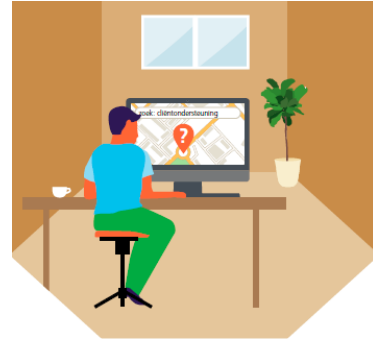


Stap 1 Wie neemt het initiatief?

De aanleiding

Waarom ontstaan initiatieven om cliëntondersteuning in een gemeente te versterken? De aanleidingen hiervoor kunnen erg divers zijn. Zo kan landelijke aandacht voor het thema ervoor zorgen dat men zich lokaal voor cliëntondersteuning gaat interesseren. Toch heeft de aanleiding vaker een inhoudelijk motief.



Wat is in jouw gemeente de aanleiding voor het door ontwikkelen van cliëntondersteuning?

Vul hier jouw antwoord in

De initiatiefnemer

Vanuit verschillende hoeken kan de doorontwikkeling aangejaagd worden: de gemeenteraad, formele en informele aanbieders van cliëntondersteuning en inwoners zelf. In het Koploperproject zien we duidelijk terug dat het initiatief uit al die verschillende hoeken wordt genomen. Maakt het dan uit wie het initiatief neemt? Niet als dit leidt tot een gezamenlijke inzet van alle betrokken partijen voor het versterken van cliëntondersteuning. Daarvoor is het wel belangrijk dat een initiatief opgemerkt en zo nodig gefaciliteerd en gevoed wordt.

Wie is of zijn in jouw gemeente de initiatiefnemer(s)?

Vul hier jouw antwoord in

De boodschap

Het verschil tussen 'een goed idee' en een succesvol initiatief hangt voor een groot gedeelte samen met de overtuigingskracht van de initiatiefnemer, een goede probleemanalyse en een goed verhaal waarin anderen zich kunnen herkennen. Vooral als het initiatief voornamelijk op praktijkkennis en praktijkervaringen is gebaseerd, heb je argumenten nodig om ervoor te zorgen dat anderen ook het belang inzien om in te zetten op cliëntondersteuning. Het is daarom slim om je initiatief te onderbouwen met cijfers, inzichten en goede voorbeelden van cliëntondersteuning uit andere gemeenten. Zorg er ook voor dat je goed kunt overbrengen wat het belang is van cliëntondersteuning.

Hoe zorg jij ervoor dat jullie idee of initiatief wordt opgepakt? Hoe onderbouw je het?

Vul hier jouw antwoord in

Stap 2 Het vormen van de kerngroep en betrekken van overige partners



Formeren van de kerngroep

In de kerngroep nemen leden deel die vanuit verschillende perspectieven naar cliëntondersteuning kijken. Zo kunnen deelnemers aan de kerngroep vertegenwoordigers van aanbieders, gemeenten en inwoners zijn. Ook is het goed om de profijtgroep (de belanghebbenden) een stem te geven. Dat kan bijvoorbeeld door het intensief betrekken van een adviesraad sociaal domein, maar ook door het betrekken en bevragen van andere actieve gemeentelijke of regionale cliëntenorganisaties.

Wie nemen er in jouw gemeente deel aan de kerngroep?

Vul hier jouw antwoord in

Betrekken van partnerorganisaties en inwoners

Naast de organisaties die al deelnemen aan de kerngroep, is het ook nodig om in gesprek te gaan met andere partijen die – wellicht wat meer op afstand – regelmatig te maken hebben of samenwerken met cliëntondersteuners. Denk hierbij aan zorgorganisaties, professionals in de uitvoering zoals sociale wijkteams, maatschappelijk werk en dienstverlening en andere betrokkenen in de gemeente die nog niet in de kerngroep zitten. Telkens (minimaal even kort) contact houden met deze partijen kost wat tijd, maar vergroot wel het noodzakelijke draagvlak voor nieuwe plannen. Dit wordt ook wel een klankbordgroep genoemd.

Hoe betreft jouw gemeente partnerorganisaties en inwoners?

Vul hier jouw antwoord in

Stap 3 Zicht krijgen op de huidige en bepalen van de gewenste situatie



Wat kun je inhoudelijk in kaart brengen?

Om cliëntondersteuning in de volle breedte in kaart te brengen, kun je je richten op verschillende aspecten. Hieronder staan een aantal vragen die ondersteunend kunnen zijn bij het in kaart brengen van de huidige situatie. De huidige situatie en eventuele verbeterpunten daarin geven weer input voor de gewenste situatie.

- Hoe ziet het huidige beleid van de gemeente met betrekking tot cliëntondersteuning eruit?
- Wie biedt er maatschappelijke ondersteuning in de gemeente en met welke opdracht(en)?
- Wat zijn de ervaringen van inwoners die gebruik hebben gemaakt van cliëntondersteuning?
- In hoeverre zijn inwoners bekend met cliëntondersteuning?
- In hoeverre zijn professionals in het sociaal domein bekend met cliëntondersteuning?
- Op welke manier wordt er naar inwoners gecommuniceerd over cliëntondersteuning?
- Welke doelgroepen worden er op dit moment door cliëntondersteuning bediend?

