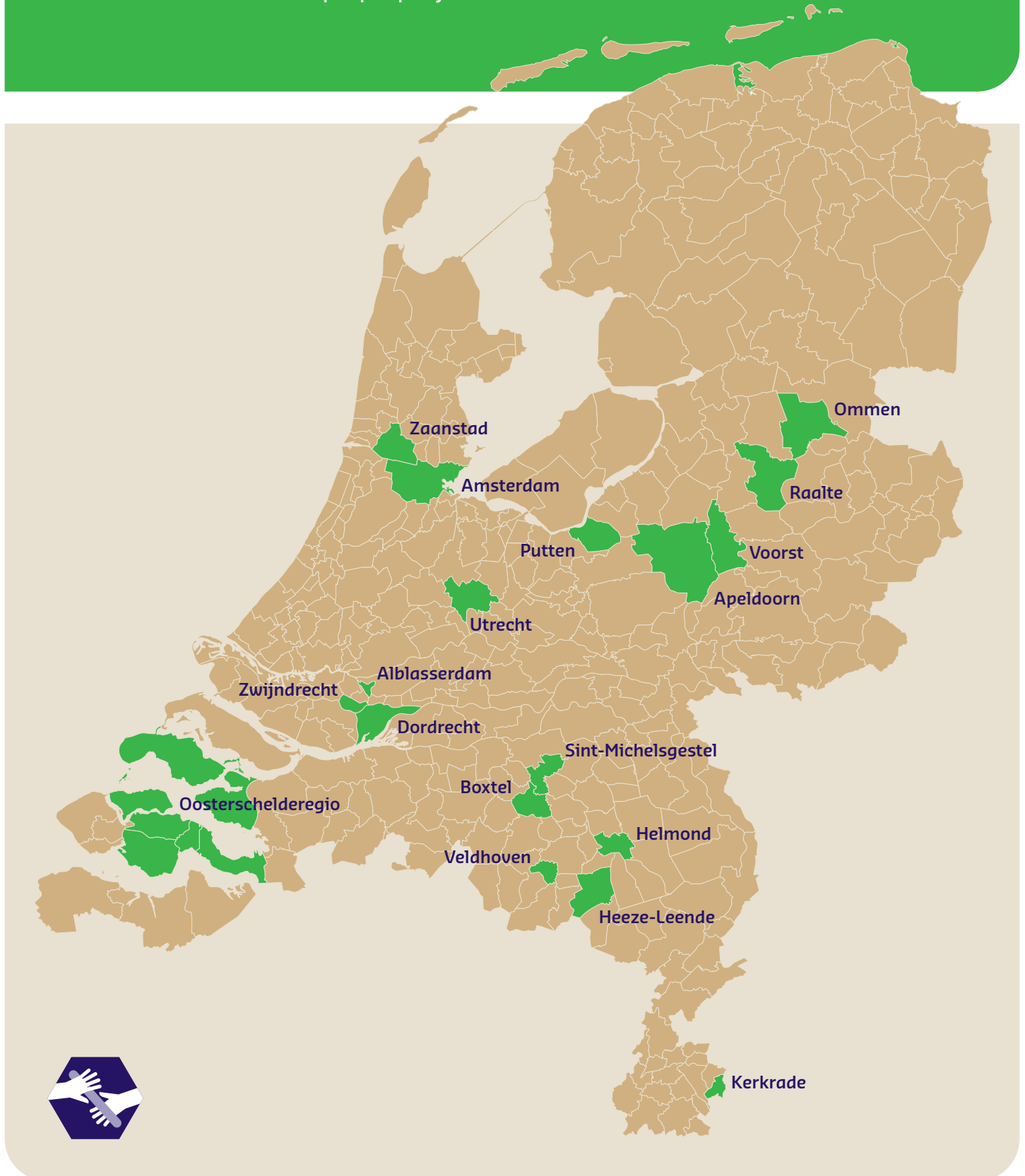


Tussentijdse monitor Pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning

Zicht op het versterken van cliëntondersteuning voor specifieke groepen
inwoners binnen het Koploperproject



Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.

Colofon

Auteur(s): Joost de Haan, Julia Ketel, Michaëla Merkus, Joey Poerwoatmodjo & Lars Ramaker

Projectnummer: 1184

Datum: 15 oktober 2020

© Movisie

Bestellen: www.movisie.nl

Dit rapport is geschreven in het kader van het Koploperproject Cliëntondersteuning, een samenwerkingsproject van VNG, Ieder(in), Koepel Adviesraden Sociaal Domein en met ondersteuning van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport.

Tussentijdse monitor Pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning

Zicht op het versterken van cliëntondersteuning voor
specifieke groepen inwoners binnen het Koploperproject



ieder(in)



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Inhoudsopgave

1. Inleiding	6
2. Gespecialiseerde cliëntondersteuning gericht op specifieke inwoners: een eerste inzicht	9
2.1 Gespecialiseerde cliëntondersteuning verschillend aangevlogen	9
2.2 De rol van de gespecialiseerde cliëntondersteuner	13
3. Proces en planning bij het opzetten van gespecialiseerde cliëntondersteuning	14
4. Gespecialiseerde cliëntondersteuning voor mensen met een licht verstandelijke beperking (lvb)	16
4.1 Wat doen koplopers in deze pilots?	17
4.2 Analyse gespecialiseerde cliëntondersteuning voor mensen met een lvb	18
4.3 Voortgang Pilots	20
5. Gespecialiseerde cliëntondersteuning voor dak- en thuisloze mensen en/of mensen met een psychische kwetsbaarheid	21
5.1 Wat doen de koplopers in deze pilots?	22
5.2 Analyse gespecialiseerde cliëntondersteuning voor dak- en thuisloze mensen en/of mensen met psychische problemen	24
5.3 Voortgang Pilots	28
6. Gespecialiseerde cliëntondersteuning voor jeugd en/of overgang 18-/18+	29
6.1 Wat doen de koplopers in deze pilots?	30
6.2 Analyse gespecialiseerde cliëntondersteuning voor jeugd en/of overgang 18-/18+	31
6.3 Voortgang Pilots	34
7. Gespecialiseerde cliëntondersteuning voor kwetsbare ouderen	36
7.1 Wat doen de koplopers in deze pilots?	37
7.2 Analyse gespecialiseerde cliëntondersteuning voor kwetsbare ouderen	38
7.3 Voortgang Pilots	40
8. En hoe nu verder?	41

Inleiding

Vanaf medio 2017 zet een toenemend aantal gemeenten zich via het Koploperproject Cliëntondersteuning in om cliëntondersteuning lokaal te versterken. Inmiddels hebben 92 gemeenten zich aangesloten en zijn (soms met een regio) koploper Cliëntondersteuning. Deze gemeenten gaan aan de slag met het verbeteren van het aanbod, de vindbaarheid en de kwaliteit van cliëntondersteuning. Binnen het Koploperproject zetten verschillende koplopers in op het ontwikkelen van gespecialiseerde cliëntondersteuning voor specifieke groepen inwoners. Dit sluit nauw aan bij één van de opgaven van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)¹ om cliëntondersteuning te versterken: 'Het verbeteren van de kwaliteit en deskundigheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning die gemeenten aanbieden, en in het bijzonder met betrekking tot gespecialiseerde cliëntondersteuning en specifieke doelgroepen'.

Movisie doet in opdracht van het ministerie van VWS en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) onderzoek naar de ontwikkeling van gespecialiseerde cliëntondersteuning bij gemeenten die zich binnen het Koploperproject Cliëntondersteuning richten op specifieke groepen inwoners. In dit eerste rapport, over de ontwikkeling van gespecialiseerde cliëntondersteuning, gaan we in op de aanpak, ambities en voortgang van koplopergemeenten. Tevens beschrijven we de succesfactoren en uitdagingen die gemeenten nu al ervaren in de ontwikkeling van gespecialiseerde cliëntondersteuning.

Wat is cliëntondersteuning?

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis gemeentelijke voorziening die bestemd is voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs en werk en inkomen. Iedere gemeente is sinds 2015 wettelijk verplicht hierin te voorzien. De onafhankelijk cliëntondersteuner is iemand die naast een cliënt staat en informatie, advies en voorlichting biedt om gezamenlijk de hulpvraag te verhelderen en ondersteunt bij het regelen van de passende ondersteuning. Cliëntondersteuning is geen doel op zichzelf, maar een middel om ervoor te zorgen dat inwoners de ondersteuning en zorg krijgen die zij nodig hebben.

¹ Het gaat hier om een bredere interpretatie dan de specifieke groepen inwoners zoals benoemd in de kamerbrief van 12 juli 2018.

Aandacht voor specifieke groepen inwoners in het Koploperproject

Eén van de dilemma's die spelen bij cliëntondersteuning is de keuze voor generalisten, specialisten, of een combinatie van beiden². Sommige gemeenten kiezen voor een beperkt aantal aanbieders cliëntondersteuning, waarbij van hen wordt verwacht dat ze alle doelgroepen kunnen bedienen bij vragen rond alle levensgebieden. Andere gemeenten kiezen ervoor om te werken met meer gespecialiseerde cliëntondersteuners, die veel weten van een bepaalde leeftijds- of doelgroep of van een bepaald (levens)gebied. In deze publicatie gaan we in op deze meer gespecialiseerde vorm van cliëntondersteuning.

Het versterken van de kwaliteit en deskundigheid van onafhankelijke cliëntondersteuning is vooral gericht op het ondersteunen van mensen met een specifieke, vaak complexe ondersteuningsvraag. In de [kamerbrief van 12 juli 2018](#) refereert minister De Jonge aan vier doelgroepen die extra aandacht behoeven bij het ontwikkelen van (gespecialiseerde) cliëntondersteuning. Het gaat om¹:

- mensen die dak- en thuisloos zijn en/of psychiatrische problematiek ervaren;
- mensen met een licht verstandelijke beperking;
- kwetsbare ouderen;
- jongeren of gezinnen met problemen & de overgang 18-/18+.

