



Ris Keizer



## De Onafhankelijk Cliëntondersteuner: Hulp bij het regelen van de juiste zorg

Heeft u zelf of heeft een naaste een beperking of een chronische ziekte? Kunt u hulp gebruiken om de zorg te regelen? Of loopt u vast bij het regelen van ondersteuning? Dan kunt u terecht bij een onafhankelijk cliëntondersteuner.

Een onafhankelijk cliëntondersteuner helpt bij het vinden van passende zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking of chronische ziekte. Ze bieden advies over zorgopties, mantelzorg, Pgb-regelingen en meer. Iedereen die te maken heeft met de Wmo of de Wlz, heeft recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. Er zijn geen kosten aan verbonden. Cliëntondersteuning wordt geregeld via gemeenten (Wmo) of zorgkantoren (Wlz).

Er zijn in Nederland 31 zorgkantoren. Deze zorgkantoren werken samen met een kleine 20 organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz bieden. Dat zijn er per zorgkantoor maximaal vier.

### CliëntondersteuningPLUS, onafhankelijk advies en cliëntondersteuning bij langdurige zorg

Eén van deze organisaties – en één van de grootste in Nederland – is CliëntondersteuningPLUS. CliëntondersteuningPLUS is in 2019 opgericht in door Caroline van der Hek. We vroegen Caroline van der Hek en haar collega Ris Keizer naar hun achtergrond en het werk van een cliëntondersteuner.

Caroline startte haar carrière eerst buiten de zorg. Ze heeft in verschillende sectoren gewerkt en verschil-

lende onderneming gehad. De stap naar de zorg liep via zorgverzekeraar VGZ.

'Ik woonde vlak bij het kantoor van VGZ zorgverzekeraar. Ik ben parttime in dienst gegaan en heb veel opleidingen kunnen doen. Ik zag in die tijd de nieuwe opleiding tot Mantelzorgmakelaar. Toen ik de opleiding had afgerond heb ik twee jaar bij Careyn gewerkt. Ik begeleidde families van mensen met dementie die op de gesloten afdeling zaten. Daarna heb ik gewerkt als zelfstandig mantelzorgmakelaar.'

In 2015 werd het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning wettelijk vastgelegd. Caroline startte in 2016 met twee mantelzorgmakelaars een maatschap, die uitgroeide naar vijf regio's. In 2019 richtte ze met een nieuwe visie de organisatie CliëntondersteuningPLUS op.

'Het was spannend of het allemaal zou gaan lukken, maar het ging goed en we zijn ondertussen gegroeid naar 65-70 medewerkers en we zitten inmiddels op 27 van de 31 zorgkantoren. We hebben vorig jaar 10.000 cliënten geholpen.'

**“ Is het er niet of het is erg ingewikkeld? Dan moet je gewoon creatief zijn. + +**

Ze vertelt verder: 'In 2016 waren de zorgvragen nog redelijk goed te regelen, maar tegenwoordig is het steeds lastiger. Het is er niet of het is erg ingewikkeld. Dan moet je gewoon creatief zijn. Bijvoorbeeld mijn moeder heeft dementie, het lukt niet meer thuis. Ik

zoek een woonplek in Utrecht centrum en ze moet er binnen nu en twee maanden zitten. Dat is onmogelijk. Vaak is er een directe aanleiding, waarom de vraag nu komt. Daarom gaan we eerst kijken hoe we de aanleiding behapbaar en veilig kunnen maken. Dat doen we voor de oudere doelgroep, maar onze doelgroep zijn ook mensen met een complexe zorgvraag en meervoudige beperking, mensen met psychische problemen of met een progressieve ziekte.

Als iemand een Wlz-indicatie heeft kun je zelf een cliëntondersteuner of organisatie zoeken. Dat hoeft dus niet op doorverwijzing te gaan. Maar de praktijk is dat mensen niet weten dat cliëntondersteuning bestaat. Dus daarom zit vaak de zorgprofessional ertussen als doorverwijzer.

