzetten. Dat doen ze omdat ze het gevoel hebben dat dat bij die cliënt per direct nodig is, terwijl er niet goed genoeg en rustig wordt gekeken wat passend voor de cliënt is. Tijdens het groepsgesprek met wijkteammedewerkers, klantmanagers en consulenten Wmo geven de professionals aan dat het moeilijk is om bij deze groep cliënten duidelijk te krijgen wat er speelt.

### ... en voor iedereen die op dat moment in kwetsbare positie zit, ook hoogopgeleiden

Behalve mensen met een taalachterstand vinden professionals onafhankelijke cliëntondersteuning ook geschikt voor zaken waarbij er sprake is van een afwijzing door de gemeente, voor mensen die niet kunnen terugvallen op iemand uit hun netwerk, en mensen die bijvoorbeeld beperkt zijn in hun handelen. Een onafhankelijke cliëntondersteuner verwoordt het als volgt: *“Iedereen die op dat moment in een kwetsbare positie zit”*. Hier stemmen alle onafhankelijke cliëntondersteuners mee in. De onafhankelijke blik en het meedenken vanuit de onafhankelijke cliëntondersteuner zijn voor iedereen relevant. Hoogopgeleiden zien niet altijd dat onafhankelijke cliëntondersteuning ook voor hen is, terwijl ook zij soms die neutrale blik kunnen gebruiken. Een onafhankelijke cliëntondersteuner noemt als voorbeeld dat het erg lastig is om als (hoogopgeleide) ouder van een kind met een beperking daar neutraal naar te kijken, omdat ze dag in dag uit in die situatie zitten. Onafhankelijke cliëntondersteuners noemen verder ouders van kinderen met een beperking of jeugd-GGZ, en mantelzorgers. Er zouden volgens hen meer mensen gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning als ze ervan weten.

### Wenselijkheid van nog een externe?

De professionals van het wijkteam, klantmanagers en consulenten Wmo zetten wel vraagtekens bij de wenselijkheid van nog een externe hulpverlener, in dit geval een onafhankelijke cliëntondersteuner. Zo noemt een klantmanager vooral cliënten met heftige problematiek geschikt voor onafhankelijke cliëntondersteuning, maar vraagt ze zich af of een extra iemand altijd gewenst is. Dan moet de cliënt weer het verhaal vertellen. Volgens haar is een cliënt wel gebaat bij een onafhankelijke cliëntondersteuner als hij al door veel instellingen begeleid wordt. Een wijkteammedewerker herkent dit vraagstuk over wenselijkheid. Als professional maakt hij de afweging of de cliënt er baat bij heeft: heeft de cliënt behoefte aan (nog) een externe? Volgens een consulent Wmo is het een drempel om iemand mee te nemen die je niet kent, liever neem je een bekende mee, maar ze vindt wel dat iedereen recht heeft op onafhankelijke cliëntondersteuning.

# 3. Redenen waarom cliënten zich (niet) laten bijstaan

14

## 3.1 Geïnterviewde mensen

Naast twee groepsgesprekken met professionals zijn voor dit onderzoek 22 inwoners geïnterviewd. Voor het onderzoek zijn zowel mensen met als zonder onafhankelijke cliëntondersteuning geïnterviewd. Van de 22 geïnterviewden lieten elf mensen zich niet bijstaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner. Zeven van hen lieten zich door niemand bijstaan en vier van deze mensen lieten zich uitsluitend bijstaan door een bekende. Bijvoorbeeld door familie, partner, vriend of mantelzorger mee te nemen naar een lastig gesprek of hulp te vragen bij het invullen van formulieren. De overige elf mensen maakten gebruik van een professionele onafhankelijke cliëntondersteuner, waarvan sommigen zich daarnaast ook lieten bijstaan door een bekende.

## 3.2 Niet laten bijstaan: onafhankelijke cliëntondersteuner vaak onbekend

Elf geïnterviewde mensen maken geen gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning. Vier van hen laten zich wel bijstaan door een bekende. Zo vertelt een respondent dat zijn zoon of dochter hem soms helpt met het invullen van formulieren. Bij andere respondenten heeft een bekende geholpen bij het aanvragen van hulp of is de moeder meegegaan naar een gesprek met de sociale dienst. En de laatste respondent nam haar zus mee naar een gesprek met Stadsring51. Zij vertelt dat ze op dit moment ook ondersteuning van het wijkteam ontvangt en bewindvoering heeft.

### Geen onafhankelijke cliëntondersteuning nodig

Aan alle elf respondenten die geen gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning is gevraagd of zij hiermee wel bekend zijn.

Twee respondenten zeggen dat ze dit wisten, maar dat ze geen onafhankelijke cliëntondersteuning nodig hadden. Bij de ene respondent betrof het een gesprek met het wijkteam, waarbij ze geen hulp nodig had. De andere respondent geeft aan dat de situatie er niet naar was vanwege problemen met haar ex-partner en scheiding. Dat was voor haar de reden om geen gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Later heeft ze zelf bij het wijkteam en Stadsring51 aangeklopt en die helpen haar nu verder.

