

# Onafhankelijke cliëntondersteuning

## Een inventarisatie van verschijningsvormen in 29 gemeenten



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

Utrecht/Den Haag  
21 maart 2016  
Anne-Marie van Bergen  
Eva Konijn

## Voorwoord

Om de zelfregie van inwoners te versterken is cliëntondersteuning een belangrijk instrument. Het biedt inwoners onder andere de mogelijkheid zich te laten bijstaan in de interactie met de gemeente. Gemeenten hebben de opdracht onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden. De manier waarop dit georganiseerd wordt, is dus niet geheel vrij.

Eerder heeft de commissie Gezondheid en Welzijn van de VNG in het 'inspiratiedocument cliëntondersteuning' drie lagen van cliëntondersteuning onderscheiden:

1. Cliëntondersteuning bij reflectie op het eigen leven. Het gaat hierbij om ambities, wensen en levensvragen van mensen die geconfronteerd worden met beperkingen (of die van hun kind) en die een plek moeten leren geven in hun leven.
2. Cliëntondersteuning bij de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein. Het gaat hierbij om ondersteuning bij het maken van keuzes en het formuleren van vragen. Dat betekent dat een onafhankelijke cliëntondersteuner altijd aanwezig moet kunnen zijn bij het gesprek in die 'toegang'.
3. Cliëntondersteuning voor mensen die al van bepaalde voorzieningen gebruik maken. Het gaat hierbij om ondersteuning bij heronderzoeken, veranderingen in de situatie of bij het opstellen van een zorg- of ondersteuningsplan met een aanbieder.

In deze publicatie treft u een doorsnee uit de praktijk van cliëntondersteuning in het sociaal domein. Zowel het beleid als de praktijk komen aan bod, samen met knelpunten en aanbevelingen. De publicatie kan helpen om het gesprek op gang te brengen tussen de gemeente en cliëntenorganisaties over de uitgangspunten voor cliëntondersteuning op lokaal niveau. Het kan het denken scherpener over de positionering van cliëntondersteuning ten opzichte van 'de toegang' (het wijkteam of sociale team). En het kan een impuls geven aan de samenwerking tussen gemeenten en organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning bieden.

Mensen met fysieke, verstandelijke of psychische beperkingen willen, net als ieder ander, sociale en maatschappelijke rollen vervullen. Daarvoor zullen ze ook net als ieder ander in hun dagelijks leven keuzes moeten maken die te maken hebben met hun opleiding, werk, gezinsleven, vriendschappen en cetera. Soms hebben zij daarbij ondersteuning nodig. Al was het alleen al om van de focus van (zorg)professionals op hun beperking los te komen. Onafhankelijke cliëntondersteuning is voor gemeenten dan ook geen bedreiging, maar een kans om mensen met beperkingen daadwerkelijk in hun kracht te zetten en hen dezelfde kansen te bieden als mensen die geen beperkingen hebben. Cliëntondersteuning gaat om het versterken van zelfregie van inwoners. Dat zal de essentie moeten zijn in uw lokale gesprek over onafhankelijke cliëntondersteuning!

Janny Bakker-Klein

Wethouder Huizen

Portefeuillehouder cliëntondersteuning VNG-commissie Gezondheid en Welzijn

## Samenvatting

---

### *Clientondersteuning is in de wet omschreven als:*

*“Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.”*

---

In dit onderzoek heeft Movisie in de periode medio september tot en met eind oktober 2015 de visie op en praktijk van cliëntondersteuning geïnventariseerd bij 29 gemeenten. Dit gebeurde via telefonische interviews met een verantwoordelijk ambtenaar, met een vertegenwoordiger van een aanbieder van formele cliëntondersteuning (organisatie van professionals, zoals MEE of AMW) en een vertegenwoordiger van een aanbieder van informele cliëntondersteuning (organisatie van ervaringsdeskundigen, vrijwilligers). Gevraagd is naar de visie op cliëntondersteuning, de manier van organiseren, de afstemming tussen aanbieders van cliëntondersteuning, met wijkteams en/of toegangsfunctionarissen en met de gemeente, afspraken over beschikbaarheid, kwaliteit en deskundigheid van cliëntondersteuners, naar de praktijkervaringen, knelpunten en tips en naar de ambities voor doorontwikkeling. Aansluitend zijn de bevindingen geïkt en verrijkt via een expertmeeting met de geïnterviewden en met vertegenwoordigers van VNG, VWS, MEE Nederland en diverse cliëntenorganisaties.

De organisatievormen zijn divers: cliëntondersteuners al dan niet verbonden aan wijkteams, gemeente heeft afspraken met informele en formele cliëntondersteuners of uitsluitend met een formele cliëntondersteuner. Vrijwel alle combinaties zijn in de praktijk aangetroffen.

Aandachtspunten hierbij zijn:

- Het waarborgen van de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner. Deze dient niet tevens verantwoordelijk te zijn voor het toegangsbesluit tot maatwerkvoorzieningen en ook niet verbonden te zijn aan een aanbieder van maatwerk.
- Het waarborgen van voldoende diversiteit om voor de gehele bevolking een cliëntondersteuner te kunnen bieden die aansluit op de eigen behoefte; denk aan formeel/informeel, herkenbaar voor verschillende doelgroepen, levensbrede deskundigheid (zorg, werk en participatie, wonen, onderwijs).
- Het samenspel tussen informele en formele cliëntondersteuners.
- Het bereik: zowel de bekendheid bij de bevolking van het aanbod als het daadwerkelijk gebruik zijn nog beperkt in omvang.

De ideaalschets is als volgt.

- Uitgangspunt vormen de drie lagen in het inspiratiedocument van de VNG: beschikbaar voor iedere inwoner die daaraan behoefte heeft. Bij momenten van reflectie op eigen leven, rondom het keukentafelgesprek en als iemand keuzes wil of moet maken in de zorg, de ondersteuning bij participatie en/of het onderwijs die hij krijgt.
- Gewenst is dat een palet aan cliëntondersteuners lokaal beschikbaar is: informeel en formeel, laagdrempelig en dichtbij bereikbaar, goed bekend bij de bevolking, onderling samenwerkend met oog voor ieders kwaliteiten en grenzen, levensbreed deskundig (dus wonen, zorg,

zelfredzaamheid, participatie, werk en inkomen en onderwijs) en qua competenties en affiniteit aansluitend op alle persoonskenmerken en problematieken van de inwoners.

- Eis is daarbij, dat een cliëntondersteuner zowel qua competenties als qua taak en verantwoordelijkheid in staat is om onafhankelijk van de belangen van gemeente en (zorg)aanbieders naast de cliënt te gaan staan en echt in diens belang te handelen. Uitsluitend de persoonlijke beleving van de cliënt is bepalend voor de vraag of daadwerkelijk sprake is van deze onafhankelijkheid.
- De gemeente is een actieve, transparante en betrouwbare partner om met cliënten(vertegenwoordigers) en aanbieders aan dit lonkend perspectief te werken, waarbij alle betrokkenen leren van en aan elkaar. Gezamenlijke belangen zijn het optimaliseren en borgen van kwaliteit en beschikbaarheid.

Om dit te realiseren zijn de volgende aanbevelingen gedaan.

#### *Algemeen*

- Het zichtbaar maken (verzamelen en verspreiden) van goede lokale praktijken, zowel qua beleid (voorbeelden van goed uitgewerkte beleidsnota's) als qua uitvoering.
- Uitwisseling van ervaringsverhalen, maar ook (wetenschappelijk) onderzoek naar de opbrengsten van cliëntondersteuning en werkzame bestanddelen daarvoor.
- Ontwikkeling (voor zover nog niet aanwezig) en implementatie van beroepsprofielen en –codes.
- Een geschikt en beschikbaar aanbod aan deskundigheidsbevordering.
- En vooral: een voortdurende, op leren en ontwikkelen gerichte, lokale uitwisseling tussen gemeentelijke functionarissen (beleid en toegang), aanbieders cliëntondersteuning en cliënten(vertegenwoordigers).

#### *Organisatie van cliëntondersteuning*

- Zorg voor voldoende keuzevrijheid en diversiteit (zowel informeel als formeel, met levensbrede kennis en specialisaties, herkenbaar voor alle doelgroepen).
- Stimuleer tegelijkertijd de onderlinge samenwerking tussen cliëntondersteuners en de afstemming met wijkteams en/of toegangsteams.

#### *Onafhankelijkheid waarborgen*

- Houd de taak en opdracht van de cliëntondersteuner zuiver door het scheiden van de taken van het nemen van toegangsbeslissingen en cliëntondersteuning (uitsluitend in het belang van de cliënt).
- Communiceer hierover helder met inwoners en met cliëntondersteuners zelf en ga na of de cliënt de onafhankelijkheid daadwerkelijk zo beleeft.
- Dit kan worden gestimuleerd en gemonitord met intervisie, scholing, werkbegeleiding en periodiek cliëntervaringsonderzoek waarin de specifieke kenmerken: onafhankelijkheid, levensbrede deskundigheid en echt werkend in het belang van de cliënt worden nagevraagd.
- Bespreek regelmatig de ervaringen en eventuele knelpunten met cliëntvertegenwoordigers en met aanbieders van cliëntondersteuning.
- Landelijk kan dit worden ondersteund met een beroepsprofiel met daaraan gekoppelde beroepscode en op de functie gericht opleidingsaanbod. Voor formele cliëntondersteuners is dit al beschikbaar. Maak hiervan gebruik voor verbetering van de lokale praktijk.
- Een profiel en daarop gebaseerd opleidingsaanbod voor informele cliëntondersteuners is (die vanuit een organisatie werken) dient ontwikkeld te worden.

#### *Samenspel formeel/informeel*

- Schakel waar mogelijk ook informele cliëntondersteuners in de gemeente in.
- De praktijkervaring is dat er een grote meerwaarde kan uitgaan van de inzet van ervaringsdeskundigen. Stimuleer en faciliteer dit in iedere gemeente. Onderzoek naar de meerwaarde ervan is gewenst.
- Kwaliteit kan worden geborgd door het regelen van deskundigheidsbevordering en werkbegeleiding en het stimuleren van de samenwerking met formele cliëntondersteuners. Bijvoorbeeld via opdrachten in de leveringsovereenkomsten en/of het afsluiten van samenwerkingsconvenanten.
- Goede coördinatie, een adequate vergoeding en secundaire arbeidsvoorwaarden zijn ook voor informele cliëntondersteuners nodig.
- Op landelijk niveau kan deze ontwikkeling worden gestimuleerd door zaken als de ontwikkeling van profielschetsen, competentieprofielen en daarop aansluitende (erkenning biedende) scholing, het verspreiden van voorbeelden van samenwerkingsconvenanten en onderzoek dat de specifieke meerwaarde van informele cliëntondersteuners zichtbaar maakt.

#### *Bereik*

- Zorg voor goede voorlichting over het aanbod cliëntondersteuning. Niet alleen bij het keukentafelgesprek, maar ook als gratis beschikbare algemene meedenkvoorziening voor iedereen in de bevolking die daaraan behoefte heeft in verband met vragen over wonen, zelfstandig leven, participatie, onderwijs en werk.
- Dit kan landelijk worden gestimuleerd door uitwisseling over c.q. verspreiding van voorbeelden van geslaagde voorlichtingscampagnes.
- Goede resultaten vormen de beste aanbeveling. Om zicht te krijgen op de opbrengsten van cliëntondersteuning is het uitvoeren van maatschappelijke kostenbatenanalyses hierop in de komende jaren gewenst, als de praktijk zich meer heeft uitgekristalliseerd.

#### *Monitoring en cliëntervaringsonderzoek*

- Neem het kennis van, het gebruik van en de ervaring met cliëntondersteuning standaard op in het gemeentelijke cliëntervaringsonderzoek.
- De inzet van cliëntgestuurde onderzoeksmethoden zoals het werken met mystery guests zijn zeker op dit thema aan te raden.
- Uitwisseling over c.q. verspreiding van voorbeelden van geschikte monitoringsinstrumenten en/of cliëntervaringsonderzoek kan ondersteunend zijn voor deze vorm van kwaliteitsbewaking.

## Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| <b>1. Inleiding</b> .....  | 7  |
| 1.1 Definitie van cliëntondersteuning .....                                | 7  |
| 1.2 Aanleiding voor deze inventarisatie .....                              | 7  |
| 1.3 Inventarisatie van de actuele praktijk .....                           | 8  |
| 1.4 Leeswijzer .....   | 9  |
| <b>2. Opzet en werkwijze bij het onderzoek</b> .....                       | 10 |
| 2.1 Vraagstelling .....  | 10 |
| 2.2 Selectiecriteria en aanpak .....                                       | 10 |
| 2.3 Analysevragen .....  | 11 |
| 2.4 Beperkingen van het onderzoek .....                                    | 11 |
| <b>3. Resultaten</b> .....   | 12 |
| 3.1 Bereik .....   | 12 |
| 3.2 Visie en beleid .....  | 12 |
| 3.2.1 Opvattingen over de onafhankelijkheid .....                          | 12 |
| 3.2.2 De regierol van gemeenten .....                                      | 14 |
| 3.3.3 Onafhankelijkheid en kwaliteit- uitspraken in de expertmeeting ..... | 15 |
| 3.3 Verschijningsvormen van cliëntondersteuning .....                      | 17 |
| 3.3.1 Toelichting op de profielen .....                                    | 18 |
| 3.3.2 Verbindingen tussen informele en formele cliëntondersteuners .....   | 21 |
| 3.4 De ambities van gemeenten .....  | 23 |
| 3.5 Knelpunten van gemeenten en aanbieders cliëntondersteuning .....       | 25 |
| 3.5.1 De knelpunten van gemeenten .....                                    | 25 |
| 3.5.2 De knelpunten van aanbieders van cliëntondersteuning .....           | 25 |
| 3.5.3 Laag bereik en/of weinig gebruik – uitkomsten expertmeeting .....    | 27 |
| 3.6 De tips van gemeenten en aanbieders cliëntondersteuning .....          | 28 |
| <b>De tips van aanbieders cliëntondersteuning</b> .....                    | 30 |
| <b>4. Discussie en aanbevelingen</b> .....                                 | 31 |
| 4.1 Beleid, visie en definitie .....                                       | 31 |
| 4.2 Organisatie van cliëntondersteuning .....                              | 32 |
| 4.3 Specifieke kwesties .....  | 33 |
| 4.3.1 Onafhankelijkheid waarborgen .....                                   | 33 |
| 4.3.2 Samenspel van informele en formele cliëntondersteuners .....         | 33 |
| 4.3.3 Bereik .....   | 34 |
| 4.4.4 Monitoring van resultaten en cliëntervaringsonderzoek .....          | 34 |
| Bijlage 1. Gehanteerde checklist voor de interviews .....                  | 36 |
| Bijlage 2. Deelnemers expertmeeting 17 december 2015 .....                 | 37 |
| Bijlage 3. Overzicht van geïnterviewde gemeenten en organisaties .....     | 39 |

## 1. Inleiding

In Wmo 2015 is expliciet opgenomen dat gemeenten moeten zorgen voor de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. In ieder geval op het moment dat een inwoner de gemeente vraagt om ondersteuning vanuit de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet: ofwel: als het 'keukentafelgesprek'<sup>1</sup> plaatsvindt en ook als de inwoner overweegt een beroep te doen op de Wet Langdurige Zorg.

### 1.1 Definitie van cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning is in de wet omschreven als:

*“Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.”*

Een cliëntondersteuner denkt met iemand mee, helpt iemand zijn situatie op een rijtje te zetten en geeft daarbij zo nodig informatie en advies<sup>2</sup>. Dit kan gaan om vragen op allerlei gebieden: wonen, inkomen, werk of dagbesteding, zorg, onderwijs, opvoeding, contacten. Een cliëntondersteuner kan iemand zo helpen bij het voorbereiden op en voeren van het keukentafelgesprek, bij een eventuele beroepsprocedure en bij het zoeken en vinden van de hulp en steun die bij hem of haar past. De cliëntondersteuner helpt dus de weg te vinden naar de oplossingen en als dat nodig is daarbij een gerichte aanspraak te doen op de gemeente (het sociaal domein: Wmo, Jeugdwet, Participatiewet), de zorgverzekeringswet of de Wlz. Deze omschrijving maakt meteen ook duidelijk wat een cliëntondersteuner *niet* doet: het *begeleiden* van mensen om hun problemen op te lossen. Daarnaast en in aanvulling daarop kan iemand te allen tijde een naastbetrokkene vragen aanwezig te zijn bij het keukentafelgesprek. Dit noemen we géén cliëntondersteuning.

Volgens het inspiratiedocument van de VNG<sup>3</sup> kan cliëntondersteuning in drie lagen worden benaderd:

1. Cliëntondersteuning bij reflectie op het eigen leven.
  2. Cliëntondersteuning bij de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein.
  3. Cliëntondersteuning voor mensen die al van bepaalde voorzieningen gebruik maken.
- Gemeenten zouden idealiter aandacht moeten hebben voor alle drie de lagen.

### 1.2 Aanleiding voor deze inventarisatie

Uit monitoring door cliëntenorganisaties blijkt dat medio 2015 veel gemeenten de cliëntondersteuning nog niet goed op orde hebben. Zij zijn nog erg zoekend.

---

<sup>1</sup> Het woord 'keukentafelgesprek' wordt veel gebruikt als aanduiding voor het gesprek dat een vertegenwoordiger van de gemeente voert met een inwoner die een beroep wil doen op Wmo, Jeugdwet en/of Participatiewet. Dit is niet de officiële term, maar we gebruiken hem in dit stuk omdat het inmiddels een ingeburgerde term is bij veel mensen.

<sup>2</sup> In praktijk gaat het ook vaak omgekeerd: de cliëntondersteuner komt in gesprek met iemand omdat deze op zoek is naar informatie en in dat gesprek vindt vraagverheldering plaats en wordt duidelijk welke ondersteuningsbehoefte iemand heeft.

<sup>3</sup> VNG (2015). Inspiratiedocument cliëntondersteuning, <https://vng.nl/onderwerpenindex/sociaal-domein/publicaties/inspiratiedocument-clientondersteuning>

Cliëntondersteuning blijkt nog steeds een lastige term, die lang niet overal in Nederland op een vergelijkbare manier wordt ingevuld. Wat kun je nu verwachten van een cliëntondersteuner? Wat betekenen de eisen onafhankelijk, uitsluitend handelend in het belang van de cliënt, levensbreed, vrij toegankelijk en gratis voor profiel en competenties, taken, organisatorische inbedding en kwaliteitseisen? En hoe vertaal je dat naar een gemeentelijke praktijk 'naar de geest van de wet' die aansluit op de lokale omstandigheden?

Die vragen weet men in praktijk zeker nog niet eenduidig te beantwoorden. Met als gevolg dat cliëntondersteuners vaak ook niet goed weten wat er van hen verwacht wordt, en iedere organisatie zelf invult hoe ze het aanpakken.

Samenwerking en afstemming tussen bijvoorbeeld MEE Nederland, Zorgbelang, vrijwillige ouderenadviseurs, cliëntenorganisaties, en anderen die cliëntondersteuning bieden is veelal ook nog niet geregeld of nog in ontwikkeling. De bedoeling is dat de gemeente in ieder geval aan inwoners die een ondersteuningsvraag stellen, laat weten dat ze een beroep kunnen doen op een cliëntondersteuner bij het onderzoek dat hiervoor nodig is en dat ze ook aangeeft wie dat in hun gemeente doen.

### 1.3 Inventarisatie van de actuele praktijk

Er bestaat behoefte aan informatie over de actuele praktijk om gemeenten en organisaties die cliëntondersteuning bieden te inspireren en input te leveren voor de gesprekken tussen gemeenten, aanbieders van cliëntondersteuning en gebruikers bij de doorontwikkeling van cliëntondersteuning. Daarom inventariseerde Movisie op verzoek van het Ministerie van VWS en van de Vereniging Nederlandse Gemeenten bij een aantal gemeenten hoe ze de cliëntondersteuning inhoudelijke en organisatorisch vorm geven, welke partijen betrokken zijn en welke knelpunten en ambities daarbij leven. Deze rapportage geeft een overzicht van de resultaten.

In dezelfde periode liep ook een inventarisatie van de cliëntenorganisaties Ieder(in), LPGGz, LCR en de Koepel Wmo-raden onder hun leden aan de hand van de zelftest cliëntondersteuning die de VNG in overleg met deze partners heeft ontwikkeld. Hierin ligt de focus echt op het cliëntenperspectief<sup>4</sup>. Hierin vormde de zelftest die VNG heeft ontwikkeld de basis.

De verwachting was dat beide onderzoeken elkaar zouden aanvullen. Dat blijkt ook het geval. De belangrijkste bevindingen uit dit onderzoek zijn:

De wettelijke vereisten van cliëntondersteuning zijn nog onvoldoende geborgd bij gemeenten.

Op het terrein van heldere informatievoorzieningen en de uitvoering in lijn brengen met de bedoeling van de wet en de wettelijke vereisten kunnen zeker verbeteringen worden bereikt.

Een kwart van de respondenten geeft in het algemeen oordeel een voldoende voor de wijze waarop de cliëntondersteuning in de gemeente geregeld is.

- 30% is van mening dat de cliëntondersteuning onvoldoende onafhankelijk is;
- 34% is van mening dat de cliëntondersteuning onvoldoende toegankelijk en makkelijk te bereiken is;
- 22% is van mening dat de cliëntondersteuning onvoldoende deskundig is voor de achterban;
- 36% is van mening dat de cliëntondersteuning onvoldoende gericht is op de verschillende doelgroepen;
- En 28% is van mening dat de cliëntondersteuning onvoldoende breed is.

<sup>4</sup> Rapport cliëntondersteuning bij gemeenten, 2015, van Ieder(in), LPGGz, LCR en Koepel van Wmo-raden, bij hen te downloaden



De wettelijke vereisten (onafhankelijk, vrij toegankelijk, levensbreed, uitgaan van belang van de cliënt en gratis toegang) dienen te zijn uitgewerkt en gedocumenteerd. Slechts in een minderheid van de gevallen kan dit worden bevestigd.

Er blijkt nog weinig contact tussen ervaringsdeskundigen, cliënten-/adviesraden en de gemeente over de manier waarop de gemeente de cliëntondersteuning uitvoert en heeft vastgelegd.

75% van de respondenten vindt de zelftest een goed hulpmiddel om met de gemeente in gesprek te komen over de cliëntondersteuning.

Vrijwel al deze onderwerpen zijn ook in het Movisie-onderzoek aan de orde geweest en komen in deze rapportage terug. Met suggesties en aanbevelingen hoe een en ander aangepakt kan worden.

Een belangrijke aanvulling is de aanbeveling om als gemeente een vinger aan de pols te houden over de vorderingen in de richting van de gewenste gezamenlijke beleidsvisie en daarop aansluitende uitvoeringspraktijk via de zelftest en het betrekken van cliënt- en Wmo-raden bij de gesprekken over inrichting en uitvoering van de cliëntondersteuning, volgens de bedoeling van de wet.

#### **1.4 Leeswijzer**

In dit rapport komen achtereenvolgens aan de orde: in hoofdstuk 2 een toelichting op de aanpak van het onderzoek, in hoofdstuk 3 de resultaten en in hoofdstuk 4 discussie en aanbevelingen.

## 2. Opzet en werkwijze bij het onderzoek

### 2.1 Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek was:

*Hoe hebben gemeenten cliëntondersteuning nu qua beleid en organisatie opgezet en hoe ervaren zijzelf en betrokken aanbieders dat?*

*Welke concrete plannen en acties gericht op de doorontwikkeling zijn er al?*

*Wat kunnen we hieruit concluderen voor de gewenste doorontwikkeling en kwesties die daarbij van belang zijn?*

Hierbij gaat het om de volgende onderdelen.

- *Visie en beleid: richten:* wat is het gemeentelijk beleid over cliëntondersteuning: wat wil ze ermee bereiken, hoe kijkt de gemeente aan tegen de eigen regierol en tegen de rol en taak van diverse aanbieders, welke ambities zijn er voor doorontwikkeling.
- *Organisatie: inrichten:* Welke partijen zijn betrokken bij de uitvoering, hoe staan die ten opzichte van elkaar en ten opzichte van aanbieders en toegangsteam, hoe waarborgt de gemeente beschikbaarheid en kwaliteit (b.v. bekendheid, deskundigheid, onafhankelijkheid, keuzemogelijkheid voor inwoners).
- *Reflectie op de praktijk: verrichten:* Wat zijn praktijkervaringen tot nu toe, welke knelpunten en leerervaringen levert dat op?

### 2.2 Selectiecriteria en aanpak

De gemeenten zijn geselecteerd op basis van informatie van contactpersonen van de Unie KBO, LPGGz, MEE Nederland en VNG, aangevuld met persoonlijke contacten van Movisie. Criterium was, dat van een gemeente of daar actieve organisatie bekend was dat men bewust met de invulling van cliëntondersteuning bezig was en dat er een contactpersoon bekend was. In totaal zijn 35 gemeenten geselecteerd, grotere en kleinere, uit alle delen van het land. De betreffende gemeenten en organisaties zijn per e-mail en telefonisch benaderd.

De opzet was om in elk van de geselecteerde gemeenten telefonische interviews te houden met een voor cliëntondersteuning verantwoordelijk beleidsambtenaar en met vertegenwoordigers van twee organisaties die in de betreffende gemeente cliëntondersteuning bieden. Waar beschikbaar is daarbij zowel een organisatie benaderd die cliëntondersteuning biedt door daartoe opgeleide professionals (veelal sociaal agogisch geschoold; in het onderzoek aangeduid als 'formele' cliëntondersteuning) als een organisatie die werkt met ervaringsdeskundigen en/of opgeleide vrijwilligers ('informele' cliëntondersteuning<sup>5</sup>). Aan alle geïnterviewden zijn dezelfde vragen voorgelegd, zodat niet alleen de kijk van een vertegenwoordiger van de gemeente zelf, maar ook van de aanbieders op de stand van zaken voor wat betreft cliëntondersteuning in beeld kwam. Bij de interviews is zowel gevraagd naar officiële afspraken en beleidskeuzes als naar de actuele praktijkervaringen. Zie bijlage 1 voor de in het onderzoek gehanteerde vragenlijst.

