



Inspiratiegids cliëntondersteuning voor gemeenten

11 werkvormen om regionaal samen te werken

Introductie

1. Persona's

2. Klantreis

3. Wereldcafé

4. Landkaart

5. Werkbezoek

6. Netwerkanalyse

7. Innovatiespiraal

8. (O)ggz-spiegel

9. De week van ...

10. Kunst & cultuur

11. Mystery Guest

Deze inspiratiegids is samengesteld voor het project Koplopers Cliëntondersteuning, een initiatief van:

ieder(in)



Introductie

Als gemeente die onafhankelijke cliëntondersteuning hoog op de agenda heeft staan, kunt u andere gemeenten in uw regio inspireren om óók verder aan de slag te gaan. Zo kan uw gemeente bijdragen aan de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning tot een laagdrempelige en zinvolle voorziening. Ook gemeenten die nog niet zo ver zijn met cliëntondersteuning kunnen met de werkvormen aan de slag. Bijvoorbeeld om samen met cliënten of collega-gemeenten vorm te geven aan cliëntondersteuning.

11 werkvormen

Hoe kunt u andere gemeenten in de regio betrekken en uitdagen om meer aandacht te gaan besteden aan dit onderwerp? Wij laten u in deze inspiratiegids aan de hand van 11 werkvormen zien hoe u dit kunt bereiken. Denk bijvoorbeeld aan: het overdragen van kennis, het onderling vergelijken van verschillen en overeenkomsten in de aanpak, het gezamenlijk ontwikkelen van een nieuwe aanpak of het gezamenlijk besluiten om onafhankelijke cliëntondersteuning hoger op de agenda te zetten.

Een combinatie van deze activiteiten is uiteraard ook mogelijk en kan de effectiviteit vergroten. Herhaling speelt hierbij een belangrijke rol. Een eenmalige activiteit of project heeft vaak niet het gewenste duurzame resultaat en de opbouw van diverse activiteiten biedt dan ook uitkomst. Op de volgende pagina leest u hoe u de werkvormen kunt gebruiken.

Betrek álle partners

Voor een duurzaam en doeltreffend resultaat is het van belang om samen te werken met relevante partijen: beleidsambtenaren, toegangsfunctionarissen (Wmo-consulenten, werkconsultanten, jongerencoaches), uitvoerders van onafhankelijke cliëntondersteuning, cliëntvertegenwoordigers, wethouders en raadsleden, en – niet in de laatste plaats – de burgers om wie het gaat. Het betrekken van de burgers voor wie onafhankelijke cliëntondersteuning bedoeld is, sluit aan bij het basisprincipe ‘Nothing about us without us’ zoals geformuleerd in het *VN Verdrag inzake rechten van mensen met een handicap*. Dit principe gaat er vanuit dat diegenen om wie het gaat vanaf het begin betrokken worden bij de ontwikkeling van beleid.

Door alle partners te betrekken vergroot u gezamenlijk het draagvlak en draagt u bij aan de verbetering van de vindbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid voor verschillende doelgroepen. Onder gemeenten die voorop lopen op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning lijkt de combinatie van formele met informele cliëntondersteuning en nauw overleg met ervaringsdeskundigen een belangrijke sleutel tot succes te zijn.

Wij wensen u veel succes en plezier met het inspireren en betrekken van uw regio op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning!

Introductie

Hoe kunt u de werkvormen gebruiken?

Kennismaken en uitwisselen

Wilt u een activiteit organiseren waarbij u met vertegenwoordigers uit diverse gemeenten in uw regio uitwisselt over de visie op onafhankelijke cliëntondersteuning, de uitwerking daarvan in de praktijk en de vragen die daarbij spelen? Werkvormen die hierbij passen zijn bijvoorbeeld: Wereldcafé of een werkbezoek.

Inwoners informeren

Wilt u cliëntondersteuning bij inwoners van de regio onder de aandacht brengen? Organiseer dan een Week van onafhankelijke cliëntondersteuning. U kunt op elke dag ergens in de regio een activiteit organiseren, bijvoorbeeld een informatiemarkt of een activiteit met kunst of participatief drama. Zo'n week trekt ook de aandacht van de regionale pers, waardoor u de inwoners nogmaals informeert over deze ondersteuningsmogelijkheid.

Aanpak vergelijken

Wilt u een vergelijking maken van de aanpak van verschillende gemeenten in de regio? Werkvormen die u hierbij kunt inzetten zijn bijvoorbeeld: de cliëntenreis of een vergelijking via persona's.

Samenwerking stimuleren

Wilt u regionale samenwerking bij de uitvoering van het beleid stimuleren? U kunt dan bijvoorbeeld denken aan het maken van gezamenlijk inkoopafspraken, aan het organiseren van gezamenlijke scholing of intervisie van onafhankelijke cliëntondersteuners, of aan het samenwerken aan kwaliteitstoetsing via bijvoorbeeld een Mystery Guest-project of een onderzoek zoals de (O)ggz-spiegel.



1. Persona's

✦ Wat levert het op?

Het werken met persona's is een krachtige methode om cliënten of inwoners beter in beeld te hebben bij de ontwikkeling van beleid. Wanneer er zich beleidsveranderingen voordoen, kan dat gevolgen hebben voor veel mensen. U kunt als gemeente, cliënt- of belangengroep met behulp van een persona die gevolgen samen of alleen doordenken, en uw acties en beleid hierop afstemmen. Bij een persona staan de leefsituatie en vragen van burgers of cliënten centraal. De persona zorgt ervoor dat een doelgroep gaat leven en letterlijk een gezicht krijgt.