Op welk van bovenstaande vragen zou jij meer zicht willen hebben en waarom?

Vul hier jouw antwoord in

Hoe breng je de huidige situatie en de gewenste situatie in kaart?

- Cliëntervaringsonderzoek Wmo
- De Zelftest cliëntondersteuning en de Handreiking Onafhankelijke Cliëntondersteuning van de VNG
- In gesprek met betrokken partijen en inwoners

Welk middel wil je inzetten om de huidige situatie in kaart te brengen en waarom?

Vul hier jouw antwoord in

Stap 4 Het omzetten van ambities naar concrete plannen



Ambities

In de projectplannen van koplopergemeenten zijn duidelijk de centrale thema's zichtbaar die spelen rondom cliëntondersteuning:

- Positionering en visie: Wat is precies de bedoeling van cliëntondersteuning, welke taken en ondersteuning vallen onder cliëntondersteuning en waar zijn die in de gemeente belegd?
- Bekendheid en communicatie: veel gemeenten willen extra inzetten op cliëntondersteuning om de bekendheid onder inwoners en professionals te vergroten.
- Levensbreedheid: cliëntondersteuning is in de Wmo belegd, maar strekt zich over meerdere levensdomeinen uit, denk bijvoorbeeld ook aan werk en inkomen en aan wonen.
- Samenwerking formeel-informeel: op meerdere manieren kan cliëntondersteuning aangeboden worden, zowel door vrijwilligers als door beroepsmatige cliëntondersteuners.
- Doelgroepen: soms richten gemeenten zich met cliëntondersteuning op specifieke groepen mensen, zoals mensen met een licht verstandelijke beperking, dak- en thuislozen, jeugd (en 18-/18+) en bijvoorbeeld ouderen.

Welke ambities zou jij graag op in willen zetten in jouw gemeente?

Vul hier jouw antwoord in

Beoogde resultaten

In het projectplan beschrijf je concreet wat je aan het einde van het project bereikt wilt hebben: het resultaat. Soms blijven resultaten op het niveau van output hangen, bijvoorbeeld hoe bekend cliëntondersteuning is onder inwoners of het aantal keren dat een cliëntondersteuner is ingeschakeld. Dit zegt echter weinig over het effect van de cliëntondersteuning voor de situatie van inwoners, bijvoorbeeld of inwoners dankzij de cliëntondersteuner passende ondersteuning hebben ontvangen.

Bij wie wil ik met deze aanpak een verandering bewerkstelligen?

Vul hier jouw antwoord in

Stap 5 Aan de slag! De uitvoering van de projectplannen



Inrichtingsvorm kiezen

Een aantal afwegingen zijn belangrijk in het proces om te komen tot een nieuwe inrichtingsvorm voor cliëntondersteuning.

- **Onafhankelijkheid:** Wat noemen we in onze gemeente onafhankelijk en zijn de inwoners/ inwonersvertegenwoordigers het daarmee eens?
- **Keuzevrijheid voor de inwoner:** Ervaart de inwoner voldoende ruimte om zelf een cliëntondersteuner te kiezen die bij hem en zijn situatie past?
- **Budget:** Welke financiële ruimte hebben we in onze gemeente voor de inzet van cliëntondersteuners en hoe maken we daar optimaal gebruik van?
- **Kwaliteit en deskundigheid:** Welke kwaliteit en deskundigheid moeten cliëntondersteuners minimaal hebben?
- **Beschikbaarheid/ bereikbaarheid:** Ervaren inwoners dat de cliëntondersteuners voldoende dichtbij beschikbaar zijn?
- **Continuïteit:** Hoe belangrijk vinden wij/de inwoners het dat zij bij een nieuwe vraag een beroep kunnen doen op dezelfde cliëntondersteuner?
- **Coördinatie:** Wanneer meer partijen cliëntondersteuning aanbieden, is een vorm van coördinatie van de onderlinge samenwerking gewenst: hoe voorzien we hierin?
- **Voorkeuren inwoners/inwonersvertegenwoordigers:** Welke voorkeuren hebben inwoners als het gaat om de inrichting van cliëntondersteuning?
- **Huidige situatie:** Wat is de huidige situatie in de gemeente en in hoeverre sluit de gewenste nieuwe inrichting hierbij aan?

Welke afweging(en) vind jij belangrijk en waarom?

Vul hier jouw antwoord in

Monitoring en evaluatie

Door het monitoren van de verleende cliëntondersteuning en van bijvoorbeeld cliënttevredenheid wordt helder of bijsturing gewenst is. Vragen die aan bod kunnen komen in de monitoring zijn:

- Voelen alle groepen zich goed gehoord en bediend?
- Hoe is de bejegening, houding en het gedrag vanuit de cliëntondersteuners?
- Is er sprake van voldoende deskundigheid bij cliëntondersteuners?
- Is er sprake van voldoende beschikbaarheid (in relatie tot de continuïteitseis)?

Welke onderwerpen vind jij belangrijk om te monitoren?

Vul hier jouw antwoord in