Binnen het Koploperproject wordt extra aandacht besteed aan gemeenten die zich specifiek op deze groepen richten. Alle gemeenten die zich richten op een specifieke groep inwoners nemen gedurende het Koploperproject deel aan themabijeenkomsten. Tijdens deze themabijeenkomsten bespreken de gemeenten hun ervaringen en de voortgang van lokale projecten. Alle ervaringen en geleerde lessen van gemeenten, die zich op één (of meerdere) van de vier specifieke groepen inwoners richten met cliëntondersteuning, worden gebundeld in handreikingen en medio 2021 beschikbaar gesteld aan alle gemeenten in Nederland. Daarnaast monitort Movisie de aanpak en voortgang van gespecialiseerde cliëntondersteuning van iedere individuele gemeente gericht op deze vier doelgroepen.

Monitoring gespecialiseerde cliëntondersteuning

Diverse gemeenten zijn de afgelopen jaren aan de slag gegaan met het ontwikkelen en verbeteren van gespecialiseerde cliëntondersteuning. In het bijzonder krijgen specifieke groepen, zoals dak- en thuisloze mensen, mensen met een (licht) verstandelijke beperking en ouderen met een klein netwerk, hierdoor meer aandacht voor hun behoeften aan ondersteuning bij het regelen van zorg. Om te monitoren of dit leidt tot meer deskundige en meer passende cliëntondersteuning hebben 21 interviews plaatsgevonden met beleidsmedewerkers en projectleiders die in hun projectplan de ambitie hebben aangegeven gespecialiseerde cliëntondersteuning te willen ontwikkelen. In deze publicatie blikken we terug op de ervaringen die zij hebben opgedaan tijdens het realiseren van deze opgave.

² [Klik hier](#) voor meer informatie over dit, en andere dilemma's die spelen bij cliëntondersteuning.

In het eerste hoofdstuk van dit rapport worden de overkoepelende resultaten en signalen omschreven die naar voren zijn gekomen naar aanleiding van de monitoring gespecialiseerde cliëntondersteuning, ongeacht de focus op specifieke doelgroepen. Hier gaan we vooral in op overkoepelende kenmerken in de aanpak en het proces van gespecialiseerde cliëntondersteuning bij koplopergemeenten. Vervolgens gaan we in hoofdstuk 4 tot en met 7 per specifieke doelgroep in op de resultaten van de ontwikkeling van gespecialiseerde cliëntondersteuning, omschrijven we onder andere per gemeente wat hun aanpak is, lichten we toe waarom gespecialiseerde cliëntondersteuning van belang is voor deze doelgroep, in welke fase van het proces gemeenten zitten en welke uitdagingen en succesfactoren zij ervaren.

Koploperproject Cliëntondersteuning

Het Koploperproject Cliëntondersteuning is een initiatief van de VNG, Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Movisie ondersteunt de uitvoering van het Koploperproject. Het project wordt mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van VWS. Het project loopt door tot 2021. Ieder jaar komt er een groep nieuwe koplopergemeenten bij, die aan de slag gaat met het lokaal versterken van cliëntondersteuning en het inspireren van buurgemeenten. Op dit moment zijn 92 gemeenten betrokken bij het Koploperproject Cliëntondersteuning. De uit het Koploperproject voortvloeiende inzichten, tools en handvaten worden gedocumenteerd en landelijk verspreid. Deze worden ook ingezet om gemeenten die geen koploper zijn te bereiken en enthousiasmeren om met het thema aan de slag te gaan.

Gespecialiseerde cliënt-ondersteuning gericht op specifieke inwoners: een eerste inzicht

Vaak wordt benoemd dat de ruime definitie van cliëntondersteuning in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) leidt tot een divers palet aan inrichtingsvormen. Gemeenten hebben (en pakken) de vrijheid die zij krijgen om cliëntondersteuning naar eigen wijze in te richten. In de praktijk blijkt de basis van onafhankelijke cliëntondersteuning, een professional en/of vrijwilliger die in het belang van de cliënt meedenkt, niet erg veel te verschillen tussen gemeenten. Pas wanneer men zich in een gemeente gaat richten op specifieke levensdomeinen of specifieke groepen inwoners lijken grotere verschillen tussen gemeenten te ontstaan. Dit komt duidelijk naar voren in deze eerste publicatie over gemeenten die zich in het Koploperproject richten op vier groepen inwoners: mensen met een licht verstandelijke beperking, mensen met een psychische kwetsbaarheid en/of dak- en thuisloze mensen, kwetsbare jongeren en/of gezinnen en kwetsbare ouderen. Deze vorm van cliëntondersteuning gericht op een specifieke groep inwoners noemen we ook wel gespecialiseerde cliëntondersteuning.

2.1 Gespecialiseerde cliëntondersteuning verschillend aangevlogen

In het Koploperproject wordt geëxperimenteerd met het inrichten van gespecialiseerde cliëntondersteuning. Ondanks dat gemeenten (en samenwerkingspartners) aan het pionieren zijn en het op eigen wijze vormgeven, zijn er gemeenschappelijke kenmerken te onderscheiden in de aanpak van koplopergemeenten. Dat geldt vooral voor *het moment in het leven van de inwoner* waarop ondersteuning plaatsvindt en *de taken* die de cliëntondersteuner daarbij geacht wordt te vervullen³:

- Doorgaans zijn er drie momenten in het leven van de inwoner waarop cliëntondersteuning plaatsvindt:
 - 1) het moment van vraagverheldering/ in het voorveld van het sociaal domein;
 - 2) het moment van toegang tot voorziening of zorg (rondom of net na indicatiestelling);
 - 3) het moment waarop de inwoner al gebruik maakt van voorzieningen en deze evalueert en/of daarin keuzes moet maken.

³ Zie ook de handreiking over onafhankelijke cliëntondersteuning van Movisie (2020) [‘Wat valt eronder en hoe bied je het levensbreed aan?’](#).

- De cliëntondersteuner heeft verschillende rollen en taken:
 - 1) de wegwijzer;
 - 2) de toeleider;
 - 3) de belangenbehartiger⁴.

Deze rollen en taken van cliëntondersteuners helpen om zwaartepunten en focus te onderscheiden. In veel gevallen richten cliëntondersteuners zich op een combinatie van deze rollen. In het geval van gespecialiseerde cliëntondersteuning voegen we hier nog een vierde rol aan toe: waakvlamcontact. Waakvlamcontact wil zeggen het in beeld houden en monitoren van kwetsbare inwoners en het voorkomen dat escalatie plaatsvindt.

<i>Moment in leven inwoner/ rol cliëntondersteuner</i>	Wegwijzer	Toeleider	Belangen-beharter	Waakvlam-contact
Moment van vraagverheldering/ voorveld sociaal domein	Gespecialiseerde cliëntondersteuning 1. Informele (gespecialiseerde cliënt-)ondersteuning 2. Kortdurende en kortcyclische gespecialiseerde cliëntondersteuning 3. Intensieve gespecialiseerde cliëntondersteuning			
Moment van toegang tot voorzieningen en/of zorg				
Moment al gebruik van voorzieningen en maken van keuzes				

Figuur 1: moment cliëntondersteuning versus rollen en taken cliëntondersteuners

Het kader in figuur 1 geeft handvatten om de aanpakken van gemeenten schematisch in te delen. Dit leidt grofweg tot drie manieren (zogenoemde typologieën) waarop gemeenten gespecialiseerde cliëntondersteuning organiseren.

- **Informele (gespecialiseerde cliënt-)ondersteuning**

Verschillende gemeenten zetten in op informele (gespecialiseerde cliënt-)ondersteuning gericht op specifieke groepen inwoners. Deze aanpakken zetten vaak nadrukkelijk in op het bereiken van inwoners met een specifieke hulpvraag en het opbouwen van een vertrouwensband door middel van de inzet van (informele) ervaringsdeskundigen. Vanuit deze vertrouwensband wordt tijd en ruimte genomen voor vraagverheldering en reflectie op het eigen leven van de inwoner. Informele cliëntondersteuners, die tevens een voorbeeld voor de inwoner kunnen zijn, bieden vanuit hun eigen ervaringsdeskundigheid aanknopingspunten voor passende ondersteuning. Kenmerkend voor deze aanpak is het versterken van inzicht in de persoonlijke situatie en de eigen regie, wat de inwoner helpt over passende oplossingen na te denken en de juiste ondersteuning hiervoor te zoeken. De drempel om hulp te vragen wordt hierdoor verlaagd.

⁴ Net als de drie momenten is deze onderverdeling gebaseerd op een [landelijke inventarisatie van onafhankelijke cliënt-ondersteuning in Nederland](#) door XpertiseZorg (2019).

Moment in het leven van inwoner:

- Vaak in het voorveld, alvorens er sprake is van een aanvraag voor (specialistische) hulp, bij vraagverheldering en/of reflectie op eigen leven van de inwoner. Minder nadrukkelijk bij de toegang of wanneer inwoners al gebruik maken van geïndiceerde ondersteuning of zorg.

Rollen en taken cliëntondersteuners:

- Voornamelijk de wegwijsfunctie en in mindere mate ook waakvlamcontact. Ondersteuning is vaak langduriger en contact intensiever dan reguliere vormen van cliëntondersteuning. Dat is een voorwaarde bij het opbouwen van een vertrouwensband, wat helpt bij het ondersteunen van inwoners die wantrouwend zijn richting hulpverlening.

Voorbeelden in het Koploperproject: Ervaringsdeskundigen van RCO de Hoofdzaak in Zaanstad zetten de crisiskaart in bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. Deze crisiskaart biedt handvatten om te reflecteren op gebeurtenissen waarin sprake was van een psychiatrische crisis en wat hierbij helpt (en wat juist niet). Het biedt inzicht in de eigen situatie en heeft als doel om meer zekerheid te creëren en de grip op het eigen leven terug te krijgen. Samen met de ervaringsdeskundige wordt gezocht naar passende oplossingen en eventuele ondersteuning. Andere voorbeelden die deze vorm (of een gedeelte) van gespecialiseerde cliëntondersteuning onder andere inzetten zijn Buddyzorg in Dordrecht, JIM-methodiek in Veldhoven, de outreachende Vrijwillige Ouderen Adviseurs in Ommen en de Vrijwillige Ouderen Adviseurs in Zaanstad.