---

<sup>5</sup> Uiteraard kunnen ook niet-georganiseerde personen een rol vervullen als informele 'cliëntondersteuner'. Denk bijvoorbeeld aan een buurman, collega, vriend of familielid die iemand bijstaat. Een gemeente kan dit niet 'organiseren' en heeft geen greep op beschikbaarheid of kwaliteit. Daarom hebben we deze vorm in dit onderzoek niet verder meegenomen.

Als aanvulling en verdieping op de resultaten uit de interviewronde is op 17 december 2015 een expertmeeting georganiseerd, waarin naast de geïnterviewden ook vertegenwoordigers van MEE Nederland, VNG, VWS en cliëntenorganisaties hebben deelgenomen. Zie bijlage 2 voor een overzicht van de deelnemers. De uitkomsten van deze meeting zijn in de conclusies en aanbevelingen meegenomen.

### 2.3 Analysevragen

We hebben de uitkomsten geanalyseerd op een aantal kenmerken, te weten:

1. de opvatting die de gemeente heeft over de invulling van het begrip 'onafhankelijkheid';
2. de manier waarop de gemeente de regie voert als het gaat om de invulling van cliëntondersteuning;
3. de organisatorische positionering van de formele cliëntondersteuner ten opzichte van degenen die het keukentafelgesprek voeren. Daarin zijn drie posities mogelijk: de cliëntondersteuner maakt deel uit van zo'n 'toegangs'team, maakt géén deel uit van zo'n team of er zijn zowel cliëntondersteuners in als buiten het toegangsteam gepositioneerd;
4. de beschikbaarheid van door de gemeente als zodanig benoemde (en gefaciliteerde) informele cliëntondersteuners (wel/niet).

De eerste twee kenmerken gaan over de opvatting van de gemeente over de eigen rol en over de visie op onafhankelijke cliëntondersteuning. De kenmerken 3 en 4 gaan over de organisatorische inbedding. De visie op cliëntondersteuning en de eigen rol daarbij hoeft geen één op één relatie te hebben met de gemaakte keuze voor de inrichting.

Verder hebben we nog gekeken naar de knelpunten die gemeenten respectievelijk aanbieders ervaren en inzichten/leerervaringen die ze met anderen willen delen en naar de ambities van gemeenten voor doorontwikkeling van cliëntondersteuning in de toekomst.

### 2.4 Beperkingen van het onderzoek

Het gaat in dit onderzoek om een quickscan: in een beperkte tijd, met een beperkt aantal vragen, bij een beperkt aantal gemeenten en een beperkt aantal informanten. Het geeft vooral een momentopname. Het is dan ook niet bedoeld om en ook niet geschikt voor het trekken van conclusies over 'de' mening van 'de' geraadpleegde partijen, maar levert wel voldoende informatie voor het doel: om te dienen als inspiratiebron voor de doorontwikkeling en de daarbij gewenste 'trialoog' tussen gemeenten, aanbieders van cliëntondersteuning en gebruikers.

In dit onderzoek zijn géén cliëntenbelangenorganisaties en/of Wmo-raden geïnterviewd. Deze keuze is gemaakt omdat we in deze inventarisatie de focus hebben gelegd op direct bij de uitvoering betrokken personen. Vanwege de beperkte omvang van het onderzoek hebben we ook geen cliënten benaderd.

### 3. Resultaten

#### 3.1 Bereik

In de periode medio september tot en met eind oktober 2015 heeft de inventarisatie plaatsgevonden. Hierbij is informatie verzameld over de stand van zaken in 29 gemeenten. Zie bijlage 3 voor een overzicht van de geïnterviewde gemeenten en organisaties met hun contactpersonen.

Een groot aantal gemeenten reageerde snel op het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Ook met een groot aantal organisaties die cliëntondersteuning bieden is contact gelegd. En dat terwijl er slechts een korte doorlooptijd beschikbaar was voor de uitvoering van het onderzoek. Het is desondanks vrijwel overal gelukt om de beoogde informanten te bereiken. Uiteindelijk zijn slechts in zes van de 35 vooraf geselecteerde gemeenten uiteindelijk geen interviews afgenomen.

De inventarisatie bij de overige 29 gemeenten heeft zoveel informatie opgeleverd, dat er een beeld is ontstaan over de diversiteit aan beleid en verschijningsvormen van onafhankelijke cliëntondersteuning. Tevens waren de resultaten toereikend om zicht te geven op de knelpunten die gemeenten en aanbieders ervaren rond onafhankelijke cliëntondersteuning. In de expertmeeting waaraan circa 50 personen hebben deelgenomen, is vervolgens een verdiepingsslag gemaakt rond een aantal ontwikkel- en knelpunten.

#### 3.2 Visie en beleid

In deze paragraaf gaan we in op de visie op het borgen van onafhankelijkheid en op de manier waarop de gemeente haar regierol invult voor wat betreft de beschikbaarheid en kwaliteit van cliëntondersteuning.

##### 3.2.1 Opvattingen over de onafhankelijkheid

Een belangrijk punt bij de visie op cliëntondersteuning is de gewenste onafhankelijkheid van cliëntondersteuners. Een cliëntondersteuner zoals bedoeld in de wet dient alleen te werken vanuit het belang van de cliënt. Er zijn in de wet twee harde criteria genoemd:

1. De cliënt heeft het gevoel dat zijn belang wordt gediend en de ondersteuner in de positie is om dat te doen.
2. De cliëntondersteuner is niet betrokken bij toegangsbeslissingen.

Dat vergt onafhankelijkheid ten opzichte van andere belangen: zoals van gemeenten en zorgaanbieders. Zorgbelangorganisaties, MEE-organisaties, Wmo-raden en cliënraden wijzen gemeenten op hun opdracht om de onafhankelijkheid van cliëntondersteuners te waarborgen. Het volgende overzicht geeft een overzicht van de verschillende opvattingen bij gemeenten over het waarborgen van de onafhankelijkheid van cliëntondersteuners die we in het onderzoek hebben gehoord en wat dat betekent voor de invulling in praktijk.

| Opvatting   | Praktijk   |
|---|--|
| De professionaliteit en ervaring van de cliëntondersteuners waarborgt een onafhankelijke opstelling.  | <p>Gemeenten kopen cliëntondersteuning in bij professionele organisaties die jaren ervaring hebben met het bieden van cliëntondersteuning.</p> <p>Gemeenten: Gouda, Nijmegen, Venlo, Hengelo.</p>                      |
| De organisatorische positie in een apart team waarborgt dat cliëntondersteuners onafhankelijk kunnen werken, los van het belang van aanbieders en gemeente. | <p>Het positioneren van de cliëntondersteuning in een apart team buiten de wijk/toegangsteams en los van aanbieders.</p> <p>Gemeenten: Krimpenerwaard, Smalingerland, Schinnen.</p>                                    |
| Positieve signalen van inwoners en/of Wmo-raden – of het uitblijven van klachten – bevestigen dat de cliëntondersteuner onafhankelijk is.                   | <p>‘Geen bericht is goed bericht’, er zijn geen klachten over en/of kritiek bij raden/cliëntenorganisaties op de positie van de cliëntondersteuner.</p> <p>Gemeenten: Heerhugowaard, Schinnen.</p>                     |
| Het takenpakket van de cliëntondersteuner is zodanig, dat geen sprake kan zijn van belangenverstrengeling.  | <p>De cliëntondersteuner bekleedt uitsluitend deze functie en neemt geen beslissing over de toegang tot maatwerkvoorzieningen.</p> <p>Gemeenten: Amsterdam, Gouda, Hendrik-Ido-Ambacht, Hengelo, Venlo.</p>            |
| De keuzemogelijkheid voor inwoners waarborgt dat zij vertrouwen kunnen hebben in de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner.                            | <p>Er zijn diverse aanbieders van cliëntondersteuning beschikbaar: formeel/informeel, al dan niet verbonden aan het wijk/toegangsteam.</p> <p>Gemeenten: Amsterdam, Culemborg, Enschede, Nijmegen, Utrecht, Zeist.</p> |

Gemeenten kiezen dus voor een of meer invalshoeken, waarbij de verantwoordelijkheid voor de onafhankelijkheid soms vooral bij de gemeente ligt (organisatievorm en takenpakket), soms bij de aanbieder (professionaliteit) en soms bij de cliënt en zijn vertegenwoordigers (instemming/klachten en keuzemogelijkheid). Vanwege verschillen in invloed tussen deze partijen zullen sommige invalshoeken meer zekerheid bieden, dat de cliëntondersteuner echt uitsluitend in het belang van de cliënt werkt dan andere. Een combinatie van invalshoeken en daarmee een gedeelde verantwoordelijkheid door alle drie betrokken partijen is gewenst om zo goed mogelijk de onafhankelijkheid te garanderen.

### 3.2.2 De regierol van gemeenten

Gemeenten hebben de wettelijke verantwoordelijkheid te voorzien in onafhankelijke cliëntondersteuning. 'Te voorzien in' betekent: zorgen voor beschikbaarheid en kwaliteit. De manier waarop gemeenten deze opdracht invullen, is verschillend. Het volgende overzicht geeft weer vanuit welke uitgangspositie de gemeenten invulling geven aan hun regierol en wat dat betekent in de praktijk.

| Houding   | Omschrijving   |
|---|--|
| Gemeente is geïnteresseerd, maar laat de inhoudelijke uitwerking en operationalisatie over aan de aanbiedende organisaties.               | De gemeente is betrokken bij de cliëntondersteuning door korte lijntjes met de organisaties en laat zich regelmatig door hen informeren, maar geeft hen veel ruimte om zelf invulling te geven aan de taak.  |
|   | Gemeenten: Best, 's-Hertogenbosch, Heerhugowaard, Hengelo, Oosterhout, Venray, Woerden.  |
| Gemeente is betrokken, heeft een eigen mening over de operationalisatie en stelt op basis daarvan een aantal voorwaarden aan de opdracht. | De gemeente is betrokken bij de cliëntondersteuning door korte lijntjes met de organisaties en heeft ook vanuit de eigen visie een aantal eisen voorop gesteld (zoals deskundigheid, werkwijze, overleg, informatie voor monitoring en verantwoording). De organisaties moeten aan deze voorwaarden voldoen. |
|   | Gemeenten: Almelo, Amsterdam, Deurne, Enschede, Gouda, Hendrik-Ido-Ambacht, Huizen, Krimpenerwaard, Leeuwarden, Nijmegen, Smallingerland, Rijswijk, Schinnen, Sittard-Geleen, Venlo.   |
| Gemeente en aanbiedende organisaties ontwikkelen samen in gesprek de visie, de operationalisatie en de voorwaarden aan de opdracht.       | De gemeente is betrokken bij de cliëntondersteuning door korte lijntjes met de organisaties en is in gesprek met de organisaties over de invulling van het takenpakket. Keuzes over deskundigheid, werkwijze, overleg, informatie voor monitoring en verantwoording wordt in overleg gemaakt.                |
|   | Gemeenten: Apeldoorn, Breda, Culemborg, Peel en Maas, Utrecht, Zaanstad, Zeist.  |

Ook hier zien we een variatie die samenhangt met de verdeling van (beslissings)macht over de uitvoeringspraktijk: meer bij de gemeente, meer bij de aanbieder of gezamenlijk.

### 3.3.3 Onafhankelijkheid en kwaliteit- uitspraken in de expertmeeting

Uit het voorgaande komt een aantal kwesties naar voren die aandacht vragen in de visie op en het beleid over cliëntondersteuning. Daarbij gaat het om:

- de onafhankelijkheid, met name de afbakening naar de wijk/toegangsteams en naar aanbieders;
- de benodigde diversiteit, afstemming en samenspel van informele en formele cliëntondersteuners om voor iedere vraag en inwoner een geschikte match te kunnen maken;
- het borgen van de gewenste kwaliteit (wat is belangrijk voor kwaliteit, welke eisen kun je stellen, hoe zorg je voor (levensbrede) deskundigheid, hoe zie je toe op de kwaliteit van de uitvoering);
- het samenspel tussen gemeenten, aanbieders en cliënt(vertegenwoordigers) om dit te optimaliseren.

Ook in de expertmeeting hebben we aandacht besteed aan deze onderwerpen. De aanwezigen herkenden de in de interviews naar voren komende opvattingen. Gemeenten lijken nog te zoeken naar het verschil in taken tussen (onafhankelijke) cliëntondersteuning en leden van het sociaal (wijk)team of toegangsteam die keukentafelgesprekken voeren op het moment dat iemand een vraag heeft waarbij mogelijk voorzieningen in het kader van Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en/of zorg aan de orde zijn. Doordat de taak van een cliëntondersteuner in praktijk niet altijd voor alle betrokkenen helder is afgebakend t.o.v. de taak van degene die een besluit neemt over de eventuele toegang tot voorzieningen, kan de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner in het geding komen, terwijl de wet die onafhankelijkheid wel voorschrijft. Ook is een vraag hoe je kwaliteit van cliëntondersteuning kunt waarborgen.

De aanwezigen in de expertmeeting schetsten het volgende ideaalbeeld als stip op de horizon voor de gewenste doorontwikkeling.

