

# Tweede meting evaluatie Koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning

## Rapportage

Auteurs

drs. Marco Wolves  
dr.ir. Albertus Laan  
Ellen Geuzebroek, MSc

Opdrachtgever

Ministerie van VWS

Kenmerk

EG/21/2077/levclo

Publicatiedatum

Oktober 2021

© Bureau HHM



## Inhoud

Samenvatting.....	3	5. Conclusies .....	34
1. Het onderzoek .....	4	5.1 Algemeen.....	34
1.1 Koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning .....	4	5.2 Centrale vraagstelling .....	34
1.2 Vraagstelling .....	6	5.2.1 Doeltreffendheid.....	35
1.3 Aanpak.....	7	5.2.2 Doelmatigheid .....	35
1.4 Lerende evaluatie.....	8	5.3 Conclusies subvragen 1 t/m 5A.....	38
1.5 Gevolgen van corona.....	8	5.3.1 Subvraag 1: Redenen deelname gemeenten.....	38
1.6 Leeswijzer.....	8	5.3.2 Subvraag 2: Lokale versterking.....	38
2. Terugblik eerste meting.....	9	5.3.3 Subvraag 3: Versnelling ontwikkeling bij koplopers.....	39
3. Resultaten .....	12	5.3.4 Subvraag 4: Bijsturen koploperproject.....	40
3.1 Algemeen .....	12	5.3.5 Subvraag 5: doelmatigheid ondersteuning .....	40
3.2 Respons online uitvraag .....	13	5.4 Conclusies subvraag 5B: inrichting toekomstige projecten.....	41
3.3 Thema 1: Deelname.....	14	5.4.1 Voorbereiding.....	41
3.4 Thema 2: Aanmeldprocedure en projectplan .....	17	5.4.2 Mogelijke onderdelen van een stimuleringsproject .....	42
3.5 Thema 3: Verwachtingen.....	18	Bijlage 1. Overzicht respondenten .....	45
3.6 Thema 4: Adviseurs.....	19	Bijlage 2. Gespreksleidraden .....	46
3.7 Thema 5: Financiële middelen .....	21	Bijlage 3. Vragenlijst schriftelijke uitvraag koplopergemeeten.....	47
3.8 Thema 6: Kennisdeling, kennisproducten en informatievoorziening .....	23	<b>Casusbeschrijvingen</b>	
3.9 Thema 7: Bijeenkomsten.....	27	Casusbeschrijving 1.....	16
3.10 Thema 8: Monitoring gebruik en kwaliteit .....	29	Casusbeschrijving 2 .....	20
3.11 Thema 9: Borging onafhankelijke cliëntondersteuning.....	31	Casusbeschrijving 3 .....	26
4. Gevolgen corona .....	32	Casusbeschrijving 4.....	30

## Samenvatting

In deze rapportage presenteren wij onze bevindingen van de tweede meting van de ex durante evaluatie van het koploperproject cliëntondersteuning.

### Aanleiding

Deze lerende evaluatie betreft een kwalitatief onderzoek en is gericht op de doelmatigheid en doeltreffendheid van het programma om op lokaal niveau onafhankelijke cliëntondersteuning te versterken. De eerste meting van het evaluatieonderzoek hebben we in 2020 uitgevoerd. Deze tweede en laatste meting hebben we in 2021 uitgevoerd.

De hoofdvraag voor deze evaluatie luidt:

*Is het koploperproject een doelmatige en doeltreffende manier om cliëntondersteuning lokaal – en daarmee uiteindelijk landelijk – te versterken?*

### Aanpak

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, hebben we een documentstudie gedaan, individuele interviews afgenomen met betrokkenen van het programma en lokale beleidsadviseurs en projectleiders, bij vier koplopers een verdiepende uitvraag gedaan en een leertafel georganiseerd voor reflectie op en verdieping van de resultaten.

### Conclusies

Als het gaat om de doeltreffendheid is onze conclusie dat het koploperproject in grote mate heeft bijgedragen aan de versterking van de onafhankelijke cliëntondersteuning in veel gemeenten in Nederland.

Zie [paragraaf 5.2.1](#) voor een uitgebreide beschrijving van deze conclusie.

Op de vraag over de doelmatigheid van het programma zijn we per onderdeel van het programma tot een conclusie gekomen.

- Inzet van adviseurs voor lokale ondersteuning: dit onderdeel is **doelmatig** in het licht van de doelstelling van het project. Dat wil zeggen: er is veel resultaat bereikt tegen relatief beperkte kosten.
- Ontwikkelen en aanbieden van kennisinstrumenten en tools met een directe koppeling aan de uitvoeringspraktijk: dit onderdeel is **doelmatig** in het licht van de doelstelling van het project.
- Organiseren van kennisuitwisseling en (leer)bijeenkomsten: dit onderdeel is **doelmatig** in het licht van de doelstelling van het project, waarbij we de kanttekening maken dat de beoogde olievlekwerking achter is gebleven bij de doelstellingen op dit gebied.
- Bieden van communicatie, website en nieuwsbrieven: dit onderdeel is **doelmatig** in het licht van de doelstelling van het project.
- Inzetten van impulsgelden, op de manier en met de omvang zoals nu gedaan tijdens het koploperproject cliëntondersteuning: de impulsgelden hebben zeker tot een snelle lokale ontwikkeling geleid, maar vanwege de afbreukrisico's die wij zien ten aanzien van de borging van de resultaten is onze conclusie dat wij **ambigu zijn over de doelmatigheid** van de hierop bij de opzet van dit project gemaakte beleidsmatige keuzen.

Zie [paragraaf 5.2.2](#) voor een uitgebreide beschrijving van deze conclusies.

Voor de conclusies per subvraag verwijzen we naar [paragraaf 5.3](#).

In paragraaf 5.4 formuleren we enkele aanbevelingen voor het maken van toekomstige afwegingen bij het inrichten van een soortgelijke stimuleringsprojecten als dit koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit verbinden we ook aan de leerervaringen die we hebben opgedaan bij twee andere soortgelijke evaluatiestudies.

# 1. Het onderzoek

*Dit hoofdstuk beschrijft de achtergrond van het onderzoek. Eerst geven we een korte beschrijving van wat we evalueren, namelijk het koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning. Vervolgens beschrijven we de vragen die centraal staan in het onderzoek. Evenals de gehanteerde aanpak om deze vragen te beantwoorden.*

## 1.1 Koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning

Het ministerie van VWS heeft meerdere activiteiten opgestart op het gebied van (het versterken van) onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Onder andere onderzoekstrajecten naar behoeften en aanbod, een communicatiestrategie, een ontwikkelagenda met zorgkantoren, een traject voor betere aansluiting tussen onafhankelijke cliëntondersteuning uit de Wmo en de Wlz en het koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning.

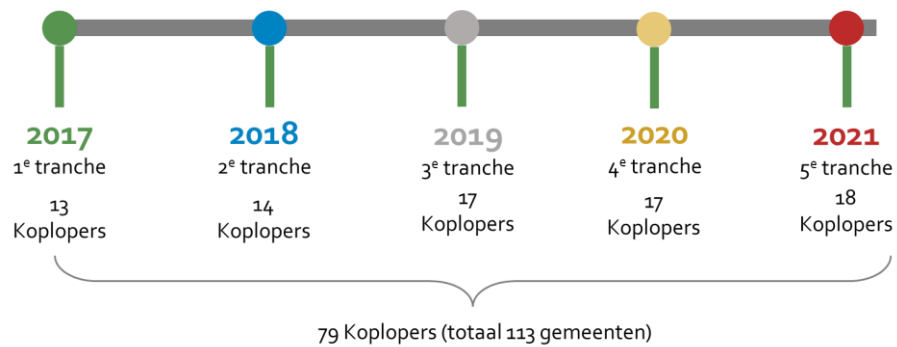
Het meerjarig koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning is in 2017 gestart. Met als doel het geven van een impuls aan de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de gemeenten in Nederland. Het project houdt in de kern in:

- dat gemeenten als 'koplopergemeente' worden ondersteund bij het ontwikkelen van onafhankelijke cliëntondersteuning;
- deze koplopers inspireren vervolgens andere gemeenten om ook de verdere ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning aan te pakken.

Het koploperproject is gestart vanuit een samenwerking tussen de VNG, leder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Met daarbij Movisie als uitvoerende partij, onder opdrachtgeverschap van de VNG. In afbeelding 1 is de ontwikkeling van het koploperproject in tijd weergegeven.

In eerste instantie was de opdracht aan Movisie veertien koplopergemeenten inhoudelijk te ondersteunen tijdens regionale bijeenkomsten. Daarnaast het ophalen en breed beschikbaar maken van voorbeelden van mogelijke aanpakken voor de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning onder de Wmo 2015.

In het regeerakkoord van 2017 zijn vervolgens extra middelen beschikbaar gesteld om de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning verder te bevorderen. Het ministerie van VWS stelt via het koploperproject algemene ondersteuning (kennis, bijeenkomsten, et cetera), financiële middelen en ondersteuning door adviseurs ter beschikking aan koplopergemeenten. Dit is te zien als een uitbreiding op de oorspronkelijke opzet van het koploperproject. De opdracht aan Movisie is daarmee verbreed. Na 2017 is besloten meer gemeenten tot het project toe te laten als koploper. Inmiddels zijn vijf tranches koplopers in het project opgenomen.



Figuur 1 Ontwikkeling van het koploperproject

De eerste tranche in 2017 omvatte 13 koplopers. In 2018 zijn hier 14 koplopers bijgekomen, in 2019 en 2020 ieder jaar 17. De laatste 18 koplopers, inmiddels is dit tranche 5, zijn in 2021 gestart. Dat leidt tot een totaal van 79 koplopers die deelnemen in het project<sup>1</sup>.

Sommige koplopers omvatten meerdere gemeenten, daardoor zijn medio 2021 in totaal 113 gemeenten betrokken het koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning.

<sup>1</sup> Zie voor het meest actuele overzicht van alle koplopers: <https://www.movisie.nl/artikel/koplopers-clientondersteuning-kaart>



Afbeelding 1 Geografische spreiding van koplopergemeenten

De koplopers worden gedurende een periode ondersteund door een adviseur van Movisie. Ook worden vanuit het koploperproject landelijke, thema- en projectleidersbijeenkomsten georganiseerd. Op de website van Movisie is een themagedeelte met informatie ingericht over onafhankelijke cliëntondersteuning, er worden handreikingen ontwikkeld en uitgebracht en er is een periodieke nieuwsbrief met informatie voor koplopergemeenten en niet-koplopergemeenten.