### Onafhankelijke cliëntondersteuner vaak onbekend

Acht respondenten wisten niet dat ze gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.<sup>5</sup> Eén respondent stelt dat de gemeente misschien de bekendheid

<sup>5</sup> Daarnaast bleef bij één respondent onduidelijk of hij bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning, ondanks dat de interviewer de vraag op meerdere manieren heeft gesteld en ingeleid. Wel bleef de respondent gedurende het interview herhalen dat familieleden hem hielpen. Bij afronding van het interview zei hij dat het goed met hem gaat en dat hij zichzelf redt, soms met hulp van familieleden.

moet vergroten. Zelf heeft mevrouw namelijk actief op de website van de gemeente gezocht naar informatie, maar ze vond het onoverzichtelijk. Ze heeft niets gevonden over onafhankelijke cliëntondersteuning, want tijdens het interview is mevrouw daar nog mee onbekend. Volgens haar is het dus belangrijk om de zichtbaarheid te vergroten. Ook een andere respondent vindt dat er weinig bekendheid aan onafhankelijke cliëntondersteuning wordt gegeven. In onderstaande casus staan zijn ervaringen ter illustratie beschreven.

#### Casus: onbekend met onafhankelijke cliëntondersteuning, maar had er wel gebruik van willen maken

*De geïnterviewde man heeft contact met een klantmanager van Werk, Inkomen en Zorg. Meneer had zich niet door een bekende of professionele onafhankelijke cliëntondersteuner bij laten staan. Hij wist ook niet dat hij van onafhankelijke cliëntondersteuning gebruik kan maken. Hier werd volgens hem weinig bekendheid aan gegeven. Zelf had hij wel contact met Stadsring51, maar zij waren erg druk en konden niets voor hem doen. Meneer opperde dat hij misschien naar een bewindvoerder kan, maar vroeg zich hierbij af ‘wie zegt dat de bewindvoerder eerlijk is voor de cliënt’, oftewel naast de cliënt staat. Meneer had het gevoel dat hij nergens naartoe kon. Als meneer de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning had gekend, dan had hij er gebruik van willen maken, mits zij vertrouwelijk met zijn persoonlijke informatie omgingen. Hij heeft bijvoorbeeld moeite met het schrijven van moeilijke, uitgebreide brieven naar instanties.*

#### Behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning als mogelijkheid bekend was geweest

De respondent in bovenstaande casusbeschrijving had wel gebruik willen maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner als hij die mogelijkheid had gekend. In totaal zeggen vijf van de acht respondenten dit. Eén respondent zegt er dan misschien gebruik van te hebben willen maken. Een respondent had er gebruik van willen maken, omdat hij ontevreden is over het wijkteam. Hij had het fijn gevonden als iemand met hem was meegegaan en ervoor had kunnen zorgen dat het wel werd geregeld. Twee andere respondenten zijn juist wel geholpen door het wijkteam. Zo neemt een respondent een wijkteammedewerker mee naar lastige gesprekken met de school van haar kinderen. Als ze van de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning had geweten, had ze hen hiervoor eventueel kunnen vragen. Maar nu vervult het wijkteam deze rol voor haar en daarover is ze tevreden. In een andere casus heeft het wijkteam voor de respondent contact opgenomen met Stadsring51 en haar situatie opgelost. In beide gevallen had een onafhankelijke cliëntondersteuner hen waarschijnlijk kunnen bijstaan in plaats van het wijkteam, als ze van die mogelijkheid hadden geweten.

Tot slot geeft een respondent aan dat iedereen welkom is om hem te helpen als hij dat zelf niet redt. Hij voelt zich soms ‘een nummertje’ en vindt het dan handig als iemand hem kan bijstaan en helpen om serieus genomen te worden bij instanties.

#### Geen behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning

Twee geïnterviewde respondenten hadden, ook als onafhankelijke cliëntondersteuning bij hen wel bekend was, er geen gebruik van gemaakt. Zo zegt een respondent: *“Ik neem altijd m’n dochter mee. Die is ook nogal bijdehand. En het liefst doe ik het allemaal zelf op m’n gemakkie.”* In onderstaande casusbeschrijving geeft ook een andere respondent aan geen onafhankelijke cliëntondersteuning nodig te hebben.



