



## Nieuwe koplopergemeenten 2019-2021

November 2019

### 1. Gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel

De gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel zijn twee zelfstandige gemeenten, ondersteund door één ambtelijke organisatie genaamd MijnGemeenteDichtbij. Op dit moment kunnen alle inwoners van de gemeenten gebruik maken van formele en informele onafhankelijke cliëntondersteuners. Professionele cliëntondersteuning wordt aangeboden vanuit MEE Noord-Oost Brabant en informele cliëntondersteuning vanuit de ouderenorganisaties en KBO'S in Sint-Michielsgestel en Boxtel. In de gemeenten wordt een levensbrede opvatting van cliëntondersteuning gehanteerd en is oog voor specifieke behoeften van de inwoners. Er wordt naar gestreefd deze opvatting te voegen in de huidige invulling van cliëntondersteuning, onder andere door gebruik te maken van de reeds bestaande netwerken in het vrijwillige kader. Daarnaast is er de ambitie om zich te gaan inzetten op het vergroten van de vindbaarheid en beschikbaarheid van cliëntondersteuning, waarbij inwoners met geestelijke gezondheidsklachten, verslavingsproblematiek en dak- en thuislozen daarbij de focus hebben.

### 2. Apeldoorn

De gemeente Apeldoorn werkt niet met het begrip cliëntondersteuning, maar met inwonersondersteuning. In de gemeente bieden verschillende organisaties inwonersondersteuning, namelijk Stimenz, MEE Veluwe, Don Bosco en Buurtcoöperatie Apeldoorn Zuid. Daarnaast werken ze nauw samen met Stichting CJG en functies vanuit de gemeente (schuldhulpverleners, participatiecoaches en Wmo-consulenten). Dit netwerk wordt Samen055 genoemd. Inwonersondersteuning wordt per stadsdeel georganiseerd. De hoofdaannemer in een stadsdeel dient er voor zorg te dragen dat er medewerkers met specifieke kennis en ervaring in het stadsdeel werken over: (1) de leeftijdsgroepen 4 tot 23 jaar en 75 jaar en ouder, (2) de beperkingen: (L)VG, NAH, psycho- en/of sociale problematiek, (3) thematiek als: armoede, schulden, opvoeden en opgroeien, (4) culturele diversiteit en (5) sociaal-juridische dienstverlening.

De gemeente Apeldoorn streeft de ambitie na dat inwonersondersteuners zichtbaar, dichtbij en in samenwerking met "de toegang" actief zijn. Dit doen ze nu al door inwonerondersteuning per stadsdeel te organiseren. Ontwikkelpunten liggen op het verbeteren van de bekendheid van de formele en informele inwonersondersteuning. Ook moeten de ondersteuners meer zicht hebben op de mogelijkheden van aanvullende ondersteuning en algemene voorzieningen. Het ontwikkelen van een duidelijke en uitgebreide sociale kaart zal hierbij ondersteunend zijn.



### 3. Raalte

In gemeente Raalte is er sprake van een duidelijke levensbrede visie op cliëntondersteuning. In de gemeente is gekozen voor de samenwerking met MEE IJsseloevers, Vriendendiensten Deventer en De Kern Maatschappelijk Werk. Vriendendiensten Deventer is gespecialiseerd in GGZ-problematiek en de onafhankelijk cliëntondersteuner van MEE met name in LVB-problematiek. De Kern biedt cliëntondersteuning aan de overige inwoners van Raalte.

Raalte heeft de duidelijke ambitie om cliëntondersteuning vanuit een gezamenlijke visie vorm te gaan geven. Deze visie met bijbehorende inrichting van onafhankelijke cliëntondersteuning wil Raalte gaan onderzoeken en formuleren. Inwoners met GGZ- of LVB-problematiek zijn daarbij groepen waar extra op ingezet wordt. Openheid en kennis vanuit het veld (adviesraden, inwoners, cliëntondersteuners) staan centraal in de vormgeving van OCO in Raalte.