Er vindt een evaluatie plaats van de inhoudelijke doorontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning in Nederland door het RIVM. De eerste rapportage van het RIVM is medio 2021 uitgebracht met de titel "Monitor onafhankelijke cliëntondersteuning 2020, cijfers en ervaringen". In deze monitor wordt in beeld gebracht hoe het staat met:

- het aanbod van en de vraag naar onafhankelijke cliëntondersteuning;
- de toegang tot onafhankelijke cliëntondersteuning;
- de bekendheid en vindbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning;
- de kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

De rapportages van het RIVM kennen daarmee een andere scope dan de voorliggende rapportage, die zich specifiek richt op het functioneren van het koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning.

## 1.2 Vraagstelling

In dit evaluatieonderzoek staat de volgende hoofdvraag centraal:

*Is het koploperproject een doelmatige en een doeltreffende manier om onafhankelijke cliëntondersteuning lokaal – en daarmee landelijk – te versterken?*

De hoofdvraag is uitgewerkt in vier deelvragen die betrekking hebben op het huidige koploperproject:

1. Om welke redenen doen gemeenten mee aan het koploperproject?
2. Helpt het koploperproject (de middelen die beschikbaar worden gesteld en de geboden ondersteuning) gemeenten om onafhankelijke cliëntondersteuning lokaal te versterken?
3. Zien we meer en/of snellere ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning (zoals toename bekendheid en kwaliteit) bij gemeenten die koploper zijn?
4. Waar kunnen we bijsturen om het koploperproject doeltreffender en doelmatiger te maken?

Vraag 5 is een meta-vraag, die vooruitziet op toekomstige soortgelijke projecten:

5. Is het koploperproject een doelmatige manier om gemeenten te ondersteunen om onafhankelijke cliëntondersteuning lokaal te versterken? Hoe kan het ministerie van VWS gemeenten doeltreffender en doelmatiger ondersteunen bij lokale uitdagingen en knelpunten die breed worden herkend?

Deze evaluatie betreft een kwalitatief onderzoek en richt zich op de werking van het programma als zodanig. Het betreft een ex durante evaluatie. Dit betekent dat gedurende de looptijd van het programma wordt geëvalueerd om tussentijds te kunnen leren en te verbeteren.

### 1.3 Aanpak

Bepalende elementen bij de aanpak voor beantwoording van de vragen zijn:

- het grote aantal lokale situaties;
- de grote verschillen in de uitvoering op lokaal niveau;
- de wens om tussentijds te kunnen leren en verbeteren van en binnen het koploperproject.

Deze elementen vragen om een uitgebreide gegevensverzameling. Enerzijds in de breedte: het aantal te betrekken partijen. Anderzijds in de diepte: het inzicht in waarom iets op een bepaalde manier gebeurt. Wat werkt wel en wat werkt niet en welke verbeteringen zijn wenselijk en mogelijk?



In 2020 heeft een eerste tussentijdse evaluatie plaatsgevonden. Voor de tweede meting van deze evaluatie hebben we in de eerste helft van 2021 de volgende stappen doorlopen. We hebben:

1. beschikbare documenten over het programma bestudeerd, zoals tussentijds verschenen beleidstukken, kamerstukken, rapporten, handreikingen, nieuwsbrieven, et cetera;
2. een online uitvraag gedaan onder alle koplopers, als basis voor de verdere verdieping tijdens interviews. Deze uitvraag hebben we thematisch ingericht. Op de uitvraag hebben 53 van de 58 benaderde koplopers gereageerd (respons 91%);
3. interviews afgenomen met stakeholders die betrokken zijn bij het programma (Movisie, Ieder(in), Koepel Adviesraden Sociaal Domein, VNG, VWS en onafhankelijke leden van de begeleidingscommissie), over hun rol bij en ervaring met het koploperproject;
4. beleidsadviseurs geïnterviewd bij vier koplopergemeenten (waarvan twee koplopers net gestart waren), een drietal niet-koploper-gemeenten en één ex-koploper;
5. bij vier koplopers een verdiepende uitvraag gedaan. Per koploperproject hebben we de projectleider, de beleidsadviseur en overige betrokkenen gesproken, waarna we dit hebben uitgewerkt in vier casusbeschrijvingen die een illustratie van de praktijk bieden;
6. onze conceptbevindingen en tussentijdse leer- en verbeterpunten voor het koploperprogramma vervolgens getoetst en aangescherpt tijdens een leertafel. Dit hebben we gedaan met een vertegenwoordiging van organisaties en personen die we tijdens het onderzoek hebben gesproken. De gezamenlijke reflectie tijdens deze bijeenkomst draagt bij aan het lerend effect van de evaluatie, doordat een gezamenlijk gedragen beeld ontstaat over wat goed gaat en wat beter kan.

### Doel verdiepende uitvraag: illustratie praktijk

De verdieping bij vier koplopergemeenten kent als doelen:

1. Krijgen van een beter beeld van het lokale proces, de lokale aanpak om onafhankelijke cliëntondersteuning te versterken.
2. Krijgen van een beter beeld wat voor gevolgen dit oplevert voor de ondersteuningspraktijk van alledag, voor de inwoners.

De verdiepende uitvragen hebben we uitgewerkt in vier casusbeschrijvingen. Deze geven meer kleur aan wat lokaal gebeurt op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning. De casusbeschrijvingen zijn te vinden op de bladzijden 16–20–26–30.

#### 1.4 Lerende evaluatie

De evaluatie is een ex durante evaluatie en maakt onderdeel uit van de pilot ‘lerend evalueren’ van het ministerie van VWS. Het belangrijkste kenmerk van een lerende evaluatie is dat deze al wordt uitgevoerd tijdens de looptijd van een project. Zodat betrokkenen (het ministerie, de projectgroep, landelijke partijen en (niet-)koplopergemeenten) tijdens de looptijd aanknopingspunten krijgen voor mogelijke tussentijdse verbeteringen.

Tijdens deze tweede meting gaan we dan ook na hoe het programma zich het afgelopen jaar verder heeft ontwikkeld, wat is gedaan met uitkomsten van de eerste meting en in hoeverre door het koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning lokaal daadwerkelijk is versterkt.

#### 1.5 Gevolgen van corona

De corona-uitbraak heeft voor deze evaluatie met name tot gevolg gehad dat beoogde fysieke bijeenkomsten niet door konden gaan. We hebben alle interviews digitaal uitgevoerd. De beoogde lokale bijeenkomsten zijn

opgeknipt naar kleinere digitale interviewsettings. Ook de leertafel is in september in afstemming met de deelnemers in digitale vorm georganiseerd.

In zijn algemeenheid hebben we de evaluatie, met de nodige bijstellingen en met het gemis van veel direct persoonlijk contact, toch goed kunnen uitvoeren. Doordat we inmiddels allemaal gewend zijn aan het werken met Teams, ook vrijwilligers en ouderen, waren de interviews meer persoonlijk dan wanneer we deze alleen telefonisch hadden kunnen uitvoeren. In hoofdstuk 4 gaan we dieper in op de gevolgen van corona op het koploperproject.

#### 1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 blikken we terug op de eerste meting in het kader van deze ex-durante evaluatie. Daarna volgen in hoofdstuk 3 onze bevindingen uit de tweede meting. Daarbij gaan we thematisch geordend in op: de resultaten van de digitale uitvraag onder alle koplopers, de ervaringen van koplopergemeenten en niet-koplopergemeenten en de interviews met de leden van het projectteam en de landelijk betrokken partijen. Vervolgens gaan we in hoofdstuk 4 in op de gevolgen van corona op het koploperproject. In hoofdstuk 5 doen we voorstellen voor tussentijdse verbeteringen van het koploperproject en voor nieuwe soortgelijke projecten. In hoofdstuk 6 formuleren we onze conclusies en doen we aanbevelingen.

De vier casusbeschrijvingen staan op de bladzijden 16 – 20 – 26 – 30.

In bijlage 1 hebben we een overzicht opgenomen van alle respondenten. De gebruikte gespreksleidraden staan in bijlage 2. In bijlage 3 hebben we de voor de koplopers gebruikte schriftelijke uitvraag opgenomen.



## 2. Terugblik eerste meting

*In dit hoofdstuk blikken we terug op de leer- en verbeterpunten voor het koploperproject uit de eerste fase van deze evaluatie, waarbij we per punt kort aangeven in hoeverre opvolging heeft plaatsgevonden in het afgelopen jaar.*

In de rapportage van de eerste meting hebben we tien mogelijke leer- en verbeterpunten voor het koploperproject benoemd.

Leer- en verbeterpunten	
1	Naamgeving 'koploper'
2	Inkadering cliëntondersteuning
3	Verbinding OCO Wmo – OCO Wlz
4	Verwachtingenmanagement koplopers
5	Procesondersteuning koplopers
6	Verantwoording koplopers
7	Olievlekwerking koplopers
8	Bijeenkomsten koploperproject
9	Informatiestroom koploperproject
10	Website en zoekfunctie koploperproject

### 1. Naamgeving 'koploper'

Als verbeterpunt adviseerden wij in de communicatie vanuit het koploperproject extra aandacht te besteden aan de profilering of framing van 'de koplopers'. Zodat deze term vooral een positieve ontwikkelingsgerichte aandacht houdt of krijgt.

Het afgelopen jaar zijn steeds meer van de vroeg in het traject gestarte koplopers doorgegroeid tot ervaren koplopers. Gemeenten waar ervaringen en inzichten vanuit de praktijk zijn ontstaan die voor andere gemeenten van

toegevoegde waarde kunnen zijn. Over deze inzichten en ervaringen is vanuit het koploperproject veelvuldig gecommuniceerd. De ontwikkelingen die plaatsvinden zijn duidelijk over het voetlicht gebracht. De naamgeving ‘koploper’ heeft daarmee daadwerkelijk betekenis gekregen.

## 2. Inkadering cliëntondersteuning

Als verbeterpunt adviseerden wij binnen het koploperproject te verkennen of er mogelijkheden zijn om te komen tot nadere inkadering van (onafhankelijke) cliëntondersteuning, bijvoorbeeld door de ontwikkeling van een typologie voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Te baseren op leerervaringen die zijn opgedaan tijdens de eerste tranches over wat meer en minder effectieve aanpakken van de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning zijn.

Het afgelopen jaar zijn kennisproducten ontwikkeld over onafhankelijke cliëntondersteuning, waardoor concreter is geworden wat kan worden verstaan onder onafhankelijke cliëntondersteuning.

Het startproces voor nieuwe koplopers in de tranches 3, 4 en 5 is verder geconcretiseerd. En er heeft verdere deskundigheidsbevordering van de adviseurs plaatsgevonden. De startende koplopers zijn hierdoor (nog) meer inhoudelijk en procesmatig ondersteund bij het maken van eigen keuzen voor de lokale inrichting van en het te lopen ontwikkelproces op onafhankelijke cliëntondersteuning. Met behoud van de lokale keuzevrijheid.

## 3. Verbinding OCO Wmo – OCO Wlz

Als verbeterpunt adviseerden wij binnen de koploperaanpak extra aandacht te hebben voor de verbinding van de onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de Wmo en de Wlz.