- **Kortdurende en kortcyclische gespecialiseerde cliëntondersteuning**

Ook wordt er een vorm van gespecialiseerde cliëntondersteuning ingezet die met name gericht is op het toeleiden van de inwoner naar passende hulpverlening en het behartigen van diens belangen bij het aanvragen van voorzieningen en zorg. Kenmerkend voor deze vorm van gespecialiseerde cliëntondersteuning is de expertise en deskundigheid van (informele en formele) cliëntondersteuners over een specifieke groep inwoners of een specifiek ziektebeeld en de bijbehorende vragen. Tegelijkertijd positioneren gemeenten deze vorm van cliëntondersteuning voornamelijk rondom de toegang en is de ondersteuning kortdurend en kortcyclisch van aard.

Moment in het leven van inwoner:

- vaak tijdens het moment van toegang tot voorzieningen of zorg of op het moment dat inwoners al gebruik maken van voorzieningen of zorg en die evalueren en/of daarin keuzes maken.

Rollen en taken cliëntondersteuners:

- voornamelijk toeleider en belangenbehartiger, in mindere mate ook wegwijzer. Ondersteuning vindt vaak plaats in een aantal contactmomenten die erop gericht zijn toegang te krijgen tot passende zorg en ondersteuning. De afbakening wordt omschreven als kortdurende en kortcyclische ondersteuning.

Voorbeelden in het Koploperproject: De onafhankelijke inwonerondersteuner (OIO) Jeugd in Putten pakt alle vragen op die via de centrale toegang (via toegangsmedewerkers of direct

bij de aanbieder OIO, via het inloopsprekuren of via telefoon/e-mail) binnenkomen en die over iemand (of iemand in het gezin) gaan die jonger dan 18 jaar is. De OIO Jeugd is één persoon met specifieke expertise over bijvoorbeeld de Jeugdwet en heeft een netwerk met daarin onder meer jongerenwerkers die meer outreachend werken. Andere voorbeelden zijn: Bureau Straatjurist en de Straatalliantie in Amsterdam en cliëntondersteuners ggz in Raalte.

- **Intensieve gespecialiseerde cliëntondersteuning**

Verschillende gemeenten zetten in op intensieve gespecialiseerde cliëntondersteuning. Dit betekent dat deze cliëntondersteuners intensieve ondersteuning verlenen aan een specifieke groep inwoners. Deze cliëntondersteuners hebben ervaring en expertise over de omgang met een specifieke groep inwoners en hanteren een specifieke aanpak en/of methode. Een voorbeeld hiervan zijn jongerencoaches, die outreachend te werk gaan en kennis hebben over hoe zij jongeren kunnen bereiken en met jongeren om moeten gaan. Of gespecialiseerde cliëntondersteuners voor mensen met een licht verstandelijke beperking (lvb), die langdurig en laagintensief betrokken blijven en bewaken of opgeschaald moet worden naar zwaardere ondersteuning. Hiermee wordt direct het grootste verschil zichtbaar tussen deze vorm van gespecialiseerde cliëntondersteuning en andere vormen van gespecialiseerde of reguliere cliëntondersteuning: intensieve gespecialiseerde cliëntondersteuners zijn vaak langer betrokken en hun aanpak heeft vaak overeenkomsten met (procesmatige) begeleiding.

Moment in het leven van inwoner:

- In principe op ieder moment in het leven van inwoners, in de praktijk vaak op het moment dat inwoners al gebruik maken van voorzieningen of zorg en die evalueren en/of daarin keuzes maken. Tevens ligt veel nadruk op het bereiken van inwoners en het motiveren van inwoners voor hulpverlening.

Rollen en taken cliëntondersteuners:

- Intensieve vorm van ondersteuning waar alle rollen in voorkomen, maar voornamelijk de rol van waakvlamcontact. De gespecialiseerde cliëntondersteuner blijft op de achtergrond langdurig betrokken bij inwoners. In geval van escalatie (of net daarvoor) komt de cliëntondersteuner intensiever in beeld en wordt opgeschaald naar zwaardere zorg of ondersteuning.

Voorbeelden in het Koploperproject: jongerencoaches in Apeldoorn en de lifecoaches in Zwijndrecht.

2.2 De rol van de gespecialiseerde cliëntondersteuner

Uiteraard past niet iedere aanpak van een individuele gemeente in één van de hierboven beschreven aanpakken (zogenoemde typologieën). Deze onderverdeling is bedoeld om zicht te krijgen in overeenkomsten en verschillen in de aanpak van gemeenten als het gaat om gespecialiseerde cliëntondersteuning. Naast deze aanvliegroutes van het positioneren en afbaken van gespecialiseerde cliëntondersteuning, is tijdens de interviews ook meer zicht gekomen op de specifieke rol van de gespecialiseerde cliëntondersteuner en hoe die zich onderscheidt van 'reguliere' cliëntondersteuners.

De gespecialiseerde cliëntondersteuner richt zich op specifieke groepen inwoners, bijvoorbeeld inwoners met een lvb, jongeren met complexe problemen of inwoners met een psychische kwetsbaarheid. De reden daarvoor is dat deze groepen vaak minder goed bereikt worden, vaker kampen met (complexe) problematiek en niet altijd uit zichzelf op zoek gaan naar hulp en ondersteuning. Dit betekent dat gespecialiseerde cliëntondersteuners vaker outreachend te werk gaan om de doelgroep te bereiken, hun vraag te onderzoeken en op basis daarvan samen met de cliënt op zoek gaan naar passende ondersteuning. Present zijn, het creëren van een vertrouwensband en het verlagen van de drempel om informele of formele hulp te vragen zijn belangrijke elementen van gespecialiseerde cliëntondersteuning. Dat is wezenlijk anders dan de 'reguliere' cliëntondersteuning, waarbij inwoners vaak zelf contact opnemen met de cliëntondersteuner om een vraag of probleem te bespreken.

Proces en planning bij het opzetten van gespecialiseerde cliëntondersteuning

De gemeenten in het Koploperproject gaan met veel enthousiasme en ambitie aan de slag met de doorontwikkeling van cliëntondersteuning. Uit de interviews blijkt echter dat een groot deel van de gemeenten vertraging heeft opgelopen bij het uitvoering geven aan de projectplannen. Eén van de meest genoemde oorzaken hiervoor is de huidige coronaperiode. Hier gaan we kort in op de gevolgen voor de projectplannen van gemeenten die zich richten op het ontwikkelen van gespecialiseerde cliëntondersteuning.

Een tijdrovend proces in een bijzondere periode

Overleggen of bijeenkomsten konden vanaf de opkomst van het coronavirus in maart vaak niet doorgaan, wat ten koste gaat van het verkennen van gedeelde belangen en het creëren van onderling vertrouwen. Projectleiders noemen dit als essentiële elementen die bij de opstartfase van het doorontwikkelen van cliëntondersteuning horen. Daarnaast betreft cliëntondersteuning dikwijls mensen in een kwetsbare positie, waardoor extra voorzichtigheid en een andere aanpak wordt gevraagd van cliëntondersteuners én client- en inwonervertegenwoordigers tijdens de coronacrisis. Ook het werven van gespecialiseerde cliëntondersteuners loopt bijvoorbeeld vaak vertraging op en er moeten andere manieren worden bedacht om kwetsbare inwoners, zoals ouderen, beter te bereiken. Tel daarbij op dat het doorontwikkelen van cliëntondersteuning vanwege corona (tijdelijk) minder prioriteit krijgt bij samenwerkingspartners en gemeente, en (enige) vertraging is bijna onontkoombaar.

De gesproken gemeenten geven aan dat het opzetten van cliëntondersteuning voor specifieke groepen inwoners sowieso een tijdrovend proces is. Het doen van een behoefteonderzoek onder inwoners of inventariseren van aanbieders van cliëntondersteuning kost meer tijd van verwacht. Tot slot merken verschillende koplopers op dat projecten rondom gespecialiseerde cliëntondersteuning later op gang komen door personele wisselingen, zoals projectleiders die vertrekken.

Planning pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning

Uit de gesprekken met koplopers komt naar voren dat men veel tijd en energie steekt in de samenwerking en kennismaking tussen de partijen die verbonden zijn met cliëntondersteuning. Het eerste jaar van het Koploperproject staat daarom vaak meer in het teken van elkaar leren kennen, afstemming en het maken van onderlinge werkafspraken, dan de daadwerkelijke uitvoering

van gespecialiseerde cliëntondersteuning. Enkele koplopergemeenten bevinden zich in de uitvoeringsfase van de gespecialiseerde cliëntondersteuning. Het merendeel is daar echter nog niet.

Van de koplopers uit tranche 4 of van koplopers die op dit moment nog bezig zijn om het projectmanagement op te zetten, verwachten we dat de daadwerkelijke uitvoering van gespecialiseerde cliëntondersteuning pas in 2021 van start gaat. De koplopers die op dit moment bezig zijn met het werven van cliëntondersteuners starten op korte termijn met de uitvoering. In het gros van de koplopergemeenten wachten we af totdat gespecialiseerde cliëntondersteuners in de uitvoering aan de slag gaan.

Alle koplopers hebben nog altijd de ambitie om de pilots uit te voeren zoals vooraf bedoeld. Wel geven de projectleiders aan dat wordt overwogen projecten versneld of in aangepaste vorm uit te gaan voeren.

Gespecialiseerde cliëntondersteuning voor mensen met een licht verstandelijke beperking (lvb)



4.1 Wat doen koplopers in deze pilots?

Zwijndrecht

De pilot in Zwijndrecht heeft de vorm van een waakvlamfunctie voor mensen met een lvb. Dat wil zeggen dat er een lifecoach langdurig maar laagintensief betrokken is en blijft, en uitgaat van de aanwezige zelfredzaamheid van de cliënt. Deze waakvlamfunctie wordt op twee niveaus ingezet: 1) kwetsbare jongeren in de overgang van 18- naar 18+ bij twee VSO-scholen, en 2) kwetsbare mensen in een latere levensfase via de Sociale Dienst Drechtsteden.

Voorst

Voorst wil inwoners met een lvb beter ondersteunen bij het voeren van de eigen regie. Dit doen zij door deze doelgroep proactief te bereiken, met name tijdens transitiemomenten in hun leven. Zo worden inwoners die niet tijdig zelf met een vraag komen bereikt en kunnen problemen worden voorkomen. In de pilot gaan vijf consulenten uit het sociale team van de gemeente aan de slag met maximaal 40 inwoners met een lvb. De consulent neemt een permanente en proactieve rol in het sociale netwerk van de inwoner. Door inzet van consulenten van de gemeenten kunnen nieuwe inzichten makkelijk geborgd worden.