Casus: onbekend met onafhankelijke cliëntondersteuning, maar ook geen behoefte aan

*De geïnterviewde vrouw heeft contact met een klantmanager van Werk, Inkomen en Zorg. Mevrouw had zich niet laten bijstaan door een bekende of professionele onafhankelijke cliëntondersteuner. Ze wist ook niet dat ze van onafhankelijke cliëntondersteuning gebruik kan maken, maar ze zei meteen dat het voor haar ook niet nodig is geweest. Zelf had ze wel twee keer een gesprek gehad met Stadsring51, maar dit heeft ze alleen gedaan en dat vond ze prima. Ook als ze de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning had gekend, dan dat ze hier dus geen gebruik van gemaakt.*

### 3.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning bij gesprekken, hulp aanvragen en formulieren invullen

Elf geïnterviewde mensen laten zich bijstaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner van Indebuurt033. Sommige respondenten kunnen het niet alleen of hebben niemand om hen bij te staan. Zo zegt een respondent: “*Je kan dat zelf niet, je hebt de lijnen nodig*”. Het wijkteam en Indebuurt033 kennen die lijnen en weten waar je moet zijn, aldus de respondent. Ze vindt dat ze door de ondersteuning wijzer wordt en iemand achter zich heeft staan.

#### **Vaak via anderen op onafhankelijke cliëntondersteuning gewezen**

Veel respondenten zijn door iemand anders gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Bijvoorbeeld door iemand in de omgeving, het wijkteam, Stadsring51 of een praktijkondersteuner-GGZ (POH-GGZ). Zo vertelt een respondent dat ze zich in eerste instantie liet bijstaan door familie. Maar ze wisten veel niet, dus was het roeien met de riemen die ze had. Een kennis zag dat ze overliep en wees haar toen op Stichting MEE (nu onderdeel van Indebuurt033).

#### **Ondersteuning bij gesprekken, hulp aanvragen en formulieren invullen**

Onafhankelijke cliëntondersteuners staan cliënten en mantelzorgers op allerlei manieren bij. In dit onderzoek werd veelvuldig hun aanwezigheid bij een gesprek genoemd. In de interviews werden niet gesprekken met de Wmo-consulent (voor aanvragen wonen, rollen, en vervoer) of het wijkteam (bijvoorbeeld het ‘keukentafelgesprek’) genoemd. Wel ontving men ondersteuning bij gesprekken met bijvoorbeeld het UWV, de woningbouwvereniging en de sociale dienst. Daarnaast hielpen onafhankelijke cliëntondersteuners respondenten met het invullen van formulieren en aanvragen van hulp. Een respondent zegt dat een onafhankelijk cliëntondersteuner goed weet wat belangrijk is om in te vullen, zodat kans op honorering zo groot mogelijk is. Respondenten ontvingen bijvoorbeeld ondersteuning bij het doen van een Wlz aanvraag. Onderstaande casusbeschrijving is daar een voorbeeld van.

### Casus: onafhankelijke cliëntondersteuning voor hulp bij ingewikkeld aanvraag formulier

*De geïnterviewde man moest als mantelzorger een ingewikkeld aanvraag formulier invullen. Het wijkteam heeft hem geattendeerd op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning via Indebuurt033. Hij heeft hiervan gebruik gemaakt. De onafhankelijke cliëntondersteuner heeft hem geholpen met het invullen van deze moeilijke formulieren, die wel enige ervaring vereisen. Meneer vond het prettig dat de onafhankelijke cliëntondersteuner van te voren had aangegeven dat zo'n aanvraag enige tijd kost. In totaal hebben ze hiervoor drie keer afgesproken. De onafhankelijke cliëntondersteuner heeft hierbij ook hulp ingeroepen van collega's voor de juiste formulering. Meneer vond het positief dat met hem werd afgestemd welke informatie op het formulier werd ingevuld. Ook was hij tevreden over de bereikbaarheid. Hij gaf aan dat hij altijd kon bellen en er goede agenda afspraken werden gemaakt. Uiteindelijk is de aanvraag naar tevredenheid van meneer afgehandeld en hij zag geen punten waarop de onafhankelijke cliëntondersteuning beter kon. Na afloop heeft de onafhankelijke cliëntondersteuner nog contact opgenomen om te vragen of ze nog iets anders voor meneer kon betekenen, maar meneer gaf aan dat deze nazorg niet nodig was.*

#### **Ook voor vragen en advies naar onafhankelijke cliëntondersteuner**

Behalve ondersteuning bij gesprekken, hulp aanvragen en het invullen van formulieren hebben respondenten behoefte aan advies van onafhankelijke cliëntondersteuners over allerlei zaken. Ook zitten ze met vragen. Zo werden onder andere genoemd: financiële problemen, belastingaangifte, hulp bij brieven van en naar instanties. Enkele respondenten zijn het overzicht kwijt en weten niet waar ze moeten beginnen. Ze hopen dat de onafhankelijke cliëntondersteuner hun vragen beantwoordt en weer orde op zaken stelt in hun situatie.

# 4. Ervaringen met onafhankelijke cliëntondersteuning

18

## 4.1 Positieve ervaringen

### Zeer tevreden over onafhankelijke cliëntondersteuner

Aan de elf geïnterviewde inwoners met onafhankelijke cliëntondersteuning van Indebuurt033 hebben we gevraagd naar hun ervaringen. Alle mensen zijn positief over de persoon die hen ondersteunt. Veelgehoorde opmerkingen zijn dat de onafhankelijke cliëntondersteuner begrip en aandacht voor de persoon en de situatie heeft, een luisterend oor biedt, en de tijd voor je neemt. Mensen ervaren steun en een klik. Onderstaande casusbeschrijving is hiervan een illustratie.