✦ Hoe werkt het?

Een persona is een fictief persoon dat zich blijft ontwikkelen. De persona is gebaseerd op feitelijke informatie en kennis, en is opgebouwd uit belangrijke kenmerken van een bepaalde doelgroep. Persona's worden steeds vaker voor de sociale sector ontwikkeld. Tot nu toe werden persona's vaak door professionals *over* hun doelgroep ontwikkeld. Om de doelgroep zelf een stem te geven en gebruik te maken van hun kennis, is een werkwijze ontwikkeld om *samen met* de doelgroep persona's te ontwikkelen. Deze werkwijze bestaat uit zeven stappen die verdeeld zijn over verschillende bijeenkomsten. De volledige omschrijving van het stappenplan vindt u in de brochure Wmo beleid maken met persona's.

✦ Praktijkvoorbeeld

Een praktijkvoorbeeld van het werken met persona's is de persona Vrouw Hoepertz, die de gemeente Kerkrade gebruikt in de vormgeving van beleid. Vrouw Hoepertz is een doorsneegebruiker van de Wmo. Het doel is dat alles

in Kerkrade 'Vrouw Hoepertz-proof' is, waarmee wordt bedoeld dat de Wmo toegankelijk moet zijn voor dit symbool van de zorgbehoevende Kerkradse burger. De wethouder streeft ernaar dat alle ambtenaren aan deze vrouw denken tijdens het vormgeven van hun beleid. Doordat ambtenaren een persoon voor zich zien, houden zij rekening met de leefsituatie van Vrouw Hoepertz tijdens het maken van beleid.

✦ Hoe pakt u dit samen met uw regio op?

Samen met uw regio kunt u aan de hand van een aantal persona's de volgende vraag toetsen. Als (*naam persona*) in (*naam gemeente*) woont, hoe tevreden zou hij of zij dan zijn over de onafhankelijke cliëntondersteuning die hij of zij kan krijgen? Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan Ryan, een zestienjarige jongen met autisme die niet meer naar school wil, aan Hermien, een veertigjarige vrouw met een lange opnamegeschiedenis in de ggz, of aan Klaas, een oudere heer die mogelijk dement aan het worden is. Ook kunt u de volgende subvragen beantwoorden:

- Hoe wordt Ryan geïnformeerd over de onafhankelijke cliëntondersteuning die hij kan krijgen? Wanneer, met wie, en met welke boodschap?
- Kan Ryan erop vertrouwen dat hij een onafhankelijke cliëntondersteuner kan vinden die goed bekend is met zijn specifieke situatie en problematiek?
- Heeft Ryan daarin keuze: zijn er voldoende en voldoende diverse onafhankelijke cliëntondersteuners beschikbaar?

Vervolgens kunt u de antwoorden op deze vragen met elkaar uitwisselen en zo een vergelijking maken tussen de verschillende gemeenten.

2. Klantreis

📌 Wat levert het op?

Met de klantreis kunt u inzicht krijgen in cliëntervaringen. De klantreis maakt inzichtelijk waar de blinde vlekken en knelpunten van gemeenten zitten die klanten ervaren in het contact met een gemeente. Deze werkvorm kan u inzichten en handvatten bieden om de kwaliteit van onafhankelijke cliëntondersteuning te verbeteren.

📌 Hoe werkt het?

Een klantreis maakt op een visuele manier inzichtelijk hoe een reis van een cliënt als klant van begin tot eind verloopt. Welke ervaringen heeft de cliënt bijvoorbeeld tijdens het aanvragen van onafhankelijke cliëntondersteuning? Hoe en op welke manier komt een cliënt in contact met een onafhankelijk cliëntondersteuner? Hoe ervaart de cliënt dit contact?

Als gemeente krijgt u hierdoor inzicht in de behoeften van verschillende groepen cliënten, hoe zij naar hulp zoeken en hoe u hier beter op aan kunt sluiten. De klantreis is gebaseerd op het principe van klantreizen (*customer journeys*) in de commerciële sector, waar het wordt gebruikt om het gedrag van klanten in kaart te brengen en hoe klanten worden beïnvloed.

In deze methodiek brengt u aan de hand van gesprekken met cliënten en de betrokken medewerkers van uw gemeente het proces in kaart. Een proces wordt op een bepaalde manier ingericht en bedoeld, maar de vraag is of het zo ook uitpakt voor cliënten. Dit wordt schematisch en visueel in beeld gebracht.

📌 Hoe pakt u dit samen met uw regio op?

Door de werkvorm samen met andere gemeenten in uw regio toe te passen, kunt u de ervaringen van cliënten met elkaar vergelijken, goede voorbeelden uitwisselen en met elkaar in gesprek gaan over mogelijkheden om het aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning verder te ontwikkelen. Voor meer informatie over het werken met klantreizen kunt u contact opnemen met Anne Lucassen, a.lucassen@movisie.nl

3. Wereldcafé

✦ Wat levert het op?

Het Wereldcafé is een instrument om een dialoog op gang te brengen op basis van samenwerking en betrokkenheid. Deelnemers wisselen op ongedwongen manier ervaringen, inzichten en kennis uit en komen tot constructieve mogelijkheden om actie te ondernemen. De doelen van het Wereldcafé zijn:

- het creëren van betrokkenheid bij het thema of vraagstuk;
- het ontwikkelen van collectieve ideeën en inzichten over de invulling en uitvoering;
- mensen de verantwoordelijkheid voor hun eigen aandeel op zich laten nemen.