Raalte

In Raalte wordt de gespecialiseerde cliëntondersteuning aangeboden door MEE IJsseloevers. De pilot bestaat uit twee fasen. Fase 1 omvat het ophalen van input bij inwoners, organisaties, adviesraden en andere partijen. Dit wordt onder andere gerealiseerd door luistervinken in te zetten die naar de inwoners toe gaan (en in beeld brengen wat inwoners belangrijk vinden voor de toekomst), bijvoorbeeld tijdens inloopvoorzieningen. Fase 2 betreft de uitvoering en implementatie van het actieplan. Dit zal pas worden bepaald na de uitwerking van fase 1. Raalte staat wel open voor een andere invulling van cliëntondersteuning als blijkt dat dit beter aansluit bij de inwoners.

Kerkrade

Kerkrade wil 50 mensen met een lvb per jaar door MEE laten ondersteunen. Hierbij wordt gekeken naar de passende ondersteuning en of deze wel werkt, en of het aanbod van cliëntondersteuning uitgebouwd kan worden naar algemene voorzieningen. De resultaten worden gemeten middels een onderzoek door een student.

Alblasserdam

Alblasserdam wil met de pilot meer aandacht creëren voor cliëntondersteuning voor inwoners met een lvb en kwaliteit blijven leveren en verbeteren. Om dit te bereiken is het Loket Zorg en Ondersteuning opgezet, een samenwerkingsverband van het Centrum voor Jeugd en Gezin, Stichting Welzijn Alblasserdam en de Sociale Dienst Drechtsteden. Zo is er één plek waar inwoners terecht kunnen met hulpvragen. Cliëntondersteuning heeft een belangrijke rol in het Loket. Cliëntondersteuners zorgen er bijvoorbeeld voor dat de regie bij de cliënt blijft liggen en dat zorgpartijen goed samenwerken. Zo worden cliëntondersteuners gezien als de verbindende schakel.

Koplopers die in de vierde tranche van het Koploperproject (wellicht) aan de slag gaan met gespecialiseerde cliëntondersteuning voor mensen met een lvb: Achterhoek, Hendrik-Ido-Ambacht en Ede. Vanwege de opstartfase zijn deze koplopers niet meegenomen in de eerste fase van de monitoring gespecialiseerde cliëntondersteuning.

4.2 Analyse gespecialiseerde cliëntondersteuning voor mensen met een lvb

Over het belang

Het is van belang dat gespecialiseerde cliëntondersteuning wordt geboden aan mensen met een licht verstandelijke beperking omdat deze doelgroep kwetsbaar is en regelmatig te maken heeft met problematiek op alle levensdomeinen. Veel mensen met een lvb zijn nog niet bekend bij de toegang en het voorliggend veld. Deze groep kan passende ondersteuning nodig hebben voor het vergroten van hun zelfredzaamheid en hulp behoeven bij het voorkomen van problemen op één of meerdere levensgebieden.

De Koplopers hebben verschillende redenen om gespecialiseerde cliëntondersteuning in te zetten voor mensen met een lvb. Zo is er in Kerkrade sprake van een percentage van mensen met een lvb dat hoger ligt dan het landelijk gemiddelde, terwijl het gebruik van voorzieningen in Kerkrade juist erg laag is. Het idee heerst dat er wordt afgehaakt op hulpverlening omdat er te veel of onjuiste vragen worden gesteld. Vanuit Zwijndrecht klinkt het geluid dat er steeds een groter beroep wordt gedaan op zorg en ondersteuning. Uit een evaluatie van Voorst kwam iets soortgelijks naar voren, namelijk dat de werkwijze van de toegang en zorg niet aan sloot bij de behoefte en mate van zelfregie van mensen met een lvb.

Over de positionering

De pilots worden door de koplopergemeenten allemaal preventief ingezet, maar verschillend gepositioneerd. Dat betekent dat cliëntondersteuners worden ingezet voordat inwoners in beeld

zijn bij de toegang of sociale wijkteams. Zwijndrecht en Voorst organiseren de cliëntondersteuning vanuit de gemeente zelf. Zo hebben zij de touwtjes in eigen handen en kunnen ze de “kennis en kunde beter waarborgen en opnemen in de gemeente”, aldus gemeente Voorst. Dat betekent dat de projectleiders betrokken zijn bij het werven en sturen van externe lifecoaches en consultants. Wanneer onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de gemeente wordt georganiseerd, is het wel van belang om de onafhankelijkheid te blijven waarborgen. In Raalte en Kerkrade wordt de cliëntondersteuning gepositioneerd bij MEE vanwege hun kennis en expertise over deze doelgroep. MEE kan bovendien een training aanbieden aan informele cliëntondersteuners waardoor je de kaders van de pilot doorbreekt en hen ook kan betrekken in het ‘grotere plaatje’.

“Ik wil voorkomen dat deze vorm van cliëntondersteuning wordt meegenomen in de caseload van professionals. Anders worden zij nog meer overbelast. Daarom heb ik ervoor gekozen om deze pilot vanuit de gemeente uit te voeren. Ik probeer daarmee ook te voorkomen dat ik afdwaal door verschillende belangen.”

Interne en externe samenwerkingspartners

In een aantal koplopergemeenten werkt de projectleider binnen de gemeente samen met collega's om de pilot in goede banen te kunnen leiden. Dit zijn veelal (strategische) beleidsadviseurs en coördinatoren vanuit verschillende thema's: Sociaal domein, Jeugd, Participatiewet of Wmo. In Zwijndrecht wordt de pilot bijvoorbeeld getrokken door één projectleider en in Kerkrade door twee projectleiders. In beide gemeenten is verder geen sprake van interne samenwerkingen. Daarnaast zijn er externe samenwerkingspartners, zoals welzijnsorganisaties (die cliëntondersteuning aanbieden), bewonersinitiatieven, de sociale dienst, sociale wijkteams (waar doorverwezen naar kan worden), VSO-scholen, (stage)bedrijven, Hogescholen (bijvoorbeeld voor behoeftenonderzoek) en ouders van jonge cliënten.

Uitdagingen en succesfactoren

De uitdagingen die koplopers tegenkomen zijn te benaderen vanuit drie niveaus. Allereerst het niveau van de inwoners. In enkele gevallen lijkt het onzeker of de pilot wel alle specifieke inwoners zal bereiken. Ten tweede het samenwerkingsverband tussen en met organisaties. Je komt in aanraking met allerlei projectleiders en verschillende typen professionals. Het is de vraag of al deze partners straks in staat zijn om op basis van bepaalde vragen en signalen door te verwijzen naar vormen van gespecialiseerde cliëntondersteuning. Het is daarom belangrijk om duidelijke resultaten te formuleren met alle partners rondom in dit geval mensen met een lvb. Hiermee moet voorkomen worden dat projecten vooral een politieke betrokkenheid met de doelgroep laten zien, zonder resultaten voor mensen met een lvb. Er moet onderling vertrouwen zijn en de agenda's moeten transparant voor elkaar blijven. Als laatste het landelijk niveau. Dit heeft te maken met de vertragen die er zijn opgelopen door de coronacrisis. Gaat het gemeenten lukken om de draad weer op te pakken? En hoe gaat deze draad dan opgepakt worden? Via fysieke bijeenkomsten of liever online?

“Zal deze doelgroep uiteindelijk ook echt op de agenda van de gemeente komen? In 2015 richtten men zich vooral op de transitie. Nu is het tijd voor transformatie. Is de gemeente bereid om aanpassingen te doen als oudere oplossingen niet werken of te veel geld kosten?”

Eén van de succesfactoren van deze pilot is het agenderen dat mensen met een licht verstandelijke beperking extra en specifieke aandacht nodig hebben. Zo krijgt deze doelgroep niet alleen regionaal maar ook landelijk specifieke aandacht. Dit leidt tot enthousiasme van betrokkenen. De reacties op project- en uitvoeringsplannen zijn daarom veelal positief. Bovendien zorgt het voor nog meer bewustwording en inzicht in het belang van cliëntondersteuning, met name voor anderen uit de gemeente die werkzaam zijn in het sociale domein. De middelen die hierbij zijn vrijgekomen leveren hier ook een positieve bijdrage aan.

4.3 Voortgang Pilots

Zwijndrecht (derde tranche)	Het plan zou in maart 2020 moeten starten. Wegens de coronacrisis is dit niet gelukt. Men bevindt nu in de fase van het werven en trainen van lifecoaches voor het uitvoeren van de pilot.
Voorst (tweede tranche)	Het uitvoeringsplan is eind juni 2020 definitief vastgesteld. Op dit moment is men bezig met de voorbereiding en half september 2020 start de uitvoering. Te beginnen met het daadwerkelijk in contact komen met cliënt. Door de corona- en vakantieperiode loopt de werving van cliëntondersteuners iets achter.
Raalte (derde tranche)	De realisatie van het projectplan is nog in de beginfase. Op het moment van de monitoring was de werving van een projectleider nog in volle gang. Na de zomer van 2020 zou een projectleider aangesteld worden. Ook hier heeft de coronasituatie geleid tot verschuivingen. Men wil hetgeen wat gepland stond nu in kortere tijd of in iets aangepaste vorm uitvoeren.
Kerkrade (derde tranche)	Kerkrade bevindt zich in de fase van besluitvorming en het afstemmen van afspraken. Wegens de coronasituatie is er sprake van vertraging in het proces. Nu zijn er onofficieel bij MEE wel al 3 trajecten gestart. Maar omdat dit nog zo vers is, kan er nog weinig over gezegd worden. 4 augustus is er een afstemmingsafpraak met de wethouder en 11 augustus met MEE en Impuls.
Alblasserdam (vierde tranche)	In Alblasserdam bevindt men zich in de voorbereidingsfase. Als er een projectleider is aangenomen, zal als eerst het projectplan opnieuw bekeken worden. De officiële startdatum is 1 november 2020. Dan wordt er gestart met het leren kennen van het dorp en de verschillende netwerken. In januari 2021 zal de pilot officieel beginnen.

