



# Cliëntondersteuning autonomie en kwaliteit

Opdrachtgever: BCMB

Uitvoering: Lectoraat Informele netwerken en laatmoderniteit CHE in de  
periode september – oktober 2018

Presentatie: 19-11-2018



# Belang

Een cliëntondersteuner denkt met u mee over zorg en ondersteuning. Wat past bij u, welke keuzes kunt u maken?

Bron: <https://www.informatielangdurigezorg.nl/volwassenen/clientondersteuning>

Cliëntondersteuners helpen hun cliënt de weg te vinden in het woud (aan regelingen) van zorg en welzijn (focusgroep)

# Autonomie

‘Cliëntondersteuning kan in alle levensfasen en op alle levensterreinen van belang zijn. U heeft wettelijk recht op gratis en onafhankelijke ondersteuning’. (VWS)

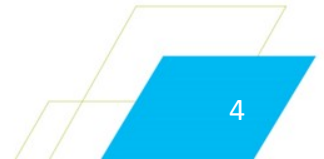
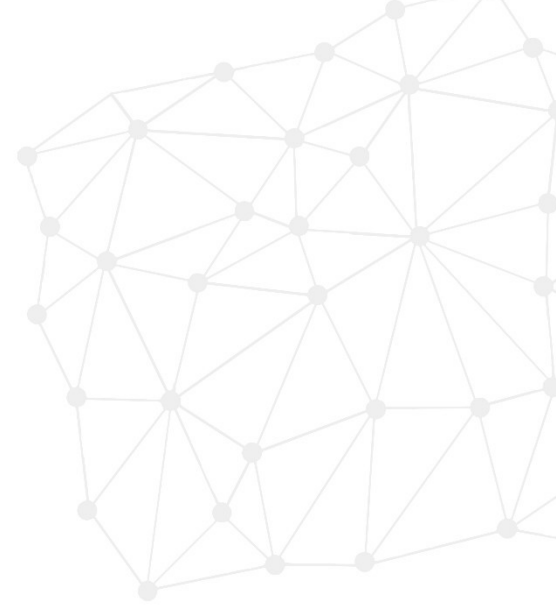
Bron: <https://www.informatielangdurigezorg.nl/volwassenen/clientondersteuning>

# WMO: Autonomie (2)

Autonomie is een ernstig zorgpunt:

- Positie: 15% niet onafhankelijk
- Omgeving: 44% druk (vooral gemeente)

Conclusie: WMO: positionering moet beter



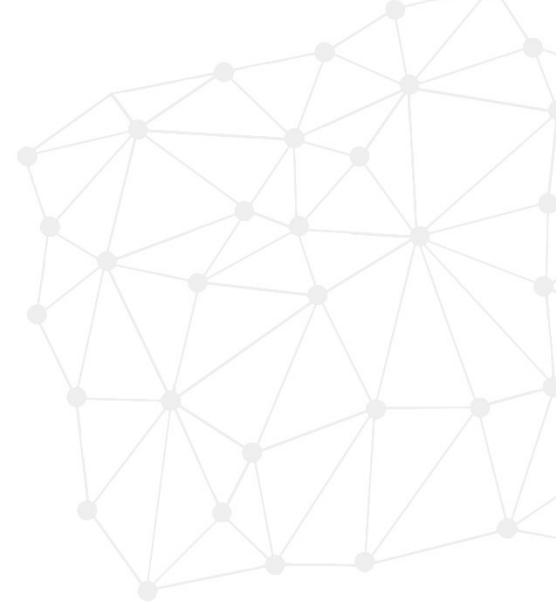
# WLZ: autonomie

- Professionele ruimte: 31% wisselend en niet
- Zorgkantoren: 26% (vooral wisselend)
- Zorgaanbieders 31% (vooral wisselend)
- Taken willen uitvoeren en niet mogen: 30%

conclusie: professionele autonomie staat onder druk

# Kwaliteit

- Bereikbaarheid
- Tijd
- Vrijwilligers
- Knip WMO/WLZ



# Kwaliteit WMO: bereikbaarheid

- Slechts 18 % informatievoorziening over cliëntondersteuning is voldoende.
- Maar 7 % stelt dat burgers eenvoudig weg vinden naar cliëntondersteuning.

# Kwaliteit en tijd

- 15% geeft aan onvoldoende tijd te hebben
- 15% geeft aan onvoldoende in staat te zijn de belangen van de cliënt te kunnen behartigen.



# Kwaliteit WMO en vrijwilligers (1)

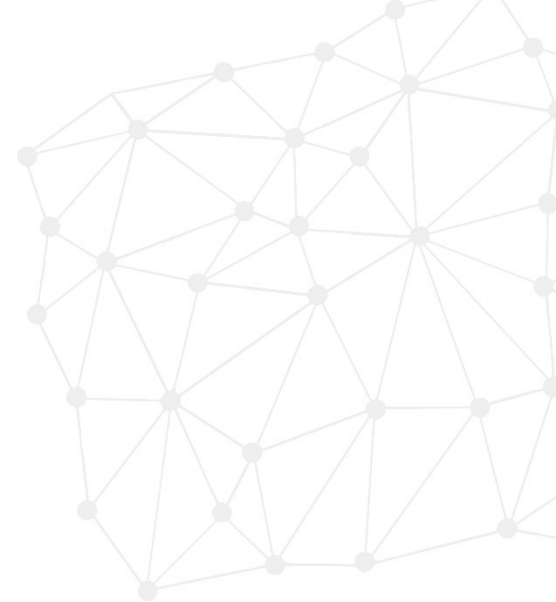
- 31% werkt met vrijwilligers
- 67% geen duidelijke afspraken samenwerking
- 78% geen duidelijkheid voor cliënt wanneer vrijwilliger/professional wordt ingezet
- 24% geen vrije keuze voor cliënt tussen vrijwilliger of professional

# Knip WMO en WLZ

- 87% niet tevreden met knip

## Focusgroep:

- Schuiven met cliënten
- Discontinuïteit in begeleiding



# Conclusies

WMO en WLZ drie jaar.

Cruciale rol voor cliëntondersteuners: onafhankelijk en kwalitatief sterk

Bescheiden onderzoek laat zien dat autonomie en kwaliteit onder druk staan.

Bevestigt trend in onderzoek