- De cliëntondersteuner staat naast de cliënt. Uiteindelijke check is, dat de cliëntondersteuner *in de beleving van de cliënt* uitsluitend diens belang dient.
- Geschikte cliëntondersteuners zijn beschikbaar. Zij kunnen ingaan op vragen op alle levensterreinen (levensbreed) en voor een diversiteit aan inwoners (qua persoonskenmerken en problematiek, inclusief mantelzorgers). Waar zij het zelf niet in huis hebben, weten ze hoe de gewenste deskundigheid te betrekken.
- De cliënt kan kiezen uit verschillende typen cliëntondersteuners (formeel, informeel, verschillende deskundigheden, een afspiegeling van de diversiteit in de bevolking).
- De cliëntondersteuner handelt onafhankelijk van gemeente en zorgaanbieders; is dus niet verantwoordelijk voor de toekenning van maatwerkvoorzieningen en levert zelf geen zorg.
- De cliëntondersteuning is actief in de drie lagen zoals genoemd in het inspiratiedocument, namelijk: in het voorveld - bij reflectie van de inwoner op zijn eigen leven, op de momenten dat hij geconfronteerd wordt met of behoefte heeft aan veranderingen; bij de toegang tot voorzieningen in Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en/of zorg; wanneer een inwoner al zorg ontvangt en daarin keuzes moet of wil maken.
- Cliëntondersteuners zijn niet de enigen die zich echt in de cliënt proberen te verplaatsen. Ook degenen die namens de gemeente het keukentafelgesprek voeren (dat zijn dus géén cliëntondersteuners), denken goed met een aanvrager mee. Daardoor voelt de inwoner zich goed geholpen en ervaart de gemeente als partner.

De aanwezigen deden een aantal aanbevelingen over hoe de onafhankelijkheid en kwaliteit van cliëntondersteuning gewaarborgd kunnen worden.

- Allereerst is behoefte aan een heldere en eenduidige definitie, die landelijk wordt gehanteerd en waaruit ondubbelzinnig duidelijk is wat wordt verstaan onder onafhankelijk, naast de cliënt en uitsluitend in diens belang, levensbreed en gratis. Niet alle aanwezigen ervaren de huidige definitie daarin als voldoende.
- Een aantal aanwezigen pleitte tevens voor een andere benaming, omdat het woord cliëntondersteuning lijkt alsof alleen zorgcliënten hier een beroep op kunnen doen en er dan ook nog verwarring plaatsvindt met andere vormen van ondersteuning en begeleiding.
- Er zijn voor- en nadelen aan de verbondenheid van cliëntondersteuners met een wijkteam. Voor het borgen van de onafhankelijkheid zijn de functie en de taken van de cliëntondersteuner bepalend, niet de organisatorische positie.
- Kennis van en aansluiten bij de leefwereld van de inwoner is een belangrijk kwaliteitskenmerk. Hierop aansluitend is het gewenst dat alle gemeenten actief inzetten op het betrekken van familie- en ervaringsdeskundigen als (informele) cliëntondersteuner; zie hierover ook 3.5.2.
- De inwoner moet goed worden geïnformeerd over de functie van de cliëntondersteuner en de mogelijkheden om hier gebruik van te maken.
- Een beroepsvereniging, zoals de beroepsvereniging voor cliëntondersteuners voor mensen met een beperking (BCMB), kan bijdragen aan het waarborgen van onafhankelijkheid en kwaliteit. Bijvoorbeeld door het hanteren van een beroepscode.
- Om duidelijk te maken dat een informele cliëntondersteuner ook kwaliteit biedt, kan analoog aan zo'n beroepscode bijvoorbeeld gewerkt worden met een register voor informele cliëntondersteuners.
- Er is landelijk een convenant afgesloten tussen Unie KBO/PCOB enerzijds en MEE Nederland, met als doel de lokale samenwerking op het gebied van cliëntondersteuning te bevorderen. Zo'n convenant en de lokale operationalisatie daarvan kunnen ondersteunend zijn voor lokale samenwerking informeel-formeel. Dit zal de kwaliteit ten goede komen.
- Voor kwaliteit is belangrijk er op lokaal niveau voor te zorgen dat informele en formele cliëntondersteuners zijn gefaciliteerd en steeds worden gestimuleerd om te leren en zich bij te scholen.

**Jan van Ginkel, coördinator vrijwillige cliëntondersteuning Helmond:**

*“In Noord-Brabant hebben de samenwerkende bonden, KBO-Brabant, PCOB, PVGE en NOMB, verenigd in de VBOB (Stichting Verenigd Bonden Overleg Brabant) al snel met subsidie van de Provincie een opleiding Cliëntondersteuner opgestart en zijn er in 2015 in totaal 125 vrijwilligers opgeleid. In bijna 50 gemeenten zijn deze vrijwilligers nu actief.”*

- Het monitoren van de tevredenheid over en effecten van cliëntondersteuning. Een onderdeel daarvan is de vraag of de cliënt het gevoel heeft dat zijn belang echt gediend wordt.
- Het is belangrijk dat de meerwaarde van de onafhankelijke cliëntondersteuning zichtbaar wordt gemaakt. Hiervoor zijn het delen van ervaringsverhalen maar ook (wetenschappelijk) onderzoek naar de opbrengsten nodig.
- Zorgen voor een mogelijkheid om bezwaar en klachten in te dienen over het functioneren van cliëntondersteuners. Nu is het aan elke gemeente zelf om hiervoor een procedure in te vullen.



Dit kan bijvoorbeeld worden versterkt door de manier waarop toezicht op onafhankelijke cliëntondersteuning plaatsvindt te verbinden met de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg).

- Voor het borgen van kwaliteit is belangrijk dat de lokale aanbieders van cliëntondersteuning en de gemeente in voortdurende dialoog blijven. Met name in een informele setting die is gebaseerd op vertrouwen.

### 3.3 Verschijningsvormen van cliëntondersteuning

Een vraag waar veel gemeenten nog mee worstelen is: hoe organiseer ik cliëntondersteuning:

- Wie reken ik tot de cliëntondersteuners (alleen formele cliëntondersteuners of ook informele).
- Beschikbaarheid: waar en hoe moeten deze cliëntondersteuners te vinden zijn?
- Hoe verhouden cliëntondersteuners zich tot de toegangsfunctionarissen?
- Met wie en hoe moeten cliëntondersteuners samenwerken (onderling, met het wijk-/toegangsteam)?

Op basis van de organisatorische positionering van de formele cliëntondersteuners (in wijk/toegangsteam, in apart team of beide) en het al dan niet officieel erkennen en promoten van informele cliëntondersteuners hebben we zes profielen onderscheiden: mogelijk voorkomende combinaties van deze kenmerken. Van iedere onderzochte gemeente hebben we vastgesteld in welk profiel deze het beste past. Zie hiervoor onderstaande schema.



Schema positionering cliëntondersteuning

### 3.3.1 Toelichting op de profielen

#### 1. Formele cliëntondersteuning in en buiten het wijkteam en officiële positie informele cliëntondersteuners

1. De formele cliëntondersteuning is gepositioneerd in het wijkteam, waarbij de cliëntondersteuner niet de taak heeft om zelf voorzieningen toe te kennen. In een enkele gemeente kan het voorkomen dat dezelfde medewerker in de ene casus optreedt als gespreksvoerder, in een andere casus als cliëntondersteuner.
2. Op eigen initiatief of na kritiek op de mate van onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner in verband met het lidmaatschap van een wijk/toegangsteam hebben gemeenten cliëntondersteuning gecontracteerd (of hebben concrete voornemens hiertoe) die geen deel uitmaakt van het wijk-/toegangsteam.  
Dit om de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner ten opzichte van de gemeentelijke taken beter zichtbaar te maken. Variaties die we hierin hebben aangetroffen: een apart georganiseerd (team van) onafhankelijke cliëntondersteuners, dat voor de hele gemeente of zelfs de hele regio werkzaam is, inzet van cliëntondersteuners die in de ene wijk in het wijkteam zitten in een andere wijk of van de ene gemeente in de andere.
3. Er zijn ook informele cliëntondersteuners beschikbaar (ervaringsdeskundigen, vrijwilligers) en deze hebben (of krijgen) een officiële positie. Een officiële positie houdt in dat de gemeente afspraken hierover met de betreffende vrijwilligers/cliëntenorganisatie vastlegt, hen hiertoe subsidieert of anderszins faciliteert en dat de mogelijkheid om een informeel cliëntondersteuner in te schakelen wordt genoemd in de communicatie met inwoners over cliëntondersteuning. De gemeente accepteert de informele cliëntondersteuner daarmee als volwaardig, naast en in aanvulling op de formele cliëntondersteuning.

*Gemeenten: Almelo, Enschede, Nijmegen, Smallingerland, Utrecht, Amsterdam, Woerden en Zeist; Hengelo is hiermee bezig.*

#### **Mw. D. van Lennep, Beleidsmedewerker Cliëntondersteuning Amsterdam:**

*“Cliëntenbelang Amsterdam biedt in opdracht van de gemeente naast de grote aanbieders MEE en maatschappelijk werk, die in het voorportaal van de wijkzorg gepositioneerd zijn, formele onafhankelijke cliëntondersteuning buiten de wijkzorg aan. Ons team bestaat grotendeels uit betaalde professionele ondersteuners, maar ook enkele getrainde (deels ervaringsdeskundige vrijwilligers). Dus een combinatie van formele en informele cliëntondersteuning. Onze vrijwilligers zijn opgeleid in patiënten- en klachtrecht en werken onder supervisie van de juridisch adviseur mee aan de klachtenopvang. Andere ondersteunen met specifieke kennis GGZ-cliënten.”*

#### **Mw. J. van Leeuwen, accountmanager Sociaal Domein, gemeente Zeist:**

*“We hebben het Steunpunt GGZ de opdracht gegeven om een pool van ervaringsdeskundige, vrijwillige cliëntondersteuners op te zetten. Daarnaast hebben we inzichtelijk gemaakt welke informele cliëntondersteuners al actief zijn in de gemeente Zeist. Dat zijn bijvoorbeeld de vrijwillige ouderenadviseurs (wiens opleiding wij betalen). Deze informatie kan vanuit ons Sociaal Team en/of CJG worden gedeeld met cliënten. In de afspraakbevestiging voor het keukentafelgesprek worden cliënten erop gewezen dat ze altijd iemand mogen meenemen naar het gesprek en dat er ook cliëntondersteuning beschikbaar is.”*

2. *Formele cliëntondersteuning in en buiten het wijkteam, geen officiële positie informele cliëntondersteuners*

1. De formele cliëntondersteuner is gepositioneerd in het wijkteam, waarbij deze niet de taak heeft om zelf voorzieningen toe te kennen. In een enkele gemeente kan het voorkomen dat dezelfde medewerker in de ene casus optreedt als gespreksvoerder, in een andere casus als cliëntondersteuner.
2. Op eigen initiatief of na kritiek op de mate van onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner in verband met het lidmaatschap van een wijk-/toegangsteam hebben gemeenten cliëntondersteuning gecontracteerd (of hebben concrete voornemens hiertoe) die geen deel uitmaakt van het wijk/toegangsteam. Dit om de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner ten opzichte van de gemeentelijke taken beter zichtbaar te maken. Variaties die we hierin hebben aangetroffen: een apart georganiseerd (team van) onafhankelijke cliëntondersteuners, dat voor de hele gemeente of zelfs de hele regio werkzaam is, inzet van cliëntondersteuners die in de ene wijk in het wijkteam zitten in een andere wijk of van de ene gemeente in de andere.
3. De betreffende gemeenten hebben cliëntondersteuning niet ingekocht bij een vrijwilligers- of cliëntenorganisatie of hier anderszins afspraken over gemaakt. Ook hebben ze zelf geen pool van informele cliëntondersteuners opgezet of laten opzetten en geven geen informatie over de beschikbaarheid van informele cliëntondersteuners. Daardoor hebben informele cliëntondersteuners geen officiële positie als cliëntondersteuner in betreffende gemeenten.  
*Gemeenten: Culemborg, Heerhugowaard, Rijswijk.*

3. *Formele cliëntondersteuning buiten het wijkteam en officiële positie informele cliëntondersteuners*

1. De formele cliëntondersteuning is gepositioneerd buiten het team, in een zelfstandig team dat lokaal of regionaal werkt. Men (gemeente, inwoners, Wmo-raad, cliëntenorganisaties) is tevreden over de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner. Voor de gemeente is er geen reden om nog andere formele cliëntondersteuning in te kopen.
2. Er zijn vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen actief als informele cliëntondersteuner. In de betreffende gemeenten heeft (of krijgt) deze informele cliëntondersteuner een officiële positie. Het houdt in dat de gemeente de afspraken hierover met de aanbiedende organisatie heeft vastgelegd, dat de organisatie wordt gesubsidieerd en/of anderszins gefaciliteerd om cliëntondersteuning te bieden, wordt genoemd in de communicatie met inwoners over de mogelijkheden van cliëntondersteuning en gepresenteerd wordt als een volwaardig alternatief voor de formele cliëntondersteuning.  
*Gemeenten: Apeldoorn, Breda, 's-Hertogenbosch, Deurne, Huizen, Peel en Maas, Schinnen, Sittard-Geleen en Zaanstad.*