Gespecialiseerde cliëntondersteuning voor dak- en thuisloze mensen en/of mensen met een psychische kwetsbaarheid



5.1 Wat doen de koplopers in deze pilots?

Oosterschelderegio

Oosterschelderegio richt zich op het in kaart brengen van de omvang en de behoeften van de doelgroep met een psychische kwetsbaarheid. Daarnaast wordt er onderzocht welke partijen gespecialiseerde cliëntondersteuning kunnen aanbieden en worden hier gesprekken en afspraken over gemaakt om een dekkend kennisgebied te krijgen. In het bijzonder ligt de nadruk op het ontwikkelen van gespecialiseerde cliëntondersteuning bij de instroom en uitstroom van beschermd wonen.

Alblasserdam

Alblasserdam zet binnen de pilot in op het ontwikkelen van een brede intake waarin alle leefgebieden van de inwoner aan bod komen en welke toegankelijk is voor meerdere hulpverleners in het sociaal domein. Zo wordt voorkomen dat de inwoner zijn verhaal telkens opnieuw moet vertellen, aangezien het door de doelgroep als lastig wordt ervaren om hun verhaal steeds opnieuw te vertellen. De cliëntondersteuner heeft hierin de taak om het cliëntperspectief te benoemen. De gespecialiseerde cliëntondersteuner ggz brengt daarnaast in kaart wat de behoeften van de doelgroep is, welk aanbod al is en waarop nog moet worden ontwikkeld om volwaardig meedoen in de maatschappij mogelijk te maken.

Boxtel en Sint-Michelsgestel

De ambitie is om een regionaal platform te ontwikkelen (waar ook ervaringsdeskundigen bij worden betrokken) om in kaart te brengen welk aanbod er al is voor deze doelgroep, waar de mogelijkheden liggen en wat gezamenlijk kan worden opgepakt met betrokken gemeenten. De focus ligt hierbij op het inzetten van ervaringsdeskundigen en hen toerusten met training en deskundigheidsbevordering.

Amsterdam

Amsterdam zet tijdens deze pilot in op het uitvoeren van een onderzoek (door de Hogeschool van Amsterdam) naar de werkwijze en samenwerking van gespecialiseerde cliëntondersteuners (de Straatalliantie) en de behoeften van de doelgroep. Dit moet leiden tot nieuwe verbetervoorstellen. De ambitie is om de gespecialiseerde cliëntondersteuner een prominentere rol bij de toekomstige buurtteams te geven, om sneller ingezet te worden ter ondersteuning van de doelgroep en bij vragen die voor het buurtteam te specialistisch zijn.

Zaanstad

In samenwerking met ervaringsdeskundigen en wijkteams worden crisiskaarten ingezet in het kader van het traject “Ketenaanpak verwarde personen”. Gespecialiseerde cliëntondersteuners krijgen een opleiding tot crisiskaart consultant en zetten deze crisiskaarten in bij inwoners met een psychische kwetsbaarheid en/of bij andere problematiek zoals verslaving en huisvestingsproblematiek. De crisiskaart biedt een handvat voor de inwoner om inzicht te krijgen in zijn of haar psychische kwetsbaarheid en de eigen regie. Ook biedt het aanknopingspunten voor aanmelding bij een wijkteam en verwijzing naar specialistische hulp.

Apeldoorn

Vanuit het project jongerencoaches worden jongerenwerkers in Apeldoorn intensief ingezet om als regisseurs jongeren bij te staan en te begeleiden in het contact met verschillende hulpverleners. Zij richten zich voornamelijk op dak- en thuisloze jongeren en begeleiden hen bij het vinden en regelen van passende hulpverlening en huisvesting. Zij werken outreachend en maken rondes door de stad en bij jongerencentra. Belangrijk hierbij is het versterken van de samenwerking en afstemming tussen de jongerencoach als inwonersondersteuning en maatwerkaanbieders. Dit project wordt regelmatig geëvalueerd.

Dordrecht

Het huidige aanbod van gespecialiseerde cliëntondersteuning voor o.a. dak- en thuislozen en mensen met een psychische kwetsbaarheid door Buddyzorg Dordrecht wordt tijdens de pilotfase doorontwikkeld. Er wordt een onderzoek uitgevoerd naar de werkwijze en doelgroep. Deze onderzoeksresultaten moeten leiden tot nieuwe implementaties voor verbeteringen. Daarnaast is het de bedoeling om Buddyzorg meer te laten samenwerken en integreren met reguliere cliëntondersteuning. De gemeente is bezig met het ontwikkelen van een passende visie over de positionering van onafhankelijke cliëntondersteuning en de gespecialiseerde cliëntondersteuner.

Raalte

De gemeente Raalte richt zich als koploper op meerdere thema's, waaronder mensen met een psychische kwetsbaarheid. De gemeente heeft een groep mensen die vanuit de vroeger in Raalte gevestigde GGZ-instelling zijn blijven hangen. Via het zelfregiecentrum en de gespecialiseerde cliëntondersteuning van Vriendendiensten Deventer vinden mensen hulp en ondersteuning en ook contact met elkaar. De gemeente wil samen met ervaringsdeskundigen communicatiemateriaal ontwikkelen om de bekendheid hiervan te vergroten. De bedoeling is om ervoor te zorgen dat mensen beter weten dat ze ergens terecht kunnen waardoor ze makkelijker hulp durven vragen.

Koplopers die in de vierde tranche van het Koploperproject (wellicht) ook aan de slag gaan met gespecialiseerde cliëntondersteuning voor dak- en thuisloze mensen en/of mensen met een psychische kwetsbaarheid: Vught en Ede. Vanwege de opstartfase zijn deze koplopers niet meegenomen in de eerste fase van de monitoring gespecialiseerde cliëntondersteuning. Daarnaast zijn koplopers Den Haag, Gouda, Teylingen nog niet geïnterviewd en daarom (nog) niet meegenomen in deze rapportage.

5.2 Analyse gespecialiseerde cliëntondersteuning voor dak- en thuisloze mensen en/of mensen met psychische problemen

Over het belang

Alle geïnterviewde gemeenten beamen het belang van gespecialiseerde cliëntondersteuning voor deze groep, vanwege de complexe problematiek waarmee zij te maken hebben.

“Omdat we gemerkt hebben dat als je met deze cliënten omgaat dat het iets anders vraagt van degene die ondersteunt. Je moet deskundigheid en ervaring hebben om met deze doelgroep te communiceren. De doelgroep is vaak wantrouwend, heeft veel hulpverlening gehad wat dan toch niet de juiste hulpverlening is geweest.”

Gezien de complexe inrichting van het systeem van hulpverlening en zorg kan het voor dak- en thuisloze mensen en mensen met een psychische kwetsbaarheid lastig zijn om te weten waar en hoe ze hulp kunnen vragen, door het (tijdelijk) ontbreken van de regie over het eigen leven. Gemeenten merken daarnaast op dat hulpverlening vaak nog aanbodgericht is in plaats van vraaggericht, dat er vaak lange wachtlijsten zijn, cliënten van loket naar loket worden doorverwezen en

niet iedere instantie de regie oppakt binnen het samenspel van hulpverleners. Hierdoor dreigen zij noodzakelijke ondersteuning en zorg mis te lopen en houdt het de problematische situatie in stand. Binnen deze omstandigheden zijn cliënten gebaat bij een vast aanspreekpunt om op terug te kunnen vallen die het belang en perspectief van de cliënt centraal stelt en ondersteunt bij het regelen van levensbrede en passende ondersteuning. Vanwege deze specifieke problematiek is een aparte benaderingswijze nodig om goed aan te sluiten bij de behoeften en vragen van de doelgroep.

Over de positionering

De gespecialiseerde cliëntondersteuner wordt op verschillende manieren gepositioneerd. De gespecialiseerde cliëntondersteuner kan outreachend te werk gaan, zoals dat al in Apeldoorn, Dordrecht en Zaanstad wordt gedaan. Een aantal gemeenten wil de positie van de gespecialiseerde cliëntondersteuners versterken door hen een prominentere rol te geven dicht bij de toegang. In Alblasserdam is de ambitie om de gespecialiseerde cliëntondersteuner altijd het perspectief van de cliënt te laten omschrijven in het plan van aanpak (een dossier dat voor meerdere professionals toegankelijk moet worden). Zo wordt voorkomen dat de cliënt zijn of haar verhaal steeds opnieuw moet vertellen. Gemeente Amsterdam wil de samenwerking tussen de Straatalliantie en de buurtteams versterken, zodat de Straatalliantie sneller wordt ingeschakeld door de buurtteams bij complexe vragen van de doelgroep zodat een aanmelding gemakkelijker verloopt en iemand wordt toe geleid naar de ondersteuning die hij of zij nodig heeft.

Aan de andere kant wordt onafhankelijkheid als een belangrijke waarde van de (gespecialiseerde) cliëntondersteuner gezien en is het belangrijk om de onafhankelijke positie te behouden. Gemeenten zien overlap in de werkzaamheden tussen gespecialiseerde cliëntondersteuning en bijvoorbeeld maatschappelijk werk. Toch vinden gemeenten het belangrijk om dit af te bakenen aangezien de functies wel degelijk van elkaar verschillen, waar de gespecialiseerde cliëntondersteuner deskundige kennis heeft om goed aan te sluiten bij de specifieke behoeften van de doelgroep om hen verder te helpen.

Interne en externe samenwerkingspartners

De meeste gemeenten geven aan dat er op dit moment nog niet voldoende sprake is van samenwerkingsverbanden tussen gespecialiseerde cliëntondersteuners onderling en met andere professionals en instanties. Samenwerkingspartners zijn veelal sociale wijkteams, gemeentelijke diensten, de geestelijke gezondheidszorg, huisartsen en maatschappelijke opvang. Ook wordt de reguliere cliëntondersteuning als belangrijke samenwerkingspartner gezien. Gemeenten zien wel de ambitie om deze samenwerking te versterken, met name door de bekendheid van de gespecialiseerde cliëntondersteuner te versterken bij deze instanties. De gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel wil een regionaal platform ontwikkelen waarin gespecialiseerde cliëntondersteuners en zorgverleningsinstanties gaan samenwerken en cliëntondersteuners worden toegerust met deskundigheidsbevordering. De gemeente Amsterdam wil de bekendheid van gespecialiseerde cliëntondersteuners vergroten en hen laten samenwerken met de buurtteams die nu in ontwikkeling zijn. In Zaanstad heeft al een verbetering van de samenwerking plaatsgevonden tussen de gespecialiseerde cliëntondersteuners en de wijkteams. Zij werken momenteel samen bij het

inzetten van de crisiskaart in het kader van traject aanpak verward gedrag en het ontwikkelen van voorliggende voorzieningen voor de doelgroep.