✦ Hoe werkt het?

De werkwijze van het Wereldcafé is als volgt: voor de bijeenkomst wordt de doelstelling bepaald en worden de naam van het café en de vragen die gesteld gaan worden bedacht. Het café start met een inspirerend verhaal. Er is één centrale begeleider die op de sfeer, de tijd en de faciliteiten let. Samen met de voorbereidingsgroep bereidt hij of zij het café voor. In verschillende gespreksrondes van 20 tot 30 minuten worden aan verschillende tafels de vragen besproken.

De deelnemers mogen tijdens alle rondes van tafel wisselen. Alleen de gastvrouw of gastheer die geselecteerd wordt uit de deelnemers, blijft aan dezelfde tafel gedurende de verschillende rondes. Deze moedigt de deelnemers aan om notities of tekeningen op katoenen tafelkleden op de tafels te maken. Hij of zij vat ook de belangrijkste ideeën en vragen van het voorgaande gesprek samen. Na drie rondes voegen de deelnemers hun ontdekkingen samen aan de eerste tafel en daarna vindt een gesprek met de hele groep plaats.

De volgende regels staan in het Wereldcafé centraal:

1. Concentreer je op wat van belang is.
2. Lever een bijdrage door jouw ideeën mee te delen.
3. Spreek met je hart en je verstand.
4. Luister om te begrijpen.
5. Breng ideeën met elkaar in verband.
6. Luister om tot nieuwe inzichten en nog diepzinnigere vragen te komen.
7. Speel, krabbel, teken (op de tafel)!
8. Geniet ervan!

Het gebruik van deze methode geeft alle deelnemers de gelegenheid om zijn of haar inbreng te geven. Hierdoor wordt het eigenaarschap van het project of thema bevorderd ([Korenhof et al., 2010](#)).

✦ Hoe pakt u dit samen met uw regio op?

Dit instrument kan goed van pas komen in de beginfase van het stimuleren van regionale aandacht voor onafhankelijke cliëntondersteuning. U kunt een regionaal Wereldcafé organiseren om betrokkenheid bij het thema te ontwikkelen en gezamenlijk tot ideeën te komen over het ontwikkelen van het aanbod van onafhankelijke cliëntontwikkeling.

4. Landkaart Verder in samenwerken

✦ Wat levert het op?

De landkaart Verder in samenwerken helpt om op een creatieve en speelse manier met verschillende partijen te formuleren wat belangrijk is in goede samenwerking. Wat 'goede samenwerking' inhoudt is immers niet voor iedereen hetzelfde. Door de landkaart te tekenen gaan de deelnemers op een andere manier het gesprek met elkaar aan.

✦ Praktijkvoorbeeld: hoe werkt het?

Hieronder is aan de hand van een praktijkvoorbeeld uitgewerkt hoe u een bijeenkomst met deze werkvorm kunt organiseren.

Een voorbeeld van een bijeenkomst waarin de landkaart is toegepast, is een bijeenkomst georganiseerd in 2015 door Kennisplatform Integratie en Samenleving (KIS), een programma van het Verwey-Jonker Instituut en Movisie, en Stichting Lize. Gezamenlijk organiseerden zij dialoogbijeenkomsten waarin migrantenorganisaties, gemeenten, werkgevers en maatschappelijke organisaties met elkaar in gesprek gingen over de vraag hoe de positie van EU-migranten in Nederland verbeterd kan worden.

De centrale vraag tijdens de bijeenkomst luidde: wat zijn nu de dringende en actuele kwesties voor EU-migranten waar we wat mee moeten? De deelnemers beantwoordden tijdens drie rondes verschillende vragen en brachten in groepjes de antwoorden in beeld op hun eigen landkaart:

• **Ronde 1: ambities en belangen**

In deze ronde werd de vraag beantwoord: welke ambities en belangen deel je? Deelnemers plaatsten hun ambities en belangen centraal op de landkaart als hoofdsteden of dorpen.

• **Ronde 2: relaties en samenwerkingsmogelijkheden**

Heb jij anderen nodig om jouw ambities te behalen? Wat is voor jou nodig om prettig samen te werken? En welke afspraak zou je graag willen maken over het samenwerken? Over deze vragen gingen de deelnemers in ronde 2 in gesprek. De deelnemers bedachten of het ging om een stad, een weg of een bos, en verbonden deze nieuwe elementen met de hoofdambitie.

• **Ronde 3: organisatie**

De groepen verkenden wat zij en anderen willen (ambitie) en hoe ze elkaar willen leren kennen (relatie). Vervolgens ging het om de vraag: wat heb je nodig om dit te bereiken?

Hierna zijn de kaarten plenair gepresenteerd en besproken.

✦ Hoe pakt u dit samen met uw regio op?

Samen met gemeenten in uw regio kunt u een vergelijkbare bijeenkomst organiseren om stil te staan bij de huidige stand van zaken, de ambities en de samenwerkingsmogelijkheden voor regionale samenwerking op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning. Meer informatie vindt u op de website van [Movisie](#).

5. Werkbezoek

✦ Wat levert het op?

Het werkbezoek is een veelgebruikte methode om een kijkje in de keuken te nemen bij (andere) gemeenten of organisaties en zo inspiratie op te doen.

✦ Hoe werkt het?