### 4. 's-Hertogenbosch

In gemeente 's-Hertogenbosch worden verschillende partijen actief betrokken bij beleid en uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning. Het versterken van onafhankelijke cliëntondersteuning in 's-Hertogenbosch wordt gezien als een gezamenlijke ontwikkelopgave, waarin wordt samen gewerkt met o.a. gehandicaptenplatform 's-Hertogenbosch, de koepel seniorenraad, Door&Voor, MEE en de cliëntenraad participatiewet.

Naast gezamenlijkheid staat onafhankelijkheid centraal in de verdere ontwikkeling van de plannen van 's-Hertogenbosch. De ambitie is om meer bekendheid te creëren in de gemeente over de formele ondersteuning en om informele ondersteuning beter in beeld te krijgen en hun aanbod bekendheid te geven. Daarnaast streeft 's-Hertogenbosch naar een integraal aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning. Interessant is dat 's-Hertogenbosch inzet op het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning in de Participatiewet (waarbij preventie een thema zal zijn).

### 5. Utrecht

In de gemeente Utrecht wordt onafhankelijke cliëntondersteuning verzorgd door de welzijnsorganisatie U Centraal. De onafhankelijke cliëntondersteuners maken deel uit van de sociaal buurtteams. Onafhankelijke cliëntondersteuners nemen geen toegangsbeslissingen. Alle vragen op het gebied van het sociaal domein komen binnen via deze integrale toegang. Zo hoeft de inwoner maar op één plek te zijn voor verschillende vragen. Naast informatievoorziening over financiën, zorg en welzijn verrichten de onafhankelijke cliëntondersteuners ook Sociaal Raadsliedenwerk, ondersteuning tijdens gesprekken en kaarten verbeterpunten aan bij beleidsmakers en uitvoerders.

Tijdens het Koploperschap wil de gemeente ook inzetten op de overgang van Wmo naar Wlz. Gemeente Utrecht en Zilveren Kruis constateren dat ouderen (met dementie) en mantelzorgers veel knelpunten ervaren bij deze overgang. De gemeente zet samen met buurtteamorganisaties, belangenorganisaties, U centraal en Zilveren Kruis in op het verbeteren van de informatievoorziening en de afstemming tussen verschillende cliëntondersteuners met betrekking tot de overgang van Wmo



naar de Wlz. Algemene bekendheid en vindbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuners verbeteren is ook een speerpunt.

## 6. Zoetermeer

In gemeente Zoetermeer hebben Stichting MEE en Palet Welzijn sinds 2015 de rol als onafhankelijk cliëntondersteuner. Vanaf 2016 zijn Stichting MEE en Palet Welzijn samen gaan werken onder de noemer ZoSamen, om voor inwoners één portaal voor cliëntondersteuning te vormen. Uit onderzoek van de Rekenkamercommissie Zoetermeer en uit gesprekken met mantelzorgers en vrijwilligers en de Adviesraad Sociaal Domein blijkt dat cliëntondersteuning voor inwoners niet altijd voldoende zichtbaar is. De gemeente heeft daarom als ambitie om de vindbaarheid en bekendheid van cliëntondersteuners te verbeteren. Tijdens haar Koploperschap heeft de gemeente het voornemen om vanaf 2021 cliëntondersteuning per gebied te organiseren. De gemeente wil duidelijk hebben hoe de samenwerking met uitvoerende partijen rondom integrale vraagstukken vorm krijgt. Tevens streeft Zoetermeer naar een levensbrede ondersteuning van hulpvragen. Naast inwoners met WMO-vragen wil de gemeente zich meer richten op kinderen en ouders (Jeugdwet) of inwoners die ondersteuning nodig hebben bij aanvragen vanuit de Participatiewet.

## 7. Kerkrade

Kerkrade heeft de formele cliëntondersteuning belegd bij het algemeen maatschappelijk werk (Impuls). Cliëntondersteuning wordt gezien als een van de kerntaken van het algemeen maatschappelijk werk. Echter, Kerkrade constateert dat het AMW van oudsher minder bekend met (specifieke) expertise voor mensen met een beperking. Kerkrade heeft de ambitie op in te zetten op gespecialiseerde cliëntondersteuning voor mensen met LVB, NAH en autisme. Dit doen ze door MEE projectmatig in te gaan zetten. Samenwerking tussen algemene cliëntondersteuning en gespecialiseerde cliëntondersteuning is daarbij een speerpunt.