Het afgelopen jaar is aan deze problematiek in een Kamerbrief van 17 juli 2020 aandacht besteed. Daarin wordt aangegeven dat aan concrete oplossingen wordt gewerkt. Binnen het koploperproject is in een

themabijeenkomst dit onderwerp uitgebreid besproken. Dit heeft tot het uitwerken van een themakaart met alle relevante informatie hierover geleid. De koplopers hebben van deze informatie gebruik kunnen maken in hun ontwikkeltraject en de dagelijkse praktijk.

## 4. Verwachtingenmanagement koplopers

Als verbeterpunt adviseerden wij de koplopers van tranche 3, 4 en 5 verdere duidelijkheid te bieden welke ondersteuning zij van de adviseurs kunnen krijgen.

Het afgelopen jaar is de informatie hierover vanuit het koploperproject verbeterd. Hierdoor is aan de nieuwe koplopers meer duidelijkheid geboden over de ondersteuningsmogelijkheden van de adviseurs bij de aanmelding en opstart van hun ontwikkeltraject.

## 5. Procesondersteuning koplopers

Als verbeterpunt adviseerden wij de voor de koplopergemeenten beschikbare ondersteuning vanuit de adviseurs te verbreden met deskundigheid ten aanzien van procesmatige ondersteuning.

Het afgelopen jaar is binnen het koploperproject geïnvesteerd in extra scholing en begeleiding van de adviseurs op het kunnen bieden van procesmatige ondersteuning van koplopers. De koplopers hebben kunnen profiteren van deze aanvullende kennis en vaardigheden bij de adviseurs.

## 6. Verantwoording koplopers

Als verbeterpunt adviseerden wij te overwegen een (lichte) verantwoording te vragen aan de koplopers. Dit kan weliswaar niet worden gekoppeld aan de huidige wijze van verstrekking van de projectgelden, maar kan wel worden neergelegd vanuit principes van een algemene maatschappelijke verplichting.

Het afgelopen jaar is binnen het koploperproject nader verkend welke mogelijkheden er zijn om de koplopers om een (lichte) verantwoording te vragen. Conclusie is dat dit op formele gronden, vanwege de wijze van verstrekking van de projectgelden, niet is toegestaan. Daarom is daar geen verdere opvolging aan gegeven.

### **7. Olievlekwerking koplopers**

Als verbeterpunt adviseerden wij (nog meer) in te zetten op het systematisch delen van kennis en leerervaringen vanuit de koplopers naar gemeenten in hun omgeving, om zo de olievlekwerking te versterken.

Het afgelopen jaar hebben de adviseurs koplopergemeenten voorzien van stimulansen en praktische tips op dit gebied. Binnen de beperkte mogelijkheden vanwege corona en aansluitend op de behoeften bij de buurgemeenten is hier ook invulling aan gegeven. Meerdere koplopers hebben dit voor begin 2022 alsnog op de planning staan, nu de coronabeperkingen grotendeels voorbij (b)lijken te zijn.

### **8. Bijeenkomsten koploperproject**

Als verbeterpunt adviseerden wij na te gaan of het mogelijk is te komen tot (nog) betere afstemming tussen vraag en aanbod. De verschillen tussen de koplopers vragen diversificatie in de programma's van de bijeenkomsten. De themalijnen kunnen dan bijvoorbeeld aansluiten op beginnende en al langer meedraaiende koplopers en bijvoorbeeld meer focus op inhoud of focus op strategie en organisatie hebben.

Het afgelopen jaar is vanuit het koploperproject veel aandacht gegeven aan het aansluiten van de verschillende soorten bijeenkomsten op de behoeften zoals die zijn aangegeven door en opgehaald bij de koplopers. Hierop heeft een duidelijke doorontwikkeling plaatsgevonden.

### **9. Informatiestroom koploperproject**

Als verbeterpunt adviseerden wij om de informatieverstrekking vanuit het koploperproject nader te analyseren naar vorm en inhoud en beter te laten uitsluiten op de behoeften van verschillende soorten ontvangers.

Het afgelopen jaar is veel aandacht gegeven binnen het koploperproject aan de informatieverstrekking naar de koplopers en algemeen. Dit is onder meer geland in nieuwsbrieven, themabijeenkomsten, projectleidersbijeenkomsten, het landelijk congres en de website. Hierdoor is de informatie toegankelijker, meer gestructureerd en beter aansluitend op de behoeften geworden.

### **10. Website en zoekfunctie koploperproject**

Als verbeterpunt adviseerden wij de opzet van de website te evalueren en te bezien hoe tot een (thematische) herinrichting kan worden gekomen. Het gaat daarbij niet zozeer om 'wat' er op staat, maar om 'hoe' het er op staat. Met name de ordening van informatie en het soms enigermate verborgen zijn van de inhoud in lange artikelen zijn aandachtspunten. Daarbij kan ook het bieden van een zoekfunctie de gebruikers ondersteunen.

Het afgelopen jaar heeft het thema onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de website van Movisie een make-over ondergaan. Dit deel van de website is opnieuw ingericht, overzichtelijker geworden en beter toegankelijk gemaakt. De zoekfunctie is ook opnieuw ingericht. De gebruikers van de website worden hierdoor beter ondersteund.

## 3. Resultaten

*In dit hoofdstuk beschrijven we resultaten zoals die naar voren komen uit de afgenomen interviews, de schriftelijke uitvraag onder alle koplopergemeenten en de bevindingen vanuit de leertafel. Dit doen we aan de hand van thema's waarlangs we de schriftelijke uitvraag hebben opgebouwd.*

*Verder zijn de vier casusbeschrijvingen die we hebben gemaakt opgenomen op de bladzijden 16-20-26-30. Deze bieden illustratief inzicht in wat voor activiteiten door koplopergemeente worden opgepakt en wat dat oplevert voor inwoners.*

### 3.1 Algemeen

Zoals in hoofdstuk 1 beschreven, hebben we weer een online uitvraag gedaan onder koplopers van tranches 1 t/m 4. We hebben interviews afgenomen met betrokkenen bij het koploperproject en we hebben een leertafel georganiseerd. Koplopers uit tranche 5 hebben we niet benaderd, omdat zij tijdens uitvoering van de evaluatie nog niet waren begonnen als koplopers.

In dit hoofdstuk geven we de resultaten weer die we hebben gekregen vanuit deze drie invalshoeken. Dit doen we aan de hand van de thema's van de online uitvraag. Bij ieder thema geven we de input weer die we hebben gekregen vanuit de reacties op de open vragen in de uitvraag, de input vanuit de interviews en wat is besproken aan de Leertafel. Ook geven we de cijfers weer van de gesloten vragen uit de online uitvraag.

Thema's	
1	Deelname
2	Aanmeldprocedure en projectplan
3	Verwachtingen
4	Inzet adviseurs
5	Financiële middelen
6	Kennisdeling, kennisproducten en informatievoorziening
7	Bijeenkomsten
8	Monitoring
9	Borging

Tabel 1 Thema's tijdens de beleidsevaluatie van het koploperproject

### Opzet online uitvraag

We hebben tijdens deze tweede evaluatieronde twee versies van de online uitvraag gebruikt (zie bijlage 4). De koplopers uit de tranches 1-2-3 hebben we een verkorte versie van de uitvraag voorgelegd, omdat zij een deel van de vragen in de eerste evaluatie al hebben beantwoord. De koplopers uit deze tranches hebben we gevraagd of hun doelen voor deelname zijn gewijzigd sinds het voorjaar van 2020.

De koplopers uit tranche 4 hebben we de volledige uitvraag voorgelegd. We hebben hen vragen gesteld over de mate van tevredenheid van de koplopers over de verschillende elementen van het koploperproject.

### 3.2 Respons online uitvraag

	Totaal koplopers	Respons (%)
Tranche 1	11	9 (82%)
Tranche 2	13	12 (92%)
Tranche 3	17	16 (94%)
Tranche 4	17	16 (94%)
<b>Totaal</b>	<b>58</b>	<b>53 (91%)</b>

Tabel 2 Respons op schriftelijke uitvraag uitgesplitst per tranche

Van de 62 koplopers uit de tranches 1 t/m 4 hebben we de uitvraag aan 58 koplopers voorgelegd. Drie koplopers hebben hun deelname aan het namelijk inmiddels afgerond en 1 koploper is regionaal vertegenwoordigd. Koplopers uit tranche 5 zijn niet meegenomen in de uitvraag, zij waren op het moment van de uitvraag nog niet begonnen als koploper.

Uiteindelijk hebben 53 van de 58 koplopers de uitvraag ingevuld. Dat is een respons van 91%.

### Analyse non-respons

We hebben navraag gedaan naar de non-respons. Dit betreft gemeenten die inmiddels in mindere mate betrokken zijn bij het koploperproject of waar sprake is van lokale omstandigheden die het reageren op de uitvraag in de weg stonden, zoals wisselingen in de projectleiding. Er is geen aanleiding te veronderstellen dat de non-respons het beeld over het project beïnvloed.

### Analyse verschillen

We hebben de data van de online uitvraag geanalyseerd en vergeleken op verschillende niveaus:

- we hebben gekeken naar het verschil in tevredenheid van koplopers tussen de eerste en tweede meting;
- we hebben gekeken naar verschillen tussen tranche 1-2-3 in de eerste meting en tranche 4 in de tweede meting;
- we hebben gekeken naar stijging of daling in tevredenheid van respondenten uit tranche 1-2-3 tussen de twee metingen.

We hebben geconstateerd dat er geen sprake is van verschillen van betekenis vanuit deze drie invalshoeken. Daarom presenteren we navolgend alle gegevens in één keer. Waar toch sprake was van opvallende punten op basis van deze vergelijking, hebben we die specifiek beschreven.

### 3.3 Thema 1: Deelname

In deze paragraaf geven we bevindingen weer vanuit de interviews met betrokkenen en koplopers en de ervaringen van tranche 4 koplopers in de online uitvraag. Waar dit relevant is, verbinden we dit met de resultaten uit de eerste meting (tranches 1-2-3).

#### Motivatie en doelen voor deelname van tranches 1-2-3

Koplopers uit tranche 1-2-3 benoemden tijdens de eerste evaluatie diverse doelen om deel te nemen aan het koploperproject. Zoals: de positionering van onafhankelijke cliëntondersteuning, vergroten van de bekendheid, verbeteren van de toegankelijkheid, versterken van het netwerk rondom onafhankelijke cliëntondersteuning, deskundigheidsbevordering van ondersteuners, verbetering van kwaliteit van onafhankelijke cliëntondersteuning, verbeteren van de samenwerking en de verbinding met specifieke doelgroepen.

Van de koplopers uit de tranches 1-2-3 geeft in de uitvraag 90% aan dat hun doelen met het koploperschap niet zijn gewijzigd sinds het voorjaar van 2020. Daar waar wél sprake is van wijzigingen, betreft dit of een verbreding van de scope van het project of bijstelling van de planning of ambities als gevolg van de situatie rond COVID-19.