Vluchtelingenwerk geeft nuttige tips voor het organiseren van een werkbezoek, die ook in de context van de regionale samenwerking rondom onafhankelijke cliëntondersteuning van pas kunnen komen. Hieronder een overzicht van deze en andere tips voor het organiseren van een inspirerend werkbezoek:

- Stuur van te voren informatie toe over wat je gaat laten zien en/of deel na afloop een informatiepakket uit.
- Stel een concreet conceptprogramma op (met tijdsindeling) en overleg hierover met de gasten. Wat wil je de gasten absoluut vertellen of laten zien? Maar ook: zijn de gasten daarin geïnteresseerd?
- Zorg voor goede instructies voor iedereen die in het programma een rol heeft gekregen. Zorg eventueel voor reservesprekers of een reserveprogramma-onderdeel.
- Zorg dat u een aantal kerngegevens paraat heeft voor het geval daar naar wordt gevraagd. Bijvoorbeeld: aantal klanten of vrijwilligers.
- Zorg in alle opzichten voor een professionele uitstraling: dus bereid het werkbezoek goed voor! Dat betekent: zorg voor een duidelijke 'programmaleider' of 'ceremoniemeester' die de bezoekers door het programma leidt. Zorg voor een opgeruimd kantoor. Wijk alleen in overleg met de gasten af van het toegestuurde programma en tijd, of geef uitleg als dit onverhoopt nodig is. Zorg voor de aanwezigheid van voldoende medewerkers en cliënten (desnoods speciaal uitnodigen). Laat een 'bedrijvige' indruk achter en zorg voor goede 'catering'.

- Maak foto's van het werkbezoek: dat is altijd leuk bijvoorbeeld voor een nieuwsbrief, website of jaarverslag.
- Betrek de communicatieafdeling bij de voorbereiding van het werkbezoek.
- Als u ontvangen wordt bij een uitvoerder van cliëntondersteuning, bereid het programma dan goed met de uitvoerder voor.
- Bedank de gasten na afloop voor de getoonde interesse! Maak eventueel vervolgspraken.

✦ Hoe pakt u dit samen met uw regio op?

Als koploper op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning kunt u gemeenten uit de regio uitnodigen om hen uw onderscheidende aanpak in de praktijk te laten zien. Vervolgens kunt u met hen in gesprek gaan over wat de deelnemers gedurende het werkbezoek ervaren hebben. Wat vinden ze inspirerend? Waar zit de vernieuwing? Welke elementen kunnen bruikbaar zijn om ook in de eigen gemeente te hanteren? Is samenwerking mogelijk, en zo ja, op welke terreinen? Ook kunt u samen met andere gemeenten en/of partners uit de regio ergens anders in het land op werkbezoek gaan om een kijkje in de keuken te nemen bij een vernieuwende aanpak van onafhankelijke cliëntondersteuning.

6. Netwerkanalyse

✦ Wat levert het op?

De netwerkanalyse is een instrument dat helpt om de betrokkenheid en de opbouw van een netwerk te analyseren rondom een bepaald initiatief of project. Het instrument is ontwikkeld door het programma Netwerken in de Veehouderij en Wageningen Universiteit en Researchcentrum (Zaalmink et al., 2007).

✦ Hoe werkt het?

Vier vragen staan in de netwerkanalyse centraal. De eerste vraag luidt: wat is de kern? Met het beantwoorden van deze vraag analyseer je waar het om gaat en waar je in het initiatief werk van wil maken. Dit benoem je in één of enkele krachtige woorden. Vervolgens staat dit centraal in het vervolg van de netwerkanalyse.

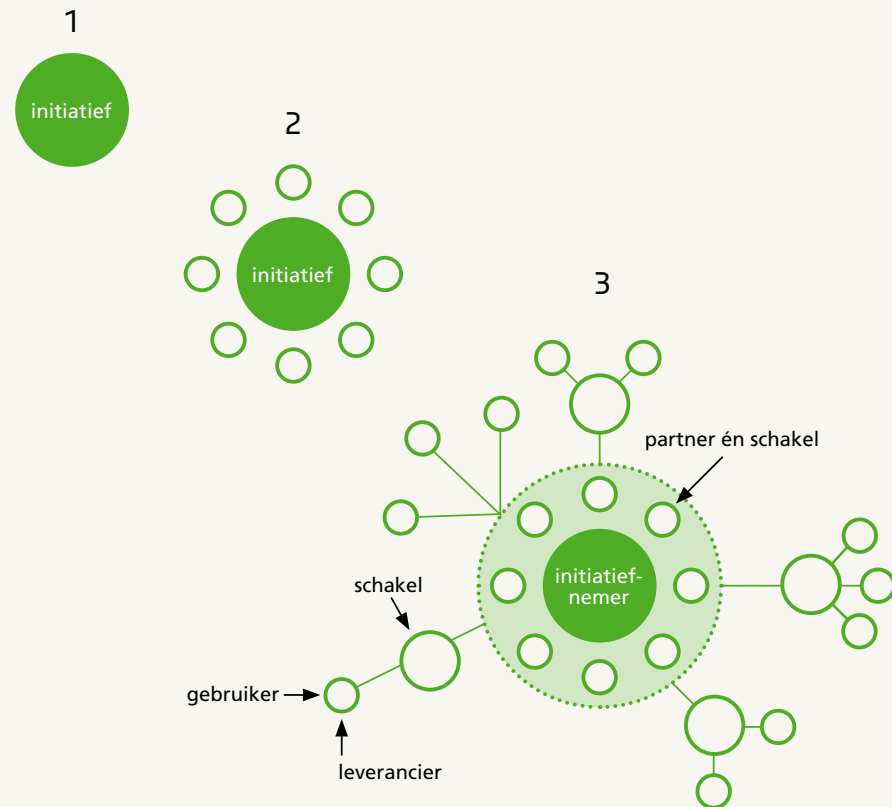
De tweede vraag is: Welke partijen zijn betrokken? Bij het beantwoorden van deze vraag breng je in kaart met wie en wat je te maken hebt, voor wie het initiatief belangrijk of interessant is, met welke partijen je rekening moet houden, en wat relevante ontwikkelingen, bewegingen, instituten, regels en omstandigheden zijn.