#### Casus: tevreden over onafhankelijke cliëntondersteuning

*Mevrouw was in de ziektewet terecht gekomen. Ze liet zich bijstaan door familieleden, maar ze wisten veel niet. Het was roeien met de riemen die ze hadden. Een kennis zag dat mevrouw overliep en wees haar op stichting MEE (onderdeel van Indebuurt033). Daar heeft ze aangeklopt om te zorgen dat er iemand mee kon naar haar gesprek met het UWV. Een onafhankelijke cliëntondersteuner is met haar meegegaan om haar verhaal duidelijk te maken bij het UWV. Op een later moment heeft ze ook contact gehad met Indebuurt033 voor hulp bij een Wmo-aanvraag bij de gemeente. Mevrouw is tevreden over de ontvangen onafhankelijke cliëntondersteuning. Ze waardeert vooral het begrip en de aanvulling doordat haar onafhankelijke cliëntondersteuner een ervaringsdeskundige is. Hierdoor is er herkenning tussen beiden. Ook zegt mevrouw dat de benadering vanuit de cliënt prettig is; wat heb jij nodig en hoe kan jij verder? Het is voor haar nog te vroeg om verbeterpunten te kunnen noemen. Tot dusver is ze uitsluitend positief en heeft de onafhankelijke cliëntondersteuning haar geholpen.*

De ervaringen van de onafhankelijke cliëntondersteuners van Indebuurt033 sluiten aan bij de positieve ervaringen van inwoners. Ze vinden de kwaliteit van de cliëntondersteuners heel hoog. Ze geven aan dat bijna alle onafhankelijke cliëntondersteuners bij Indebuurt033 vanuit MEE komen en jarenlange ervaring hebben. Ze noemen het hun 'core business'.

### Men voelt zich geholpen

Behalve dat de geïnterviewden zeer tevreden zijn over de onafhankelijke cliëntondersteuner zelf, zeggen ze ook dat de onafhankelijke cliëntondersteuning hen heeft geholpen. De onafhankelijke cliëntondersteuner heeft met hen meegedacht en geholpen bij concrete vragen en situaties, zoals het invullen van aanvraagformulieren of contact met instanties. Ook voelen mensen zich geholpen met ondersteuning tijdens gesprekken en extra uitleg indien iets onduidelijk is. Enkele respondenten noemen ook dat de onafhankelijke cliëntondersteuner hen helpt bij welke stappen ze zelf moeten zetten.

De onafhankelijke cliëntondersteuners zelf zijn ook tevreden over wat ze te bieden hebben.

Enkele professionals van het wijkteam, klantmanagers en consulenten Wmo hebben een cliënt doorverwezen naar onafhankelijke cliëntondersteuning. In die gevallen vonden hun cliënten dat fijn. Bijvoorbeeld doordat onafhankelijke cliëntondersteuners heel snel door alle formulieren heen gaan, omdat ze veel ervaring hebben. Of omdat mensen die de taal niet goed beheersen, erbij gebaat waren dat de onafhankelijke cliëntondersteuner iets nog een keer uitlegde. Ook bij complexe vragen met veel verschillende instellingen was onafhankelijke cliëntondersteuning zinvol.

Sommige geïnterviewde respondenten kunnen nog niet zeggen of de onafhankelijke cliëntondersteuning hen heeft geholpen, omdat ze daarvoor nog te kort ervaring hebben met Indebuurt033.

### **Toegevoegde waarde: maatwerk, kennis en deskundigheid**

Aan de onafhankelijke cliëntondersteuners is gevraagd wat zij zelf hun meest toegevoegde waarde vinden. Onafhankelijke cliëntondersteuners noemen ondermeer naast de cliënt staan en ondersteunen. Met hun professionele blik kijken ze hoe de cliënt weer verder kan. Dit kan zowel zijn zelf verder ('in eigen kracht') als ook verder kunnen met ondersteuning of inzet van het netwerk. Hierbij kijken ze naar passendheid en bieden ze maatwerk. Ook kan de onafhankelijke cliëntondersteuner extra informatie of uitleg geven, en kan de cliënt daarmee bijvoorbeeld zelf een (betere) keuze maken of het beter overzien.

Ook de kennis en deskundigheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner worden als toegevoegde waarde genoemd. Bijvoorbeeld dat ze aanschuiven bij een gesprek en de klant in zijn of haar kracht zetten. Maar op het moment dat een klant niet direct het antwoord op een vraag weet (vaak ingewikkelde gesprekken), dan kan de onafhankelijke cliëntondersteuner antwoord geven. Zo kan de onafhankelijke cliëntondersteuner ervoor zorgen dat de cliënt goed gehoord en begrepen is, en dat de andere partij weet wat de cliënt wil en verwacht. Dat zien de onafhankelijke cliëntondersteuners als toegevoegde waarde. Zonder de onafhankelijke cliëntondersteuner was dat stukje misschien gestrand of niet meegenomen.

