Uitvoering gespecialiseerde cliëntondersteuning (GCO)
Stand van zaken

Maart 2025, inhoudelijke rapportage aan VWS t.b.v. de Tweede Kamer

Gespecialiseerde cliëntondersteuning op weg naar borging

Gespecialiseerde cliëntondersteuning (GCO) wordt sinds 1 januari 2024 georganiseerd door Metgezel, op basis van het beleidskader subsidiëring uitvoering gespecialiseerde cliëntondersteuning. Metgezel is een alliantie van vijf cliënt ondersteunende organisaties: Zorgbelang Inclusief (penvoerder), Thuis in cliëntondersteuning, Clionn, SCOT en Zorgbelang Brabant I Zeeland. Voor de uitvoering van de gespecialiseerde cliëntondersteuning wordt samengewerkt met ongeveer 30 andere (cliënt ondersteunende) organisaties.

GCO onderscheidt zich van cliëntondersteuning in het kader van de Wmo en de Wlz doordat er sprake is van complexe problematiek op meerdere levensdomeinen. Dit maakt domein overstijgende, langdurige ondersteuning van cliënten en hun naasten noodzakelijk. Metgezel biedt deze gespecialiseerde cliëntondersteuning aan vijf specifieke doelgroepen: ZEVMB, NAH, (L)VB met gedragsproblematiek, ASS en naasten van mensen met beperkingen en complexe problemen. De criteria om in aanmerking te komen voor gespecialiseerde cliëntondersteuning zijn opgenomen op de website Metgezel aanvragen - Metgezel.

Metgezel stelt alles in het werk om:

- cliënten en naasten zich gesteund en ontlast te laten voelen;
- cliënten en naasten een betere kwaliteit van leven te laten voelen;
- de lessen die worden geleerd over de ondersteuning van de doelgroepen en hun naasten te delen met derden opdat een grotere groep cliënten en hun naasten daar voordeel van hebben en er verbeteringen worden aangebracht in het (uitvoerings-)systeem; en
- De maatschappelijke effecten van GCO inzichtelijk te maken op basis van ons verzamelde data.

Metgezel werkt op basis van een subsidie voor gespecialiseerde cliëntondersteuning met een looptijd van vijf jaar tot juli 2028. De uitvoering van deze subsidie dient er uiteindelijk toe te leiden dat de gespecialiseerde cliëntondersteuning een permanente plaats krijgt in het zorglandschap.

Cliëntervaringen

Voor Metgezel is een Adviesraad cliënten ingesteld. De Adviesraad denkt mee of Metgezel de goede dingen doet en de dingen goed doet. Daarnaast heeft de Adviesraad een adviserende rol over de wijze waarop cliënten/gezinnen betrokken kunnen worden bij de ontwikkelingen binnen Metgezel. Leden van de Adviesraad cliënten interviewen cliënten/gezinnen om persoonlijke verhalen op te halen. Doel is om meer zicht te krijgen waarom de inzet van een Metgezel nodig is en welke toegevoegde waarde de inzet van een gespecialiseerd cliëntondersteuner (GCO'er) heeft. De inzet van een GCO'er is gekoppeld aan bepaalde doelgroepen, waarbij sprake is van een complexe zorgvraag. De praktijk leert dat het niet altijd de vraag is, maar juist de complexiteit aan regels die de inzet van een gespecialiseerd cliëntondersteuner nodig maken.