**De heer J. Beckers, directeur WIJ Breda, over Zorg voor Elkaar Breda:**

*“Zorg voor elkaar Breda is vanuit het veld ontwikkeld en de gemeente is gevraagd daarin mee te gaan - wat ze heeft gedaan, in de uitvoering. Ook dat is dus gekanteld, niet top down vanuit een gemeente maar samen en geleidelijk. Bij WIJ noemen we dit wij-denken. In elke situatie beslissen degenen die met die situatie te maken hebben, samen en op voet van gelijkheid, of dat nou in een gezin is, een wijkaccommodatie of het hele netwerk Zorg voor elkaar Breda. De gemeente hebben we nooit als opdrachtgever gezien maar als partner en co-financier.*

*De formele opdracht voor cliëntondersteuning in Breda is verstrekt aan MEE West-Brabant en het Bredaas Centrum Gehandicaptenbeleid. Formeel is WIJ geen partij in cliëntondersteuning. Feitelijk echter participeren alle MEE-professionals in het netwerk Zorg voor elkaar Breda waarin ze samen optrekken en vergelijkbare werkzaamheden uitvoeren als maatschappelijk werkers, wijkverpleegkundigen, sociaal werkers, Wmo-consulenten enzovoorts.*

*Zorg voor elkaar Breda is voor burgers te vinden via een online toegang, via een telefonisch aanmeldpunt en via spreekuren in de Bredase wijken. Alle drie kanalen zijn coproducties van vrijwilligers en professionals waaronder ambtenaren. De essentie van Zorg voor elkaar Breda is vergaande samenwerking van burgers, vrijwilligers en professionals. In de praktijk betekent dit dat cliëntondersteuning nauwelijks nog een separate discipline is en iedereen zich daarmee bezig houdt, zeker in de niet aflatende strijd tegen de regels en protocollen van de systeemwereld.*

*In de weinige gevallen dat formeel een cliëntondersteuner bij bijvoorbeeld een keukentafelgesprek wordt gevraagd is dat een medewerker van MEE.”*

**4. Formele cliëntondersteuning buiten het wijkteam, geen officiële positie informele cliëntondersteuners**

1. De professionele cliëntondersteuning is gepositioneerd buiten het team. Men (gemeente, inwoners, Wmo-raad, cliëntenorganisaties) is tevreden over de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner. Voor gemeenten is er is geen reden om extra cliëntondersteuning in te kopen.
2. De gemeente voorziet niet in informele cliëntondersteuning. De gemeente is wel bekend met bestaande organisaties die via vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen informele cliëntondersteuning kunnen bieden, maar noemt ze niet in de communicatie met inwoners. Zij hebben geen officiële positie in de gemeente als informele cliëntondersteuner. Het is in het onderzoek niet duidelijk geworden of de betreffende organisaties dit wel zouden willen.  
*Gemeenten: Best, Krimpenerwaard, Oosterhout en Venray*

**5. Formele cliëntondersteuning in het wijkteam en officiële positie informele cliëntondersteuners**

1. De formele cliëntondersteuner is gepositioneerd in het wijkteam, waarbij deze niet de taak heeft om zelf voorzieningen toe te kennen. In een enkele gemeente kan het voorkomen dat dezelfde medewerker in de ene casus optreedt als gespreksvoerder, in een andere casus als cliëntondersteuner.
2. De gemeenten hebben geen formele cliëntondersteuning ingekocht die gepositioneerd is los van het wijkteam.

3. Er zijn informele cliëntondersteuners actief. In betreffende gemeenten heeft (of krijgt) de informele cliëntondersteuner een officiële positie. Het houdt in dat de aanbiedende organisatie wordt gesubsidieerd, wordt genoemd in de communicatie met inwoners over de mogelijkheden van cliëntondersteuning en/of een volwaardig alternatief is voor de formele cliëntondersteuning.  
*Geen gemeenten.*  
Binnen deze inventarisatie hebben we op dit moment geen gemeente aangetroffen die de cliëntondersteuning op deze wijze heeft ingericht. Echter, het veld van cliëntondersteuning blijft veranderen. Enkele gemeenten uit cluster 6 bewegen naar een officiële positie voor informele cliëntondersteuners.
  
6. *Formele cliëntondersteuning in het wijkteam, geen officiële positie informele cliëntondersteuners*
  1. De formele cliëntondersteuner is gepositioneerd in het wijkteam, waarbij deze niet de taak heeft om zelf voorzieningen toe te kennen. In een enkele gemeente kan het voorkomen dat dezelfde medewerker in de ene casus optreedt als gespreksvoerder, in een andere casus als cliëntondersteuner.
  2. Er is geen apart team van formele cliëntondersteuners actief.
  3. Hoewel er informele cliëntondersteuners actief zijn, worden zij (nog) niet door de gemeente gezien c.q. aan de bevolking gepresenteerd als volwaardig alternatief voor formele cliëntondersteuners.  
*Gemeenten: Gouda, Hendrik-Ido-Ambacht, Hengelo, Leeuwarden en Venlo; vaak heeft men wel de communicatie over de mogelijkheid van en/of het maken van afspraken met informele cliëntondersteuners in voorbereiding.*

Over deze analyse en indeling zijn twee kanttekeningen op zijn plaats.

Allereerst gaat het om een momentopname. Veel gemeenten geven aan dat zij nu voorlopige keuzes gemaakt hebben, maar dat zij deze op basis van de praktijkervaring gaan herijken en zo nodig bijstellen.

De tweede kanttekening is, dat de gemaakte keuzes niet altijd zo expliciet in de interviews aan de orde zijn geweest. Soms is het meer een indruk 'tussen de regels door'.

Ook verwoordden de verschillende partijen die in de gemeente geïnterviewd zijn soms een verschillend beeld, waarbij de één aangaf dat zaken al geregeld zijn en/of afspraken daarover gemaakt, terwijl de ander dit nog niet zo ervaarde. Dan is het de inschatting geweest van de interviewer hoe zo'n gemeente te positioneren.

### 3.3.2 *Verbindingen tussen informele en formele cliëntondersteuners*

Een ander aspect van de organisatie is of en hoe er verbindingen zijn gelegd tussen de informele en formele cliëntondersteuners. Verbindingen zijn er met name als de gemeente de informele cliëntondersteuners ook een officiële positie heeft gegeven.

#### **Mw. I. van den Oever, gemeente Zaanstad:**

*"Zaanstad heeft veel ingezet op ervaringsdeskundigen als cliëntondersteuner en haalt daarmee de meeste resultaten in dit eerste jaar. De klik met hen is groter voor inwoners dan met professionals."*

De aard van de onderlinge samenwerking en afstemming is een volgend kenmerk dat iets zegt over de organisatie van cliëntondersteuning. In sommige gemeente zijn er expliciete afspraken gemaakt, bijvoorbeeld over het type vragen en/of het type cliënten, die elk bedient over overlegmomenten, deskundigheidsbevordering over en weer, gezamenlijke casuïstiekbesprekingen en/of de mogelijkheid voor een informele cliëntondersteuner om op een formele cliëntondersteuner een beroep te doen. Soms is een groep informele cliëntondersteuners organisatorisch aangehaakt bij een organisatie die ook de formele cliëntondersteuning biedt. Op andere plaatsen zijn dit soort samenwerkingsvormen (nog) niet het geval of bestaat er zelfs een zekere concurrentie.

#### *Uitkomsten expertmeeting over samenwerking formeel – informeel*

De groep heeft een aantal voorbeelden met elkaar gedeeld. In Sittard-Geleen wordt op een goede manier samengewerkt door informele en formele organisaties van cliëntondersteuning. Er zijn afspraken over wie wat doet, hoe je elkaar kunt inschakelen, regelmatig gezamenlijke overlegmomenten, gezamenlijke bijscholing en casuïstiekbesprekingen. De verantwoordelijke ambtenaar is hier ook actief bij betrokken. Gemeente Den Haag heeft een onderzoek gedaan naar de meerwaarde van informele cliëntondersteuning. Informatie hierover komt naar verwachting in de loop van het voorjaar beschikbaar. Op landelijk niveau hebben de Unie KBO en MEE Nederland het al eerder gemelde convenant getekend, gericht op samenwerking.

#### *Ideaalplaatje over de samenwerking*

- Informele en formele cliëntondersteuning vullen elkaar aan en hebben geen concurrentiepositie.
- De organisaties hebben persoonlijk contact en overleggen regelmatig.
- Meerdere organisaties leggen samen afspraken vast in een convenant, dat kan functioneren als richtlijn voor de praktijk van samenwerken.

#### *Aanbevelingen*

- Informeer gemeente, toegangsfunctionarissen en inwoners over de informele cliëntondersteuning, wat de informele ondersteuning doet, wat de specifieke kracht en meerwaarde is en waar de grenzen liggen.
- De totstandkoming van samenwerking moet voldoende tijd krijgen, het is een ingrijpend proces.
- Het is van belang dat ook vrijwilligers deskundig zijn en de kwaliteit wordt gewaarborgd. Vrijwilligers moeten zich kunnen bijscholen, dit kan samen met de formele ondersteuners worden gedaan. Formele en informele cliëntondersteuners leren vooral ook van elkaar door het uitwisselen van ervaringen en kennis.
- Voor de onderlinge bekendheid en samenwerking is belangrijk dat er regelmatig netwerkbijeenkomsten met verschillende partners plaatsvinden: gemeente, informele en formele cliëntondersteuners en wijkteams en/of functionarissen toegang.
- Ook hier is gepleit voor het doen van onderzoek naar de meerwaarde van informele cliëntondersteuning en het belang ervan voor de inwoner.
- Dan kan vervolgens n.a.v. de onderzoeksresultaten een profiel van de informele cliëntondersteuner opgesteld worden.
- Het onder de aandacht brengen van goede voorbeelden van informele cliëntondersteuning, en de samenwerking tussen formele en informele cliëntondersteuning.
- Zorg voor landelijke verspreiding van het voorbeeld van een convenant tussen informele en formele cliëntondersteuning.

- Het is belangrijk dat de faciliteiten voor informele cliëntondersteuning goed zijn georganiseerd (denk aan financiering, coördinatie, deskundigheidsbevordering, pr).

### 3.4 De ambities van gemeenten

Per 1 januari 2015 hebben gemeenten de opdracht gekregen te voorzien in onafhankelijke cliëntondersteuning. Uit de inventarisatie blijkt dat veel gemeenten voor 2015 voor een invulling hebben gekozen die het meest voor de hand lag en het makkelijkst te implementeren was. Vaak gaat het daarbij om een opdracht aan/inzet van MEE(-medewerkers) en/of medewerkers van de lokale organisatie voor Maatschappelijke Hulp en Dienstverlening. Soms waren er ook al contacten met cliënten- of vrijwilligersorganisaties die een rol speelden bij laagdrempelige informatie, advies en cliëntondersteuning.

De grootste invoeringsdrukke is ten tijde van de interviews voorbij. Ook is men gevoed door de eerste praktijkervaringen. Najaar 2015 zijn veel van de geïnterviewde gemeenten dan ook bezig met het formuleren van ambities die nadrukkelijker op inhoudelijke beleidskeuzes gebaseerd zijn. Voor 2016 en/of 2017 kiezen sommige gemeenten voor een geheel nieuwe invulling van cliëntondersteuning, met nieuwe partijen en nieuwe opdrachten. Andere gemeenten kiezen voor een stapsgewijze doorontwikkeling van de al ingezette manier van werken. De volgende tabel geeft daar een overzicht van.