De wijkteammedewerkers, klantmanagers en consulenten Wmo verschillen onderling in hun mening over de toegevoegde waarde. Zo ziet een professional onafhankelijke cliëntondersteuning als toegevoegde waarde als mensen niet precies weten hoe iets zit, ondanks uitleg van professionals. Hij ziet onafhankelijke cliëntondersteuning als aanvullend op wat zij zelf als professional doen, omdat cliëntondersteuners niet vanuit de gemeente redeneren. Een andere professional herkent dit niet. Hij zegt: een cliënt komt ergens mee en daar moeten wij als professional iets mee. En hij ziet het als taak van de professional om hier extra moeite in te steken.

Verder noemen alle professionals specifieke groepen waarvoor zij vooral de toegevoegde waarde van onafhankelijke cliëntondersteuning zien, zoals mensen met een taalachterstand en mensen in een kwetsbare positie. Dit staat verder beschreven in hoofdstuk 2 bij de mensen voor wie onafhankelijke cliëntondersteuning (vooral) geschikt is.

## **4.2 Verbeterpunten**

### **Meeste geïnterviewde cliënten zien geen verbeterpunten**

De meeste geïnterviewde cliënten zien geen verbeterpunten voor de onafhankelijke cliëntondersteuning, onder andere omdat ze gewoon tevreden zijn. Daarnaast heeft een

aantal respondenten nog te weinig ervaring om te zeggen of er verbeterpunten zijn. Daarvoor worden ze nog te kort ondersteund.

### **Langere periode cliëntondersteuning genoemd als verbeterpunt**

Enkele respondenten zien wel verbeterpunten. Twee respondenten noemen als verbeterpunt de tijd. De onafhankelijke cliëntondersteuner staat je gedurende een bepaalde periode bij, maar daarna moet je volgens deze geïnterviewden naar een andere persoon of instantie. Beide respondenten vinden het lastig dat ze weer opnieuw hun verhaal moeten doen en opnieuw een klik moeten krijgen met de nieuwe persoon. Liever zouden ze langer de tijd hebben met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Eén van beide respondenten vindt ook de duur van de gesprekken (een half uur in deze casus) voor sommige onderwerpen wat kort om gehoord te worden en goed na te denken over wat hij wil zeggen.

20

Een klantmanager kreeg vanuit contact met Indebuurt033 dezelfde indruk, namelijk dat Indebuurt033 niet een heel traject begeleidt en iemand dus verschillende contactpersonen kan krijgen. De klantmanager vindt meerdere contactpersonen niet wenselijk, want dan moet de cliënt steeds opnieuw zijn of haar verhaal vertellen. Andere professionals beamen dit. Dit sluit aan bij wat in hoofdstuk 2 werd genoemd over de wenselijkheid van nog een externe, in dit geval onafhankelijke cliëntondersteuner. De klantmanager zag onafhankelijke cliëntondersteuning daarom vooral voor enkelvoudige vragen. Een andere professional vindt dit juist goed: je hebt een vraag en dan is het klaar, dat is laagdrempelig. Nog een andere professional vraagt zich af of het dan wel cliëntondersteuning moet heten.

We hebben Indebuurt033 gevraagd welke periode van ondersteuning zij hanteren. De periode van ondersteuning hangt onder meer af van of ze zelf ondersteuning bieden of dat zij een cliënt begeleiden tijdens de hulpverlening door een andere organisatie. In het algemeen streeft Indebuurt033 naar zo kort mogelijke onafhankelijke cliëntondersteuning en continuïteit, dus een vaste contactpersoon (maatschappelijk dienstverlener van Indebuurt033) vanuit het gebied waar de cliënt woont. Bij de overgang naar Indebuurt033, hebben volgens Indebuurt033 mogelijk wel wat veranderingen plaatsgevonden, waaronder wisseling van contactpersoon.

### **Andere verbeterpunten volgens cliënten**

Een ander verbeterpunt dat dezelfde twee geïnterviewde respondenten noemen is dat ze willen dat Indebuurt033 bredere hulp biedt. Beide respondenten hebben ook ervaring met het wijkteam en ervaren dat het wijkteam 'meer mag'. Ze willen dat Indebuurt033 dezelfde bredere maatschappelijke hulp mag bieden als het wijkteam.

Verder noemt een respondent dat de onafhankelijke cliëntondersteuning juridisch nog iets beter zou kunnen zijn. En een andere respondent had meer inhoudelijk advies van de onafhankelijke cliëntondersteuning verwacht. Hieronder staat de casus van laatstgenoemde respondent beschreven.