> *Bas is een cliënt met een houding- en bewegingsstoornis die veroorzaakt wordt door beschadiging van de hersenen. Bas is rolstoelafhankelijk en heeft altijd, voor lichamelijke verzorging en om ergens te komen ondersteuning en begeleiding nodig. Doordat Bas al jong met zijn beperkingen werd geconfronteerd, heeft hij geleerd creatief te denken en oplossingen te zoeken voor voorkomende problemen. Door zijn vindingrijkheid lukt het om, met begeleiding voor persoonlijke verzorging, een aantal uur in de week te werken.*

Bas wil zoveel als mogelijk een gewoon leven leiden en regelt wat hij kan zelf. De bureaucratie maakt echter dat het hele leven om zorg is gaan draaien. Er is elke dag persoonlijke verzorging nodig en dit zal gezien het ziektebeeld van Bas ook niet veranderen. Toch moet elke maand weer van dag tot dag en tot op de minuut verantwoord worden welke verzorging nodig is en waarvoor. Het elke maand vasthouden aan een gemiddelde accepteert de betreffende gemeente niet en wordt gezien als fraude. Voor Bas is dit zonder ondersteuning niet vol te houden. Hij doet zijn best, maar vaak zijn zaken niet goed geregeld of moet het opnieuw. Ook zijn zaken zeer complex geregeld. Zo valt zijn vervoer binnen vier verschillende taxi regelingen met eigen voorwaarden waar het gaat om hoe laat de taxi kan komen en hoe ver de taxi mag reizen.

Omdat Bas zijn eigen regie niet kwijt wil, was het een hele stap om ondersteuning van een gespecialiseerd cliëntondersteuning te vragen. Maar nu is hij blij met deze vorm van ondersteuning. Doordat zijn Metgezel gedurende langere tijd aan hem gekoppeld kan zijn, hoeft hij niet keer op keer uit te leggen tegen welke problemen hij oploopt. De Metgezel geeft hem ook vertrouwen dat hij het goed doet en dat als het mis gaat het niet bij hem ligt. Ze staat naast Bas en heeft een groot netwerk. Hierdoor kan ze met Bas meedenken en hoeft Bas het wiel niet steeds opnieuw uit te vinden. Ze ondersteunt, maar laat de regie bij Bas. Voor Bas is de ondersteuning door een Metgezel de enige manier om zijn 'zo zelfstandig mogelijk' leven vol te houden
.

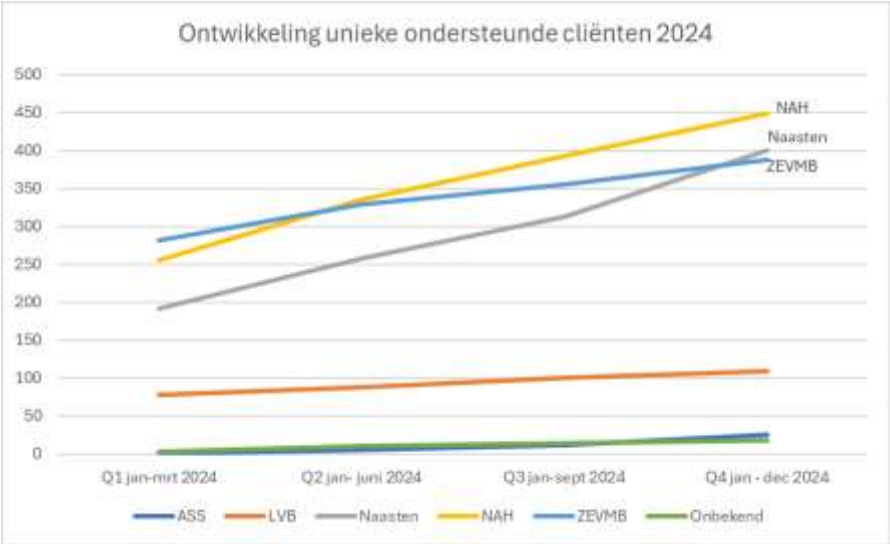
In opdracht van VWS doet onderzoeksbureau Significant onderzoek naar gespecialiseerde cliëntondersteuning. Onderdeel van dit onderzoek is de evaluatie van de effecten van ondersteuning voor de cliënten en maatschappelijke effecten. De eerste bevindingen van deze evaluatie zijn gepubliceerd onder de titel: Evaluatie gespecialiseerde cliëntondersteuning – eerste bevindingen. Uit het onderzoek blijkt dat de ervaringen van cliënten en naasten positief zijn en grotendeels overeenkomen met bevindingen uit de pilots. Het gaat daarbij om o.a. verbetering van kwaliteit van leven, fysieke en mentale gezondheid, verbeterde relaties, zowel privé als professioneel en meer passende zorg en ondersteuning.