We willen geen wachtlijsten en mensen ook niet weigeren. Mensen hebben bij een indicatie Wlz recht op een onafhankelijk cliëntondersteuner. Wij prioriteren op waar de nood het hoogst is. Wat ons ook onderscheidt is, dat we niet regionaal georganiseerd zijn, maar op kennisgebied. Je kunt niet van alle doelgroepen binnen de Wlz alles weten. En het verandert ook continue. We werken hierdoor veel doelmatiger.

Een onafhankelijk cliëntondersteuner moet onafhankelijk zijn en ongebonden van andere partijen. We verwijzen door naar andere zorgorganisaties. Het moet passend zijn voor die cliënt. Wij informeren en het is aan de cliënt om te kiezen, maar waar het vooral ook gaat: waar is er plek.'

### Cliëntondersteuning bij progressieve ziekten

Een van deze expertise gebieden van CliëntondersteuningPLUS is progressieve ziekten. Ris Keizer heeft een achtergrond als ergotherapeut en werkt sinds 2 jaar bij CliëntondersteuningPLUS als cliëntondersteuner bij progressieve ziekten.

'Ik werk met name met de doelgroep zeer complexe fysieke zorg. Dat doe ik natuurlijk niet alleen, maar dit is wel mijn focus. Mijn hoofdtaak is het onafhankelijk ondersteunen van mensen met een zorgvraag, Wlz gerelateerd. En alles wat daarbij komt kijken.

'Ik help cliënten met SLA, ALS en andere minder bekende progressieve ziekten. Ik help ook bij intensieve

zorgvragen bij kinderen, bijvoorbeeld bij slikproblemen of sondevoeding. Bij kinderen is het door het systeem ingewikkeld. Ze komen niet altijd in de Wlz als er geen verstandelijke beperking is.

**“ Snel schakelen en oog houden voor de naasten.**

We zien veel Wlz-aanvragen niet goed gaan omdat de aanvragers niet goed op de hoogte zijn van alle keuzes en afspraken. Mijn focus is Wlz, maar als een cliënt in de Wlz zit, heb je vaak ook te maken met de Wmo of de zorgverzekeringswet.

Mijn uitgangspunt is de cliënt. Niet de regel, ik zoek juist out of the box, naar wat er mogelijk is. Ik help bij aanvragen van Toeslagen zoals Meerzorg. Dat wordt er de laatste tijd niet makkelijker op, omdat we steeds vaker in een onontwarbare knoop komen van administratieve eisen die niet mogelijk zijn. Tevens werken alle zorgkantoren weer net anders en wisselen de uitgangspunten waarop wordt beoordeeld.

Ik probeer de cliënt zo goed mogelijk te helpen om de zorg voor elkaar te krijgen. Soms is dat kort. Als dat loopt, dan is dat cliëntcontact in principe voorbij. Maar zeker wanneer het gaat om die complexe en progressieve ziekten waar Meerzorg nodig is, komen mensen bij mij jaarlijks terug.

De cliënt en de wet zijn ons uitgangspunt. Maar het is bijna gênant dat ons beroep bestaat, omdat de zorg zo complex is geworden.

Er zijn ook wel eens situaties dat het echt niet lukt. Niet lukt is voor mij eigenlijk altijd: nog niet is gelukt. Of dat het langer duurt of dat er toch een andere balans is gevonden. Gelukkig zijn er ook de situaties waar je het verschil hebt kunnen maken, en je dat te horen krijgt. Dat is heel waardevol. Als je weet dat je je best hebt gedaan, dat is wat je hebt kunnen doen.'

### Hoe vind je een cliëntondersteuner

De meerderheid van de cliëntondersteuners is lid van of geregistreerd bij de beroepsvereniging BCMB (Beroepsvereniging Cliëntondersteuners Mantelzorg en Burgerparticipatie).

Voor het vinden van een cliëntondersteuner in jouw omgeving kun je terecht op de website van de Rijksoverheid:

[www.regelhulp.nl/onderwerpen/clientondersteuning](http://www.regelhulp.nl/onderwerpen/clientondersteuning)

CliëntondersteuningPLUS kunt u bereiken via [www.clientondersteuningplus.nl](http://www.clientondersteuningplus.nl)



Caroline van der Hek