

## Bijlage 3 Samenvatting focusgroep

### Rapportage focus-interview

Op 1 november 2018 is een focus-interview gehouden met vier onafhankelijke cliëntondersteuners. De cliëntondersteuners zijn werkzaam in verschillende regio's van Nederland, vanuit verschillende organisaties en hebben verschillende functietitels en zijn allen aangesloten bij BCMB. Meer concreet gaat het om een zelfstandige, onafhankelijk cliëntondersteuner WLZ, een WLZ-cliëntondersteuner vanuit wlzclientondersteuning.nl, een zelfstandige, onafhankelijke cliëntondersteuner WMO en een onafhankelijk WMO, WLZ en Jeugdwet cliëntondersteuner, werkzaam vanuit MEE en de Meent Groep. De voorzitter van de BCMB was als toehoorder aanwezig.

Het interview werd afgenomen na een eerste analyse van de enquête. Doel focusgroep is verhalen achter deze resultaten op te halen. De respondenten spreken voor zichzelf, niet voor de hele beroepsgroep.

#### **Essentie van het werk**

De essentie van het werk wordt beschreven als cliënten gidsen in het oerwoud van wet- en regelgeving, op zo'n manier dat ze (weer) in balans raken zodat ze de eigen regie terugkrijgen. Dat doen de onafhankelijk cliëntondersteuners door vragen te verhelderen en een vertaalslag te maken. Daarnaast wordt getoetst of de boodschap van de 'tegenpartij' over is gekomen. Het is de bedoeling dat de cliënt door de dienstverlening helder heeft waar hij naartoe wil binnen de mogelijkheden van welzijnsland breed.

Dat betekent soms ook dat de dienstverlening wordt afgesloten met een andere vraag, dan waar die mee begonnen is. Het kan namelijk ook onder de taak van de cliëntondersteuner vallen om de vraag achter de vraag naar boven te krijgen. Als deze naar boven is gekomen, is het aan de cliëntondersteuner om te schetsen welke mogelijkheden aan zorg of ondersteuning er zijn. Daarbij is het belangrijk uit de advies rol te blijven.

*“Soms vragen klanten wat ik zou doen, en dan geef ik daar wel antwoord op. Maar je blijft vanuit de ik-persoon praten en de keuze blijft bij de burger.”*

Als het gaat om mensen die hun eigen belangen niet kunnen verwoorden, heeft de cliëntondersteuner vaak te maken met naasten die vertalen wat de cliënt nodig heeft. In dat geval wordt er ingeschat wat passend is en of de wettelijke vertegenwoordiging geregeld is.

#### **Autonomie**

In de voorstelronde werd meerdere keren expliciet door de respondenten genoemd dat ze *onafhankelijk* cliëntondersteuner zijn. Hier klinkt uit door dat dit een belangrijke waarde is. Het blijkt echter lastig te zijn om deze waarde ook gestalte te geven. De financierende partij heeft veel invloed. Zij kunnen bepaalde eisen of wensen op tafel leggen. Ook kan het voorkomen dat cliënten zo in strijd zijn met een bepaalde instantie, dat het wantrouwen hierover bij de cliëntondersteuner komt te liggen. Cliëntondersteuning lijkt dan voor de cliënt samen te vallen met belangenbehartiging. Wanneer dit gebeurt, is het nodig dat dit gerelativeerd wordt. Maar het is de vraag of dit ooit helemaal getackeld kan worden.

*“Een onafhankelijk cliëntondersteuner is duidelijk gekaderd. Het is fantastisch om met een cliënt te kijken naar wat er wel mogelijk is. Het is niet koste wat het kost het belang behartigen.”*

De cliëntondersteuner kan in de knel komen als de cliënt wel verwacht dat zij 'fulltime belangenbehartiger' speelt. Aan de andere kant kan de gemeente verwachten van de cliëntondersteuner dat zij diens beleid opvolgt. Dat kan soms tot conflicten leiden; de cliëntondersteuner volgt op een bepaald moment nu eenmaal niet de lijn van de gemeente omdat zij voor de cliënt aan het werk is en juist onafhankelijk zorg dient te dragen voor passende zorg.