De derde vraag luidt: wat zijn de posities van betrokkenheid? Dat kunnen zijn:

- **Initiatiefnemers:** nemen het initiatief, benoemen het vertrekpunt en nodigen anderen uit.
- **Partners:** vragen het initiatief en zetten zich in om het initiatief zichtbaar te maken, te realiseren en zelf voorbeeld te zijn.
- **Schakels:** leggen relaties, maken verbindingen met andere netwerken, wijzen de weg vanuit bepaalde invalshoeken, zijn ambassadeurs en werken aan kennis en informatie die relevant is voor het initiatief.

- **Leveranciers:** alle betrokkenen leveren een bijdrage aan het netwerk. Daarnaast zijn er specialistische bijdragen.
- **Gebruikers:** alle betrokkenen zijn gebruikers van het netwerk. Daarnaast zijn er specifieke gebruikers, zoals klanten.

De drie stadia in de netwerkanalyse (Bron: Zaalmink et al., 2007)



6. Netwerkanalyse

De laatste vraag is: is dit een netwerk om op te bouwen? Elke keer dat je een netwerkanalyse uitvoert ontwikkel je nieuwe ideeën over hoe het netwerk verder opgebouwd kan worden om bij te dragen aan de realisatie van het initiatief.

De ontwikkelaars stellen dat de netwerkanalyse bij voorkeur samen met de netwerkdeelnemers wordt uitgevoerd. Hierbij werkt het goed om de verschillende posities te visualiseren, bijvoorbeeld op een flip-overvel, tafellaken of op een laptop en beamerscherf. De kerntekst – het antwoord op de eerste vraag – schrijf je in het midden, daaromheen schrijf je de antwoorden op de tweede vraag over betrokkenheid, enzovoort.

🔗 Hoe pakt u dit samen met uw regio op?

Vaak zijn verschillende partijen betrokken bij cliëntondersteuning, met verschillende taken en rollen. Onderlinge bekendheid en samenwerking zijn daarbij belangrijk. De netwerkanalyse kan hierbij helpen. Het kan niet alleen helpen om inzicht te krijgen in wie de verbindende schakels zijn rondom onafhankelijke cliëntondersteuning in uw regio, maar ook met wie u verbinding zou moeten maken. De analyse geeft nieuwe inzichten en ondersteunt netwerkliden in het voorbereiden van nieuwe contacten.

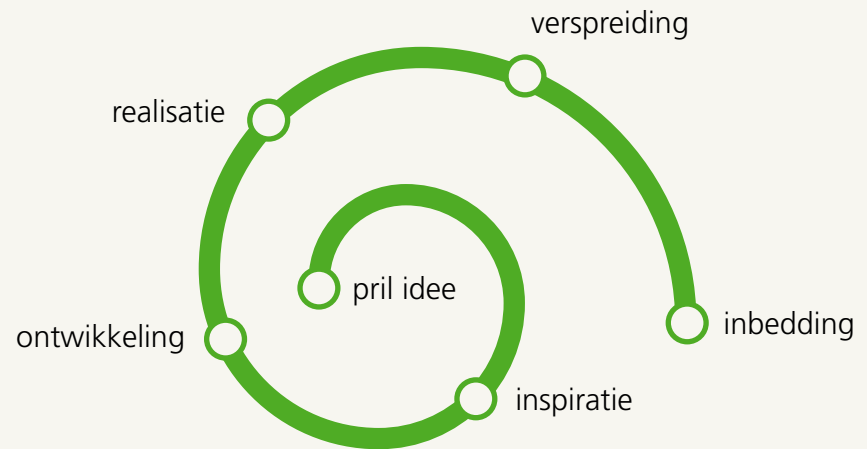
7. Innovatiespiraal

Wat levert het op?

De Innovatiespiraal laat de stadia zien waarlangs een pril idee zich ontwikkelt tot een innovatie ofwel 'een nieuwe praktijk die in brede kring wordt toegepast en waarnaar de omgeving zich structureel voegt' (Zaalmink et al., 2007). De Innovatiespiraal kunt u gebruiken om met verschillende gemeenten in uw regio vast te stellen hoe ver u bent op één of meerdere aspecten van onafhankelijke cliëntondersteuning. Bijvoorbeeld als het gaat om het vanzelfsprekend en automatisch doorverwijzen naar onafhankelijke cliëntondersteuners door toegangsfunctionarissen en hulpverleners, of het werken met informele onafhankelijke cliëntondersteuners. Deze methode is ontwikkeld door het programma Netwerken in de Veehouderij en Wageningen Universiteit en Researchcentrum.

Hoe werkt het?

De ontwikkelaars omschrijven dat innovatie uit zichzelf ontstaat in een goede 'biotoop'. Deze 'omstandigheden kunt u helpen verbeteren door het maken van de juiste verbindingen en het wegnemen van blokkades. De Innovatiespiraal kent zeven fasen, die hier kort worden beschreven.