#### Mw. E. Haanraads, beleidsadviseur gemeente Venlo:

*“Het voornemen is nu om cliëntondersteuning in Venlo aan te bieden als algemene voorziening. Ik wil een team samenstellen van enkele fte van de 5 partners die de opdracht gegund hebben gekregen, en informele cliëntondersteuning (Kbo en een andere vrijwilligersorganisatie). Dit team krijgt de opdracht om cliëntondersteuning in Venlo op de kaart te zetten. We gaan dus niet betalen per geleverd uur cliëntondersteuning, maar we kopen dit als een functie in. We willen hierbij een stap verder gaan dan onze wettelijke plicht. We willen het team de opdracht geven om te innoveren. Om mensen te helpen met het formuleren van hun eigen hulpvraag zodat het keukentafelgesprek veel gericht kan verlopen. Tot slot willen we cliëntondersteuning breder inzetten. Bijvoorbeeld bij twijfel of een keukentafelgesprek nodig is. Of bij een conflict tussen de zorgvrager en de hulpverlener of de gemeente.*

*Ik ga deze aanpak op korte termijn met de partners bespreken zodat we duidelijke procesafspraken kunnen maken en kunnen starten.”*

| Ambitie   | Omschrijving  |
|---|---|
| <b>'Radicale' verandering in het veld.</b>                        | Een aantal gemeenten is voornemens in 2016 (of 2017) de financieringssysteem te veranderen (Breda, Hengelo, en Peel en Maas) of te kiezen voor een nieuwe aanbieder van cliëntondersteuning (Eindhoven en Heerhugowaard). |
| <b>Informele cliëntondersteuning een officiële positie geven.</b> | Gemeenten streven naar het inzetten van vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen voor de cliëntondersteuning.   |
|   | Gemeenten: Hendrik-Ido-Ambacht, Hengelo, Huizen, Nijmegen, Smallingerland, Utrecht, Woerden, Zaanstad.  |
| <b>Bestaande organisaties met elkaar verbinden.</b>               | Gemeenten willen meer samenhang creëren in het veld van cliëntondersteuning. Ze willen formele en informele aanbieders met elkaar verbinden, maar ook het contact met het wijkteam verbeteren.                            |
|   | Gemeenten: Apeldoorn, Deurne, Krimpenerwaard, Peel en Maas, Zaandam, Zeist.   |
| <b>De onafhankelijkheid waarborgen.</b>                           | Gemeenten zijn voornemens in te spelen op signalen dat de huidige cliëntondersteuning als niet onafhankelijk wordt ervaren.   |
|   | Gemeenten: Culemborg, Hengelo, Krimpenerwaard, Smallingerland, Rijswijk, Venray.  |
| <b>De communicatie met inwoners verbeteren.</b>                   | Gemeenten communiceren nog niet voldoende over het bestaan van cliëntondersteuning. Ze zijn voornemens meer communicatiemateriaal te ontwikkelen om inwoners beter te kunnen informeren.                                  |
|   | Gemeenten: Amsterdam, Enschede, Heerhugowaard, Hengelo, Huizen, Leeuwarden, Smallingerland, Venlo, Venray, Zaanstad, Zeist.   |
| <b>Het gebruik inzichtelijk maken.</b>                            | Door middel van een registratiesysteem of een tevredenheidsonderzoek willen gemeenten meer inzicht in het gebruik van cliëntondersteuning, de hulpvragen en de tevredenheid.  |
|   | Gemeenten: Amsterdam, Culemborg, 's-Hertogenbosch, Gouda, Hengelo, Hendrik-Ido-Ambacht, Krimpenerwaard, Nijmegen, Smallingerland, Peel en Maas, Schinnen, Zeist   |



### 3.5 Knelpunten van gemeenten en aanbieders cliëntondersteuning

#### 3.5.1 De knelpunten van gemeenten

De opdracht van het verzorgen van gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning voor elke inwoner is nieuw voor gemeenten. Een nieuwe opdracht brengt knelpunten met zich mee. Gemeenten noemden de volgende knelpunten.

| Knelpunt  | Omschrijving  |
|---|---|
| <b>Niet alle maatregelen zijn in 2015 al goed geland.</b> | De cliëntondersteuning is in 2015 nog niet echt geland, omdat gemeenten in het kader van de transities in het sociaal domein zoveel maatregelen hebben moeten implementeren.  |
|   | Gemeenten: Breda, Heerhugowaard, Nijmegen, Oosterhout, Venray.  |
| <b>Lage bekendheid en/of gebruik.</b>                     | Er wordt nog te weinig gebruik gemaakt van de cliëntondersteuning. Gemeenten twijfelen of het ligt aan de bekendheid van de aanbieders van cliëntondersteuning of aan de behoefte van inwoners.                         |
|   | Gemeenten: Enschede, Heerhugowaard, Hengelo, Huizen, Nijmegen, Rijswijk, Venray, Zaanstad, Zeist.   |
| <b>De notie van onafhankelijkheid.</b>                    | Er wordt gediscussieerd over de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner. Gemeenten worstelen met de positie van de cliëntondersteuner. Hoe moet het zo worden ingericht dat de onafhankelijkheid wordt gewaarborgd? |
|   | Gemeenten: Amsterdam, Culemborg, Hengelo, Rijswijk, Venlo, Venray.  |

#### *Toelichting*

Op de kwesties van onafhankelijkheid en het gevolg van de grote hoeveelheid veranderingen die in 2015 tegelijkertijd geïmplementeerd dienden te worden is hiervoor al ingegaan. Voor de kwestie van het lage bereik, zie ook 3.5.3

#### 3.5.2 De knelpunten van aanbieders van cliëntondersteuning

Een groot aantal cliëntorganisaties heeft jaren ervaring met de cliëntondersteuning. Echter, het opdrachtgeverschap van en de samenwerking met gemeenten op dit onderwerp is nieuw. Welke knelpunten komen deze organisaties tegen?

| Knelpunt  | Omschrijving   |
|---|--|
| <p><b>De opdracht om vooral met vrijwilligers te werken.</b></p>                      | <p>De druk om met vrijwilligers te werken wordt groter. In plaats van echt innovatief te kijken wat nodig is om meer gebruik te maken van eigen kracht van inwoners, vertalen gemeenten dit soms uitsluitend naar het verschuiven van taken van professionals naar vrijwilligers. Terwijl het juist gaat om meer onderling samenspel, gezamenlijke verantwoordelijkheden, waarbij gemeente, professionals, vrijwilligers en inwoners met elkaar zoeken naar nieuwe oplossingen die recht doen aan eigen kracht en aan kwetsbaarheid.</p> |
|   | <p>Organisaties: Almelo Sociaal, WIJ Breda.</p>  |
| <p><b>De lage bekendheid van cliëntondersteuning of van de eigen organisatie.</b></p> | <p>Er wordt weinig gebruik gemaakt van de cliëntondersteuning bij betreffende organisaties, duidelijk minder dan in het verleden. De achterliggende redenen verschillen, genoemd zijn: de beperkte mate waarin de gemeente communiceert met de bewoners, inwoners hebben er (nog) geen behoefte aan, de taak van de cliëntondersteuner is veranderd en daardoor niet meer herkenbaar.</p>  |
|   | <p>Organisaties: Cliëntenbelang Amsterdam, MEE 's-Hertogenbosch, Zorgbelang Overijssel (Enschede), Wijkkracht Hengelo, MEE Gelderse Poort, MEE Noord-Limburg (Venray), KBO Zaandam (Zaanstad), Steunpunt GGZ Zeist.</p>  |
| <p><b>(Nieuw) beleid maakt onzeker.</b></p>   | <p>Een aantal gemeenten heeft het voornemen het beleid voor cliëntondersteuning om te gooien. Organisaties komen daardoor terecht in een onzekere situatie. Soms krijgen cliëntondersteuners krijgen er taken bij die ze vroeger niet hadden, terwijl ze een deel van de taken die ze vroeger uitvoerden, niet meer vergoed krijgen. Voor enkele organisaties is het huidige beleid van gemeenten niet eenduidig, waardoor organisaties een onduidelijke opdracht krijgen.</p>   |
|   | <p>Organisaties: MEE Veluwe (Apeldoorn), MEE Noordwest-Holland (Heerhugowaard), Zelfregie Venlo.</p>   |
| <p><b>Het beantwoorden van alle hulpvragen vraagt veel tijd en kennis.</b></p>        | <p>Een groot aantal organisaties verzorgt al langer cliëntondersteuning, maar nog niet voor een brede doelgroep en in opdracht van de gemeente. Organisaties hebben veel werk, zijn onzeker over het kunnen beantwoorden van alle hulpvragen, of merken dat ze niet alle kennis in huis hebben.</p>  |
|   | <p>Organisaties: MEE Veluwe (Apeldoorn), MEE Gelderse Poort, MEE Noord-Limburg, KBO Zaandam (Zaanstad).</p>  |

|   |   |
|---|---|
| <b>De onafhankelijkheid waarborgen.</b>                 | Ook organisaties houden zich bezig met het waarborgen van de onafhankelijkheid. Een aantal twijfelt of zij in hun positie zo onafhankelijk kunnen opereren als in het belang van hun cliënten nodig is. Dit heeft te maken met de hiervoor genoemde bijkomende taken en de opdracht zoals de gemeente die geformuleerd heeft. |
|   | Organisaties: MEE Zuidoost-Brabant (Eindhoven), MEE Friesland (Smallingerland), MEE Noord Midden-Limburg (Peel en Maas), Zelfregie Venlo, MEE Noord-Limburg (Venray), MEE Utrecht, Gooi & Vecht.  |
| <b>Welke taken vallen onder de cliëntondersteuning?</b> | Het is voor organisaties onduidelijk welke werkzaamheden die zij doen onder de onafhankelijke cliëntondersteuning vallen.   |
|   | Organisaties: MEE Amstel en Zaan (Amsterdam), MEE Noordwest-Holland, MEE Zuid-Holland Noord (Rijswijk).   |

### 3.5.3 Laag bereik en/of weinig gebruik – uitkomsten expertmeeting

Het lage bereik en/of weinig gebruik van cliëntondersteuning wordt door veel gemeenten en aanbieders herkend. Men verwachtte dat een veel groter percentage van de inwoners die geconfronteerd worden met veranderingen in hun leven en/of die een beroep doen op voorzieningen van de gemeente daarbij ook cliëntondersteuning zou vragen. De vraag is waar dit aan ligt: gaat het primair om onbekendheid (dat kan worden opgelost met het vergroten van communicatie-inspanningen) of bestaat er in praktijk geen grote behoefte aan cliëntondersteuning? Dat is nu nog onduidelijk. In enkele geïnterviewde gemeenten is het gebruik laag, terwijl er wel actief wordt gecommuniceerd over het bestaan van cliëntondersteuning. Andere gemeenten geven aan dat het lage beroep op cliëntondersteuning grotendeels kan liggen aan de tot op heden beperkte mate van communicatie hierover met inwoners.

#### *Uitkomsten expertmeeting*

In de expertmeeting is dit onderwerp ook aan de orde geweest. Daaruit komen de volgende opmerkingen en aanbevelingen.

Het bereik van cliëntondersteuning is in praktijk nog erg laag. Zowel gemeenten als aanbieders van cliëntondersteuning bevestigen dat. Slechts een klein percentage van alle mensen die een keukentafelgesprek aanvragen doet daarbij tevens een beroep op een cliëntondersteuner. Ook het aantal inwoners dat spontaan een beroep doet op een cliëntondersteuner is beperkt.

Er zijn meerdere oorzaken aan te wijzen voor het lage bereik.

- Inwoners zijn over het algemeen niet op de hoogte van het bestaan van cliëntondersteuners en gemeenten geven er vaak nog weinig bekendheid aan.
- Sommige mensen moeten eerst een drempel overkomen voordat ze ondersteuning vragen.
- Anderen zien zichzelf niet als cliënt of denken geen ondersteuning nodig te hebben.

- De term cliëntondersteuning is volgens sommigen ook wat onhandig, omdat mensen er niet meteen een beeld bij hebben.
- Cliëntondersteuning wordt vaak niet als zodanig herkenbare dienstverlening geleverd. Wijkteams zijn soms feitelijk cliëntondersteuning aan het leveren, maar noemen dat niet zo. Of men heeft een klein aspect van de ondersteuning benoemd als “onafhankelijke cliëntondersteuning”.
- In de praktijk blijkt dat vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen vaak een gemakkelijker toegang hebben tot cliënten dan professionals.
- Tenslotte zijn veel communicatiemiddelen niet geschikt voor specifieke (moeilijk bereikbare) doelgroepen.

#### *Ideaalplaatje*

- De informele en formele organisaties werken samen en verwijzen naar elkaar.
- Per doelgroep wordt gekeken welk communicatiemiddel/vindplaats werkt en wat de oorzaak is dat het bereik laag is.
- De cliëntondersteuning zit in het voorveld, laagdrempelig en dichtbij de bewoners, waardoor men gemakkelijk vindbaar is.

#### *Aanbevelingen*

- Gemeenten moeten niet denken dat de cliëntondersteuning geregeld is zodra ze het hebben ingekocht. Het vergt meer inspanning om het te laten landen. Regelmatig herhalen van de boodschap. Gedurende langere tijd en via allerlei kanalen en op allerlei plekken is daarvoor nodig.
- Meer vindplaatsen creëren en actief werken aan de zichtbaarheid van cliëntondersteuners.
- Goede samenwerking tussen informeel en formeel is cruciaal.
- Voor bepaalde doelgroepen werkt het inzetten van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers beter.
- Andere mensen kunnen goed bereikt worden door intensiever te gaan werken met social media.
- Er zit veel verschil in het bereiken van specifieke doelgroepen. Bijvoorbeeld migranten worden moeilijk bereikt. Daarbij moet cultuursensitief te werk worden gegaan.
- Specifieke aandacht is nodig voor het bereiken van zorgmijders.

### **3.6 De tips van gemeenten en aanbieders cliëntondersteuning**

We hebben de geïnterviewden ook gevraagd naar tips over beleid en inrichten van de cliëntondersteuning. De volgende tabellen geeft een overzicht van de meest voorkomende tips van gemeenten en aanbieders. De tips komen grotendeels overeen: aanbieders en gemeenten zijn het eens over wat werkt: samenwerking onderling en met de gemeente, dichtbij de leefwereld van de burger en ruimte aan de organisaties/medewerkers om zelf invulling te geven aan cliëntondersteuning.