Daarnaast voert de gemeente een bepaalde druk op de cliënt uit, aangezien de budgetten al overschreden worden. Dat heeft soms tot gevolg dat de autonomie van de cliëntondersteuner in het geding komt. Het probleem is niet alleen de overschrijding van de budgetten in de gemeente, maar ook dat mensen hierover beslissen die er 'geen kaas van hebben gegeten'. De gevolgen van hun besluiten 'mogen wij dan weer oplossen, zonder de budgetten ervoor te hebben'. Indien nodig kan er doorverwezen worden naar een advocaat, als een cliënt niet krijgt waar hij recht op heeft.

*“Als een rechter onafhankelijk beoordeelt wat er gebeurt, dan gaat de gemeente wijken. Maar dat voel ik dan niet meer in mijn beïnvloedingssfeer zitten.”*

De signalen die deze cliëntondersteuners zien, zijn zorgelijk. Daarbij geven ze allen aan dat ze niet weten hoe ze deze lokale signalen landelijk een plek kunnen geven. De signalen hebben allemaal betrekking op het lokale WMO-beleid.

### **Kwaliteit**

Het wordt door de respondenten als lastig ervaren dat de bekendheid van hun dienstverlening minimaal is. Daarmee kan de kwaliteit die er wel voorhanden is, niet altijd geleverd worden. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat bij meer bekendheid de capaciteit tekort zou schieten. Verder wordt aangegeven dat gemeenten welzijn en zorg verschillend georganiseerd hebben en daarbij de positionering van cliëntondersteuning ook niet gelijk georganiseerd is. Daardoor kan er onduidelijkheid ontstaan over wie de cliënt ondersteunt. De gemeente maakt het zorgaanbod en daarmee levering van kwaliteit ingewikkeld. De doelgroep wordt niet altijd bereikt en er wordt verschillend of niet doeltreffend gecommuniceerd. Dit is een grote zorg. Ook omdat hierbij soms de onafhankelijkheid van de ondersteuning in het geding is.

*“Er bestaat een spanningsveld tussen cliëntondersteuner en het zorgveld. Ik heb soms wel ingewikkelde gesprekken met zorgveld. Dat maakt wel dat zij niet altijd naar ons doorverwijzen. Dit kan spannend zijn. Het zou mooi zijn dat iedereen weet dat het bestaat, het moet duidelijk zijn dat het er is, als ze er tegenaan lopen.”*

Als het gaat over de meerwaarde van de professe, wordt er genoemd dat het beroep van cliëntondersteuner in de basis niet nodig zou moeten zijn. Dat betekent dat alles soepeler zou verlopen. Maar dit is niet het gegeven; als de cliëntondersteuner er niet vroeg genoeg bij is, kunnen er dingen mislopen. Toch moet er altijd getoetst worden of iemand anders de taak ook kan doen. Als de inzet van een cliëntondersteuner niet van meerwaarde is, is het wijzer om de casus dan ook niet op te pakken. Cliëntondersteuning is ook een te open begrip. Niet alle cliëntondersteuners zijn onafhankelijk of kunnen onafhankelijk opereren. Door deze versnippering, wordt het voor cliënten lastiger om de juiste cliëntondersteuner te vinden. Uiteindelijk is het de burger die lijdt onder de onduidelijkheden terwijl het juist gaat om zijn recht op zorg.

Als het gaat over de vraag of vrijwilligers het werk ook kunnen doen, zijn de meningen verdeeld. Vrijwilligers kunnen heel goed werken. Sommige respondenten noemen zelfs dat als ze nu stoppen met werken, ze best vrijwilliger zouden willen worden. Maar het is de vraag of de professionaliteit dan ook gewaarborgd blijft. Er zijn heel goede vrijwilligers die hun werk goed doen, maar er zo enthousiast in springen, dat ze toch overwerkt raken binnen hun functie. Er wordt de vraag gesteld of er eisen en voorwaarden door de gemeente of BCMB gesteld moeten worden aan een vrijwilliger. Hier komt niet direct een duidelijk, gemeenschappelijk antwoord op.