#### Motivatie en doelen voor deelname van tranche 4

De redenen voor deelname van de nieuw toegetreden koplopers uit tranche 4 komen sterk overeen met de motivaties van de eerdere koplopers. Door de tranche 4 koplopergemeenten is in de uitvraag wel vaker aangegeven dat de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (mede) aanleiding zijn geweest voor de aanmelding bij het koploperproject (vanwege laag gebruik of beperkte bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning).

Uit de interviews komt naar voren dat bij meerdere koplopers het verkrijgen van financiële middelen de doorslaggevende reden is geweest voor deelname aan het koploperproject. Zij geven aan dat eerder weinig geld en dus prioriteit was voor het thema OCO.

Bij sommige koplopers was sprake van discussie over de onafhankelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning zoals die was ingericht. Dit hebben deze gemeenten opgepakt toen het koploperproject daar mogelijkheden voor bood. Uit de interviews komt verder naar voren dat het initiatief tot deelname aan het koploperproject ook is voortgekomen uit betrokkenen in de stad zelf, zoals bijvoorbeeld ouderenbonden of vrijwilligersorganisaties. Het is zeker niet altijd (alleen) de gemeente die het ontwikkelproces rondom onafhankelijke cliëntondersteuning in gang heeft gezet.

#### Motivatie om niet deel te nemen (niet-koplopers)

De niet-koplopers die we hebben gesproken, zijn alle drie wel bezig met het thema onafhankelijke cliëntondersteuning. Belangrijkste reden die wordt aangegeven om niet deel te nemen aan het koploperproject is dat de gemeente vindt dat onafhankelijke cliëntondersteuning al goed is belegd en er geen noodzaak is om dit verder door te ontwikkelen. Daarbij geven niet-koplopers ook aan geen extra vraagstukken (en dus extra druk) neer te willen leggen bij de ambtelijke organisatie.

Eén niet-koploper geeft aan het kunnen ontvangen van eenmalige financiële middelen niet nuttig te vinden, als er enerzijds intern geen capaciteit is om de (door)ontwikkeling in gang te zetten en te begeleiden. En anderzijds als er geen structurele middelen beschikbaar zijn voor de toekomstige borging.

De niet-koplopers die wij spraken, geven aan geen behoefte te hebben aan directe ondersteuning vanuit het koploperproject. De niet-koplopers geven

wel aan soms gebruik te maken van de informatiemogelijkheden van het project. Zij zoeken ook naar mogelijkheden tot uitwisseling van kennis en ervaringen. Bijvoorbeeld door eenmalig aan te sluiten bij een bijeenkomst vanuit het koploperproject, door de nieuwsbrief te ontvangen, of informatie te zoeken op de website. De niet-koplopers die we hebben gesproken, geven aan dat zij vinden dat koplopers hun koploperschap mogelijk actiever kunnen uitdragen.

### **Verwachtingen van het koploperproject van tranches 1-2-3**

Tijdens de eerste meting waren de belangrijkste verwachting van koplopers voor deelname zoals aangegeven bij de uitvraag: werken aan realisatie van onafhankelijke cliëntondersteuning, door het beschikbaar komen van financiële middelen en via kennisuitwisseling met andere gemeenten. De respondenten uit de tranches 1-2-3 gaven in de uitvraag en tijdens de interviews aan dat deze verwachting veelal is uitgekomen.

Daarbij gaven tijdens de eerste meting meerdere respondenten in de uitvraag en de interviews aan dat hun verwachtingen ten aanzien van de ondersteuning van een adviseur vanuit het koploperproject niet altijd is uitgekomen. Dit was onder meer het gevolg van de grote variatie in ondersteuningsbehoeften van gemeenten door de diversiteit in soort en aard van de lokale ontwikkelingen.

### **Verwachtingen van het koploperproject van tranche 4**

Door het projectteam is aangegeven dat nadrukkelijk wordt gestuurd op het managen van de verwachtingen van de koplopers. De koplopers uit tranche 4 benoemen als belangrijkste verwachtingen:

1. Ruimte en tijd om te experimenteren en te starten met een proces van (door)ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning.
2. Ontvangen van ondersteuning vanuit het koploperproject bij de (door)ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning.

3. Kennisdeling in het netwerk en landelijke kennisuitwisseling.
  4. Openen van deuren om gezamenlijk aan de slag te kunnen.
  5. Gebruik kunnen maken van al ontwikkelde kennisproducten.
- Vrijwel alle koplopers uit tranche 4 geven in de uitvraag en tijdens de interviews aan dat het nog te vroeg is om te zeggen of hun verwachtingen zijn uitgekomen, de looptijd van de tranche 4 deelnemers is daarvoor nog te kort.

De koplopers uit tranche 4 geven in de uitvraag aan dat de ondersteuning door de adviseurs wel goed aansluit op hun verwachtingen. Dit indiceert dat het verwachtingenmanagement werkt, er goede informatie is gegeven en dat er vanuit het koploperproject steeds beter wordt aangesloten op de behoeften bij de (aanstaande) koplopers.

Eén koploper richt zich op de doorontwikkeling van cliëntondersteuning voor een specifieke doelgroep. Een gevolg daarvan is dat de verwachtingen van deze koploper ten aanzien van de uitwisseling met andere gemeente maar beperkt tot stand is gekomen. Dit is een praktisch gegeven.

### **Verwachtingen van het koploperproject van niet-koplopers**

Door een van de geïnterviewde niet-koplopers is aangegeven dat zij verwachtten weinig concrete ondersteuning te kunnen krijgen vanuit het koploperproject en dat ze zich daarom niet hebben aangemeld. Het is uit de aard der zaak niet toetsbaar of deze verwachting ook zou zijn uitgekomen.

Tijdens de interviews hebben we ook vernomen dat er blijkbaar nog steeds gemeenten zijn die geen weet hebben van het koploperproject cliëntondersteuning en er mogelijk daarom geen gebruik van maken. Naar ons oordeel ligt dit niet aan het koploperproject. Er wordt zodanig ruimschoots gecommuniceerd dat iedere gemeente het koploperproject in ieder geval wel kan kennen.

## Casusbeschrijving 1

## Koploper gemeente A. (45.000 inwoners)

### Proces

- 2015: in twee jaar tijd: verschuiving van de gemeentelijke opdracht voor cliëntondersteuning van MEE naar de welzijnsinstelling I.
- 2019: adviesraad sociaal domein en KBO signaleren: deelname aan koploperproject cliëntondersteuning is interessant!
- 2019: door gemeente opgepakt. De financiële ondersteuning is hierbij een belangrijke factor.
- Projectplan: uitgewerkt door gemeente samen met de MEE met ondersteuning van Movisie.
- Doelen: OCO opzetten voor mensen met een beperking (NAH, LVB, autisme); vergroten bekendheid en vindbaarheid OCO; versterken samenwerking algemene cliëntondersteuning (welzijnsorganisatie + KBO + Stichting M. + Cliëntenraad X + Steunpunt Mantelzorg Y) (zowel beroepsmatig als vrijwillig) en gespecialiseerde cliëntondersteuning (MEE).
- Gemeente is de trekker van het project, projectleiding vanuit de gemeente. Kernteam en stuurgroep met betrokken partijen gevormd.
- Regionaal werken meerdere koplopergemeenten nu samen.
- De gemeente deelt informatie met gemeenten die vragen naar de lokale ervaringen met ontwikkeling van cliëntondersteuning.

### Opbrengsten

- Informatie richting inwoners over cliëntondersteuning bij aanvragen is nu geregeld (betere vindbaarheid).
- De vrijwillige en beroepsmatige Meedenkers (organisaties) hebben elkaar leren kennen en onderlinge verwachtingen zijn helder gemaakt.
- Er is een gezamenlijke visie uitgewerkt, er is gekozen voor de makkelijkere naam 'Meedenkers'.
- Onderlinge werkverdeling en verwijzing is ingeregeld, waardoor kwaliteit van uitvoering voor de inwoners is verbeterd.
- Er zijn korte lijnen gevormd, er is goede samenwerking ontstaan, inwoners worden nu sneller en beter ondersteund.
- Inwoners kunnen op verschillende manieren een Meedenker/OCO kiezen: a. via de website zelf kiezen, b. bij een wijkpunt binnenlopen voor keuzeadvies, c. het gezamenlijke telefoonnummer van de Meedenkers bellen voor keuzeadvies.
- Inwoners kunnen vrijwillige of voor beroepsmatige Meedenkers kiezen.
- Intensieve ondersteuning (gemiddeld 20 uur): wordt door MEE geboden.
- Alle betrokkenen delen de ervaringen met cliëntondersteuning actief in hun netwerken.

### Ondersteuning vanuit koploperproject

- Projectsubsidie: € 388.000
- Verdeling bij benadering: 20% interne projectleiding; 45% uitvoering specialistische cliëntondersteuning; 10% scholing uitvoerders; 25% communicatie en bijeenkomsten.
- Adviseur die de lokale ontwikkeling ondersteunt bij de aanvraag van het koploperschap, bij twee visiebijeenkomsten en veel kennis en contacten.
- Landelijke ondersteuningsmogelijkheden (kennis, bijeenkomsten) en communicatie.

### Conclusies

- De betrokkenen zijn tevreden over wat ze met elkaar hebben gerealiseerd in termen van visie, vindbaarheid en daadwerkelijke verbetering van de OCO.
- Het klantproces, vindbaarheid en de trainingen zijn nu naar tevredenheid.
- Eerste kwartaal 2022 wordt geëvalueerd.
- Eerste helft 2022 vindt besluitvorming plaats over borging van de resultaten en de toekomstige inrichting van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is nog niet echt besproken, er leven wel zorgen hierover, m.n. budgettaire.



### 3.4 Thema 2: Aanmeldprocedure en projectplan

In deze paragraaf geven we bevindingen weer vanuit de interviews met betrokkenen en koplopers en de ervaringen van tranche 4 koplopers in de online uitvraag. Waar dit relevant is, verbinden we dit met de resultaten uit de eerste meting (tranches 1-2-3).

De respondenten uit tranche 4 zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de informatie over en ondersteuning bij de aanmeldprocedure. Dit beeld is gelijk aan het beeld uit de eerste meting onder de koplopers van de tranches 1-2-3. De ondersteuning door de adviseurs vanuit het koploperproject tijdens de aanmeldprocedure wordt als waardevol ervaren en het contact is laagdrempelig. De inhoudelijke feedback en de tips worden positief gewaardeerd in de tweetrapsbenadering van de aanmeldprocedure. Eén koploper geeft aan dat de aanmeldprocedure stroef verloopt omdat de ondersteuning nog beperkt is.