• Fase 1: de fase van het prille idee

Deze fase is meestal niet gepland en kan bijvoorbeeld ontstaan doordat iemand met een probleem te kampen heeft, een onverwachte gebeurtenis of een confrontatie.

• Fase 2: de inspiratiefase

Wanneer iemand over zijn prille idee communiceert met anderen begint de inspiratiefase. In deze fase krijgt het idee verder vorm doordat anderen zich laten inspireren, wanneer de initiatiefnemer over het idee met anderen spreekt. Anderen haken in deze fase aan, bijvoorbeeld wanneer zij met vergelijkbare ideeën hebben of wanneer het uitzicht biedt op een oplossing van een probleem waar zij ook naar zoeken. Er ontstaat een initiatiefgroep die een bepaalde verandering voor ogen heeft.

7. Innovatiespiraal

- **Fase 3: de planvormingsfase**

Deze fase begint wanneer het netwerk bereid is om in actie te komen. De netwerkdeelnemers creëren ruimte voor het idee op twee niveaus: in het netwerk zelf en in de omgeving van het netwerk (bij financiers, partners, managers, etc.). De planvormingsfase eindigt met het maken van concrete afspraken over het doel, de te ondernemen acties en de inzet van de deelnemers.

- **Fase 4: de ontwikkelingsfase**

De ontwikkelingsfase begint met de gemaakte afspraken over het doel en de taakverdeling. Regelmatig is het zo dat het even duurt voordat de deelnemers het doel en de taakverdeling scherp kunnen krijgen. Ook kan het voorkomen dat bepaalde 'ontwikkelingspaden' doodlopen. In dat geval moeten nieuwe afspraken worden gemaakt. Een techniek of werkwijze wordt ontwikkeld en indien nodig worden deskundigen betrokken bij het initiatief.

- **Fase 5: de realisatiefase**

De deelnemers komen in deze fase op het moment dat de prioriteit niet langer ligt bij het zoekproces maar bij het realiseren van het idee. Het netwerk weet wat het wil en hoe het het initiatief in de praktijk gaat uitvoeren. De grens tussen deze en de vorige fase is niet altijd scherp te trekken. Ook krijgen anderen in deze fase met de gevolgen van het initiatief te maken, waardoor de medewerking van andere partijen nodig is.

- **Fase 6: de verspreidingsfase**

De nieuwe werkwijze of het initiatief raakt bekend in de omgeving en krijgt navolging. Dit kan al plaatsvinden tijdens de realisatie- of ontwikkelingsfase.

- **Fase 7: de inbeddingsfase**

In deze fase maken actoren afspraken over structurele veranderingen in onderlinge relaties als gevolg van de innovatie. Er is sprake van institutionalisering doordat onderlinge posities in het netwerk veranderen, bepaalde contacten (minder) vaak voorkomen en financierings- of organisatiestructuren veranderen.

Hoe pakt u dit samen met uw regio op?

De Innovatiespiraal is bedoeld om te bepalen in welk stadium een project of initiatief – in dit geval onafhankelijke cliëntondersteuning – zich bevindt. Samen met de regio kunt u in meerdere bijeenkomsten aan de slag met de Innovatiespiraal. Belangrijke vragen waarop het werken met deze werkvorm antwoord kan geven, zijn: wat betekent het feit dat onafhankelijke cliëntondersteuning zich in stadium X bevindt voor het soort kennis waaraan gewerkt wordt, en wie zou daarvoor in beweging moeten komen? Het beantwoorden van deze vragen helpt om erachter te komen welke blokkades er zijn die verholpen dienen te worden en om te prioriteren in het aangaan van verbindingen met anderen.

8. (O)ggz-spiegel

⬠ Wat levert het op?

Met een werkvorm geïnspireerd op het praktijkvoorbeeld de (O)ggz-spiegel kunt u inzicht krijgen in hoe het er met onafhankelijke cliëntondersteuning in uw regio voor staat en hoe u 'scoort' ten opzichte andere gemeenten in uw regio. Deze werkvorm biedt mogelijkheden voor inspiratie, uitwisseling en uiteindelijk een verbetering van het beleid.

⬠ Praktijkvoorbeeld: hoe werkt het?

De (O)ggz-spiegel is een project dat het Landelijk Platform GGz, de Vereniging Geestdrift en regionale cliëntenorganisaties (RCO's) gezamenlijk hebben uitgevoerd in 2010 en 2011. Het project richtte zich op het stimuleren en versterken van de dialoog tussen gemeenten en cliëntvertegenwoordigers. Ook was het doel om input te leveren voor een beter gemeentelijk beleid voor de ondersteuning en participatie van kwetsbare burgers. De goede voorbeelden die tijdens het onderzoek naar voren kwamen zijn landelijk verspreid.

Het onderzoeksinstrument voor de (O)ggz-spiegel is in nauwe samenspraak met cliënten en cliëntorganisaties ontwikkeld. Mensen die zelf ervaring hadden als cliënt zijn door de RCO's toegerust om de vragenlijsten af te nemen.

Het onderzoeksinstrument bestond uit een vragenlijst voor cliënten én een vragenlijst voor gemeenten. De (O)ggz-spiegel is in totaal bij 229 gemeenten uitgevoerd. Hier vulden ruim 2500 cliënten en 97 gemeenten de vragenlijsten in.

⬠ Hoe pakt u dit samen met uw regio op?