### Casus: meer inhoudelijk advies verwacht van onafhankelijke cliëntondersteuner

*De geïnterviewde mevrouw heeft gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning voor een Wmo-aanvraag. Zij heeft eerder al eens een aanvraag voor Wmo gedaan, maar die is destijds afgewezen. Daarom wilde zij deze keer hulp en advies bij de Wmo-aanvraag. Via het wijkteam werd mevrouw gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning en daarvan heeft ze gebruik gemaakt.*

*Mevrouw vond de onafhankelijke cliëntondersteuner een prettige en rustige man. Ze voelde zich bij hem op haar gemak en hij nam haar goed mee door het formulier. Wel was het voor mevrouw onduidelijk wat ze van de onafhankelijke cliëntondersteuner kon verwachten. Dat mocht wat haar betreft wel wat duidelijker zijn. De ondersteuning van mevrouw bestond nu uit het invullen van het formulier, terwijl mevrouw dacht: 'dat kan ik zelf ook'. Ze had gehoopt om meer inhoudelijk advies te krijgen. Bijvoorbeeld wat wordt er in het formulier voor de Wmo-aanvraag bedoeld, maar die informatie heeft ze samen met de onafhankelijke cliëntondersteuner op internet gezocht. Daar wist de onafhankelijke cliëntondersteuner ook niets van. Wel heeft de onafhankelijke cliëntondersteuning mevrouw geholpen. Ze geeft aan dat het haar dwingt om nu zelf achter een aantal zaken aan te gaan en ervoor te zorgen dat ze de juiste informatie verzamelt.*

### Onafhankelijke cliëntondersteuners: intern kennis borgen en bekendheid vergroten

De onafhankelijke cliëntondersteuners vinden dat er op twee terreinen nog slagen zijn te maken. Enerzijds binnen Indebuurt033. Ze vinden het bijvoorbeeld belangrijk dat intern hun ervaring en kennis geborgen en behouden wordt.

Anderzijds de bekendheid voordat mensen bij Indebuurt033 terecht komen. De onafhankelijke cliëntondersteuners zien het als taak en verantwoordelijkheid van de gemeente om onafhankelijke cliëntondersteuning voor inwoners meer en groter beschikbaar te stellen. Meer mensen zouden hen moeten kunnen vinden, maar ook zorgprofessionals moeten hen meer vinden en doorverwijzen. Dit sluit aan bij wat onafhankelijke cliëntondersteuners zeggen over de bekendheid (zie hoofdstuk 2), namelijk dat volgens hen meer mensen gebruik zouden kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning als ze ervan weten en dat nu nog niet iedereen bereikt wordt.

## 4.3 Dubbele rol onafhankelijke cliëntondersteuners

### Dubbele rol lastig voor onafhankelijke cliëntondersteuners

Een terugkerend thema in het groepsgesprek met de onafhankelijke cliëntondersteuners van Indebuurt033 is hun rol. De rol van onafhankelijke cliëntondersteuner ervaren zij soms als erg lastig, bijvoorbeeld in relatie tot de wijkteams. Ze ervaren dan een dubbele rol. Enerzijds zijn de wijkteams een belangrijke samenwerkingspartner voor Indebuurt033. Anderzijds voelen de onafhankelijke cliëntondersteuners alsof ze samen met de cliënt tegenover de wijkteams staan. Ze verhouden zich dan anders tot elkaar. Dit geeft soms lastige situaties, een wij-zij gevoel. Alle onafhankelijke cliëntondersteuners ervaren dat de andere partij heel snel het gevoel heeft dat ze naast de cliënt staan en dat ze het dus met de cliënt eens zijn, maar de cliëntondersteuners benadrukken: we zijn onafhankelijk! In die situaties moeten ze voor hun gevoel dubbel werken, zowel voor de cliënt als voor de sfeer, want ze willen wel een goede relatie behouden met de andere professionals. Dit geldt overigens ook voor andere partijen dan alleen het wijkteam, bijvoorbeeld ook beschermd wonen GGZ.

### **Te weinig begrip voor hun rol**

De onafhankelijke cliëntondersteuners ervaren nog te weinig begrip van andere professionals voor hun rol als onafhankelijke cliëntondersteuner. Het wordt wisselend ontvangen, soms heel terughoudend. Ook als ze uitleg geven over hun rol als onafhankelijke cliëntondersteuner blijft er argwaan en voelen ze zich niet echt welkom. De reactie van de andere partij is afhankelijk van de inhoud van de specifieke casus en van de relatie tussen de cliënt en de betreffende partij. Ook hangt de houding van de andere partij af van of er meerwaarde voor hen is, dus of de onafhankelijke cliëntondersteuner ook iets voor die partij kan betekenen.

