

## Samenvatting

De Twentse regio (13 gemeenten, Menzis zorgkantoor en vele andere betrokken partijen) is één van de landelijke koplopers op het gebied van cliëntondersteuning. Om een beter beeld te krijgen van de huidige situatie van (onafhankelijke) cliëntondersteuning in Twente en de ervaringen en behoeftes die er zijn met betrekking tot cliëntondersteuning onder inwoners/klanten, (zorg)aanbieders en cliënten/belangen organisaties is onderzoek uitgevoerd door XpertiseZorg.

In het onderzoek hebben we geconcludeerd dat de aandacht voor het onderwerp cliëntondersteuning op veel gebieden toeneemt. De bekendheid met het onderwerp bij inwoners/klanten en professionals die zouden kunnen verwijzen of signaleren dat er een behoefte bestaat aan cliëntondersteuning is echter nog gering. In het onderzoek zijn door inwoners/klanten diverse suggesties gedaan om de bekendheid te vergroten.

Voor een deel hangt de bekendheid met- en toegang tot cliëntondersteuning samen met de wijze waarop deze lokaal wordt ingevuld. Daarbij valt op dat voor inwoners/klanten de wijze waarop cliëntondersteuning zich verhoudt tot 'de gemeente' een belangrijk aandachtspunt is.

Onafhankelijkheid (los van indicatiestelling en los van het aanbieden van zorg) is voor cliënten, in een aantal gevallen, van groot belang. Dit is een dilemma voor gemeenten, die zich steeds meer afvragen of één gezamenlijke toegang (inclusief cliëntondersteuning) niet beter passend zou zijn voor inwoners/klanten.

Het onderzoek leidt tot drie "typen invulling van cliëntondersteuning". Deze kan namelijk variëren van onderdeel van bestaande hulp/ondersteuning (1), tot onderdeel van de integrale toegang van een gemeente (2) tot onafhankelijk en zelfstandig gepositioneerde cliëntondersteuning (3). Van belang is dat door inwoners/klanten een mix van deze typen wordt gewaardeerd. Immers 'de cliëntondersteuner' bestaat niet en heeft voor iedere inwoner, met eigen vraagstukken, een andere specifieke invulling. Casuïstiek verschilt.

Cliëntondersteuning moet betrekking hebben op de volle breedte van het sociale domein, en gaat over verschillende leefdomeinen. Het onderzoek schetst zes leefdomeinen: wonen, leren, werken, sociale relaties, gezondheid en financiën. De aanleiding voor het zoeken van contact met een cliëntondersteuner ligt in de praktijk nog veelal op het leefdomein gezondheid (Jeugdwet, Wmo, Wlz).

Wanneer we kijken naar de integraliteit van cliëntondersteuning is hier nog winst te behalen.

Hoe kan de integraliteit verbeterd worden? Dit kan enerzijds door het vergroten van bekendheid bij inwoners/klanten, en zeker ook bij 'verwijzers/vindplekken'. De behoefte aan cliëntondersteuning kan nog meer in beeld komen, als deze ook wordt gesignaleerd. Of soms: letterlijk opgezocht in een buurt, wijk of dorp. Anderzijds kan de integraliteit worden versterkt door bij cliëntondersteuners bekendheid te stimuleren. En kennis te vergroten over de 'verwijzers/vindplekken' en ontwikkelingen in wet- en regelgeving die mogelijk spelen.

De verbinding naar vrijwilligers (en vrijwillige inzet) komt in Twente minder prominent naar voren dan in landelijk onderzoek in opdracht van het ministerie van VWS (Wie helpen de weg te vinden?, XpertiseZorg 2019). Hier liggen mogelijkheden om explicieter verbindingen te leggen naar vrijwillige inzet. Daarbij komt naar voren dat de invulling van cliëntondersteuning in het kader van de Wmo verschilt van de Wlz. De verschillende wettelijke kaders en duiding van het begrip cliëntondersteuning verklaren dit deels, evenals de invulling van inkoopkaders in beide domeinen.