*“De autonomie en onafhankelijkheid moeten niet ondergraven worden. In de dienstverlening die geboden wordt, kunnen vrijwilligers meewerken, mits ze de professionaliteit niet ondermijnen.”*

### **Knip WLZ**

De WLZ en WMO zijn van elkaar gescheiden. De vraag werd gesteld wat de respondenten hiervan vinden. Unaniem werd gezegd dat ze dit heel erg zonde vinden. De cliënt is de speelbal geworden

van de wet- en regelgeving. Mensen worden in hun keuzevrijheid beperkt. Daarnaast verliezen professionals hun professionaliteit op de generieke gebieden. Waar eerst de cliëntondersteuner gespecialiseerd was in WMO én WLZ problematiek, is nu steeds meer de tendens zichtbaar waarin de professional toch niet meer weet hoe om te gaan met één bepaalde wet. Op de vraag of de focus ook mag liggen op eerst de cliënt continuïteit bieden om daarmee de scherpe kantjes van de scheiding te ondervangen, wordt aangegeven dat in deze vraag de zorgverzekeringswet en de Jeugdwet nog niet eens zijn meegenomen. Dit alles kan samengevat worden in het volgende citaat:

*“Ik vind het heel erg zonde en verwarrend. Want als je kijkt naar het proces van de klant, dan moet het naar mijn opinie zo zijn dat iemand op de hele reis dezelfde cliëntondersteuner nodig heeft. Stel iemand komt bij mij en heeft een progressieve ziekte. Die begint bij de WMO en ergens gaat die naar de WLZ. Kunnen we niet met elkaar bedenken hoe dit beter kan? Hetzelfde contracteren, dat is voor mijn burger het beste. Je wordt nu zo geleefd door de financieringsstromen dat het niet meer gaat om de kwaliteit voor de cliënt. Dat is nog steeds mijn drive, om vanuit die blik naar de dienstverlening te kijken. Het is constant een strijd tussen wie er aan zet is tussen WMO en WLZ.”*

Gesuggereerd werd om de cliëntondersteuning weg te halen bij de gemeente en bij de provincie onder te brengen. Dat zou bijdragen aan autonomie en continuïteit.

#### **BCMB en boodschap symposium**

Er werden verschillende adviezen aan BCMB meegegeven die in het symposium naar voren zouden moeten komen. Er moet een gemeenschappelijk kwaliteitskader worden opgesteld voor cliëntondersteuning dat door gemeenten gehanteerd moet worden. Daarin wordt de positie en afbakening duidelijk geregeld. Verder is het van belang dat de burger keuzevrijheid behoudt. De cliënt mag bepalen wie het meest passend is voor de zorg die hij nodig heeft - daarmee behoudt ook iedere beroepskracht zijn of haar specifieke expertise. Ten slotte is er als advies meegegeven dat de BCMB meer gaat inventariseren welke verschillende rollen en partijen er in de beroepsorganisatie vertegenwoordigd zijn. Er kunnen namelijk spanningen voortkomen uit de verschillende rollen, en hierin moet de BCMB zich gaan uitspreken.

Over het hele interview bezien is de volgende samenvatting eruit gehaald:

*“Eén lijn is dat cliëntondersteuning in het kader van de WLZ helderder geregeld is. Dit geeft minder spanningen. Lokaal voor de WMO liggen er veel meer spanningen. Dat heeft alles te maken met het feit dat gemeenten het lokaal verschillend en niet volgens hetzelfde kwaliteitskader inrichten.*

*Tweede lijn is dat spanningen rondom de autonomie juist onderdeel zijn van de professionele identiteit van een cliëntondersteuner. In dat spanningsveld ben je er juist, het hoort erbij, je moet het kunnen hanteren. Dat is de professionele identiteit. De andere kant is dat het WMO-beleid het cliëntondersteuners in sommige gemeenten ook wel heel moeilijk maakt om positie in te nemen en hun doel te realiseren. Waar het wringt in de onafhankelijkheid in relatie tot de gemeente, ligt de oorzaak niet alleen bij de gemeente. “Het heeft ook te maken met hoe de werkgever met het beleid van de gemeente omgaat. Die vertaalt het naar jou toe, naar uren, naar een aantal beperkingen waardoor je je onafhankelijkheid misschien niet helemaal kunt doen gelden.”*

*De derde lijn is dat een cliëntondersteuner onafhankelijk is, maar niet alleen maar een belangenbehartiger is. Zij heeft ook een eigen professionele identiteit. Uiteindelijk gaat het dan om een moreel vraagstuk voor professionals. Cliëntondersteuners worden geconfronteerd met eigen morele beroepsdilemma's, waar je keuzes in moet maken, onderdeel van de professionele kwaliteit.*