U kunt in overleg met een regionale cliëntenorganisatie een onderzoek laten doen bij meerdere gemeenten in uw regio. Hierbij kunt u gebruik maken van de Zelftest cliëntondersteuning voor gemeenten van de VNG en de vragen die hierin zijn geformuleerd, zoals: wijst de gemeente de cliënt erop dat deze cliëntondersteuning onafhankelijk is en uitgaat van het belang van de cliënt? En dat deze gratis is? En wordt cliëntondersteuning in de gemeente aangeboden als algemene, vrij toegankelijke voorziening voor alle inwoners?

9. De week van ...

📌 Wat levert het op?

Dit is een werkvorm waarmee u een bepaald thema voor een korte periode extra kunt belichten. Met deze werkvorm brengt u een thema breed onder de aandacht, leert u van anderen en brengt u uiteenlopende partijen bij elkaar. Hieronder wordt aan de hand van diverse voorbeelden getoond hoe een 'week van ...' eruit kan zien.

📌 Praktijkvoorbeeld: hoe werkt het?

Elk jaar organiseert Ieder(in) de Week van de Toegankelijkheid. De Week van de Toegankelijkheid bevordert bewustwording van mensen met en zonder beperking van toegankelijkheid in hun eigen omgeving. In de Week van de Toegankelijkheid vragen de betrokken lokale organisaties aandacht voor aspecten die de toegankelijkheid van de samenleving belemmeren. De Week van de Toegankelijkheid stimuleert dat mensen in hun eigen gemeente activiteiten organiseren die bewustwording van (on)toegankelijkheid in de samenleving vergroten, zodat mensen met een beperking mee kunnen doen in de samenleving. De Week van de Toegankelijkheid is een voornamelijk lokaal gericht project dat is gericht op het 'verleiden' van andere organisaties om zelf aan de slag te gaan. De projectorganisatie schept de randvoorwaarden voor lokale belangenorganisaties, gemeenten, bedrijfsleven en andere maatschappelijke organisaties om op lokaal activiteiten te organiseren. Deze lokale activiteiten dragen bij aan een toegankelijke samenleving, doordat de betrokken organisaties aandacht vragen voor aspecten die de toegankelijkheid van bijvoorbeeld verenigingen, horeca of gemeentelijke voorzieningen belemmeren. Zo kunnen zij samen met mensen met een beperking deze belemmeringen wegnemen.

Een ander voorbeeld is de Week van de alfabetisering. Deze week wordt door Stichting Lezen en Schrijven georganiseerd om laaggeletterdheid op de kaart te zetten en aandacht te vragen voor de problemen waar de 2,5 miljoen laaggeletterde Nederlanders mee te maken hebben. Mensen kunnen zich via de website aanmelden om tijdens deze week 'goede daden' te verrichten die te maken hebben met lezen, schrijven en rekenen. Mensen die zich aanmelden ontvangen van de organisatie een actiepakket dat hen helpt bij het organiseren van de activiteit.

📌 Hoe pakt u dit samen met uw regio op?

Hoewel de bovenstaande praktijkvoorbeelden nationale activiteiten zijn, is het natuurlijk goed mogelijk om een 'week van ...' regionaal te organiseren. Door campagneweken in verschillende gemeenten of regio's te organiseren, kunnen gemeenten van elkaar leren en houdt u de dialoog gaande. Ook kunt u denken aan een werkvorm waarin iedere gemeente opeenvolgend een dag organiseert in de Week van Onafhankelijke Cliëntondersteuning.

10. Kunst & cultuur

✦ Wat levert het op?

Door een koppeling te maken tussen het thema onafhankelijke cliëntondersteuning én kunst & cultuur kunt u op een creatieve manier regionale samenwerkingspartners betrekken. Dat geeft vaak hele nieuwe inzichten.

✦ Praktijkvoorbeeld: hoe werkt het?

Theatergroep Formaat is een voorbeeld van een werkplaats die een koppeling maakt tussen kunst en maatschappelijke onderwerpen. Formaat is een plek waar groepen uit de samenleving elkaar ontmoeten, ondersteunen, en door middel van theater hun stem laten horen en de dialoog aangaan over sociale vraagstukken met een breed publiek. Het heeft als doel om een platform te bieden waar mensen hun hulpvraag in beeld brengen en analyseren om zo gezamenlijk veranderingen teweeg te brengen.

Formaat heeft de interventie Participatief Drama ontwikkeld. Dit is een sociale interventie die ingezet kan worden voor diverse doelgroepen waar kwetsbaarheid speelt. Het Participatief Drama richt zich op mensen die het moeilijk vinden om voor zichzelf op te komen, zich in een achterstandspositie bevinden, of moeite hebben om mee te doen in de samenleving. De interventie beoogt om de positie van deze kwetsbare mensen te verbeteren doordat zij een stem hebben gekregen, ondersteuning hebben gevonden bij elkaar en het eigen sociale netwerk en doordat zij inzichtelijk hebben gemaakt hoe hun leven eruit ziet en waar ze tegenaan lopen.

✦ Hoe pakt u dit samen met uw regio op?

Samen met andere gemeenten in de regio kunt u een tentoon- of voorstelling organiseren waarin cliënten of ervaringsdeskundigen creatief uitdrukken hoe zij onafhankelijke cliëntondersteuning (hebben) ervaren. Op basis hiervan kunt u een gesprek laten plaatsvinden over wat er verbeterd en verder ontwikkeld kan worden.

11. Mystery Guest

✦ Wat levert het op?

