



Project Koplopers Cliëntondersteuning

Achtergrondinformatie

Korte omschrijving

De VNG wil de ontwikkeling van goede cliëntondersteuning bevorderen en heeft daarom het initiatief genomen tot het project *Koplopers Cliëntondersteuning*. 12 tot 15 gemeenten die voorop lopen in het vernieuwen van de onafhankelijke cliëntondersteuning worden gevraagd in hun regio het voortouw te nemen in het verder ontwikkelen, vernieuwen en verbeteren van de cliëntondersteuning. Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein zijn gevraagd om mee te doen, zodat ook vanuit betrokken adviesraden en mensen die gebruik maken van de cliëntondersteuning en hun organisaties koplopers kunnen worden voorgedragen.

De VNG, Ieder(in) en de Koepel vragen via diverse kanalen aan hun leden/achterban om potentiële koplopers voor te dragen. De drie organisaties beoordelen de voordrachten en maken een selectie. Movisie ondersteunt het project.

Wat betekent het koploper zijn?

Koplopers gaan in hun regio aan de slag op een manier die zij zelf (met hun partners) bepalen en zij doen dat op eigen kracht. VNG zal elke maand een mooi voorbeeld uit/van een koploperregio in de etalage zetten. Dat kan zijn een interview, een artikel, een filmpje of iets anders, waarbij ook het perspectief van adviesraden en gebruikers worden belicht.

Er is aan het begin een kickoff bijeenkomst voor de koplopers (de wethouder en max 2 gasten per gemeente), met de staatssecretaris (o.v.b.) en waarin uitgewisseld wordt over hoe ieder in de regio aan de slag gaat.

Er is een slotbijeenkomst (voorjaar 2018) waarin de opbrengsten worden gedeeld en wordt vooruitgeblikt naar "wat ons nog te doen staat" in de nieuwe collegeperiode 2018-2022.

Beoordelingscriteria

Er is geen ideaal model voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Het is juist aan gemeenten en hun lokale en regionale partners om een vorm te vinden die van goede, laagdrempelige cliëntondersteuning een succes maakt. Die vormen kunnen verschillen. Er zijn dan ook geen harde inhoudelijke criteria in deze fase van ontwikkeling. De drie organisaties vinden dat een gemeente die voorloopt in ontwikkeling van cliëntondersteuning in ieder geval voldoet aan de volgende kenmerken:

1. Cliëntondersteuning staat hoog op de agenda

Staat cliëntondersteuning hoog op de agenda in de gemeente (of regio)? In de gemeenteraad, het overleg met cliënten en in de adviesraad? Is de wethouder een warm pleitbezorger? Met andere woorden: leeft het onderwerp?

2. Gezamenlijke en lerende ontwikkeling

Ontwikkelen van cliëntondersteuning is een gezamenlijk proces. Veel kennis over hoe cliëntondersteuning zou moeten functioneren zit bij de mensen die het geven (zowel vrijwilligers als professionals) en bij hen die er gebruik van maken (burgers, cliënten, familieleden). Benut de gemeente deze kennis? Is het ontwikkelingsproces een gezamenlijke operatie van gemeente,

burgers/cliënten, professionals en vrijwilligers? Is het een lerende aanpak: worden signalen of problemen benut om de uitvoering te verbeteren?

3. Vernieuwende aanpakken

Zijn er mooie vernieuwingen gerealiseerd, of in wording? Het kan gaan om allerlei aspecten rond de cliëntondersteuning. We noemen slechts enkele voorbeelden van innovaties:

- omgaan met verscheidenheid van doelgroepen
- integrale / levensbrede cliëntondersteuning
- synergie tussen professionele en vrijwillige cliëntondersteuning
- organisatie en borging van onafhankelijkheid
- bevorderen van bekendheid en gebruik
- meten van cliëntervaringen en -oordelen en vertalen in beleid

Achtergrondinformatie clientondersteuning in Wmo2015

Inspiratiedocument Cliëntondersteuning VNG (<https://vng.nl/files/vng/publicaties/2015/20150609-inspiratiedocument-clientondersteuning.pdf>)

Onderzoek cliëntondersteuning Movisie (<https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/2016-onafhankelijke-clientondersteuning-9312513-1.0.pdf>)

Handreiking Onafhankelijke cliëntondersteuning VNG (<https://vng.nl/nieuws/17-01-25/handreiking-voor-onafhankelijke-clientondersteuning>)

Zelftest Cliëntondersteuning (<https://vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/wmo-2015/publicaties/zelftest-clientondersteuning-voor-gemeenten>)

AVI-Handreiking Cliëntondersteuning (<http://www.aandachtvooriedereen.nl/nieuws-van-avi/handreiking-onafhankelijke-clientondersteuning-vanuit-clientenperspectief-4262.html>)