

CO-creatie:

vijf aspecten van samenwerking bij cliëntondersteuning

Wilt u de functie van cliëntondersteuning (CO) in uw gemeente verder versterken? Dan is het creëren van goede (lokale) samenwerking een belangrijk middel. Dit kunt u optimaliseren door aandacht te geven aan vijf aspecten van een goede samenwerking en bijbehorende vragen te beantwoorden (Kaats en Opheij, 2011).*



1. Ambitie

Een gezamenlijke ambitie vormt het bindmiddel voor samenwerking. Stel bij het formuleren van de ambitie(s) de inwoner centraal als profijtgroep.

- Zijn de gedeelde ambities voor alle betrokkenen waardevol, aantrekkelijk en betekenisvol?
- Draagt de ambitie bij aan de (samenwerkings) strategie van ieder van de partners?

2. Belangen

Het belang van de inwoner staat centraal. Alle betrokken professionals, vrijwilligers en (cliënt)-vertegenwoordigers hebben daarnaast ook eigen belangen. Dat is niet erg en kan juist positief bijdragen aan motivatie, draagvlak en eigenaarschap. Communiceer open over de eigen en de wederzijdse belangen.

- Is er sprake van oprechte interesse in de belangen van de partners?
- Is er in de dialoog ruimte voor onderhandeling?



3. Relatie

Cruciaal voor samenwerking is dat betrokkenen elkaar (er)kennen, vertrouwen en elkaars taal begrijpen. Zorg er daarom voor dat zij elkaar weten te vinden, gebruik maken van elkaars expertise en desgewenst samen kunnen optrekken in lopende casuïstiek.

- Is er sprake van vertrouwen tussen de partners?
- Wordt er in de groepsdynamiek rekening gehouden met onderlinge verhoudingen tussen partners?



4. Proces

Samenwerken gaat vaak met vallen en opstaan, maar in het proces kunt u altijd op de gezamenlijke ambitie terugvallen. Zorg voor een vitale samenwerking door deze regelmatig te evalueren en zo nodig bij te sturen. Stel daarbij telkens het doel centraal.

- Is er voldoende aandacht voor de procesmatige aspecten van samenwerking, zoals een doordacht procesontwerp en heldere fasering?
- Is er sprake van een heldere rolverdeling met een duidelijke procesregie?

5. Organisatie

Voer het gesprek over hoe je in de samenwerking met elkaar om wilt gaan, terugkoppelt, resultaten communiceert en overleg voert. Maak afspraken over rolverdeling, frequentie van contact en wederzijdse verwachtingen.

- Moeten alle samenwerkingspartners overal in gelijke mate bij betrokken zijn, of zijn er varianten denkbaar?
- Is er voldoende participatie in en draagvlak voor de samenwerking?



1. AMBITIE

AANBEVELINGEN

1. Zoek naar partners die vanuit beleid, visie of plannen dezelfde motivatie delen, namelijk het aanbieden van goede cliëntondersteuning aan inwoners. Probeer te voorkomen dat een eventuele financiële prikkel leidend wordt. Op gezamenlijke passie en ambitie kun je altijd terugvallen om de energie in de samenwerking terug te krijgen.
2. Zorg voor gezamenlijkheid bij de start van de samenwerking: het is cruciaal om gezamenlijk tot ideevorming te komen en het plan te maken. Concreet betekent dit: benut het persoonlijk gesprek in deze eerste fase en maak pas daarna de uitwerking op papier. Laat niet één organisatie optreden als bedenker en 'schrijver'.

PRAKTIJKVOORBEELD

In gemeente Rheden is een vragenlijst verstuurd naar professionals en verschillende gemeente-afdelingen om input op te halen over cliëntondersteuning. De uitkomst van de vragenlijst bood een leidraad voor individuele kennismakingsgesprekken met de betrokkenen. Alle informatie bij elkaar vormde de input voor de gezamenlijke startbijeenkomst. [Lees meer ►](#)

2. BELANGEN

AANBEVELINGEN

1. Creëer begrip voor het feit dat er belangen in het spel zijn. Het hebben van een eigen belang (persoonlijk en/of vanuit de organisatie) is niet erg, maar zorg ervoor dat hier openheid over bestaat. Het voorkomt een vertekend beeld bij de ander en het creëert bovendien begrip en vertrouwen in een samenwerkingsrelatie.
2. Wees alert op veranderende belangen: wanneer belangen bijvoorbeeld door decentralisaties of reorganisaties veranderen, kan dit een invloed hebben op het project en de samenwerking.

PRAKTIJKVOORBEELD

In de gemeente Waalwijk is een cultuur ontstaan waarbij sprake is van open dialoog en feedback tussen de cliëntondersteuners, beleidsmedewerkers en uitvoerende professionals. Lees hier meer over het Waalwijks model. [Lees meer ►](#)

3. RELATIE

AANBEVELINGEN

1. Als partners elkaar goed leren kennen in de samenwerking, draagt dit bij aan het onderlinge vertrouwen en de organisatie van de samenwerking. Hierbij is het belangrijk om aandacht en tijd te besteden aan 'cultuurverschillen' tussen verschillende sectoren. Leer daarom elkaars manier van denken en werken kennen.
2. Het is cruciaal om een goede kartrekker (projectleider) te hebben binnen de samenwerking; iemand met de juiste competenties en die in staat is om de energie aan te wakkeren en vast te houden.

PRAKTIJKVOORBEELD

In gemeente Zaanstad proberen het wijkteam en de cliëntondersteuners een wij-zij verhouding te voorkomen en investeren zij in een prettige samenwerkingsrelatie. Lees hier meer over de aanpak in Gemeente Zaanstad. [Lees meer ►](#)

4. PROCES

AANBEVELINGEN

1. Het gesprek voeren over rollen, taken en verwachtingen is al in een vroeg stadium belangrijk. Kies vastgestelde momenten om deze gezamenlijk te evalueren.
2. Maak onderscheid tussen cruciale samenwerkingspartners van wie nauwe betrokkenheid wordt vereist en partners die minder intensief betrokken zijn. Indien cruciale personen wegvallen is dit een risico voor de continuïteit van een project, wees hier alert op. Met name in het geval van een tijdelijke projectleider.

PRAKTIJKVOORBEELD

In gemeente Bernheze werd aan verschillende partijen de vraag voorgelegd: 'Wie wil meedenken?' Hieruit ontstond de zogenaamde 'Meedenkgroep'. Lees hier meer de aanpak van Bernheze. [Lees meer ►](#)

5. ORGANISATIE

AANBEVELINGEN

1. Maak afspraken over hoe je als samenwerkingspartners met elkaar wil communiceren en welke overlegstructuur passend is. Zorg hierbij voor een realistische urenbegroting en tijdsplanning.
2. Creëer draagvlak door de achterban allereerst te informeren over (tussentijdse resultaten van) het project, maar idealiter ook actief te betrekken bij (beslissingen over) het project.

HANDREIKING

Onafhankelijke cliëntondersteuning: Hoe betrek je inwoners? Waarom is het nodig om het perspectief van inwoners en cliënten te betrekken bij het inrichten en door ontwikkelen van cliëntondersteuning in een gemeente? En werk je samen met inwoners? [Lees meer ►](#)

Meer lezen over samenwerking rondom CO?

- Bekijk onze handreiking '[Samenspel formele en informele onafhankelijke cliëntondersteuning](#)'. Hierin komt ook de samenwerking tussen formele en informele CO's aan bod.
- Bekijk ons stappenplan voor het organiseren en versterken van CO: [Organiseren en versterken van cliëntondersteuning in jouw gemeente: een stappenplan](#).