Uit het onderzoek van Sidnificant blijkt dat werkzame elementen daarbij o.a. zijn:

- langdurige en integrale betrokkenheid
- de klik met de GCO'er
- kennis van de GCO'er over het zorglandschap en ondersteuning bij gesprekken.

Ondersteuning cliënten en hun naasten

Metgezel organiseert de uitvoering van GCO vanuit vijf regio's. Deze keuze is gemaakt om te zorgen dat de ondersteuning plaatsvindt daar waar de zorg geleverd wordt. Dit maakt het gemakkelijker om afspraken te maken met zorginstellingen en kennis over te dragen, zodat cliënten en gezinnen optimaal de zorg en ondersteuning krijgen die nodig is. Gedurende 2024 zijn in totaal 1.391 unieke cliënten ondersteund. Figuur 1 laat zien hoe de verdeling is per doelgroep en de groei in het aantal unieke cliënten. De doelgroepen Naasten, NAH en ZEVMB zijn de grootste doelgroepen en vertegenwoordigen samen 89% van alle unieke cliënten.



Figuur 1: Ontwikkeling unieke ondersteunde cliënten per kwartaal 2024; onbekend betreft cliënten waarvan de doelgroep nog niet in het systeem is verwerkt (ondersteuning heeft voorrang gekregen op de administratieve verwerking).

De groei in het aantal cliënten is het gevolg van een toename van het aantal aanmeldingen. Op basis van het subsidiekader is het de bedoeling ten minste 3.000 unieke cliënten te ondersteunen. Er is budgetaire ruimte om meer cliënten te ondersteunen.

Figuur 1 laat zien dat de omvang en groei van de doelgroepen niet gelijk is. Dit heeft twee redenen die hierna verder zijn uitgewerkt:

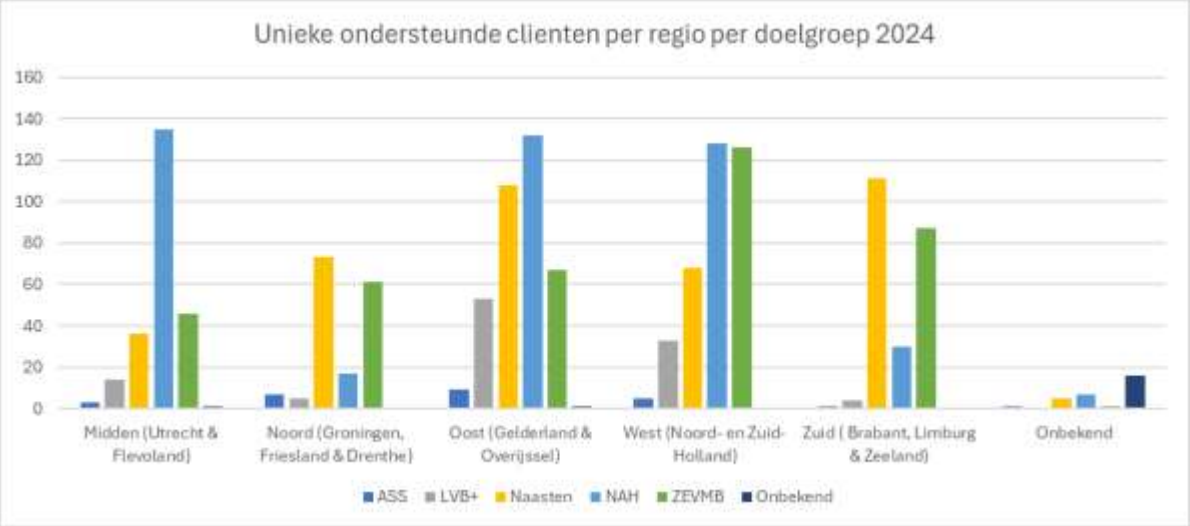
- De bekendheid van de mogelijkheid tot ondersteuning voor de verschillende doelgroepen
- De (potentiële) omvang van de doelgroep