Een onafhankelijke cliëntondersteuner noemt dat ze bijvoorbeeld cliënten helpen om de vraag van de andere partij te begrijpen. Door deze extra uitleg, zonder mening over de inhoud, maken ze een vertaalslag voor de cliënt. Er ontstaat wederzijds begrip bij de cliënt en andere partij voor de situatie en wat ze van elkaar vragen, en dit draagt bij aan de samenwerking tussen de cliënt en andere partij. Voor de cliënt zien onafhankelijke cliëntondersteuners dus grote meerwaarde, maar voor henzelf blijft deze dubbele rol lastig. Ook omdat de verwachting vanuit zowel de cliënt als andere partij is: jullie regelen het wel voor ons.

### **Ervaring andere professional: voelt als kant van cliënt kiezen**

Geen van de professionals in het groepsgesprek met wijkteammedewerkers, klantmanagers en consulenten Wmo heeft er ervaring mee dat een onafhankelijke cliëntondersteuner meeging, met uitzondering van één consulent Wmo. Zij vond het prima dat er een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig was bij het gesprek met de cliënt. Ze zag als voordeel dat deze weet wat de regels zijn en het extra kan verwoorden voor de cliënt. Volgens haar willen cliënten het soms eerder van zo iemand aannemen. Wel was de onafhankelijke cliëntondersteuner tijdens dat gesprek bezorgd dat de consulent Wmo de vraag van de cliënt niet serieus nam. Dat vond deze consulent niet zo professioneel. Het voelde voor haar wel snel alsof de onafhankelijke cliëntondersteuner de kant van de cliënt koos. De nadruk ligt vaak op het belang van de cliënt. 'Onafhankelijk' voor de cliënt was het volgens haar.

Een andere professional, die zelf dus geen ervaring heeft met een onafhankelijke cliëntondersteuner, vindt het mooi dat er onafhankelijke cliëntondersteuners zijn, maar het heeft voor haar wel zijn grenzen. Volgens haar is het belangrijk dat 'naast de cliënt staan' niet hoeft te betekenen dat je het altijd eens bent met de cliënt.



# 5. (Aanvullende) behoeften bij onafhankelijke cliëntondersteuning

23

## 5.1 (Aanvullende) behoeften van cliënten

In de telefonische interviews is cliënten gevraagd waaraan zij behoefte hebben bij onafhankelijke cliëntondersteuning. Aan cliënten die al gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning is gevraagd waaraan zij mogelijk aanvullend behoefte hebben, en voor cliënten die er geen gebruik van maken wat hen over de streep zou trekken om er wel gebruik van te maken.

### Geen onafhankelijke cliëntondersteuning: soms wens voor ondersteuning

Twee geïnterviewde respondenten kenden onafhankelijke cliëntondersteuning, maar maakten er zelf geen gebruik van. De vraag wat een onafhankelijke cliëntondersteuner hen zou moeten bieden om er wel gebruik van te maken, was voor hen niet aan de orde. Beide respondenten geven aan dat hun situatie er niet naar was. Dat was de reden dat ze er geen gebruik van hebben gemaakt, niet dat er iets ontbrak in het aanbod van de professionele onafhankelijke cliëntondersteuner.

Van de mensen die onbekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner, en hier vanzelfsprekend dus ook geen gebruik van hebben gemaakt, weet een aantal ook niet wat de onafhankelijke cliëntondersteuner hen moet bieden. Andere mensen hebben hier wel een beeld van. Ondersteuning bij gesprekken, bijvoorbeeld met school of wijkteam, wordt geregeld genoemd, maar ook ondersteuning op andere vlakken. Bijvoorbeeld met het invullen van belastingformulieren, moeilijke brieven naar instanties schrijven, hulp bij schulden en overzicht creëren, hulp om serieus genomen te worden bij instanties, en ondersteuning van de cliënt in het algemeen. Eén respondent vindt het vooral belangrijk dat de onafhankelijke cliëntondersteuner geloofwaardig is, voordat hij er gebruik van zou maken.

### Wel onafhankelijke cliëntondersteuning: vaak geen aanvullende wensen

De geïnterviewde inwoners die gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning, hebben over het algemeen geen aanvullende behoeften. Vier respondenten vinden het voldoende zo. Zo zegt een respondent dat hij tevreden is: de cliëntondersteuner was bereikbaar, hij kon altijd bellen en er zijn goede agenda afspraken gemaakt. Eveneens vier respondenten weten niet wat de onafhankelijke cliëntondersteuner aanvullend zouden moeten bieden of hebben onvoldoende beeld van wat deze momenteel aanbieden. Voor deze cliënten is het nog te vroeg om daar iets over te zeggen. Zo zegt een respondent pas twee gesprekken te hebben gehad en dat het voor hem zelfs nog niet helemaal duidelijk is wat de onafhankelijke cliëntondersteuner biedt.

Drie cliënten noemen wel aanvullende behoeften. Deze zijn in lijn met de eerder genoemde verbeterpunten, bijvoorbeeld de wens voor een langere periode van ondersteuning.