Uitdagingen en succesfactoren

Gemeenten zien verschillende uitdagingen welke het proces van de ontwikkeling gespecialiseerde cliëntondersteuning kunnen belemmeren:

- Het in kaart brengen en vinden van de organisaties, professionals en ervaringsdeskundigen met de juiste kennis over psychische beperkingen en huisvestingproblematiek. Deze expertise mist vaak nog. Een belangrijke partij hierin zijn ervaringsdeskundigen, die deskundigheidsbevordering nodig hebben om als gespecialiseerde cliëntondersteuner aan de slag te gaan. De wens is om hen vaker in te zetten.
- Een gebrek aan betaalbare en passende huisvesting houdt de vicieuze cirkel van bestaande problematiek bij de doelgroep in stand. Om middels onafhankelijke cliëntondersteuning mensen te ondersteunen bij het verkrijgen maatwerkgerichte zorg is de beschikbaarheid van stabiele huisvesting cruciaal.
- Lokale en regionale samenwerking: de aanwezigheid van meerdere betrokken partijen (gemeenten, uitvoerende organisaties, ervaringsdeskundigen) vraagt aandacht voor samenwerking en de verschillende belangen die spelen. Aanpassing en medewerking van andere organisaties om de gespecialiseerde cliëntondersteuner goed te positioneren in het sociaal domein is noodzakelijk. Ook wordt ervaren dat bij regionale organisatie van de toegang (bijvoorbeeld wanneer beschermd wonen en maatschappelijke opvang vanuit de centrum-gemeente wordt georganiseerd) het complexer is om de eigen lokale ambities en implementaties met betrekking tot gespecialiseerde cliëntondersteuning te ontwikkelen en te borgen. Het kost tijd om bij verschillende, individuele belangen van betrokken gemeenten draagvlak te realiseren voor gespecialiseerde cliëntondersteuning, wat kan leiden tot vertraging in het proces.
- Door bezuinigingen en krapte in het gemeentebudget naar aanleiding van de gevolgen van de coronacrisis, voorzien gemeenten dat er minder middelen beschikbaar zijn om de resultaten van de pilots op een duurzame wijze te borgen.
- Vertrek van projectleiders dat tot vertragingen in de pilot leidt.

Successen

Een aantal eerste successen zijn volgens de geïnterviewde gemeenten zichtbaar. Met name de inzet van ervaringsdeskundigen zien gemeenten als een meerwaarde voor deze doelgroep.

“Er wordt veel gewerkt met ervaringsdeskundigen, mensen die snappen wat het betekent. Dit is van enorme waarde boven het reguliere aanbod.”

De eerste resultaten van het inzetten van gespecialiseerde cliëntondersteuning voor de doelgroep laten zien dat het positief effect heeft op de ondersteuning aan de doelgroep. Zo heeft

de inzet van gespecialiseerde cliëntondersteuners bij de uitstroom uit beschermd wonen in de Oosterschelde regio succesvolle casussen naar voren gebracht waarbij cliënten huisvesting hebben verkregen en met passende hulpverlening thuis wonen in de wijk. Uit de evaluatie van de inzet van de crisiskaart binnen de pilot in Zaanstad blijkt dat cliënten meer grip hebben gekregen op hun leven en meer regie ervaren bij het werken aan herstel. De crisiskaart draagt bij aan het versterken van inzicht in hun eigen situatie. De cliënten leren hoe en welke ondersteuning en hulp zij aan kunnen spreken. Dit zorgt ervoor dat de persoonlijke situatie niet escaleert, bijvoorbeeld bij een psychiatrische crisis, en er op tijd ingegrepen wordt. De cliëntondersteuner, tevens ervaringsdeskundige, heeft hierin een verbindende rol tussen de cliënt, wijkteams en specialistische hulp.

5.3 Voortgang Pilots

Oosterschelderegio (tweede tranche)	Oosterschelderegio is op dit moment bezig met het in kaart brengen van de omvang en behoeften van de doelgroep en welke organisaties gespecialiseerde cliëntondersteuning kunnen aanbieden. Door vertraging in het proces rondom de toegang voor beschermd wonen vanuit de centrumgemeente in Zeeland, gemeente Vlissingen, worden gespecialiseerde cliëntondersteuners nog niet ingezet. Wel zijn er cliëntondersteuners ingezet die cliënten ondersteunden bij de uitstroom van beschermd wonen.
Alblasserdam (vierde tranche)	Er is onlangs een gespecialiseerde cliëntondersteuner ggz aangesteld die kan worden ingezet voor de doelgroep, maar zich ook bezig gaat houden met het benadrukken van klantenperspectief in het hulpverleningsplan binnen het nieuwe loket bij de toegang. Ook zal zij gaan onderzoeken welk aanbod er al is voor deze doelgroep en wat er nog meer nodig is om bij te kunnen dragen aan een volwaardig en zinvol leven.
Boxtel en Sint-Michelsgestel (derde tranche)	Op dit moment is de gemeente bezig met het in kaart brengen van de omvang en behoeften van de doelgroep en welke organisaties gespecialiseerde cliëntondersteuning aanbieden binnen de regio. Omdat de projectleider is vertrokken, is er vertraging ontstaan in de uitvoering.
Amsterdam (eerste tranche)	Op dit moment start het onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam waarin de huidige werkwijze van de Straatalliantie (samenwerkingsverband van gespecialiseerde cliëntondersteuners voor daklozen) en de behoeften die spelen onder de doelgroep centraal staan. In december 2020 zullen de meeste resultaten inzichtelijk worden vanuit het onderzoek. Deze resultaten zullen door de Straatalliantie meegenomen worden om hun aanpak te veranderen. Verder wordt er op dit moment een plan gemaakt voor een betere positionering van de Straatalliantie bij de buurtteams die in ontwikkeling zijn.
Zaanstad (eerste tranche)	Zaanstad heeft de pilotfase van de inzet van de crisiskaart binnen gespecialiseerde cliëntondersteuning afgerond. Op dit moment wordt er in de gemeenteraad besproken of de crisiskaart structureel kan worden ingezet door gespecialiseerde cliëntondersteuners.
Apeldoorn (derde tranche)	Op dit moment wordt er in Apeldoorn gestart met de uitvoering van de pilot. Er zijn twee jongerencoaches aangesteld die de regisseursfunctie gaan oppakken binnen de pilot. Er zal regelmatig worden geëvalueerd.
Dordrecht (tweede tranche)	Momenteel moeten de resultaten van het onderzoek worden afgewacht. Op basis van de resultaten van het onderzoek wordt eind september 2020 een subsidieaanvraag gedaan voor 2021 om verbeteringen aan Buddyzorg te kunnen implementeren en te borgen. Verder wordt er een visietraject gestart. Samen met het netwerk wordt de definitie en positionering, waaronder gespecialiseerde cliëntondersteuning voor dak- en thuisloze mensen en/of mensen met een psychische kwetsbaarheid verder aangescherpt.
Raalte (derde tranche)	Met de komst van een nieuwe projectleider zullen de plannen verder worden ingevuld. Veel is door corona nog niet van de grond gekomen, maar staat nog wel steeds op de agenda. Vriendendiensten Deventer heeft wel zicht op de doelgroep en organiseert al langer gespecialiseerde cliëntondersteuning voor mensen met een psychische kwetsbaarheid.

Gespecialiseerde cliëntondersteuning voor jeugd en/of overgang 18-/18+



6.1 Wat doen de koplopers in deze pilots?

Heeze-Leende

De gemeente Heeze-Leende koopt formele cliëntondersteuning Jeugd in bij twee aanbieders (dezelfde aanbieders als reguliere cliëntondersteuning). Rondom jongeren en/of gezinnen richt Heeze-Leende zich vooral op het bereiken van deze groepen, de cliëntondersteuning is niet wezenlijk anders voor verschillende groepen. De cliëntondersteuning wordt nadrukkelijk gekoppeld aan de toegang, bij vragen waarbij sprake zou kunnen zijn van een indicatie. Heeze-Leende zet in op een nauwe samenwerking tussen cliëntondersteuning en het sociaal team. Andere functionarissen met aandachtgebied jeugd worden daar zoveel mogelijk bij betrokken.

Putten

In Putten is 20 uur in de week een cliëntondersteuner Jeugd actief. Deze cliëntondersteuner richt zich volledig op vragen van ouders, kinderen en jongeren die raken aan de Jeugdwet. Er is zorgvuldig gebouwd aan een netwerk binnen o.a. het onderwijs, jeugd- en gezinscoaches en jeugdzorgaanbieders. Putten is bezig met het structureel borgen van de cliëntondersteuner Jeugd.

Helmond

In het tweede jaar dat Helmond koploper is, is gekozen om zich meer te richten op op jeugd. Hiervoor worden veel gesprekken gevoerd met de samenwerkingspartners binnen de sociale teams, leerplichtambtenaren, Stichting Gezin en Jeugdzorg en het Centrum voor Jeugd en Gezin. Zij besteden veel tijd aan de afstemming tussen jeugd- en gezinscoaches en onafhankelijk cliëntondersteuners en wie welke rol op zich pakt in het proces.

Apeldoorn

Apeldoorn zet cliëntondersteuning op verschillende manieren in voor jeugd. Vanuit het project Jongerencoaches worden jongerenwerkers intensief ingezet om als regisseurs jongeren bij te staan en te begeleiden in het contact met verschillende hulpverleners. Zij werken outreachend en maken rondes door de stad en bij jongerencentra. Belangrijk hierbij is de onderlinge afstemming tussen de jongerencoach als inwonersondersteuning en maatwerk-aanbieders.

