

# STAP VOOR STAP



## Organiseren en versterken van cliëntondersteuning in jouw gemeente

### STAP 1 Wie neemt het initiatief?

- ★ **Wat:** Bespreek de aanleiding, zoek de initiatiefnemer(s) op en definieer de boodschap.
- ✚ **Goed om te weten:** Het verschil tussen 'een goed idee' en een succesvol initiatief hangt voor een groot gedeelte samen met de overtuigingskracht van de initiatiefnemer, een goede probleem-analyse en een goed verhaal waarin anderen zich kunnen herkennen. Zorg ervoor dat je goed kunt overbrengen wat het belang is van cliëntondersteuning.
- ➦ **Vragen:**
  - Wat is in jouw gemeente de aanleiding voor het doorontwikkelen van cliëntondersteuning?
  - Wie is (of zijn) in jouw gemeente de initiatiefnemer(s)?
  - Hoe zorg je ervoor dat het initiatief gezamenlijk wordt opgepakt? Hoe onderbouw je het?



- 💡 **Tip:** Onderbouw je initiatief met lokale en landelijke kennis, cijfers, inzichten en goede voorbeelden uit andere gemeenten. Gebruik deze verschillende bronnen om de meerwaarde van cliëntondersteuning te duiden en daarmee draagvlak te vergroten.

### STAP 2 Vorm een kerngroep en betrek overige partners

- ★ **Wat:** Formeer een kerngroep en betrek partnerorganisaties en inwoners
- ✚ **Goed om te weten:** Om het proces meer te structureren is het nu zaak om een groep belanghebbenden, die met verschillende perspectieven naar cliëntondersteuning kijken, bij elkaar te brengen. Denk hierbij aan vertegenwoordigers van aanbieders, gemeente en inwoners. Een kerngroep formeren zorgt voor gedeeld eigenaarschap en helpt bij de implementatie en verduurzaming van de resultaten. De taken van een kerngroep kunnen onder andere zijn: het in kaart brengen van de huidige situatie, gezamenlijke ambities formuleren en zicht houden op de voortgang. Vergroot daarnaast ook het contact met partijen buiten de kerngroep, zoals zorgorganisaties en sociale wijkteams.
- ➦ **Vragen:**
  - Wie nemen in jouw gemeente deel aan de kerngroep?
  - Wat worden de taken van de kerngroep?
  - Hoe betreft jouw gemeente de inwoners en cliëntorganisaties?



- 💡 **Tip:** Organiseer een gezamenlijke kick-off met alle relevante partijen in jouw gemeente als startpunt voor de doorontwikkeling van cliëntondersteuning, ook wanneer de exacte invulling nog niet duidelijk is.

### STAP 3 Zicht krijgen op de huidige en gewenste situatie

- ★ **Wat:** Breng de huidige en gewenste situatie in kaart en formuleer de ambities.
- ✚ **Goed om te weten:** Voordat de kerngroep aan de slag gaat, is het belangrijk om zicht te hebben op de huidige situatie van cliëntondersteuning in de gemeente. Het vormt een basis voor verdere ambities. Gebruik hiervoor het cliëntervaringsonderzoek Wmo en ga het gesprek aan met betrokken partijen, zoals aanbieders van cliëntondersteuning, cliëntondersteuners, inwoners en beleidsmedewerkers. Formuleer gezamenlijke ambities waarin gemeenschappelijke en verschillende belangen zijn vertegenwoordigd. Toets deze nogmaals bij belanghebbenden om draagvlak en eigenaarschap te creëren.
- ➦ **Vragen:**
  - Wat zijn de voor- en nadelen van jullie huidige werkwijze?
  - Wat zijn de behoeften en ervaringen van inwoners, vrijwilligers en professionals?
  - Wat worden jullie gezamenlijke ambities?



- 💡 **Tip:** Gebruik de Gesprekstoel Aanbod in kaart brengen om inzicht te krijgen in de mate waarin diverse inwoners worden bereikt door en gebruik maken van cliëntondersteuning.
- 💡 **Tip:** Gebruik het Kwaliteitskompas om gezamenlijke ambities, maatschappelijke resultaten en indicatoren te formuleren.

### STAP 4 Ambities omzetten in concrete plannen

- ★ **Wat:** Noteer de ambities en beoogde resultaten. Maak een planning waarin je activiteiten en financiën meeneemt.
- ✚ **Goed om te weten:** In het projectplan beschrijf je concreet wat je aan het einde van het project bereikt wilt hebben: het resultaat. Maak hierbij onderscheid tussen output en outcome. Hierbij gaat het om de telbare resultaten (de output), maar ook de verandering die je teweegbrengt met de inzet van jouw activiteiten bij inwoners (de outcome). Door dit vooraf goed in kaart te brengen, wordt het achteraf makkelijker om aan te tonen welke effecten zijn gerealiseerd.
- ➦ **Vragen:**
  - Welk effect hoop je te bereiken met jouw aanpak bij inwoners en andere betrokkenen?
  - Welke activiteiten ga je inzetten die leiden tot de verandering die je wil bewerkstelligen?
  - Hoe zien de tijdsplanning, taakverdeling en begroting eruit?



- 💡 **Tip:** Bekijk een voorbeeld van planning en financiën op pag. 26-28 van de handreiking.

### STAP 5 Aan de slag! Uitvoering van de projectplannen

- ★ **Wat:** Kies de inrichtingsvorm en ga aan de slag met borging, monitoring en evaluatie.
- ✚ **Goed om te weten:** Bij het kiezen van de inrichtingsvorm zijn een aantal afwegingen belangrijk. In de handreiking Samenspel informeel formeel vind je een afwegingskader en verschillende inrichtingsvormen. Zorg dat de succesvolle verbeteringen behouden blijven, gedeeld worden en helpen om te blijven leren. Dit noemen we borgen. Het is belangrijk om zo vroeg mogelijk in het project na te denken over de borging.
- ➦ **Vragen:**
  - Welke vorm krijgt de nieuwe samenwerking tussen verschillende organisaties die cliëntondersteuning aanbieden?
  - Welke afwegingen vind jij belangrijk om te maken bij de keuze tot een inrichtingsvorm en waarom?
  - Welke onderwerpen vind jij belangrijk om te monitoren?



- 💡 **Tip:** Zoek gemeenten in de regio op en wissel informatie uit. Welke successen en knelpunten ervaren zij? En hoe doorlopen ze het proces?
- 💡 **Tip:** Plan tussentijdse evaluatiemomenten in met de betrokken uitvoerders en de kerngroep. De inzichten uit deze evaluaties kunnen gebruikt worden om bij te sturen.

Cliëntondersteuning is voor gemeenten en samenwerkingspartners een middel om het stelsel van zorg en welzijn te verbeteren: om het persoonsgerichter, betrouwbaarder en toegankelijker in te richten. Dankzij cliëntondersteuning kunnen de vragen en behoeften van inwoners duidelijker worden. Zo kunnen zij hun zorg en ondersteuning beter regelen.

De wet geeft veel ruimte voor de inhoudelijke invulling. Om cliëntondersteuning te versterken is het proces minstens zo belangrijk als de inhoudelijke overwegingen. Hoe pak je het versterken en doorontwikkelen van cliëntondersteuning aan? Deze infographic biedt een overzicht in de stappen uit dat proces die ondersteunend kunnen zijn bij de doorontwikkeling, gebaseerd op de praktijkervaringen uit het Koploperproject.

[Bekijk de handreiking](#) ▶

[Bekijk het invuldocument](#) ▶