### De tips van gemeenten

| Tip   | Omschrijving   |
|---|--|
| <b>Samenwerking tussen organisaties stimuleren.</b> | Door cliëntondersteuningsorganisaties te laten samenwerken, wordt de integraliteit bevorderd en komen ondersteuningsvragen eerder terecht bij de juiste consulent. Een belangrijk leerpunt is dat niet organisaties maar mensen samenwerken: zorg dat mensen elkaar kennen!  |
|   | Gemeenten: Apeldoorn, Breda, Leeuwarden, Oosterhout, Peel en Maas, Schinnen, Sittard-Geleen.   |
| <b>Wijk- of dorpspunten aan de voorkant.</b>        | Enkele gemeenten hebben de cliëntondersteuning aan de voorkant ingericht met vrijwilligers op wijk- of dorpspunten. Voor informatie en advies kunnen inwoners bij de vrijwilligers terecht. Complexe vragen zetten vrijwilligers door naar een formele organisatie of professionele cliëntondersteuner. Voordeel van deze opzet is de hoge bekendheid van deze punten en vrijwilligers, juist omdat het in de wijk of het dorp is gevestigd. |
|   | Gemeenten: 's-Hertogenbosch, Leeuwarden, Smallingerland, Peel en Maas.   |
| <b>Het eigenaarschap bij de organisaties.</b>       | Veel gemeenten geven organisaties de ruimte om invulling te geven aan de opdracht van cliëntondersteuning. Organisaties én gemeenten zijn positief over deze constructie. Het bevordert de samenwerking en laat zien dat de gemeente vertrouwt op de kunde van de organisatie.   |
|   | Gemeenten: 's-Hertogenbosch, Deurne, Heerhugowaard, Oosterhout, Smallingerland.  |

### **De tips van aanbieders cliëntondersteuning**

| Tip   | Omschrijving  |
|---|---|
| <b>Korte lijntjes met de gemeente.</b>        | De organisaties hebben goed en direct contact met de gemeente (beleidsambtenaren, bestuurders). Het bevordert de samenwerking en het laten landen van de cliëntondersteuning.   |
|   | Organisaties: Almelo Sociaal, MEE Veluwe (in Apeldoorn), WIJ Breda, MEE 's-Hertogenbosch, KBO Kring Helmond, MEE Midden-Holland (Krimpenerwaard), MEE Brabant-Noord (Oosterhout), MEE Zuid-Holland Noord (Rijswijk), Team ED (Zaanstad), KBO Limburg (Peel en Maas), MEE NWH. |
| <b>Samenwerken met andere partijen.</b>       | De organisaties worden gestimuleerd samen te werken of zoeken de samenwerking op. Signalen kunnen makkelijk worden uitgewisseld. Er wordt kennis gedeeld.   |
|   | Organisaties: MEE Veluwe (in Apeldoorn), WIJ Breda, Zorgbelang Overijssel (Enschede), KBO Kring Helmond, Wijkkracht Hengelo, MEE Zuid-Holland Noord (Rijswijk), KBO Zaandam (Zaanstad), MEE NWH.  |
| <b>Het eigenaarschap bij de organisaties.</b> | Organisaties krijgen de vrijheid invulling te geven aan hun takenpakket. Ze beoordelen dit positief.  |
|   | Organisaties: Zorgbelang Overijssel (Enschede), MEE Friesland (Smallingerland).   |

## 4. Discussie en aanbevelingen

In dit onderzoek hebben we de stand van zaken bekeken rond beleid en organisatie van de cliëntondersteuning op lokaal niveau. We hebben de inzichten en opvattingen gepeild van betrokken beleidsambtenaren en aanbieders van cliëntondersteuning uit 29 gemeenten over het hele land verspreid, klein en groot, aangevuld met de input van een aantal experts uit cliëntenorganisaties, MEE Nederland, VNG en VWS.

### 4.1 Beleid, visie en definitie

Cliëntondersteuning blijkt in gemeenteland inderdaad nog steeds de lastige term, die lang niet overal in Nederland op een vergelijkbare manier wordt ingevuld. In het starthoofdstuk verwoordden we een aantal vragen die hierover leven (het waarborgen van de onafhankelijkheid en de levensbrede kijk en deskundigheid, het samenspel informele en formele cliëntondersteuners, de relatie met wijk-/toegangsteams, het bereik). Die hebben we tijdens dit onderzoek ook bij de respondenten teruggezien. Daarbij vallen de variatie en het zoeken op, zowel in beleid, als qua organisatie en uitvoering.

De meeste gemeenten uit ons onderzoek stellen zich op als een betrokken samenwerkingspartner. Ze variëren in de mate waarin ze de aanbieders ruimte bieden om hun eigen invulling te geven aan cliëntondersteuning: soms laten ze dit volledig in vertrouwen over aan de professionaliteit en/of ervaringskennis van de aanbieder, soms ontwikkelen ze de invulling in samenspraak en soms geven ze duidelijke kaders en verwachten dat de aanbieders zich daaraan houden. Aanbieders hebben graag eigen ruimte, maar professionals voelen zich ook onzeker als ze te vage of dubbelzinnige kaders en feedback krijgen, omdat de gemeente en de aanbieder het daarover nog niet eens zijn. Waar in dit onderzoek nauwelijks naar gevraagd is, is de betrokkenheid van cliënt(vertegenwoordigers) als gelijkwaardige derde partij in de ontwikkeling en evaluatie van het beleid. Zij signaleren en registreren vragen en knelpunten met betrekking tot cliëntondersteuning en kunnen daarom dienen als een goede bron van informatie.

In veel gemeenten zie je dat sprake is van een ambitie tot verdere innovatie op dit gebied, waarbij dit in veel gevallen gebeurt via een dialoog gemeente – informele en formele aanbieders – cliënten(vertegenwoordigers) – of in ieder geval het voornemen dat zo te doen.

#### **Schets van het ideaal**

Op basis van het onderzoek komen we tot de volgende ideaalschets, waar velen die wij gesproken hebben, zich in kunnen vinden. Deze schets sluit aan bij de intentie van de wetgever.

- Uitgangspunt vormen de drie lagen in het inspiratiedocument van de VNG: beschikbaar voor iedere inwoner die daaraan behoefte heeft, bij momenten van reflectie op eigen leven, rondom het keukentafelgesprek en als iemand keuzes wil of moet maken in de zorg, de ondersteuning bij participatie en/of het onderwijs die hij krijgt.
- Gewenst is dat een palet aan cliëntondersteuners lokaal beschikbaar is: informeel en formeel, laagdrempelig en dichtbij bereikbaar, goed bekend bij de bevolking, onderling samenwerkend met oog voor ieders kwaliteiten en grenzen, levensbreed deskundig (dus wonen, zorg, zelfredzaamheid, participatie, werk en inkomen en onderwijs) en qua competenties en affiniteit aansluitend op alle persoonskenmerken en problematieken van de inwoners.

- Eis is daarbij, dat een cliëntondersteuner zowel qua competenties als qua taak en verantwoordelijkheid in staat is om onafhankelijk van de belangen van gemeente en (zorg)aanbieders naast de cliënt te gaan staan en echt in diens belang te handelen. Uitsluitend de persoonlijke beleving van de cliënt is bepalend voor de vraag of daadwerkelijk sprake is van deze onafhankelijkheid.
- De gemeente is een actieve, transparante en betrouwbare partner om met cliënten(vertegenwoordigers) en aanbieders aan dit lonkend perspectief te werken, waarbij alle betrokkenen leren van en aan elkaar. Gezamenlijke belangen zijn het optimaliseren en borgen van kwaliteit en beschikbaarheid.

### ***Aanbevelingen: agendering en actieve kennisontwikkeling***

Er zal echter nog veel tijd en inspanning nodig zijn om dit beeld te realiseren. Daarom is het noodzakelijk om het onderwerp te blijven agenderen, zowel lokaal als nationaal en actief kennisgeving en kennisvermeerdering te stimuleren.

#### *Acties om dit te bevorderen*

- Het zichtbaar maken (verzamelen en verspreiden) van goede lokale praktijken, zowel qua beleid (voorbeelden van goed uitgewerkte beleidsnota's) als qua uitvoering.
- Uitwisseling van ervaringsverhalen, maar ook (wetenschappelijk) onderzoek naar de opbrengsten van cliëntondersteuning en werkzame bestanddelen daarvoor.
- Ontwikkeling (voor zover nog niet aanwezig) en implementatie van beroepsprofielen en –codes.
- Een geschikt en beschikbaar aanbod aan deskundigheidsbevordering.
- En vooral: een voortdurende, op leren en ontwikkelen gerichte, lokale uitwisseling tussen gemeentelijke functionarissen (beleid en toegang), aanbieders cliëntondersteuning en cliënten(vertegenwoordigers).

## **4.2 Organisatie van cliëntondersteuning**

De organisatie van het aanbod onafhankelijke cliëntondersteuning kent uiteenlopende constructies. Gemeenten werken veelal met de regionale MEE-organisatie en/of met een lokale organisatie voor maatschappelijke dienstverlening als formele, d.w.z. professionele aanbieders van cliëntondersteuning. Daarnaast heeft een aantal gemeenten ook afspraken met cliëntenorganisaties en/of ouderenbonden om informele cliëntondersteuning te bieden en/of werkt een gemeente, rechtstreeks of onder begeleiding van de professionele aanbieder van cliëntondersteuning met een pool van vrijwillige informele cliëntondersteuners.

#### *Zes profielen*

We hebben in het onderzoek 6 profielen onderscheiden, zie paragraaf 3.3.

In praktijk blijken alle combinaties voor te komen, met uitzondering van profiel 5 (formele cliëntondersteuners binnen het wijkteam, officiële positie voor informele cliëntondersteuners). Veel gemeenten die dit nu nog niet hebben, zijn wel voornemens in de toekomst ook informele cliëntondersteuners een officiële positie te geven.

### **Aanbevelingen**

- Zorg voor voldoende keuzevrijheid en diversiteit (zowel informeel als formeel, met levensbrede kennis en specialisaties, herkenbaar voor alle doelgroepen).



- Stimuleer tegelijkertijd de onderlinge samenwerking tussen cliëntondersteuners en de afstemming met wijkteams en/of toegangsteams.

### 4.3 Specifieke kwesties

#### 4.3.1 Onafhankelijkheid waarborgen

Over de vraag wat de meest geschikte positionering is van de formele cliëntondersteuner: al dan niet verbonden met de wijk-/toegangsteams, zijn de meningen verdeeld. De kwestie van de onafhankelijkheid speelt hierin een rol; verbondenheid aan een wijk-/toegangsteam kan leiden tot daadwerkelijke of door de cliënt beleefde belangenverstrengeling. Wmo-raden en cliëntenorganisaties hebben hier in diverse gemeente op gewezen. Echter, de competenties van cliëntondersteuners sluiten ook goed aan bij de taken van een wijk-/toegangsteamlid. De korte communicatielijnen wanneer cliëntondersteuners deel uitmaken van een wijk-/toegangsteam kunnen kwaliteit verhogend werken en het gebruik van het aanbod cliëntondersteuning bevorderen.

#### Aanbevelingen

- Houd de taak en opdracht van de cliëntondersteuner zuiver door het scheiden van de taken van het nemen van toegangsbeslissingen en cliëntondersteuning (uitsluitend in het belang van de cliënt).
- Communiceer hierover helder met inwoners en met cliëntondersteuners zelf en ga na of de cliënt de onafhankelijkheid daadwerkelijk zo beleeft
- Dit kan worden gestimuleerd en gemonitord met intervisie, scholing, werkbegeleiding en periodiek cliëntervaringsonderzoek waarin de specifieke kenmerken: onafhankelijkheid, levensbrede deskundigheid en echt werkend in het belang van de cliënt worden nagevraagd.
- Bespreek regelmatig de ervaringen en eventuele knelpunten met cliëntvertegenwoordigers en met aanbieders van cliëntondersteuning.
- Landelijk kan dit worden ondersteund met een beroepsprofiel met daaraan gekoppelde beroepscode en op de functie gericht opleidingsaanbod. Voor formele cliëntondersteuners is dit al beschikbaar. Maak hiervan gebruik voor verbetering van de lokale praktijk.
- Een profiel en daarop gebaseerd opleidingsaanbod voor informele cliëntondersteuners is (die vanuit een organisatie werken) dient ontwikkeld te worden.

#### 4.3.2 Samenspel van informele en formele cliëntondersteuners

Informele cliëntondersteuners hebben nog lang niet overal een officiële plek gekregen. Soms twijfelen gemeenten aan hun kwaliteit of zij hebben alle beschikbare middelen al gebruikt voor het inkopen van formele cliëntondersteuners. Waar informele cliëntondersteuners wel actief betrokken zijn, blijkt hun specifieke meerwaarde. De bevolking ervaart contact met hen als laagdrempelig. Zij hebben tijd, worden niet geplaagd door productiviteitseisen. Zij zijn vaak beter dan professionals in staat toegang te krijgen tot inwoners die niet snel zelf hulp zullen zoeken, omdat zij zich door eigen ervaring in de leefwereld van de cliënt kunnen inleven en diens taal spreken.

### **Aanbevelingen**

- Schakel waar mogelijk ook informele cliëntondersteuners in de gemeente in.
- De praktijkervaring is dat er een grote meerwaarde kan uitgaan van de inzet van ervaringsdeskundigen. Stimuleer en faciliteer dit in iedere gemeente. Onderzoek naar de meerwaarde ervan is gewenst.
- Kwaliteit kan worden geborgd door het regelen van deskundigheidsbevordering en werkbegeleiding en het stimuleren van de samenwerking met formele cliëntondersteuners (bijvoorbeeld via opdrachten in de leveringsovereenkomsten en/of het afsluiten van samenwerkingsconvenanten).
- Goede coördinatie, een adequate vergoeding en secundaire arbeidsvoorwaarden zijn ook voor informele cliëntondersteuners nodig.
- Op landelijk niveau kan deze ontwikkeling worden gestimuleerd door zaken als de ontwikkeling van profielschetsen, competentieprofielen en daarop aansluitende (erkenning biedende) scholing, het verspreiden van voorbeelden van samenwerkingsconvenanten en onderzoek dat de specifieke meerwaarde van informele cliëntondersteuners zichtbaar maakt.