Veldhoven

Met betrekking tot jeugd gaat Veldhoven aan de slag met Jouw Ingebrachte Mentor (JIM). Dit zijn vrijwilligers die bij jongeren inzetten op netwerkversterking en een vertrouwensband met de jongeren hebben of aangaan. Professionals in de sociale teams krijgen een training vanuit de JIM methodiek. JIM's focussen zich voornamelijk op eigen regieversterking en minder op het bijstaan van jongeren bij aanvraag richting maatwerkvoorzieningen.

Koplopers die in de vierde tranche van het Koploperproject (wellicht) ook aan de slag gaan met gespecialiseerde cliëntondersteuning voor jeugd en/of overgang 18-/18+: Hendrik-Ido-Ambacht, Weert en Westerkwartier. Vanwege de opstartfase zijn deze koplopers niet meegenomen in de eerste fase van de monitoring gespecialiseerde cliëntondersteuning. Daarnaast zijn koplopers Dordrecht en Roerdalen nog niet geïnterviewd en daarom (nog) niet meegenomen in deze rapportage.

6.2 Analyse gespecialiseerde cliëntondersteuning voor jeugd en/of overgang 18-/18+

Over het belang

Koplopergemeenten hebben uiteenlopende redenen om specifiek te focussen op de doelgroep jeugd en overgang 18-/18+. Gemeenten en samenwerkingspartners signaleren dat binnen reguliere cliëntondersteuning te weinig expertise en zicht is op vragen rondom jeugdhulpverlening en de doelgroep jongeren en gezinnen: 'Er mist een ondersteuner die vinger aan de pols kan houden en expertise heeft van de doelgroep, die ook echt met ze meegaat om bijvoorbeeld een uitkering en andere basisvoorzieningen aan te vragen', geeft één gemeente aan. Tegelijkertijd zien een aantal gemeenten de jongeren en gezinnen in de jeugdhulpverlening (bovengemiddeld) stijgen. Daarnaast is vaak extra ondersteuning en begeleiding gewenst als jongeren op 18-jarige leeftijd de rechten en plichten krijgen die horen bij een volwassene. Deze overgang is vaak moeilijk voor kwetsbare jongeren, die veel hebben meegemaakt.

Veel van de geïnterviewde gemeenten geven aan dat jongeren om een andere benadering vragen dan volwassenen, ook met betrekking tot cliëntondersteuning. Het bereiken van kwetsbare jongeren en gezinnen vraagt om een outreachende aanpak waar professionals bepaalde expertise voor nodig hebben. Deze expertise is vaak niet voor handen bij de reguliere cliëntondersteuning. Naast specifieke expertise begeven de gespecialiseerde cliëntondersteuners Jeugd zich in andere netwerken (denk aan jeugd- en jongerenwerk, scholen en leerplichtambtenaren) in vergelijking met de reguliere cliëntondersteuners.

Over de positionering

Alle bevroagde gemeenten geven aan dat er nauwe samenwerking is vereist tussen cliëntondersteuners en andere sociaal professionals uit bijvoorbeeld het sociaal wijkteam. De positionering van cliëntondersteuning krijg hierin bij elke gemeente een andere vorm. Zo wordt in Apeldoorn de cliëntondersteuner binnen het jongerenwerk 'in het voorveld' gepositioneerd, waarbij jongerenwerkers (de gespecialiseerde cliëntondersteuners) outreachend signalen op proberen te vangen bij jongeren. In Heeze-Leende is cliëntondersteuning nadrukkelijk bij de toegang gepositioneerd, waarbij het sociaal team doorverwijst naar cliëntondersteuning bij vragen waar sprake zou kunnen zijn van een indicatie. Heeze-Leende richt zich specifiek op het bereiken van (kwetsbare) jongeren en gezinnen. Ten slotte kent Veldhoven een andere aanpak, waarbij cliëntondersteuning bij het informele netwerk van jongeren wordt gepositioneerd.

Volgens gemeenten is het altijd belangrijk dat de cliëntondersteuner naast de cliënt staat en deze bijstaat, maar ook kritisch blijft kijken naar de situatie en realistisch blijft. Samen met andere professionals, zoals consulenten en (jeugd) zorgaanbieders wordt gedacht over wat er nodig is voor de cliënt en wat daarin mogelijk is.

“Samen met de cliënt kijk je naar; wat heb je al gedaan, wat heb je nodig en samen (dus ook met consulent) zoeken naar de oplossing. We doen ook veel aan verwachtingsmanagement bij cliënten. We brengen de situatie goed in kaart, voor onszelf, maar dus ook voor de cliënt om een realistisch beeld te scheppen.”

Interne en externe samenwerkingspartners

Koplopergemeenten die gespecialiseerde cliëntondersteuning inzetten voor jongeren in een kwetsbare positie werken veelvuldig samen met de medewerkers binnen sociale (wijk)teams. Dit doen zij zowel binnen de afdeling jeugd als binnen Wmo, omdat de overgang tussen deze twee wetten ook een uitdaging kan zijn voor kwetsbare jongeren. Klantmanagers van de sociale dienst worden niet genoemd door de bevroagde gemeenten. Daarnaast wordt er vaak samengewerkt met welzijnsorganisaties binnen jeugd- en jongerenwerk, Algemeen Maatschappelijk Werk, POH-GGZ en (jeugd) zorgaanbieders. Ook geven bevroagde koplopergemeenten aan dat zij bekendheid van cliëntondersteuning willen vergroten bij scholen en leerplichtambtenaren, omdat dit ook belangrijke verwijzers kunnen zijn voor jongeren naar een cliëntondersteuner. Ook binnen de politie is het belangrijk dat het bestaan en de rol van cliëntondersteuners bekend is. Zij kunnen een belangrijke signalerings- en doorverwijsfunctie hebben voor cliëntondersteuners bij kwetsbare jongeren.

Succesfactoren

Gemeenten benadrukken dat de samenwerking met andere professionals een werkzaam element is bij cliëntondersteuning. Daarbij is het belangrijk dat gespecialiseerde cliëntondersteuning is ingebed in het lokale netwerk en bij alle uitvoerende partijen. Voor een goede samenwerking is

het van belang dat andere professionals en organisaties zich bewust zijn van het belang en de meerwaarde van de cliëntondersteuner, in plaats van dat zij het gevoel hebben tegenover de cliëntondersteuner en de inwoner komen te staan. Ook de bekendheid en het gebruik van de gespecialiseerde cliëntondersteuner zijn afhankelijk van het netwerk, aangezien dit de partijen zijn die een signalerende en doorverwijzende rol hebben: '80% van de cliënten komen via het netwerk, in plaats van via een folder of brief', aldus één van de gemeenten.

Waar jongerenwerkers de rol als cliëntondersteuner oppakken, wordt deze hulp door jongeren erg gewaardeerd. Deze jongeren staan een stuk positiever in het leven sinds ze in contact zijn gekomen met jongerenwerkers in vergelijking met daarvoor en groeien jongeren naar zelfstandigheid en zelfredzaamheid.

Uitdagingen

In kleinere gemeenten wordt cliëntondersteuning ook vaak op kleinere schaal uitgevoerd. Dit kan een uitdaging zijn als cliëntondersteuners behoefte hebben aan het uitwisselen van kennis en expertise, zeker op het gebied van jeugd, waar verschillende wet- en regelgevingen aan bod komen. Regio-overstijgende uitwisseling zou hierbij gewenst zijn. Ook blijkt in de praktijk dat de trajecten van een gespecialiseerde cliëntondersteuner Jeugd soms meer tijd kosten. Dat komt omdat er vaker sprake is van multiprobleem casussen, aangezien je in een gezin te hebt met meerdere personen (uit verschillende leeftijdscategorieën) die ieder (soms) eigen problematiek kennen. Dat leidt tot veel gesprekken met verschillende partijen. Daarnaast is het door de coronacrisis moeilijker om fysiek bij de doelgroep en samenwerkingspartners aanwezig te zijn, waardoor de bekendheid van cliëntondersteuning voor jongeren een uitdaging is. Ten slotte vraagt het samenwerken met cliëntondersteuners in sommige gemeenten om een nieuwe werkwijze tussen professionals en is het belangrijk om niet terug te vallen in oude patronen, waarbij de cliëntondersteuner op de achtergrond kan belanden.

6.3 Voortgang Pilots

Helmond (eerste tranche)	Helmond is bezig met de gehele herpositionering van het sociale team. Daar wordt cliëntondersteuning ook in meegenomen, maar dat proces heeft tijd nodig. De projectleider is aan het inventariseren wie cliëntondersteuning jeugd op gaan pakken en welke informele partijen dat al doen.
Putten (tweede tranche)	In Putten is een cliëntondersteuner jeugd al actief in de uitvoering. De cliëntondersteuner pakt alle (multiproblem) vragen op met betrekking tot jongeren, gezinsproblemen en jeugdwet.
Heeze-Leende (tweede tranche)	De formele aanbieder is recentelijk gestart en richt zich (ook) op jeugd en jeugdproblematiek. Binnenkort starten met casuïstiekbesprekingen met sociaal team en cliëntondersteuners om te kijken wat de toegevoegde waarde van cliëntondersteuning kan zijn.
Veldhoven (tweede tranche)	In het najaar van 2020 worden professionals opgeleid volgens de JIM-methodiek. Dat betekent dat deze professionals een zelf ingebracht maatje kunnen koppelen aan inwoners met een hulpvraag in Veldhoven. Dit maatje vervult dan de functie van cliëntondersteuner.
Apeldoorn (derde tranche)	De gemeente Apeldoorn is in de zomer van 2020 gestart en de uitvoeringsplannen zijn uitgewerkt. De jongerencoach is in het derde kwartaal van 2020 begonnen.

Gespecialiseerde cliëntondersteuning voor kwetsbare ouderen



7.1 Wat doen de koplopers in deze pilots?

Ommen

In Ommen richt men zich op preventie, actie, contact, bekendheid en het in beeld brengen van kwetsbare ouderen (70+'ers). De cliëntondersteuning wordt geboden door Vrijwillig Ouder Adviseurs (VOA). Het is de bedoeling dat VOA's de senioren op een proactieve manier benaderen. De leefgebiedenwijzer van Movisie wordt hierbij als leidraad gebruikt voor gesprek en rapportage.