Bekendheid van de mogelijkheid tot ondersteuning

Metgezel borduurt voort op de kennis en ervaring die de afgelopen jaren is opgedaan in een aantal pilots. Per 1 januari 2024 zijn de cliënten/gezinnen die in ondersteuning waren en hun gespecialiseerde cliëntondersteuners (GCO'ers) overgegaan van de pilots naar Metgezel. De verschillende pilots kenden een verschillende aanpak in de toelating van nieuwe cliënten/gezinnen en de mate waarin bekendheid is gegeven aan de mogelijkheid van gespecialiseerde ondersteuning. Voor sommige doelgroepen werd actief geworven (b.v. NAH), voor andere doelgroepen (b.v. (L)VB en Naasten) was een beperking in het aantal toe te laten cliënten/gezinnen.

De pilots zijn bovendien vanuit een beperkt aantal regio's gestart en pas in het laatste jaar landelijk gaan werken. Deze verschillende aanpak is dus ook merkbaar in de regionale verdeling van de cliënten/gezinnen (zie figuur 2). Metgezel levert in heel Nederland gespecialiseerde cliëntondersteuning, maar de bekendheid, b.v. bij verwijzers, is nog niet overal even groot. Het zal nog tijd kosten om een meer gelijkmatige verdeling over Nederland te realiseren.

De doelgroep ASS in de tabel is een nieuwe doelgroep, die niet door een van de pilots werd bediend en dus pas in 2024 is opgestart. Dit verklaart de lage cijfers en de meer gelijkmatige verdeling over Nederland. Het gaat om mensen met een Wlz indicatie en complexe problematiek. Voorafgaand aan het de alliantie Metgezel liep een pilot ASS Levensloopbegeleiding, veelal voor mensen zonder Wlz indicatie. Deze pilot is ook opgenomen in Metgezel, maar met een afwijkende opdracht (zie verderop in deze voortgangsrapportage).



Figuur 2: Unieke ondersteunde cliënten per regio en per doelgroep 2024

Het aantal cliënten en aanmeldingen verschilt dus per doelgroep, maar ook de spreiding over het land verschilt. Regio Oost en West zijn de meest dominante regio's wat betreft het aantal cliënten.

Aantal nieuwe aanmeldingen
In 2024 zijn er 927 nieuwe aanmeldingen bij Metgezel gedaan. Iedereen kan zichzelf of een cliënt/gezin aanmelden voor Metgezel. In de praktijk zijn het met name naasten (41%) en zorgprofessionals (35%) die de aanmelding doen . Minder vaak komt een aanmelding van cliëntondersteuners sociaal domein (SD) of Wlz of van gespecialiseerde cliëntondersteuners (15%). Slechts in 5% van de gevallen melden cliënten zichzelf aan. Van het totaal aantal aanmeldingen in 2024 is aan 73% een Metgezel toegewezen. De overige 27% voldeed niet aan de criteria om in aanmerking te komen voor een Metgezel (en een klein deel zat nog in het aanmeldproces). Wanneer niet aan de criteria wordt voldaan streeft Metgezel naar een warme overdracht van cliënten naar de juiste ondersteuning. Het gaat dan in veel gevallen om overdracht naar cliëntondersteuning Wlz en in mindere mate cliëntondersteuning SD.

De (potentiële) omvang van de doelgroep
Uit figuur 1 blijkt dat niet alleen de omvang van het aantal cliënten per doelgroep verschillend is, maar ook de mate waarin groei plaatsvindt. Het is nog te vroeg om hier een goede verklaring voor te vinden. In ieder geval zal een rol spelen dat:

- Voor sommige doelgroepen er in de pilotfase (financiële) beperkingen waren in het aantal toe te laten cliënten. Deze beperking is er nu niet meer, waardoor wellicht meer mensen zich nu aanmelden.
- Voor sommige doelgroepen ontwikkelingen gaande zijn in de reguliere zorgverlening en ondersteuning die behoefte aan gespecialiseerde cliëntondersteuning door Metgezel mogelijk kan verkleinen.

Op basis van de huidige cijfers kunnen momenteel geen concrete voorspellingen worden gedaan over de potentiële groei van de vraag naar gespecialiseerde cliëntondersteuning. Uit de pilots is geen informatie naar voren gekomen over de omvang van de potentiële doelgroep. Uitzondering hierop is de groep ZEVMB. In Nederland betreft dit een groep van ongeveer 2000 kinderen en volwassen (bron: kenniscentrum ZEVMB; Alles over ZEVMB - ZEVMB-kenniscentrum).

Het ministerie van VWS heeft Significant opdracht gegeven onderzoek te doen naar de omvang van de doelgroep en een inschatting te maken welk percentage van de doelgroep behoefte heeft aan ondersteuning van een GCO. In het rapport Evaluatie gespecialiseerde cliëntondersteuning – eerste bevindingen geeft Significant aan welke activiteiten zij hiervoor in 2025 ondernemen.

Uitvoering Levensloopbegeleiding voor mensen met autisme
Onderdeel van het beleidskader subsidiëring uitvoering gespecialiseerde cliëntondersteuning is de (tijdelijke) uitvoering van Levensloopbegeleiding voor mensen met autisme, zoals die eerder in de pilot levensloopbegeleiding was vormgegeven. In de pilotfase is gebleken dat de meeste deelnemers primair zijn aangewezen op begeleiding vanuit de Wmo 2015. Daarom is in het beleidskader opgenomen dat wanneer de gemeenten waarin de deelnemers woonachtig zijn een, volgens de uitvoerder passend ondersteuningsaanbod hebben, wordt gewerkt aan een overdracht aan de gemeenten.

Op 1 januari 2024 zijn 95 deelnemers met autisme met hun levensloopbegeleiders opgenomen in Metgezel. In de loop van 2024 hebben 14 deelnemers besloten het traject te stoppen. De redenen hiervoor waren dat begeleiding niet langer gewenst was of dat de levensloopbegeleider stopte en de deelnemer geen nieuwe levensloopbegeleider wenste. Twee deelnemers hebben intussen via de gemeente opnieuw ondersteuning gevonden.

Per 1 januari 2025 zijn er 81 deelnemers, waarvan er 67 onder de Wmo vallen, 6 onder de Jeugdwet en 8 onder de Wlz. De deelnemers zijn woonachtig in 37 verschillende gemeenten. Per deelnemer wordt een plan opgesteld onder welke voorwaarden overgang naar de gemeente passend kan zijn. Uitgangspunten hierbij zijn het behoud van de eigen levensloopbegeleider, een langdurige indicatie, de mogelijkheid tot op- en afschalen van de begeleiding en de mogelijkheid om ook naasten te betrekken.

Leren en ontwikkelen

Kennis delen en verspreiden
Leren en ontwikkelen is een belangrijke pijler van Metgezel. In de eerste plaats is leren en ontwikkelen gericht op de GCO'ers met als doelen:
- kwaliteit van de ondersteuning garanderen en vergroten
- kennis vergroten zodat die kan worden overgedragen aan het netwerk rond een cliënt/gezin
- uitwisselen van kennis tussen doelgroepen (leren van elkaar)

Kennis wordt doelgroep overstijgend gedeeld in regiobijeenkomsten (eenmaal per kwartaal) en doelgroep gerelateerd in vakgroepen (eenmaal per kwartaal). Iedere gespecialiseerde clientondersteuner krijgt intervisie en casuïstiekbespreking aangeboden. Ook zijn er maandelijks minimaal twee online kennissessies beschikbaar over diverse onderwerpen gerelateerd aan wet- en regelgeving en kennis van de doelgroepen.

In het eerdergenoemde onderzoek van Significant is gekeken naar de interventies voor leren en ontwikkelen die Metgezel inzet. Als belangrijke werkzame elementen worden daarbij aangegeven de praktische toepasbaarheid van de activiteiten en het versterken van het netwerk. Voor de overige bevindingen verwijzen we naar het onderzoeksrapport Evaluatie gespecialiseerde cliëntondersteuning – eerste bevindingen van Significant.

In het laatste kwartaal van 2024 is gewerkt aan het extern beschikbaar stellen van activiteiten voor leren en ontwikkelen. Via online kennissessies wordt kennis gedeeld met kennispartners (Op de agenda - Metgezel). In 2024 waren tot 10% van de deelnemers van kennissessies externen. Dit waren vooral reguliere cliëntondersteuners.

Adresseren van verbetermogelijkheden
De uitvoeringsproblemen die gespecialiseerde cliëntondersteuners ervaren in het regelen van de juiste zorg en ondersteuning voor cliënten/gezinnen worden zo veel als mogelijk in de regio opgelost. Kennis van het zorglandschap én het hebben van een goed netwerk in de directe omgeving van de cliënt/gezin zijn daarin cruciaal. De reden voor Metgezel om de gespecialiseerde cliëntondersteuning regionaal te organiseren, zodat een regionaal netwerk kan worden opgebouwd.

Hardnekkige problemen of problemen die het regionale overstijgen verzamelt Metgezel met als doel naar meer permanente oplossingen te zoeken. Hiervoor onderzoeken we hoe vaak het probleem zich voordoet, welke andere partijen in de keten hiermee te maken hebben en waar het probleem tot oplossing kan worden gebracht. Vervolgens zet Metgezel zich – samen met ketenpartners - in om die oplossing ook te vinden.

> *Een voorbeeld hiervan zijn de aanvragen van Meerzorg. De gezinnen/cliënten die gespecialiseerde cliëntondersteuning ontvangen, hebben een complexe en vaak intensieve zorgvraag. Dit betekent dat regelmatig Meerzorg wordt aangevraagd. Dit gaat vaak goed, maar in een deel van de gevallen kost dit veel moeite. Onzekerheid of Meerzorg zal worden toegekend levert voor cliënten/gezinnen extra stress en frustratie op, omdat Meerzorg in deze situaties geen luxe, maar noodzaak is. Aan de hand van het casusmateriaal dat bij Metgezel bekend is, onderzoeken we welke problemen zich voordoen bij de aanvraag Meerzorg, wat daarvoor mogelijke oplossingen zijn en met wie we daarvoor afspraken moeten maken. Zoveel mogelijk trekken we daarin op met andere partijen. Zo werken we voor Meerzorg o.a. samen met het kenniscentrum ZEVMB.*

Een deel van de hardnekkige problemen toont zich al in de aanmeldfase. Op basis van het beleidskader subsidiëring uitvoering gespecialiseerde cliëntondersteuning zijn aanmeldcriteria geformuleerd. De praktijk wijst uit dat deze niet altijd voldoen. Hierdoor komt Metgezel situaties tegen, waar wel behoefte is aan gespecialiseerde cliëntondersteuning, maar die eigenlijk niet aangenomen zouden kunnen worden op grond van de aangewezen doelgroepen en het criterium van een Wlz indicatie. Het zijn vaak situaties waarin de cliëntondersteuning SD of Wlz onvoldoende uitkomst biedt en gespecialiseerde cliëntondersteuning van meerwaarde is omdat een Metgezel:

- langdurig ondersteuning kan bieden, zodat er tijd is om vertrouwen te laten groeien
- specifieke kennis heeft van de doelgroep en het zorglandschap voor deze doelgroep
- de mogelijkheid heeft over domeinen heen te werken, waardoor impasses kunnen worden doorbroken
- de mogelijkheid heeft het hele systeem rond de cliënt te ondersteunen waardoor naar robuustere oplossingen kan worden toegewerkt.

Daarom neemt Metgezel in uitzonderingssituaties dit soort casussen toch aan. Er niet instappen, betekent vrijwel zeker dat de situatie escaleert en dat de zorgvraag toeneemt.

> *Minderjarig meisje met dwarslaesie, volgt regulier onderwijs. Ouder is boos, onmachtig en verdrietig. Er zijn veel partijen betrokken geweest. Omdat de ouder weinig vertrouwen heeft, lopen partijen vast op de communicatie van/met de ouder. Ingebrachte kennis b.v. over wetgeving wordt door de ouder in twijfel getrokken. De gemeente neemt contact op met Metgezel om te overleggen of hier een GCO'er iets kan betekenen. De gemeente is welwillend om zelf actie te nemen, maar de gemeente wordt door de ouder als ondersteunende partij niet vertrouwd. Metgezel stapt in deze casus om vertrouwen te winnen bij het gezin en zodanig te ondersteunen dat een stabiele situatie ontstaat. Uiteindelijk zal deze casus weer worden overgedragen aan de gemeente, waarbij Metgezel vanuit een consultrol betrokken kan blijven.*
>
> *Jongen met ASS problematiek, zonder Wlz indicatie. Organisaties, zoals school en gemeente hebben onvoldoende kennis van de doelgroep en zijn handelingsverlegen. De jongen komt hierdoor thuis te zitten en komt niet meer toe aan ontwikkeling. Hierdoor ontstaan gedragsproblemen. het gehele netwerk raakt overbelast. De GCO'er van Metgezel heeft de gelegenheid vertrouwen te winnen door langdurige betrokkenheid. Daarnaast kan het systeem rond de jongen in de ondersteuning worden betrokken. Een collega GCO'er geeft voorlichting op school en deze en er worden concrete afspraken met school gemaakt. School kan de GCO'er ook benaderen voor vragen.*
>
> *Alleenstaande moeder zorgt voor twee thuiswonenden volwassen kinderen en haar moeder met een VV6 indicatie die in dezelfde straat woont. Beide kinderen hebben veel zorg nodig, maar hebben geen Wlz indicatie. Een van de kinderen heeft een verstandelijke beperking en een traumatische ervaring opgedaan*

en wil bij voorkeur niet naar buiten. Het andere kind heeft aanzienlijke somatische klachten. Moeder heeft al eens een burn-out gehad. Zij krijgt veel post en telefoontjes van instanties voor haar moeder en haar kinderen. Moeder maakt zich zorgen over de toekomst. Ze wil graag dat de kinderen onder begeleiding in huis kunnen blijven wonen, maar instanties werken niet mee. De GCO'er kan moeder ondersteunen en ontlasten in het regelen van de zorg voor zowel haar eigen moeder als haar kinderen. Daarbij pakt de Metgezel niet alleen de problemen van het moment aan, maar zoekt ook naar een duurzame oplossing.

De opzet is om van deze uitzonderingssituaties te leren welke kennis er in het brede veld om cliënten heen ontbreekt en wat nodig is om in de toekomst dit soort situaties te voorkomen. Metgezel vertaalt de ervaringen in verbetering van de eigen dienstverlening en naar kennissessies voor ketenpartners (cliëntondersteuners SD en Wlz, gemeenten, zorgaanbieders). Door het verspreiden van kennis wil Metgezel er aan bijdragen dat eerder in de keten cliënten de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben, waardoor situaties minder complex worden. Daarnaast adviseert Metgezel op basis van de opgedane ervaringen over de toekomstige borging van (gespecialiseerde) cliëntondersteuning en de doelgroepen die daarbij gebaat kunnen zijn.