Een Mystery Guest-project kan gemeenten helpen om hun aanpak van onafhankelijke cliëntondersteuning tegen het licht te houden, te vergelijken met andere gemeenten én te verbeteren. Hieronder wordt aan de hand van een praktijkvoorbeeld duidelijk gemaakt hoe een Mystery Guest-project uitgevoerd kan worden.

✦ Praktijkvoorbeeld: hoe werkt het?

In het kader van het Mystery Guest-project bezochten vrijwilligers in tweetallen Wmo-loketten in Drenthe met fictieve realistische vragen of problemen. Dit project is in 2007 ontwikkeld door Lokale Versterking Drenthe en is uitgevoerd door GGz-cliënten. Na hun bezoek aan een Wmo-loket rapporteerden de vrijwilligers hun bevindingen. Ieder loket werd drie keer bezocht door verschillende vrijwilligers. De resultaten van alle bezoeken werden uitgebreid verwerkt en gepresenteerd in een algemeen rapport.

In 2008 is deze methode opnieuw uitgevoerd in Overijssel door samenwerkende belangenorganisaties: Zorgbelang Overijssel, SENtrum, het Platform Mantelzorg Overijssel, het Programma Lokale Versterking GGZ en het Programma Versterking Cliënten Positie. Het Mystery Guest-project is dit keer uitgevoerd door ruim zestig vrijwilligers die afkomstig waren uit diverse doelgroepen. De lokale samenwerkende belangenorganisaties vonden het van belang om anderhalf jaar na de invoering van de Wmo door cliënten zelf te laten bekijken hoe ze het Wmo-loket van de gemeente ervaren.

De doelstelling van deze projecten was niet om te onderzoeken welke loketten het ten opzichte van elkaar beter of slechter doen, maar het project en de daaruit voortvloeiende rapportages zijn bedoeld om gemeenten een spiegel voor te houden. Werken met een Mystery Guest geeft een weergave van de beleving van de cliënt wat betreft bereikbaarheid, toegankelijkheid, klantvriendelijkheid en bejegening. Gemeenten kunnen hun voordeel doen met de conclusies en aanbevelingen.

Het werken met een Mystery Guest, een kritische klant die onaangekondigd langs het Wmo-loket komt, kent verschillende positieve aspecten. De kracht van de Mystery Guest is met name dat deze onbevooroordeeld vanuit cliëntenperspectief kan waarnemen hoe het ervoor staat met de kwaliteit van gemeentelijke loket. Hij of zij beoordeelt het loket op basis van de eigen bevindingen.

✦ Hoe pakt u dit samen met uw regio op?

Vrijwilligers vanuit de doelgroepen kunnen zich na een training tot Mystery Guest voordoen als een cliënt die gebruik wil maken van onafhankelijke cliëntondersteuning in meerdere gemeenten in de regio. Vervolgens ervaren en beoordelen zij de kwaliteit van de dienstverlening gedurende het gehele traject in de verschillende gemeenten. De resultaten van dit project kunnen gemeenten helpen om van elkaar te leren, om met elkaar in gesprek te gaan over succesfactoren en ontwikkelpunten, en om het aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning te verbeteren.

Bronnen

- Bouwman, L., Kruijswijk, W. & Lohuis, D. (2015). Verder in samenwerken: landkaarten en instructie. Utrecht: Movisie
- Eindrapport (O)ggz-spiegel bevestigt beeld: gemeente niet toegerust om hulpvraag kwetsbare burgers op te vangen (2012). Amersfoort: MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid.
- In gesprek met Maarten (leaflet, z.j.). Utrecht: Movisie
- Korenhof, M., Schreurs, B., Meijs, C. & M. de Laat (2010). Netwerkleren in het onderwijs. OnderwijsInnovatie: 17-25.
- Mystery Guest Project: vrijwilligers bezoeken in tweetallen Wmo-loketten met fictieve realistische vragen/problemen en rapporteren hun bevindingen (website, 2007). Utrecht: Movisie
- Over Formaat (website, z.j.). Rotterdam: Theatergroep Formaat.
- Sok, K., Lucassen, A., & B. Walburgh Schmidt (2013). (Wmo) beleid maken met persona's; ander werken aan cliënten- en burgerparticipatie. Utrecht: Movisie
- Tabellen behorende bij eindrapport (O)ggz-spiegel (2012). Amersfoort: MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid.
- Tips voor het organiseren van een werkbezoek (website, z.j.). Amsterdam: Vluchtelingenwerk
- Veenendaal best practice (O)ggz-spiegel met project 'Wijk en Psychiatrie' (2012). Amersfoort: MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid.
- Wereld Café the Netherlands (website, 2015).
- Zaalmlink, W., Smit, C., Wielinga, E., Geeling-Eiff, F. & L. Hoogerwerf (2007). Netwerkgereedschap voor vrije actoren; methoden en technieken voor het succesvol begeleiden van netwerken. Wageningen: Wageningen UR.
- Zelftest cliëntondersteuning voor gemeenten (2015). Den Haag: VNG.

Colofon

Auteurs: Esther Schrijver en Anne-Marie van Bergen (Movisie)

Eindredactie: Communicatie Movisie

Initiatiefnemers: het project Koplopers Cliëntondersteuning is een initiatief van de VNG samen met leder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein

Organisatie en uitvoering: Movisie

Vormgeving: ontwerpburo Suggestie & illusie

Downloaden: www.movisie.nl/publicaties

© Movisie, 2017



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Dit rapport is mede tot stand gekomen met subsidie van het ministerie van VWS.