De inzet van vrijwillige en informele cliëntondersteuning (via Impuls en KBO) is binnen Kerkrade een kostbaar goed. Gemeente Kerkrade zet in op het verbeteren van de deskundigheid van de informele cliëntondersteuning met betrekking tot herkennen en omgaan met mensen met LVB, NAH en autisme. Tevens ambieert Kerkrade de vindbaarheid – zowel formeel als informeel – voor mensen met een beperking te vergroten. De samenwerking met (formele) cliëntondersteuners, ervaringsdeskundigen van MEE, inwoners en adviesraden is hier van groot belang. Verder ambieert Kerkrade de bekendheid met betrekking tot de Participatiewet te vergroten.

## 8. Waalwijk

Vanaf 2015 heeft de gemeente Waalwijk ingezet op informele cliëntondersteuning. Wanneer de beschikbaarheid van de vrijwilligers tekortschoot, konden formele cliëntondersteuners ingehuurd worden. De welzijnsorganisatie ContourdeTwern organiseert en faciliteert zowel de formele als informele onafhankelijke cliëntondersteuning. Uniek aan deze aanpak is, dat ze de ondersteuning geheel buiten de gemeente en met nadruk op informele cliëntondersteuning hebben gepositioneerd, om zo de onafhankelijkheid te waarborgen. Daarbij is het ondergebracht bij de wijkpunten: één integrale toegang voor alle vragen omtrent het sociaal domein.





De gemeente Waalwijk zet in op doorontwikkeling van cliëntondersteuning door: a) de bekendheid van te vergroten bij inwoners en samenwerkingspartners (denk aan gemeentelijke toegangsteam, UWV, Werk en Inkomen, woningcorporaties, wijkverpleging) en b) de pool van cliëntondersteuners uit te breiden zodat een spreiding van kennis over leefgebieden (zorg, welzijn, werk, inkomen etc.) ontstaat.

### **9. Bernheze**

In gemeente Bernheze is de rol van cliëntondersteuner belegd bij verschillende partijen. Echter, de toegang is nog niet duidelijk voor alle inwoners. De gemeente Bernheze wil koploper worden met het doel om de informele onafhankelijke cliëntondersteuning beter te positioneren. Vanuit de inwoners wordt de behoefte geuit vooral graag gebruik te maken van informele cliëntondersteuning. De gemeente ambieert daarom om te komen tot goed opgeleide informele cliëntondersteuners die vragen op kunnen pakken vanuit zowel de WMO, participatie en de jeugdwet. De (bij)scholing van de vrijwilligers moet een instrument worden dat blijft bestaan en dus goed geborgd wordt. Bijkomend wil Bernheze graag de samenwerking versterken tussen vrijwilligers, burgerinitiatieven en professionals (oftewel de informele en formele ondersteuning).

### **10. Waddinxveen**

In gemeente Waddinxveen is de afgelopen jaren een grote stap gezet om de positie en de toegankelijkheid van de cliëntondersteuners beter in te richten. De gemeente heeft zich hard gemaakt voor één integrale toegang voor alle vragen op het gebied van het sociaal domein, in de vorm van het oprichten van het preventieteam Wadwijzer. Het team bestaat uit 7 organisaties en 14 disciplines en de aanpak is gericht op preventie. De cliëntondersteuners maken deel uit van het team. De gemeente onderstreept dat het onderbrengen van onafhankelijke cliëntondersteuning binnen dit team maakt dat de expertise goed ontsloten wordt voor de inwoners.

Binnen het koploperproject wil de gemeente aan de slag met de borging de functie cliëntondersteuning binnen het team en ook de integrale aanpak en werkwijzen stimuleren. Dit willen zij bereiken door onder andere de werkprocessen te borgen en een monitor te ontwikkelen waarmee impact van deze werkwijzen in de praktijk zichtbaar worden gemaakt.

### **11. Overbetuwe**

In gemeente Overbetuwe hanteren de cliëntondersteuners een vraaggerichte werkwijze, waarbij de vraag van de inwoner centraal staat en vragen met elkaar verbonden en afgestemd worden. Op dit moment kunnen inwoners van de gemeente Overbetuwe met kleine en grote vragen over welzijn en ondersteuning terecht bij de cliëntondersteuners van het Sociaal Kernteam, hierin zijn professionals werkzaam samen met vrijwillige medewerkers. Daarnaast kunnen inwoners gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo die wordt geleverd door MEE.

Binnen het Koplopersproject heeft de gemeente als ambitie om mensen zó te ondersteunen dat ze zo veel mogelijk zelf de regie over hun leven kunnen voeren en hun mogelijkheden benutten. Dit



willen zij bereiken door het inzetten van Overbetuwe SAMEN, een coöperatief samenwerkingsverband. De inwoner kan straks met al zijn vragen terecht bij één integraal sociaal team, ook voor cliëntondersteuning. De focus ligt meer op signaleren, preventie en toeleiding naar vrij toegankelijke algemene voorzieningen met het accent op welzijn. Deze nieuwe structuur moet gaan gelden voor de uitvoering van welzijn, de Wmo, jeugdwet en participatiewet. Daarnaast heeft de gemeente als ambitie om meer bekendheid te geven aan cliëntondersteuning voor de WLZ en de inzet van vrijwilligers te bevorderen.

## 12. ABG-gemeenten (Alphen-Chaam, Baarle-Nassau en Gilze en Rijen)

In de ABG-gemeenten is onafhankelijke cliëntondersteuning geregeld via MEE West-Brabant en de VOA's (Vrijwillige Ouderen Adviseurs). De gemeente heeft verschillende ambities voor het doorontwikkelen van cliëntondersteuning tijdens het Koploperschap. Allereerst is de ambitie om een impuls te geven aan de samenwerking tussen de informele en formele aanbieders van cliëntondersteuning. De vraag die bij deze doorontwikkeling centraal staat is *'Hoe kunnen de verschillende partijen op een goede manier samenwerken waarin het welzijn van de inwoners voorop staat?'*. Naast het bevorderen van de samenwerking, wilt de gemeente tijdens het Koploperschap cliëntondersteuning ontwikkelen voor de afdeling werk en inkomen. Bij een aanvraag voor een bijstandsuitkering en participatie (werk) is een breder perspectief nodig. Klanten verkeren in een onzekere situatie en vaak is er sprake van complexe problematiek waardoor het voor klanten niet gemakkelijk is om hun vraag of voorziening die zij aanvragen goed te motiveren. Daarom is cliëntondersteuning hierbij van belang.

## 13. Hilvarenbeek

In gemeente Hilvarenbeek onderkennen alle partnerorganisaties, formeel en informeel, het belang van goede, effectieve en doeltreffende onafhankelijke cliëntondersteuning. Echter, in de praktijk blijkt dat de positionering van cliëntondersteuning niet altijd duidelijk is voor alle partijen. Daarom heeft de gemeente als ambitie om tijdens het koplopers programma de samenwerking tussen de partijen te versterken en de positionering helder te krijgen.

In 2019 is de gemeente een pilot gestart om te onderzoeken op welke wijze de gemeente de inwoners van Hilvarenbeek, die overgaan van een voorziening vanuit de Wmo naar een voorziening vanuit de Wlz, tijdig en adequaat geïnformeerd kunnen worden. Hiervoor is een expertteam aangesteld. Uit evaluaties blijkt dat cliënten de informatie die verstrekt wordt waarderen. Binnen het Koplopersproject wil de gemeente aan de slag met de vraag of er nog eerder in kaart gebracht kan worden of er in de toekomst doorstroming naar de Wlz gaat plaats vinden. Zij heeft als speerpunt om de overgang tussen Wmo/jeugd naar Wlz verder door te ontwikkelen. Naast deze twee speerpunten, heeft de gemeenten nog andere ambities tijdens haar Koploperschap. Onder andere de communicatie over cliëntondersteuning verder vormgeven en borgen en het bevorderen van deskundigheid op het gebied van Wlz.

## 14. Haarlem





In gemeente Haarlem staat cliëntondersteuning hoog op de agenda. De gemeente is met diverse organisaties in gesprek gezamenlijk kritisch te kijken wat er goed en minder goed gaat. Inwoners van Haarlem zijn goed bekend met cliëntondersteuning, mede door de inzet van foldermateriaal en de doorverwijzing van medewerkers. De gemeente heeft als ambitie om de bekendheid nog meer te vergroten. Daarnaast streeft de gemeente naar een situatie waarin formele en informele cliëntondersteuners op de hoogte van de verschillende mogelijkheden voor ondersteuning. In aanvulling hierop wil de gemeente inzetten op het borgen van expertise voor verschillende doelgroepen, zoals mensen met een licht verstandelijke beperking en migranten.

### **15. Zwijndrecht**

Gemeente Zwijndrecht zal tijdens haar Koploperschap aan de slag gaan met een pilot voor het ontwikkelen van een innovatieve vorm van cliëntondersteuning. In de gemeente is onderzoek gedaan naar een grote groep mensen die moeite heeft om 'mee te komen' in de samenleving. Het gaat om mensen met een licht verstandelijk beperking (LVB), die een steeds groter beroep doen op zorg- en ondersteuning. Hun problematiek doet zich voor op alle levensdomeinen (werk, inkomen, wonen, zorg, etc.). Het onderzoek wees uit dat professionals een 'regiefunctie' missen en mensen met een LVB een coach/buddy. Iemand die langdurig maar laagintensief betrokken blijft en uitgaat van de aanwezige zelfredzaamheid. Het onderzoek beveelt een waakvlamfunctie aan in de vorm van "lichte levensondersteuning". Deze lichte levensondersteuning wordt gezien als een innovatieve vorm van cliëntondersteuning en is uitgewerkt in een pilot op twee uitvoeringsniveaus jongeren en volwassenen. Als Koplopergemeente hoopt Zwijndrecht kwetsbare mensen in de samenleving effectiever te kunnen ondersteunen in hun streven naar een leven met minder problemen, waarin men naar vermogen kan participeren in onze samenleving.

### **16. Oudewater**

De gemeente Oudewater wil als kleine gemeente met beperkte middelen toch zo goed mogelijk uitvoering geven aan cliëntondersteuning. De ambtelijke organisatie van Oudewater werkt ook voor koplopergemeente Woerden, echter is de situatie zo verschillend dat de geleerde lessen daar niet gelden voor Oudewater. Vooralsnog geeft MEE Utrecht Gooi & Vechtstreek uitvoering aan cliëntondersteuning in Oudewater. De gemeente heeft ambities om cliëntondersteuning te verbreden, onder andere door ook informele cliëntondersteuners in te zetten. Hiervoor wil de gemeente intensief samenwerken met lokale inwoner- en cliëntorganisaties. Tevens zet de gemeente Oudewater in op het versterken van de synergie tussen professionals en informele cliëntondersteuning. Leren van andere gemeenten om zo integrale cliëntondersteuning voor alle doelgroepen aan te bieden is het doel van Oudewater in het Koploperproject.

### **17. Roerdalen**

De gemeente Roerdalen heeft na de transitie in 2015 afspraken gemaakt rondom onafhankelijke cliëntondersteuning met MEE en met de Katholieke Ouderen Bond (KBO). In de gemeente wordt de werkwijze van positieve gezondheid als uitgangspunt genomen bij de doorontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning. Vertrouwen en denken in mogelijkheden zijn kernwaarden hierbij. Daarnaast heeft de gemeente als ambitie om een goed netwerk te ontwikkelen van informele en formele onafhankelijke cliëntondersteuning. Waarbij enerzijds helder is wat een onafhankelijk cliëntondersteuner is en doet en de onafhankelijke cliëntondersteuning een heldere positie heeft binnen het sociaal domein voor de inwoners, maar ook voor de organisaties (wijkteams/zorgaanbieders/informele



zorg). Anderzijds willen ze ook dat er gebruik gemaakt wordt van ieders expertise en de kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning geborgd wordt. De gemeente heeft diverse ambities op het gebied van cliëntondersteuning, namelijk het verbeteren van de positionering, bekendheid, samenwerking en het levensbreed inzetten van onafhankelijke clientondersteuning.

**Op de websites van Movisie, VNG en IederIn kun je meer lezen over cliëntondersteuning**

- [Naar de website van Iederin](#)
- [Naar de website van Movisie](#)
- [Naar de website van VNG](#)