Koplopers uit tranche 4 geven in de uitvraag en de interviews drie aandachtspunten mee met betrekking tot het aanmeldproces:

1. De tijd die de koplopers hadden tussen het uitschrijven van de nieuwe tranche en het indienen van het projectplan is als kort ervaren. Dit kwam ook uit de eerste meting naar voren onder de koplopers uit de tranches 1-2-3.
2. De koplopers geven aan dat sprake is van een 'open aanmeldprocedure'. Het is hen niet altijd niet duidelijk wat moet worden aangeleverd. Koplopers geven ook aan dat zij meer sturing wenselijk zouden vinden waaraan de financiële middelen mogen worden besteed. In de eerste meting gaven de koplopers uit tranche 1 ook aan dat kaders en verwachtingen niet duidelijk waren. Koplopers uit tranche 2 en 3 gaven aan dit tussentijds was verbeterd. Het valt op dat dit weer naar voren komt tijdens tranche 4. Achterliggende verklaring hiervoor is waarschijnlijk

dat het projectteam de aanvraagprocedure meer open heeft ingevuld vanwege een herinnering over de regelgeving op dit punt.

3. Tussen het moment van het toekennen van het koploperschap en de formele toekenning van de middelen in de meicirculaire lag bij tranche 4 relatief veel tijd. De koplopers konden toen feitelijk al wel starten, maar vooral de koplopers die externe projectleiders wilden inhuren, hebben gewacht op de circulaire. Dit heeft bij deze koplopers enige vertraging opgeleverd.

Verder is door de respondenten op de uitvraag en tijdens de interviews aangegeven dat er veel inhoudelijke vrijheid is over wat onder onafhankelijke cliëntondersteuning wordt verstaan en welke ontwikkeling hierop in gang kan worden gezet. Dit sluit volledig aan op de decentrale beleidsvrijheid van gemeenten. Tegelijk hebben sommige betrokkenen het hierdoor moeilijk gevonden om scherp te krijgen wat de bedoeling was en te komen tot een aanmelding. Hierbij zijn ze door de adviseurs vervolgens wel weer geholpen.

#### Resultaten uitvraag

Thema 2 (n=16)	zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
De aanmeldprocedure	0	2	10	4
Opstellen van projectplan	0	2	11	3

### 3.5 Thema 3: Verwachtingen

In deze paragraaf geven we bevindingen weer vanuit de interviews en ervaringen van de koplopers uit tranche 4 tijdens de tweede meting. Waar dit relevant is, verbinden we ook met de resultaten uit de eerste meting (tranches 1-2-3).

Bij dit thema zien we verschillen tussen de antwoorden van de koplopers uit de tranches 1-2-3 uit de eerste meting en de antwoorden van de koplopers uit tranche 4 koplopers bij deze tweede meting.

#### Duidelijkheid verwachtingen

Als we kijken naar duidelijkheid over verwachtingen van het koploperproject, dan zien we in de uitvraag dat de koplopers in tranche 4 over het algemeen meer tevreden zijn dan de koplopers uit de tranches 1-2-3 dat waren. De koplopers in de latere tranches geven aan goed te weten wat van hen als koplopergemeente wordt verwacht. Vanuit het koploperproject is hier bij de tranches 4-5 ook extra inspanning op gezet, wat we dus terugzien.

#### Toekenning projectmiddelen

Met betrekking tot de informatie vanuit het ministerie van VWS over de toekenning van projectmiddelen zijn de koplopers van tranche 4 in de uitvraag duidelijk minder tevreden. De helft geeft aan hier ontevreden over te zijn. Zij geven aan dat er snel een toekenning heeft plaatsgevonden na het indienen van de aanvraag, maar dat het daarna lang duurde voordat de middelen in de meicirculaire definitief werden toegekend. Dit heeft te maken met de systematiek van toekenning via de circulaires. Een deel van deze koplopers is daardoor met vertraging gestart, omdat zij eerst de formele bevestiging van de toekenning hebben afgewacht voordat financiële verplichtingen ten aanzien van bijvoorbeeld externe projectleiders werden aangegaan. De respondenten geven aan dat zij aanbevelen een strakkere

aansluiting te hanteren tussen het moment van aanmelden + toekennen en daarna de mei dan wel september circulaire.

#### Duidelijkheid over vormen ondersteuning

De vraag over duidelijkheid rondom de beschikbare ondersteuning vanuit het koploperproject laat bij de tranche 4 koplopers in de uitvraag en vanuit de interviews eenzelfde beeld zien als bij de koplopergemeenten uit tranche 1-2-3 uit de eerste meting: de meeste respondenten zijn tevreden over de duidelijkheid van de ondersteuningsmogelijkheden vanuit het project.

#### Resultaten uitvraag

Thema 2 (n=16)	zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
Duidelijkheid over verwachtingen	0	1	14	1
Toekenning van projectmiddelen	1	7	6	2
Duidelijkheid vormen van ondersteuning	0	3	8	5

### 3.6 Thema 4: Adviseurs

In deze paragraaf geven we bevindingen weer vanuit de interviews en ervaringen van alle koplopers (tranches 1-2-3-4) tijdens de tweede meting. Waar dit relevant is, verbinden we ook met de resultaten uit de eerste meting.

Tijdens deze tweede meting zijn de koplopergemeenten in de uitvraag en tijdens de interviews voor het overgrote deel tevreden over de deskundigheid van de adviseurs en over de omvang van de beschikbaarheid van de adviseurs. Het beeld is vergelijkbaar met de resultaten van de eerste meting.

#### Deskundigheid adviseurs

De pool aan adviseurs is het afgelopen jaar grotendeels gelijk gebleven. Er is geïnvesteerd in de kennis en kunde van de adviseurs, waardoor de adviseurs koplopers (nog) beter kunnen ondersteunen. Zij onderhouden in de praktijk vooral contact met de lokale projectleiders en niet met andere lokale betrokkenen blijkt tijdens de interviews. Binnen het projectteam is gekeken naar expertisegebieden van de adviseurs en hier zijn ze waar nodig specifiek op ingezet. Door middel van intervisie en uitwisselingen houden de adviseurs elkaar op de hoogte van inhoudelijke ontwikkelingen, werkzame aanpakken, ontwikkelde kennisproducten, et cetera. Ook delen de adviseurs geleerde lessen met elkaar, bijvoorbeeld als het gaat om het organiseren en faciliteren van digitale bijeenkomsten.

Als positieve punten worden tijdens de uitvraag genoemd dat de adviseurs vraaggericht werken en zowel inhoudelijk als bij het proces van ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning meedenken. Tegelijk geven enkele

koplopers aan, in de uitvraag en tijdens de interviews, dat de ondersteuning door de adviseurs niet altijd aansluit bij de vragen en behoeftes in hun specifieke situatie. Sommige respondenten op de uitvraag geven aan dat zij soms een meer proactieve opstelling van de adviseurs hadden verwacht. Een belangrijke meerwaarde van de adviseurs is volgens respondenten in de uitvraag en tijdens de interviews het makelen tussen gemeenten met gelijksoortige vragen. Het leggen van deze verbindingen wordt door de koplopers zeer gewaardeerd. Hier wordt ook een uitdaging gezien door de respondenten op de uitvraag om nog meer en nog gericht dit soort verbindingen tot stand te brengen, hier is behoefte aan.

#### Tranche 1

De koplopers uit tranche 1 geven aan geen gebruik meer te maken van de ondersteuning van de adviseurs. Dit komt doordat de ondersteuningsperiode van deze koplopers is verstreken. Zij zijn nu overgegaan naar een netwerkfase en kunnen naar behoefte nog schakelen met het koploperproject.

#### Resultaten uitvraag

<b>Thema 4 (n=53)</b>	<b>zeer ontevreden</b>	<b>ontevreden</b>	<b>tevreden</b>	<b>zeer tevreden</b>
Deskundigheid adviseurs	0	2	34	17
Hoeveelheid tijd adviseurs	0	3	40	10



## Casusbeschrijving 2

## Koploper gemeente B. (220.000 inwoners)

### Proces

- Cliëntondersteuning was belegd bij MEE. MEE neemt ook deel in de wijkteams (coöperatie vijf organisaties). Cliëntondersteuning was weinig bekend in B. De mogelijkheid van subsidie is de trigger tot aanmelding geweest. De gemeente is hiertoe extern gestimuleerd.
- Begin 2019 is het project gestart. Het projectleiderschap is belegd bij patiëntenorganisatie Z.
- Werkgroep van twaalf lokale partijen gevormd: deze heeft de aanvraag als koploper uitgewerkt, met als kern: realiseren van 'meedenkers'.
- Er zijn professionals en vrijwilligers als meedenkers aangesteld. De vrijwilligers krijgen allemaal training en er is intervisie ingericht. Dit alles om goed te kunnen meedenken met de inwoners.
- Doelen van het project: versnippering van inzet van vrijwillige cliëntondersteuning oplossen; cliëntondersteuning inbedden in het sociaal domein; professionals vooral inzetten als coaches voor de vrijwilligers en alleen als dit nodig is direct inzetten voor de inwoners.

### Ondersteuning vanuit koploperproject

- Projectsubsidie: € 486.000
- Verdeling bij benadering: 15% externe projectleiding; 30% uitvoering; 30% scholing en methodieken uitvoerders; 3% communicatie en bijeenkomsten, 20% aansluiting Wmo-Wlz en 2% andere posten.
- Adviseur die de lokale ontwikkeling ondersteunt, ondersteuning vooral van de ambtelijke projectleiding met kennis en advies.
- Landelijke ondersteuningsmogelijkheden (kennis, bijeenkomsten) en communicatie.

### Opbrengsten

- Informatie naar inwoners is opgezet.
- De Algemene Meedenklijn is ingericht en belegd bij de welzijnsorganisatie.
- De coördinator van de Meedenklijn koppelt inwoners zo mogelijk met vrijwillige Meedenkers en zo nodig met professionele Meedenkers.
- Vrijwilligers en professionals zijn goed geschoold.
- In 2020 zijn 450 vragen van inwoners verwerkt.
- Er worden nu meer inwoners beter geholpen.
- Door betere deskundigheid bij enkelvoudige vragen.
- Door meer coördinatie, structuur en deskundigheid bij complexe meervoudige vragen wordt preventief ingezet op het voorkomen van doorgroei van inwoners van kleine naar grote vragen.

### Conclusies

- De financiële middelen uit het koploperproject en ook de overige ondersteuning hebben de ontwikkeling van de onafhankelijke cliëntondersteuning lokaal sterk geholpen.
- Borging na de projectperiode (beschikbaarheid geld) is geregeld.
- De onafhankelijke cliëntondersteuning is nu ondergebracht bij drie samenwerkende organisaties.
- De ontwikkeling is vanuit een positieve brede samenwerking ingezet.
- De meedenkers zijn gedreven en zorgen voor meerwaarde voor de inwoners.
- Er is een sterke combinatie van vrijwillige en professionele meedenkers, die allemaal goed zijn geschoold (deskundigheid). Waar nodig en mogelijk vindt onderlinge doorverwijzing plaats.
- Het aantal inwoners dat wordt ondersteund in relatie tot de beschikbare reguliere middelen blijft onderwerp van gesprek.

### 3.7 Thema 5: Financiële middelen

In deze paragraaf geven we bevindingen weer vanuit de interviews en ervaringen van alle koplopers (tranches 1-2-3-4) tijdens de tweede meting. Waar dit relevant is, verbinden we ook met de resultaten uit de eerste meting.

#### Omvang budget

Koplopergemeenten geven tijdens de tweede meting in de uitvraag en de interviews aan (zeer) tevreden te zijn over de omvang van het budget. De middelen zoals die zijn aangevraagd, zijn veelal ook toegekend. Deze middelen zijn voldoende ruim om de voorgenomen projectactiviteiten uit te voeren. Dit is gelijk aan de bevindingen tijdens de eerste meting.

#### Verantwoording

In formele zin hoeven de koplopers geen verantwoording af te leggen over de besteding van het budget. Dat is een inherent gevolg van de systematiek van verstrekking van de financiële middelen vanuit het ministerie van VWS voor de koplopergemeenten. Koplopers geven in de uitvraag en tijdens de interviews aan hierover tevreden te zijn.

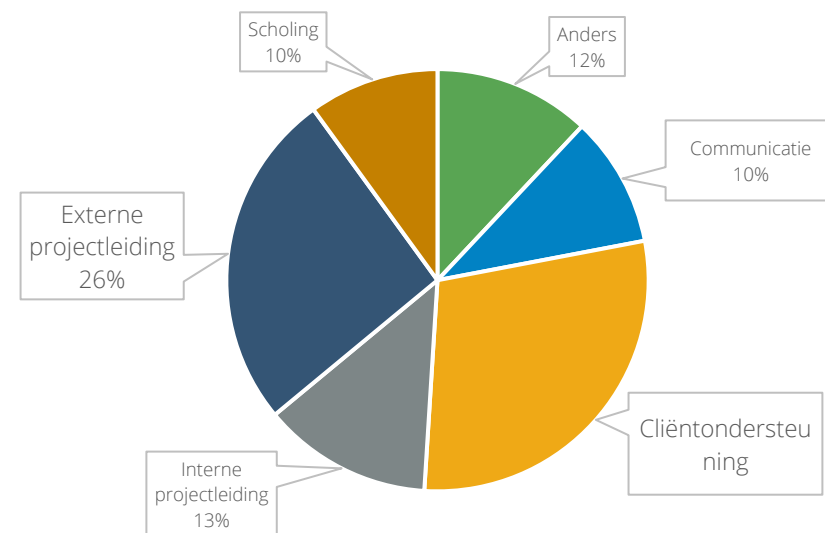
Opmerkingen die hierbij worden gemaakt:

- Een enkele koploper geeft in de uitvraag aan niet te weten of er überhaupt verantwoording moet worden afgelegd en of dit moet gebeuren richting Movisie of aan het ministerie van VWS (dit betreft de twee scores 'ontevreden' en 'zeer ontevreden' uit de online uitvraag).
- Enkele externe projectleiders refereren hierbij aan de verantwoording die zij zelf afleggen richting de koplopergemeente die hen de opdracht geeft. Hier is dus sprake van 'interne' verantwoording en niet naar het project.

Tijdens de eerste evaluatie gaven de respondenten tijdens de interviews aan het op zich fijn dat te vinden dat ze zich niet hoeven te verantwoorden. Maar enige vorm van (lichte) verantwoording zou wat hen betreft toch wel op zijn plek zijn.

#### Besteding financiële middelen

We hebben in de uitvraag de verdeling van beschikbaar gestelde financiële middelen naar verschillende kostencategorieën gevraagd (zie figuur 2).



Figuur 1 Besteding financiële middelen door koplopers

Onder de post *andere* vallen de volgende activiteiten:

1. uitvoeren van (evaluatie)onderzoek;
2. organiseren en faciliteren (regionale) bijeenkomsten, focusgroepen;
3. inzet sociale dienst;
4. inzet life-coaches en/of netwerkontwikkeling cliëntondersteuners;
5. uitwerken gezamenlijk inkoop zorgkantoor (verbinding Wmo-Wlz).

Over het geheel gezien, wordt ruim een kwart van de middelen besteed aan de uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning. Bijna driekwart wordt aan projectgebonden activiteiten besteed zoals projectleiding, scholing, communicatie, bijeenkomsten en dergelijke.

We zien tussen de koplopers grote bestedingsverschillen voor projectmiddelen. Er zijn koplopers die het volledige budget besteden aan de inzet van de (externe) projectleider (randvoorwaardelijk). En er zijn ook koplopers die het budget (bijna) volledig besteden aan de inzet van cliëntondersteuners (uitvoering).

Voor de koplopers die wij hebben gesproken tijdens de interviews, is de borging van de ontwikkeling van de onafhankelijke cliëntondersteuning een belangrijk punt van aandacht en ook vaak van zorg. In paragraaf 3.11 gaan we dieper in op de borging. De lokale ontwikkeling draait in het koploperproject op incidentele projectmiddelen en het is vaak nog een vraag of dit lokaal na afloop van de projectfase structureel wordt doorgezet. Dit vergt politiek-bestuurlijke besluitvorming. Dit speelt zowel bij koplopers die de middelen aan de uitvoering besteden als bij koplopers die de middelen aan projectleiding en dergelijke besteden. In beide gevallen is sprake van continuïteitsrisico's.

Enkele koplopers geven tijdens de interviews expliciet aan dat zij behoefte hebben aan structureel budget. Het geeft uiteindelijk een negatieve afdronk als de positieve ontwikkelingen afbreken als de projectgelden zijn besteed. In de digitale uitvraag geeft één respondent aan ontevreden te zijn over de omvang van het beschikbare gestelde budget vanwege de tijdelijkheid hiervan. Deze respondent is wel tevreden over de omvang ervan.

### Resultaten uitvraag

Thema 5	zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
Omvang beschikbaar budget (n=52)	0	1	23	25
Verantwoording besteding projectmiddelen (n=39)	1	1	26	11

### 3.8 Thema 6: Kennisdeling, kennisproducten en informatievoorziening

In deze paragraaf geven we bevindingen weer vanuit de interviews en ervaringen van alle koplopers (tranches 1-2-3-4) tijdens de tweede meting. Waar dit relevant is, verbinden we ook met de resultaten van de eerste meting.

De respondenten geven aan tevreden te zijn over de kennisdeling tussen koplopers en (zeer) tevreden te zijn over de kennisproducten vanuit het koploperproject. Tijdens deze tweede meting zien we dat de koplopers deze aspecten positiever beoordelen dan tijdens de eerste meting, zowel in de uitvraag als tijdens de interviews.

#### Kennisdeling

Er is vanuit de koplopergemeenten grote bereidheid om onderling en met niet-koplopers kennis te delen. Respondenten geven in de uitvraag en tijdens de interviews aan voldoende te worden gefaciliteerd vanuit het koploperproject om informatie met elkaar te delen. Het afgelopen jaar is hiervoor een digitale structuur opgezet. Dit levert volgens betrokkenen duidelijk meerwaarde. Tijdens de eerste meting werd aangegeven dat buiten de georganiseerde bijeenkomsten in beperkte mate sprake was van onderling contact en kennisdeling. Het afgelopen jaar heeft volgens de respondenten in de uitvraag en tijdens de interviews dit onderlinge contact meer plaatsgevonden. Mede door de mogelijkheden voor digitale contacten, wat te zien is als een positief neveneffect van corona. Bovendien is er meer kennis en ervaring uit te wisselen, omdat meer koplopers in een verder stadium zijn.

Naast de overwegend positieve geluiden tijdens deze tweede meting, zijn er ook koplopers die in de uitvraag aangeven de onderlinge kennisdeling nog beperkt

te vinden. Daarbij geven ze aan daar ook zelf meer aan te kunnen doen, maar dat dit vooral door tijdgebrek minder is gelukt dan ze hadden gewild.

Een mogelijke verbetering voor de onderlinge kennisdeling is volgens enkele respondenten in de uitvraag het collectief beschikbaar stellen van contactgegevens van koplopers, zodat koplopers elkaar makkelijker kunnen opzoeken. Nu loopt dit altijd via (de adviseurs van) het koploperproject. Punt van aandacht is uiteraard wel de privacy en het up to date houden hiervan.

#### Kennisproducten

De respondenten geven in de uitvraag en tijdens de interviews aan dat de kennisproducten binnen het koploperproject over het algemeen praktisch zijn en goed bruikbaar. De waardering van de kennisproducten is het afgelopen jaar gestegen.

Twee aandachtspunten die zijn aangegeven:

- Er is zoveel informatie dat het soms moeilijk wordt gevonden om specifieke informatie die wordt gezocht te vinden. Hier is vanuit het koploperproject veel vooruitgang op geboekt, maar de vraag blijkt bij sommige gebruikers nog steeds te bestaan.
- Enkele koplopers geven aan dat zij specifiek voor hen relevante kennisproducten missen. Wij zien daarbij als onderzoekers dat er zo'n grote diversiteit bestaat tussen de koplopers, dat het programma waarschijnlijk ook niet in alles kan voorzien. Er is wel altijd bereidheid om ook in die situaties mee te denken, horen wij vanuit het programma en vanuit de respondenten tijdens de interviews.

#### Informatievoorziening

Tijdens deze tweede meting geven de respondenten in de uitvraag aan (zeer) tevreden te zijn over de informatievoorziening vanuit het koploperproject. Er is over het algemeen veel informatie beschikbaar en ook vindbaar. Tijdens de eerste meting gaven meerdere koplopers aan soms te verdwalen in de

beschikbare informatie. Dit signaal krijgen we tijdens deze tweede meting duidelijk minder. Hier is zeker sprake van verbetering geweest.

Koplopers waarderen de website positief, evenals de inhoud en frequentie van de nieuwsbrief. Opvallend detail: dertien koplopers geven in de uitvraag aan de nieuwsbrief niet te ontvangen. Zo ver wij kunnen beoordelen, is dit veelal een gevolg van wisseling van contactpersonen binnen de koplopers, waarna geen nieuwe aanmelding heeft plaatsgevonden.

### **Olievlekwerking**

Een belangrijk doel van het koploperproject is het realiseren van een olievlekwerking rond de koplopergemeenten. Koplopers worden daarom uitgenodigd kennis en ervaring te delen. Zij worden hierop ook ondersteund.

Tijdens de tweede meting hebben we gevraagd in hoeverre dit gebeurt en hoe dat verlopen is. Een kwart van de koplopers in de uitvraag, vooral uit tranches 1 en 2, geeft aan een regiobijeenkomst te hebben georganiseerd. Een derde van alle koplopers geeft aan dit nog te gaan doen. De overige koplopers geven aan hier nog niet mee bezig te zijn, dan wel hier nog niet aan toe te zijn, maar dit wel te gaan doen op termijn.