Zaandstad

Gemeente Zaanstad heeft middels hun VOA's geconstateerd dat de groep ouderen zich vaak beter voordoet dan dat zij zich werkelijk voelen. Hierdoor maken zij geen gebruik van de ondersteuning die er is. De VOA's gaan daarnaast op zoek naar manieren om eenzaamheid onder ouderen aan te pakken en hoe zij het ouder in betere banen kunnen leiden. Voorbeelden zijn het opzetten van praatkringen en het ontwikkelen van een crisis- en hulpkartaal.

Utrecht

In Utrecht zijn de buurtteams een centrale spil in alle aanvragen rondom zorg en ondersteuning. Cliëntondersteuning komt nadrukkelijk via de buurtteams in beeld daar waar vragen of twijfels zijn bij inwoners over recht op ondersteuning. In Utrecht wordt onderzoek gedaan naar ervaringen van ouderen bij de overgang Wmo-Wlz. Daarnaast gaat een gespecialiseerde cliëntondersteuner zich specifiek op de doelgroep ouderen en de overgang Wmo-Wlz richten en hen ondersteunen. Deze gespecialiseerde cliëntondersteuner zal tevens werken aan verdere samenwerking en afstemming met betrokken professionals en organisaties in Utrecht.

Koplopers die in de vierde tranche van het Koploperproject (wellicht) ook aan de slag gaan met gespecialiseerde cliëntondersteuning voor kwetsbare ouderen: Achterhoek, Westerkwartier en Ede. Vanwege de opstartfase zijn deze koplopers niet meegenomen in de eerste fase van de monitoring gespecialiseerde cliëntondersteuning.

Wel degelijk aandacht voor ouderen bij cliëntondersteuning

Weinig koplopers richten zich specifiek binnen een pilot gespecialiseerde cliëntondersteuning op de groep kwetsbare ouderen. Dit betekent niet dat er voor deze groep geen cliëntondersteuning is of wordt versterkt. Integendeel zelfs, in veel koplopergemeenten zijn cliëntondersteuners actief die zich voornamelijk op de groep ouderen richten. Dit is echter vaak aanbod wat al bestond en waar in het Koploperproject niet sterk op ingezet wordt (en waar we de ontwikkeling dus ook niet van kunnen volgen). Voorbeelden van koplopers met een specifiek aanbod voor ouderen is als het gaat om cliëntondersteuning zijn Helmond, Deurne, Heeze-Leende, Almere, Tilburg, Stichtse Vecht en Beekdaelen.

7.2 Analyse gespecialiseerde cliëntondersteuning voor kwetsbare ouderen

Over het belang

Gespecialiseerde cliëntondersteuning voor kwetsbare ouderen is belangrijk omdat de koplopergemeenten aan hebben gegeven dat er te weinig zicht is op deze doelgroep. Bovendien merken ze op dat er tot op heden nog weinig gebruik gemaakt wordt van dit type cliëntondersteuning. Wat speelt er bij kwetsbare ouderen? En hoe kunnen cliëntondersteuners preventief te werk te gaan? Dit is wellicht in lijn met de zichtbaarheid van de cliëntondersteuner. Is deze namelijk genoeg in beeld en kunnen kwetsbare ouderen deze makkelijk vinden?

“Wij hebben specifiek voor de doelgroep kwetsbare ouderen gekozen, omdat wij hier zorgelijke signalen over ontvingen waarin duidelijk werd dat dit nog niet goed verloopt.”

Positionering

De gespecialiseerde cliëntondersteuning gericht op ouderen is door de koplopers bij welzijnsorganisaties of bij Vrijwillig Ouder Adviseurs (VOA's) belegd. Zo is de cliëntondersteuning in Utrecht gepositioneerd bij U-centraal, een welzijnsorganisatie. Gemeente Utrecht geeft aan anders te zijn dan andere steden, omdat de cliëntondersteuners onderdeel uitmaken van het buurtteam (die geen toegangsbeslissingen nemen). Zo wordt cliëntondersteuning als onafhankelijk gezien met zo min mogelijk invloed van de gemeente. In Zaanstad zijn de VOA's in het voorveld actief. Vanuit een adviserende rol vanuit de ouderenraad en na het volgen van een training zijn de VOA's ontstaan. In de voorbeelden van Utrecht, Ommen en Zaanstad komt naar voren dat gespecialiseerde cliëntondersteuning voor ouderen in het voorveld of rondom de toegang wordt georganiseerd. Meer voorbeelden uit andere gemeenten zijn nodig om hier harde uitspraken over te doen.

Interne en externe samenwerkingspartners

Omdat de positionering van de gespecialiseerde cliëntondersteuning van deze koplopergemeenten ligt bij welzijnsorganisaties, wordt er gewerkt met externen. Voorbeelden zijn partijen als Stedelijk Overleg Lichamelijk Gehandicapten Utrecht (SOLGU), COSBO, MEE, het zorgkantoor, U-centraal, Protestants Christelijke Ouderenbond (PCOB), Rooms Katholieke Ouderenbond (KBO) en WijZ Welzijn. Behoeftenonderzoek kan uitgevoerd worden door een Hogeschool of Universiteit. Ook zijn er enkele interne samenwerkingspartners te benoemen, zoals de Wmo-clëntenraad voor advies en sociale wijkteams voor naamsbekendheid. Dit kan resulteren in juiste doorverwijzingen.

“Er is tevredenheid als er echt verbinding is in de stad, uitvoerders elkaar kunnen vinden, ouderen cliëntondersteuning kennen en weten waar zij dit voor kunnen inschakelen.”

Succesfactoren

Eén van de factoren die deze pilot tot een succes maakt, is de motivatie van de betrokkenen. Er wordt niet gewerkt ‘omdat het moet’, maar juist omdat ze zien dat er verbetering mogelijk is voor kwetsbare ouderen. Daarnaast worden de seniorenbezoeken van VOA's gezien als een activerende en outreachende aanpak waarbij ouderen al in beeld kunnen komen voordat zij erg kwetsbaar zijn. Naast het in beeld komen, worden de ouderen zo ook geactiveerd om na te denken over hun behoeften en mogelijk bijpassende ondersteuning.

“Elke Vrijwillige Ouderen Adviseur doorloopt de cursus van 14 weken. Mede hierdoor weten zij welke vragen ze waar door kunnen spelen door middel van de sociale kaart.”

Uitdagingen

Het uitvoeren van een behoeftenonderzoek in tijden van corona werd als een uitdaging genoemd. Het was hierdoor lastig om cliënten en mantelzorgers te vinden voor een interview. Dit resulteert in een minder volledig beeld van waar de behoeften liggen. Daarnaast gaf een van de koplopers aan dat het bijeenbrengen van alle partijen een uitdaging was. Er kan namelijk sprake zijn van verschillende belangen en financieringsstromen. Dit leidt tot een gefragmenteerd geheel. Lukt het om de geschikte persoon in huis te halen die de leerbaarheid heeft om deskundigheid eigen te maken en om sensitief met verschillende partijen aan tafel te kunnen zitten? Het bij elkaar brengen van de samenwerkingspartijen is stap 1. Stap 2 is het daadwerkelijk vloeiend samenwerken met elkaar. Zo geven verschillende koplopers aan dat er wel verschillende overleggen plaatsvinden, maar dat er daarna weinig gebeurt.

7.3 Voortgang Pilots

Ommen (eerste tranche)	Begin 2020 hebben VOA's in Ommen een training gekregen om activerende seniorenbezoeken te doen. Tot nu toe hebben deze bezoeken in één wijk plaatsgevonden. Door de coronacrisis staat dit nu stil. Samen met de vrijwillige ouderenadviseurs wordt gekeken naar wanneer deze bezoeken weer hervat kunnen worden.
Zaandam (eerste tranche)	In Zaandam zijn sinds mei 2020 gespreksgroepen georganiseerd waar ouderen actief voor werden uitgenodigd door VOA's. In één wijk hebben deze al plaatsgevonden en ook in andere wijken worden deze georganiseerd.
Utrecht (derde tranche)	In Utrecht is de cliëntondersteuner die zich bezig houdt met de uitvoering van het projectplan sinds juni begonnen. Zij wordt wegwijs gemaakt in de processen en netwerkstructuren. Het projectplan staat hiermee nog aan het begin. Het streven is om eind 2020 het eerste informatieproduct rondom cliëntondersteuning voor ouderen die tussen Wmo en Wlz vallen af te hebben.

En hoe nu verder?

Dit rapport geeft een eerste inzicht in hoe gemeenten en samenwerkingspartners binnen het Koploperproject lokaal aan de slag gaan met het versterken van cliëntondersteuning voor specifieke groepen inwoners. In veel gemeenten staat men echter pas aan de start van de ontwikkeling van gespecialiseerde cliëntondersteuning. Gedurende de loop van het Koploperproject zullen we de ontwikkeling van gespecialiseerde cliëntondersteuning volgen en de ervaringen en geleerde lessen ophalen. Hoe gaan we dat doen en wat kunnen anderen daarvan leren?

Om te beginnen zullen wij de ontwikkelingen rondom gespecialiseerde cliëntondersteuning binnen het Koploperproject monitoren. Dit rapport is daar de eerste opbrengst van. Het komende jaar halen wij verder op hoe gespecialiseerde cliëntondersteuning zich verder ontwikkelt, wat gespecialiseerde cliëntondersteuners precies doen in de praktijk en welke vragen zij voornamelijk oppakken. Daarnaast proberen we zicht te krijgen op hoe inwoners deze vorm van cliëntondersteuning ervaren en wat de resultaten zijn.

Verder nemen de koplopers die zich op specifieke groepen richten deel aan zogenoemde themagroepen. Ieder van deze themagroepen staat in het teken van één van de vier genoemde groepen inwoners: mensen die dak- en thuisloos zijn en/of psychiatrische problematiek ervaren, mensen met een licht verstandelijke beperking, kwetsbare ouderen en jongeren of gezinnen met problemen en/of de overgang 18-/18+. Movisie begeleidt deze themagroepen en brengt kennis en goede voorbeelden in. Tegelijkertijd wisselen koplopers verhalen uit over ervaringen en de voortgang van het project. Al deze informatie wordt gebundeld in een handreiking met praktische informatie voor gemeenten, aanbieders cliëntondersteuning en cliënt- en inwonersvertegenwoordigers om zelf lokaal aan de slag te gaan met het versterken van cliëntondersteuning voor specifieke groepen inwoners.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken