

Pilot 5 – Bondgenoot van Naasten

Onderzoek naar effect van gespecialiseerde cliëntondersteuning

Twee jaar na de start maakte [Pilot 5](#) de balans op: wat is het effect van de inzet van gespecialiseerde onafhankelijke cliëntondersteuners voor 150 naasten van mensen met een (zeer) complexe zorgvraag? Deze cliëntondersteuners worden bondgenoot van naasten genoemd. Zij zijn aan de slag gegaan in gezinnen waar naasten spaak zijn gelopen, omdat passende ondersteuning erg lastig te vinden was, ofwel buiten de reguliere hokjes van het zorgsysteem valt. Lees verder voor de uitkomsten van het onderzoek en de geschatte maatschappelijke uitkomsten.

Op de bijeenkomst van 10 juni j.l. presenteerde Pilot 5 de conclusies uit twee onderzoeken. De belangrijkste uitkomst: bondgenoten hebben aanwijsbaar positieve impact op het leven van de gezinnen waar zij betrokken bij zijn. Flankerend onderzoek schat de gemiddeld gewogen opbrengst bij een deelname van 1000 gezinnen op zo'n € 27.000,- per gezin, per jaar. Het rendement van de bondgenoten is zorgvuldig geschat door uit te gaan 6 diverse gezinstypes en 30 factoren die kosten beïnvloeden. De opbrengsten zijn de ingeschatte besparing van gemaakte kosten, omdat er tijdig en passend ondersteuning is geboden.

Onderzoeksrapporten

Het onderzoek van de Universiteit van Tilburg (Tranzo) en de Rijksuniversiteit Groningen naar o.a. de effecten op veerkracht en kwaliteit van bestaan van naasten is [hier](#) te lezen. Het flankerende onderzoek van Dock4 naar de schatting van de maatschappelijke opbrengsten kun je [hier](#) inzien.

Veerkracht terugbrengen

Pilot 5 maakt onderdeel uit van de pilots Cliëntondersteuning, onderdeel van het VWS programma 'Volwaardig leven'. Brigitte Verhage, beleidscoördinator bij het ministerie, merkt op hoe opvallend de verhalen van de gezinnen zijn en hoe nodig het is dat we de veerkracht kunnen terugbrengen. Projectleider Corine Boer vertelt: 'We hebben in deze pilot met opzet gekozen voor complexe situaties waar mensen in de knel zitten en het vertrouwen in het systeem verloren hebben. De bondgenoot richt zich op het hele gezin, de cliënt en hun naasten. Hij/zij doet wat nodig is op alle leefgebieden, kan vrij handelen en biedt continuïteit.'

Domeinoverstijgend en onafhankelijk

Hans Kroon en Lianda Dijkwel, bondgenoten van eerste uur, vertellen over hun werkwijze: 'We blijven bij het gezin betrokken zo lang als nodig is en zijn goed bekend met complexe vragen.' De bondgenoot is voor de naasten een vast, vertrouwd en deskundig contact en werkt domein overstijgend. Hans, schertsend: 'Wij kunnen overal doorheen fietsen.'

Intervisie

Zijn bondgenoten de 'olierietjes' van de zorg? Een bondgenoot let op wat nodig is op alle leefgebieden en stimuleert samenwerking tussen allerlei betrokkenen, wat veel vraagt van hun kennis, ervaring en creativiteit. Het is daarom belangrijk dat bondgenoten een stevig profiel hebben, bijscholing krijgen en hun kennis met elkaar kunnen delen. Daar is voldoende ruimte en aandacht voor binnen Pilot 5. Lianda: 'De intervisie stimuleert je om meer te durven en uit te proberen.' Ook leren de bondgenoten duidelijk te zijn naar de gezinnen over hun rol en grenzen.

Duurzame passanten

Zijn bondgenoten vanwege het succes niet onmisbaar? De taak van de bondgenoot is het netwerk activeren en mensen aan elkaar verbinden, zodat ze na verloop van tijd verder kunnen. Hans: 'Ook wij zijn passanten, maar wel duurzame passanten. We komen niet om een kopje koffie te drinken. De uitnodiging voor de BBQ sla ik af. Je bent er om een reden, je luistert goed, geeft niet snel een oordeel en je blijft zo lang als nodig is.'

Doorontwikkeling en verduurzaming

Het enthousiasme over de effecten bij de toehoorders is groot en terecht. Wie goed kennis neemt van in kwaliteit van bestaan én de leeropbrengsten voor samenleving en professionals daarbij

optelt, begrijpt dat de 150 naasten en andere betrokkenen bij Pilot 5 graag meer van deze bondgenoten willen. De oplossingen en inzichten die in Pilot 5 gevonden zijn kunnen ook voor de reguliere cliëntondersteuning een belangrijke kennisbron voor verbeteringen vormen.

Toch zijn we er nog niet, beseft projectleider Corine Boer. De uitdaging is volgens haar om deze werkwijze breder en vaker beschikbaar te stellen. Gaat het overheidsbeleid ook die kant uit? Onafhankelijke cliëntondersteuning zal in elk geval één van de vijf hoofdthema's zijn op de toekomstagenda van het ministerie. Pilot 5 gaat zich nu toelagen op doorontwikkeling en het verduurzamen van de resultaten.