Enkele koplopers geven aan dat het organiseren van een regiobijeenkomst in coronatijd praktisch lastig is en dat de naburige gemeenten hier (tijdens corona) weinig prioriteit aan geven. Met een beperkt animo als gevolg.

Ongeveer 70 % van de koplopers geeft in de uitvraag aan contact te hebben met andere gemeenten in de regio over onafhankelijke cliëntondersteuning, los van regiobijeenkomsten. Dit gaat onder meer over:

1. vragen over het koploperproject (bijvoorbeeld aanmelden, toekenning);
2. kennisdeling over de invulling van onafhankelijke cliëntondersteuning tussen beleidsmedewerkers (collegiale consultatie);

3. kennisdeling met andere koplopers via (gezamenlijke) externe projectleiders of welzijnsorganisaties;
4. informatie-uitwisseling over vragen op concrete thema's (18-/18+, Wlz-Wmo, en dergelijke);
5. terugkoppeling van uitkomsten van lokale activiteiten of projecten rond onafhankelijke cliëntondersteuning.

We hebben gevraagd of het contact met andere gemeenten in de regio over onafhankelijke cliëntondersteuning leidt tot (verdere) ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning bij die gemeenten. Enkele respondenten geven in de uitvraag aan hier beperkt zicht op te hebben. Een aantal respondenten geven aan de indruk te hebben dat dit het geval is en dat het contact bijdraagt aan de motivatie voor en het daadwerkelijk oppakken van het verbeteren van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Tijdens de interviews met de koplopers en vanuit het programma is bevestigd dat het uitdragen van inhoudelijke kennis tussen de gemeenten binnen een regio nog beperkt tot stand is gekomen. Collega-gemeenten hebben hier ook niet altijd behoefte aan. Meerdere koplopers hebben aangegeven begin 2022 nog regiobijeenkomsten te willen organiseren.

Een andere kant van de olievlekwerking betreft de werving van nieuwe koplopers. Zowel vanuit koplopers als het programma is aangegeven dat de toestroom van nieuwe koplopers in de laatste tranches voor een groter deel het gevolg is van mond op mond reclame.

### **Resultaten uitvraag**

Zie de tabel op de volgende bladzijde.



<b>Thema 6 (n=52)</b>	<b>zeer ontevreden</b>	<b>ontevreden</b>	<b>tevreden</b>	<b>zeer tevreden</b>	<b>Niet van toepassing</b>
Kennisdeling tussen koplopers	0	5	33	8	6
Kennisproducten koploperproject	0	4	29	9	10
Inhoud van de nieuwsbrief	0	2	31	5	13
Frequentie van de nieuwsbrief	0	0	34	4	13
Hoeveelheid informatie op de website	0	3	34	11	4
Vindbaarheid informatie op de website	0	3	35	11	3

## Casusbeschrijving 3

## Koploper gemeente C. (220.000 inwoners)

### Proces

- Cliëntondersteuning was belegd bij MEE. MEE neemt ook deel in de wijkteams (coöperatie vijf organisaties). Cliëntondersteuning was weinig bekend in B. De mogelijkheid van subsidie is de trigger tot aanmelding geweest. De gemeente is hiertoe extern gestimuleerd.
- Begin 2019 is het project gestart. Het projectleiderschap is belegd bij patiëntenorganisatie Z.
- Werkgroep van twaalf lokale partijen gevormd: deze heeft de aanvraag als koploper uitgewerkt, met als kern: realiseren van 'meedenkers'.
- Er zijn professionals en vrijwilligers als meedenkers aangesteld. De vrijwilligers krijgen allemaal training en er is intervisie ingericht. Dit alles om goed te kunnen meedenken met de inwoners.
- Doelen van het project: versnippering van inzet van vrijwillige cliëntondersteuning oplossen; cliëntondersteuning inbedden in het sociaal domein; professionals vooral inzetten als coaches voor de vrijwilligers en alleen als dit nodig is direct inzetten voor de inwoners.

### Opbrengsten

- Informatie naar inwoners is opgezet.
- De Algemene Meedenklijn is ingericht en belegd bij de welzijnsorganisatie.
- De coördinator van de Meedenklijn koppelt inwoners zo mogelijk met vrijwillige Meedenkers en zo nodig met professionele Meedenkers.
- Vrijwilligers en professionals zijn goed geschoold.
- In 2020 zijn 450 vragen van inwoners verwerkt.
- Er worden nu meer inwoners beter geholpen.
- Door betere deskundigheid bij enkelvoudige vragen.
- Door meer coördinatie, structuur en deskundigheid bij complexe meervoudige vragen wordt preventief ingezet op het voorkomen van doorgroei van inwoners van kleine naar grote vragen.

### Ondersteuning vanuit koploperproject

- Projectsubsidie: € 486.000
- Verdeling bij benadering: 15% externe projectleiding; 30% uitvoering; 30% scholing en methodieken uitvoerders; 3% communicatie en bijeenkomsten, 20% aansluiting Wmo-Wlz en 2% andere posten.
- Adviseur die de lokale ontwikkeling ondersteunt, ondersteuning vooral van de ambtelijke projectleiding met kennis en advies.
- Landelijke ondersteuningsmogelijkheden (kennis, bijeenkomsten) en communicatie.

### Conclusies

- De financiële middelen uit het koploperproject en ook de overige ondersteuning hebben de ontwikkeling van de onafhankelijke cliëntondersteuning lokaal sterk geholpen.
- Borging na de projectperiode (beschikbaarheid geld) is geregeld.
- De onafhankelijke cliëntondersteuning is nu ondergebracht bij drie samenwerkende organisaties.
- De ontwikkeling is vanuit een positieve brede samenwerking ingezet.
- De meedenkers zijn gedreven en zorgen voor meerwaarde voor de inwoners.
- Er is een sterke combinatie van vrijwillige en professionele meedenkers, die allemaal goed zijn geschoold (deskundigheid). Waar nodig en mogelijk vindt onderlinge doorverwijzing plaats.
- Het aantal inwoners dat wordt ondersteund in relatie tot de beschikbare reguliere middelen blijft onderwerp van gesprek.

### 3.9 Thema 7: Bijeenkomsten

In deze paragraaf geven we bevindingen weer vanuit de interviews en ervaringen van alle koplopers (tranches 1-2-3-4) tijdens de tweede meting. Waar dit relevant is, verbinden we ook met de eerste meting.

Over het algemeen zijn de koplopers tijdens deze tweede meting tevreden over de verschillende bijeenkomsten die worden georganiseerd in het kader van het koploperproject. Het beeld vanuit de uitvraag en de interviews is vergelijkbaar met de eerste meting. De koplopers vinden het waardevol om ervaringen en ideeën uit te wisselen tijdens de diverse bijeenkomsten, waarbij er een mix is tussen kennis delen en onderling afstemmen.

De projectleidersbijeenkomsten zijn specifiek gericht op de rol van de lokale projectleiders. Deze bijeenkomsten worden door de deelnemers positief gewaardeerd. Deelnemers vinden het interessant om vanuit een vergelijkbare rol procesmatige kennis te kunnen uitwisselen. Tien koplopers, vooral uit tranche 1, geven in de uitvraag aan deze bijeenkomsten niet te hebben bijgewoond. Dit kwam vooral doordat deze bijeenkomsten begonnen toen hun ondersteuningstraject al bijna was afgerond.

De intervisiebijeenkomsten zijn door een beperkt aantal koplopers bezocht. Uit de uitvraag komt naar voren dat zeven van de negen respondenten hier (zeer) tevreden over waren. De beide andere respondenten geven aan te vinden dat de intervisie meer methodisch kan worden aangepakt, meer diepgang kan hebben en beter begeleid kan worden.

De helft van de koplopers heeft volgens de reacties in de uitvraag (nog) geen landelijk congres bijgewoond. Dit is vergelijkbaar met het beeld uit de eerste meting. Respondenten die wel deel hebben genomen, merken op het jammer te vinden dat meerdere interessante workshops op hetzelfde moment waren

gepland. Maar: deelnemers geven tegelijkertijd ook aan dat het spreiden van de workshops (te) lange sessies tot gevolg zouden hebben. Voor de organisatie betekent dit zoeken naar de juiste balans.

#### Aansluiten bij de verschillende tranches

Tijdens de eerste meting gaven koplopers uit tranche 1 aan vooral informatie te delen met nieuw gestarte koplopers tijdens bijeenkomsten. We zien tijdens deze tweede meting dat de koplopers uit tranche 1 nu vaak minder betrokken zijn bij bijeenkomsten. De koplopers uit de latere tranches ervaren de inbreng van ervaringen van eerdere koplopers als waardevol en nuttig.

Koplopers uit tranches 2, 3 en 4 zitten vaak in een vergelijkbare (opstart)fase en hebben daardoor minder uit te wisselen als het gaat om opgedane ervaringen. Dit vraagt om aandacht in de combinatie van 'ervaren' en 'nieuwe' koplopers bij het inrichten van bijeenkomsten. Door het koploperproject wordt aangegeven dat ze hier veel aandacht voor hebben, maar in de praktijk is het niet altijd gemakkelijk een optimale invulling te realiseren.

Eén van de acties om beter aan te sluiten op de verschillende fasen waarin de koplopergemeenten zich bevinden is, dat masterclasses zijn georganiseerd over specifieke thema's. Deze worden door deelnemers in zowel de uitvraag als tijdens de interviews positief gewaardeerd.

#### Doelen bijeenkomsten

Tijdens de eerste meting werd aangegeven dat het niet altijd voor iedereen duidelijk was wat het doel is van bijeenkomsten. Ook tijdens deze tweede meting komen deze signaleren uit de uitvraag naar voren. Koplopers geven aan dat er veel verschillende bijeenkomsten worden aangeboden, waarbij soms ook heel veel informatie wordt aangeboden tijdens de bijeenkomst. De deelnemers geven aan het hierdoor soms lastig te vinden om te kunnen kiezen waar ze wel of niet bij willen aansluiten.

### Digitale bijeenkomst

Op onze vraag naar het digitaal dan wel fysiek organiseren van bijeenkomsten wordt tweeledig gereageerd. Digitale uitvoering heeft als grote voordeel het vervallen van de reisafstand. Dat wordt zeer gewaardeerd. Als nadelen van de digitale uitvoering worden aangegeven: het gemis van fysieke ontmoeting (tijdens bijeenkomsten, in wandelgangen), met daardoor minder effectiviteit en minder bijvangst. Een aantal koplopers geeft aan dat georganiseerde onlinebijeenkomsten door de groepsgrootte beperkt mogelijkheid bieden tot interactie. Als suggestie wordt meegegeven dat kleinere groepen meer ruimte voor onderling gesprek bieden. In hoofdstuk 6 gaan we verder in op de gevolgen van de corona-epidemie op het koploperproject.