#### *4.3.3 Bereik*

In enkele gemeenten wordt er weinig gedaan aan het bekendmaken van de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning en het actief informeren van inwoners hierover. Soms is een gemeente nog niet zover om daar aandacht aan te besteden. In andere gevallen beschouwt de gemeente dit als de taak van de aanbieder van cliëntondersteuning.

De functie is nog weinig bekend bij de bevolking en men weet nog niet goed wat men eraan kan hebben. Gemeenten zijn wellicht ook nog terughoudend in het propageren, omdat ze zelf nog niet overtuigd zijn van de kosteneffectiviteit van cliëntondersteuning en vrezen voor uit de pan rijzende kosten van deze gratis voorziening. Anderen zijn juist overtuigd van de preventieve werking en verwachten veel baat van goede cliëntondersteuning.

### **Aanbevelingen**

- Zorg voor goede voorlichting over het aanbod cliëntondersteuning, niet alleen bij het keukentafelgesprek, maar ook als gratis beschikbare algemene meedenkvoorziening voor iedereen in de bevolking die daaraan behoefte heeft in verband met vragen over wonen, zelfstandig leven, participatie, onderwijs en werk.
- Dit kan landelijk worden gestimuleerd door uitwisseling over c.q. verspreiding van voorbeelden van geslaagde voorlichtingscampagnes.
- Goede resultaten vormen de beste aanbeveling. Om zicht te krijgen op de opbrengsten van cliëntondersteuning is het uitvoeren van maatschappelijke kostenbatenanalyses hierop in de komende jaren gewenst, als de praktijk zich meer heeft uitgekristalliseerd.

#### *4.4.4 Monitoring van resultaten en cliëntervaringsonderzoek*

In veel gemeenten wordt nog geen cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd met betrekking tot cliëntondersteuning en maakt het (doen) uitvoeren van cliëntervaringsonderzoek ook geen onderdeel uit van de opdracht aan de aanbieders van cliëntondersteuning. Wel willen vrijwel alle gemeenten inzicht in aantallen en resultaten: hoeveel cliënten hebben cliëntondersteuning ontvangen, met welke hulpvragen en wat hield een traject in?

### ***Aanbevelingen***

- Neem kennis van, het gebruik van en de ervaring met cliëntondersteuning standaard op in het gemeentelijke cliëntervaringsonderzoek.
- De inzet van cliëntgestuurde onderzoeksmethoden zoals het werken met mystery guests zijn zeker op dit thema aan te raden.
- Uitwisseling over c.q. verspreiding van voorbeelden van geschikte monitoringsinstrumenten en/of cliëntervaringsonderzoek kan ondersteunend zijn voor deze vorm van kwaliteitsbewaking.

## Bijlage 1. Gehanteerde checklist voor de interviews

Welke partijen bieden professionele en vrijwillige cliëntondersteuning, zijn er meerdere partijen actief, ook informele cliëntondersteuners en hoe zijn ze gepositioneerd?

Hoe kijkt de gemeente aan tegen de eisen van onafhankelijkheid en voor levensbrede beschikbaarheid, wat merken aanbieders daarvan?

Hoe en hoe actief heeft de gemeente bemoeienis met organisatie en kwaliteit van cliëntondersteuning?

Hoe is de samenwerking tussen aanbieders cliëntondersteuning, met wijk/toegangsteams en met de verantwoordelijk ambtenaar?

Opdracht/afspraken van aanbieders cliëntondersteuning met de gemeente, waaronder over financiering, taak, scholing e.d.

Welke afspraken/acties zijn er m.b.t. kwaliteit.

- Is sprake van deskundigheidsbevordering en welke eisen stelt de gemeente daaraan.
- Is sprake van een specifieke methodiek en/of methodiekontwikkeling en welke eisen stelt de gemeente daaraan.
- Wordt cliëntondersteuning meegenomen in/gevolgd met cliëntentevredenheidsonderzoek.
- Hoe worden inwoners geïnformeerd over cliëntondersteuning (wanneer, in welke bewoordingen).
- Wat is de ambitie van de gemeente voor de doorontwikkeling van cliëntondersteuning.
- Wat werkt goed: tips.
- Wat zijn knelpunten en leerpunten.

## Bijlage 2. Deelnemers expertmeeting 17 december 2015

| Voornaam      | Achternaam       | Gemeente/Organisatie                                |
|---------------|------------------|---|
| Annelies      | Berende          | Best/SeniorenRaadBest/PVGE Best/WMO adviesraad Best |
| Dorine        | van Lennep       | Cliëntenbelang Amsterdam                            |
| Roos          | Buntjer          | Gemeente Amsterdam                                  |
| Hette         | Tulner           | Gemeente Amsterdam                                  |
| Liesbeth      | Berends          | Gemeente Den Haag                                   |
| Sybren        | van der Goot     | Gemeente Heerhugowaard                              |
| Rita          | Stekelenburg     | Gemeente Hengelo                                    |
| Marie-Therese | Bindels-Counotte | Gemeente Kerkrade                                   |
| Leonie        | Hoksbergen       | Gemeente Leidschendam-Voorburg                      |
| Suzanne       | Boekesteijn      | Gemeente Lisse                                      |
| Sheila        | Nelemans         | Gemeente Noodwijkerhout                             |
| Sjors         | Frielink         | Gemeente Rijssen-Holten                             |
| Arno          | v.d. Heijde      | Gemeente Veere                                      |
| IJdwer        | van den Oever    | Gemeente Zaanstad                                   |
| Judith        | van Leeuwen      | Gemeente Zeist                                      |
| Zineb         | Arab             | GGZ Utrecht   |
| Marijke       | Hempenius        | Iederin   |
| Ton           | de Vries         | Informatie Steunpunt GGZ                            |
| Jan           | van Ginkel       | KBO Kring Helmond                                   |
| Elly          | Gubbels-Stappers | KBO Limburg   |
| Betty         | Stam             | Koepel Wmo-raden                                    |
| Edo           | Paardenkooper    | Landelijke Cliëntenraad Sociale Zekerheid           |
| Branko        | Hagen            | LCR   |
| Petra         | van Buren        | LPGGZ / ZOG Midden Holland                          |
| Natalie       | Jonkers          | MEE Nederland                                       |
| Matthijs      | Veldt            | MEE Nederland                                       |
| Damiët        | Groen            | MEE Utrecht, Gooi & Vecht                           |

| <b>Voornaam</b> | <b>Achternaam</b> | <b>Gemeente/Organisatie</b>            |
|-----------------|-------------------|--|
| Tilly           | Kersten           | MET Heerhugowaard                      |
| Jeroen          | Meijerink         | Ministerie VWS                         |
| Anne-Marie      | van Bergen        | Movisie                                |
| Hilde           | van Xanten        | Movisie                                |
| Rob             | de Boer           | Movisie                                |
| Wolbert         | Meijer            | PCOB                                   |
| Sandrina        | Sangers           | PCOB                                   |
| Marjan          | Schuring          | Per Saldo                              |
| Eduard          | van Winsen        | Sportservice Noord-Holland             |
| Huub            | Beijers           | Steunpunt GGZ Utrecht, via LPGGz       |
| Katrien         | Croonen           | STIP Gouda                             |
| Martijn         | Vetketel          | U Centraal (werkt in Gemeente Utrecht) |
| Jozette         | Aldenhoven        | Unie KBO                               |
| Lucia           | Van Milaan        | Vmsa                                   |
| Maaïke          | Zunderdorp        | VNG                                    |
| Max             | Wattimena         | Wmo-raad Huizen                        |

### Bijlage 3. Overzicht van geïnterviewde gemeenten en organisaties

| Gemeente                   | Beleidsmedewerker    | Clïëntorganisatie     | Contactpersoon     |
|----------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|
| <b>Almelo</b>              | Michel van Brink     |                       |                    |
|                            |                      | Almelo Sociaal        | Wim van Druten     |
| <b>Amsterdam</b>           | Roos Buntjer         |                       |                    |
|                            | Rosa van den Ham     |                       |                    |
|                            |                      | Cliëntenbelang A'dam  | Dorine van Lennep  |
|                            |                      | MEE Amstel en Zaan    | Brigitte Lambregts |
| <b>Apeldoorn</b>           | Mirjam Wassink       |                       |                    |
|                            |                      | MEE Veluwe            | Emmy Ramaker       |
| <b>Best</b>                | Inge Scherpenzeel    |                       |                    |
|                            |                      | Stichting VBOB        | Annelies Berende   |
| <b>Breda</b>               | Femke van Winden     |                       |                    |
|                            |                      | WIJ                   | John Beckers       |
| <b>Culemborg</b>           | Juliette Groenendijk |                       |                    |
|                            |                      | MEE Gelderse Poort    | Frank van de Ven   |
| <b>Den Bosch</b>           | Edwin Snellens       |                       |                    |
|                            |                      | MEE Den Bosch         | Marieke Knegt      |
| <b>Deurne</b>              | Wil Evers            |                       |                    |
|                            |                      | Stichting Door & Voor | Eleonoor Willemsen |
| <b>Enschede</b>            | Gerrit Dogger        |                       |                    |
|                            |                      | Zorgbelang Overijssel | Marja de Jong      |
| <b>Gouda</b>               | Maarten Bening       |                       |                    |
|                            |                      | Sociaal Team Gouda    | Jos Jonker         |
| <b>Heerhugowaard</b>       | Sybren van der Goot  |                       |                    |
|                            |                      | MEE Noordwest Holland | Marcel van Etten   |
| <b>Hendrik-Ido-Ambacht</b> | Fokko Alkema         |                       |                    |
|                            |                      | MEE Drechtsteden      | Marianne Cannoo    |
| <b>Hengelo</b>             | Rita Stekelenburg    |                       |                    |
|                            |                      | Wijkkracht            | Erna Pikkemaat     |
| <b>Huizen</b>              | Eva Beltman          |                       |                    |
| <b>Krimpenerwaard</b>      | Wim Oskam            |                       |                    |
|                            |                      | SWOS Schoonhoven      | Corrie Hoogendoorn |
|                            |                      | MEE Midden-Holland    | Mariette Legdeur   |

|                       |                      |                           |                            |
|-----------------------|----------------------|---------------------------|----------------------------|
| <b>Leeuwarden</b>     | Marloes Schreur      |                           |                            |
| <b>Nijmegen</b>       | Leonie Braks         |                           |                            |
|                       |                      | MEE Nijmegen              | Mieke van Gelder           |
| <b>Oosterhout</b>     | Daisy van Gils       |                           |                            |
|                       |                      | MEE Brabant Noord         | Moniek van Aerde           |
| <b>Opsterland</b>     | Pieter Engelsma      |                           |                            |
|                       |                      | MEE Opsterland            | Tiny Bosscher              |
| <b>Peel en Maas</b>   | Ron Genders          |                           |                            |
|                       |                      | KBO Limburg               | Elly Gubbels               |
|                       |                      | MEE NoordMidden Limburg   | Chris Wijnhoven            |
| <b>Rijswijk</b>       | Jos den Hartogh      |                           |                            |
|                       |                      | Sociaal Team Rijswijk     | Juliette Burgmans          |
| <b>Schinnen</b>       | Hans Janssen         |                           |                            |
|                       |                      | MEE Zuid-Limburg          | Marjo Cox                  |
|                       |                      | KBO Limburg               | Elly Gubbels-Stappers      |
| <b>Sittard-Geleen</b> | Miranda Hoffman      |                           |                            |
|                       |                      | Streekzorg                | Arthur Jansen              |
|                       |                      | Gebiedsteam               | Greetje Zwaagstra          |
| <b>Utrecht</b>        | Wout van Leeuwen     |                           |                            |
|                       |                      | MEE Utrecht, Gooi & Vecht | Loek Stawski               |
|                       |                      | U Centraal                | Martijn Vetketel           |
| <b>Venlo</b>          | Elke Haanraads       |                           |                            |
|                       |                      | Zelfregiecentrum Venlo    | Sonja Visser               |
| <b>Venray</b>         | Mariska Boon         |                           |                            |
|                       |                      | KBO Limburg               | Elly Gubbels-Stappers      |
|                       |                      | MEE Noord Limburg         | Jos Francken               |
| <b>Woerden</b>        | Nanda Ridder         |                           |                            |
|                       |                      | MEE Utrecht, Gooi & Vecht | Loek Stawski               |
| <b>Zaanstad</b>       | IJdwer van den Oever |                           |                            |
|                       |                      | GGZ Team ED               | Leo de Roos                |
|                       |                      | KBO Zaanstad              | Yvonne van<br>Brennkmeijer |
| <b>Zeist</b>          | Judith van Leeuwen   |                           |                            |
|                       |                      | MEE Utrecht, Gooi & Vecht | Marja Iskarous             |
|                       |                      | GGZ Steunpunt Zeist       | Zineb Arab                 |