## 5.2 Behoeften volgens professionals

### Onafhankelijke cliëntondersteuners: aanbod is keuze van management

Behalve aan burgers is ook de professionals tijdens de groepsgesprekken gevraagd waaraan zij denken dat mensen behoefte hebben bij onafhankelijke cliëntondersteuning. Volgens de onafhankelijke cliëntondersteuners van Indebuurt033 is het belangrijk dat mensen gehoord en begrepen worden en maatwerk wordt geboden. Verder vinden ze het lastig om te beantwoorden wat zij (aanvullend) aan cliënten zouden moeten bieden. Ze geven aan dat hierover keuzes zijn gemaakt door het management, bijvoorbeeld wat doet het wijkteam en wat doet Indebuurt033.

24

### Behoeftte andere professionals: onafhankelijke cliëntondersteuner als procesbegeleider

De wijkteammedewerkers, klantmanagers en consulenten Wmo hebben wel een wens. Die sluit uit aan bij wat we eerder beschreven, namelijk dat een enkele professional denkt dat 'naast de cliënt' inhoudt dat onafhankelijke cliëntondersteuners het met de cliënt eens zijn.

Volgens de wijkteammedewerkers, klantmanagers en consulenten Wmo wil elke cliënt dat de onafhankelijke cliëntondersteuner voor zijn belang gaat in plaats van voor het proces. Volgens deze professionals zou een onafhankelijke cliëntondersteuner echter niet alleen moeten proberen om het door de cliënt gewenste eindresultaat te krijgen. Ze zien een onafhankelijke cliëntondersteuner meer als een soort procesbegeleider voor de cliënt, die bewaakt dat er een zorgvuldig proces plaats vindt en bijvoorbeeld de cliënt informeert over waarom de gemeente bepaalde zaken doet. Een andere professional vindt dat een onafhankelijke cliëntondersteuner alleen moet inspringen als het proces niet goed gaat, want hij vindt de professional zelf ook verantwoordelijk voor een goed proces. In aanvulling daarop noemen andere professionals dat het in het algemeen belangrijk is om een onafhankelijke cliëntondersteuner als procesbewaker te hebben als er verschillende meningen of belangen zijn en er onbegrip is.

### Andere behoeften: informatievoorziening en hulp bij administratieve taken

Behalve de wens van een onafhankelijke cliëntondersteuner als procesbegeleider noemen wijkteammedewerkers, klantmanagers en consulenten Wmo ook andere zaken. Een wijkteammedewerker noemt bijvoorbeeld informatievoorziening over de jeugdzorg of Wlz en 'een stukje op weg helpen'. Een klantmanager ziet als taak voor de onafhankelijke cliëntondersteuner hulp bij administratieve taken. Momenteel helpt hij als klantmanager onder meer bij het invullen van formulieren voor zorg- en huurtoeslag, maar ook bij andere aanvragen. Dit moet digitaal gebeuren en dat begrijpen klanten niet. Vanuit dienstverleningsoogpunt helpt hij hen dan, maar dit zou ook een onafhankelijk cliëntondersteuner kunnen doen. Door minder administratieve rompslomp voor de klantmanager is volgens hem de uiteindelijke dienstverlening vanuit de klantmanagers beter. Bovendien gaat het sneller als een formulier direct goed wordt ingevuld. Dat is voor beide partijen gunstiger.

### Professionals vervullen soms zelf enigszins rol onafhankelijke cliëntondersteuner

Andere professionals herkennen dat ze, net als bovenstaande klantmanager, vanuit dienstverlening soms meer doen. Zo gaan wijkteammedewerkers soms mee met een gesprek, terwijl dat eigenlijk voor Indebuurt033 is. Dit sluit aan bij wat we in hoofdstuk 3 lazen over twee geïnterviewde respondenten die waren geholpen door het wijkteam. In beide gevallen had een onafhankelijke cliëntondersteuner hen waarschijnlijk kunnen bijstaan in plaats van het wijkteam, als ze van die mogelijkheid hadden geweten. Sommige professionals vervullen soms dus zelf in enige mate de rol van onafhankelijke cliëntondersteuner.

Een wijkteammedewerker licht tijdens het groepsgesprek toe dat hij soms meegaat als iets heel gevoelig is. Het voelt voor hem dan niet goed om iemand van Indebuurt033 mee te laten gaan, omdat hij denkt dat de klant liever iemand erbij heeft die ze kennen en vertrouwen. Hij zegt: *“Ik wil het een klant niet aandoen dat een klant weer een nieuw gezicht krijgt”*. Dit lezen we ook al in hoofdstuk 2 over de wenselijkheid van nog een externe. Een andere wijkteammedewerker heeft het gevoel dat Indebuurt033 meer opgetuigd zou moeten zijn om het over te kunnen dragen. Alles is nog nieuw en aan het opstarten.

Tot slot noemt een andere professional dat het misschien allemaal wat laagdrempeliger moet. Dat standaard cliëntondersteuning wordt genoemd, maar zonder het ‘onafhankelijke’, en dat wordt geadviseerd dat te doen en dat het ook iemand vanuit hun eigen netwerk kan zijn.