### Resultaten uitvraag

Thema 7 (n=53)	zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden	Niet van toepassing
Masterclass	0	1	17	2	33
Thema-bijeenkomsten	0	4	32	8	9
Landelijk congres	0	2	23	6	22
Projectleiders-bijeenkomsten	0	3	28	11	10
Intervisie-bijeenkomsten (n=17)	1	1	3	4	8

### 3.10 Thema 8: Monitoring gebruik en kwaliteit

In deze paragraaf geven we bevindingen weer vanuit de interviews en ervaringen van alle koplopers (tranches 1-2-3-4) tijdens de tweede meting.

We zijn zowel in de online uitvraag als tijdens de gesprekken nagegaan of koplopers het gebruik van en de ervaren kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning monitoren.

#### Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuning

35 koplopers geven in de uitvraag aan zicht te hebben op het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning door de inwoners van de gemeente. Een deel van de koplopers heeft op basis van een registratiesysteem volledig zicht op lopende en nieuwe ondersteuningsvragen van de inwoners. In de meeste gevallen gaat het om een periodieke terugkoppeling van aantallen gebruikers vanuit de organisaties die de onafhankelijke cliëntondersteuning bieden.

Door de meeste koplopers wordt aangegeven dat de registratie van het gebruik nog in ontwikkeling is. En dat bijvoorbeeld nog geen terugkoppeling beschikbaar is vanuit de informele onafhankelijke cliëntondersteuning. Andere koplopers geven aan alleen een globale inschatting te kunnen maken van het gebruik op basis van het tweejaarlijkse cliëntervaringsonderzoek.

Vijftien koplopers hebben nu geen zicht op het gebruik van cliëntondersteuning. Hiervan geeft een deel aan dat het monitoren van het gebruik en de tevredenheid van onafhankelijke cliëntondersteuning onderdeel is van het projectplan en later in het traject wordt opgezet. Enkele koplopers doen dit in samenwerking met adviseurs van Movisie, mede met het doel hiervoor een handreiking te ontwikkelen.

Enkele koplopers hebben in de uitvraag ook cijfers gegeven over het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning in hun gemeente. Dit betreft over het afgelopen jaar vaak beperkte aantallen, tientallen, in enkele gevallen gaat het om honderden gebruikers. De koplopers geven wel aan nog in het begin van het ontwikkeltraject te zitten, dat wordt gewerkt aan verdere bekendmaking van de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning en dat een verdere stijging van het gebruik wordt voorzien.

#### Ervaren kwaliteit onafhankelijke cliëntondersteuning

De ervaren kwaliteit van onafhankelijke cliëntondersteuning door inwoners wordt door 31 koplopers gemonitord, geven ze in de uitvraag aan. Dit gebeurt via het cliëntervaringsonderzoek en door burgerbelevingsonderzoeken of stadspeilingen. In enkele gevallen is het monitoren van de kwaliteit onderdeel van de subsidieafpraak tussen de gemeente en de organisaties die de (onafhankelijke) onafhankelijke cliëntondersteuning bieden en onderdeel van de uitvoering van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

De koplopers die melden de ervaren kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning niet te monitoren, geven aan dat zij dit nog gaan opnemen in het verplichte cliëntervaringsonderzoek of dat verdere actie hierop volgt vanuit het lokale projectplan.

#### Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning

De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning onder de inwoners is een onderdeel van het tweejaarlijkse (verplichte) cliëntervaringsonderzoek. De respondenten geven in de uitvraag aan vooral via deze lijn hier informatie over te krijgen.

## Casusbeschrijving 4

## Koploper gemeente D (155.000 inwoners)

### Proces

- Het seniorenplatform heeft het initiatief genomen tot deelname aan het koploperproject. De gemeente heeft dit opgepakt
- Het koploperproject is gestart in april/mei 2020.
- Er is sprake van een brede samenwerking, waarbij de deelnemers aan het platform soms sneller en verder willen dan de gemeente kan of wil.
- Stuurgroep: KBO, Gehandicaptenplatform, Cliëntenraad Participatiewet, Seniorenplatform, het gemeentelijk werkbedrijf, Stichting MEE en gemeente.
- Klankbordgroep: uitvoerenden van de partijen uit de Stuurgroep plus enkele andere betrokken partijen.
- De projectleider vanuit de MEE werkt voor meerdere koplopers in de provincie.
- Doelen: ontwikkelen van zowel formele als informele cliëntondersteuning, deskundigheid bevorderen en bevorderen van de samenwerking.
- Bij de start is onderzoek gedaan naar aanbod en vraag van cliëntondersteuning en visie- en concretiseringstraject doorlopen.
- De situatie rondom corona heeft de ontwikkeling moeilijker gemaakt/ vertraagd.

### Opbrengsten

- De basis is gelegd. Inzichten zijn ontwikkeld, intensivering van samenwerking tussen de partijen krijgt nu vorm.
- Acties zijn gestart om de bekendheid en zichtbaarheid van cliëntondersteuning onder de inwoners te vergroten.
- Een communicatieplan is regionaal uitgewerkt met instemming van Stuurgroep.
- Voor de inwoners begint de verbetering in de samenwerking tussen betrokkenen nu de eerste verbeteringen in de ondersteuning op te leveren.
- De deskundigheid van de cliëntondersteuners over de Participatiewet is nog niet toereikend, hiervoor wordt nu een opleidingsplan gemaakt.
- Er was sprake van oud zeer tussen partijen. Het vertrouwen groeit inmiddels weer, dit vormt een basis voor de toekomst.
- Er is een behoefteonderzoek gedaan naar de behoefte van de inwoners van de gemeente aan een onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Er is onderzoek gedaan naar de organisaties die op dit moment onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden.

### Ondersteuning vanuit koploperproject

- Projectsubsidie: € 260.206
- Verdeling bij benadering: 45% externe projectleiding; 0% aan uitvoering;
- 30% deskundigheidsbevordering; 15% communicatie en bijeenkomsten; 10% onderzoek vraag en aanbod OCO.
- Adviseur biedt ondersteuning aan vooral de projectleiding met kennis en advies en heeft ondersteund bij visie- en concretiseringstraject.
- Landelijke ondersteuningsmogelijkheden (kennis, bijeenkomsten) en communicatie.

### Conclusies

- Het project wordt door de partijen gezamenlijk gedragen, de gemeente is daarbij één van de partijen en niet de primaire trekker.
- De lokale ontwikkeling is op gang gekomen door de deelname aan het koploperproject, anders was dit niet gebeurt.
- De ontwikkeling gaat nu traag, uitdaging is door te stappen naar uitvoering.
- Door zeer ervaren projectleider is minder intensieve ondersteuning vanuit het koploperproject nodig.
- Projectmiddelen worden alleen rand voorwaardelijk uitgegeven. Met incidenteel geld wordt bewust geen uitvoering betaald.
- Borging naar de toekomst moet nog geregeld. Als het project en dus de projectleider nu stopt, is er een risico van stopvallen van de ontwikkeling.

### 3.11 Thema 9: Borging onafhankelijke cliëntondersteuning

In deze paragraaf geven we bevindingen weer vanuit de interviews en ervaringen van alle koplopers (tranches 1-2-3-4) tijdens de tweede meting.

We hebben de koplopers gevraagd hoe zij kijken naar borging van de onafhankelijke cliëntondersteuning in hun lokale situatie.

Uit de interviews komt naar voren dat het nadenken over de borging altijd onderdeel is van het lokale projectplan, dit wordt ook aangegeven vanuit het koploperproject: dit maakt onderdeel uit van de in te dienen projectplannen. Het verschilt wel per koploper hoe dit invulling krijgt. Het varieert van 'we gaan hier over nadenken' tot 'volgens dit plan gaan we het doen'.

De financiële middelen zijn altijd een aandachtspunt. Vanuit het koploperproject zijn incidentele middelen beschikbaar voor de ontwikkeling van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Het is lang niet altijd duidelijk bij de koplopers hoe de invulling en uitkomsten van het koploperproject duurzaam bekostigd gaan worden. De financiële situatie van de gemeenten als gevolg van stijgende tekorten in het sociaal domein en de corona-uitbraak roept daarbij extra vraagtekens op.

#### Quote van koplopergemeente

*"De borging vind ik een lastig punt. Nu betalen wij de professionele cliëntondersteuners uit de extra middelen van het koploperproject. We moeten flink bezuinigen op het Sociaal Domein. Als straks het project is afgelopen, is het de vraag of wij de professionele ondersteuning nog kunnen betalen. Mogelijk gaan we dan alleen nog met vrijwilligers werken. We willen het project medio 2021 evalueren, dan is dit een belangrijk aandachtspunt."*

In de online uitvraag geeft ongeveer 20% van de respondenten aan dat de onafhankelijke cliëntondersteuning duurzaam is verankerd in de gemeente. Bijvoorbeeld doordat afspraken zijn vastgelegd over samenwerking en structureel budget is vastgelegd voor de uitvoering, de opleiding en scholing van ondersteuners, de communicatie richting inwoners, et cetera.

Daarnaast geeft 60% van de respondenten aan dat de borging is opgenomen als onderdeel van het projectplan en dat de evaluatie van het lokale koploperproject hierin leidend zal zijn. Of dat er al wel is nagedacht over structurele inbedding van onafhankelijke cliëntondersteuning, maar dit nog moet worden in geregeld. In de praktijk gaan veel koplopers hier pas laat in het proces mee aan de slag.

Tot slot geeft 20% van de koplopers aan nog geen duidelijk beeld te hebben bij de invulling van de duurzame borging van onafhankelijke cliëntondersteuning en dat dit nog volgt. Dit betreft met name koplopergemeenten uit tranche 4.

Meerdere koplopers geven in de interviews aan dat in de toekomst een structurele landelijke ondersteuningsstructuur (of kennisplatform) voor onafhankelijke cliëntondersteuning zinvol kan zijn. Hierbij denken zij aan incidentele bijeenkomsten en de mogelijkheid om met vragen ergens terecht te kunnen. Er is geen behoefte aan structurele ondersteuning van adviseurs die extern worden gefaciliteerd. Er is vooral ook behoefte aan structurele financiering voor onafhankelijke cliëntondersteuning.

## 4. Gevolgen corona

*Tijdens de eerste en tweede evaluatieronde hadden we te maken met de gevolgen van de corona-uitbraak en de corona-maatregelen. In dit hoofdstuk gaan we in op de gevolgen hiervan voor de lokale (door)ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning en het koploperproject. In paragraaf 1.5 staan de gevolgen van corona op het evaluatieonderzoek beschreven.*

### Lokale (door)ontwikkeling en corona

Veel koplopers geven aan dat de situatie ten aanzien van corona heeft gezorgd voor vertraging van de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning. Een enkele koploper geeft aan dat corona in hun situatie eigenlijk geen effect heeft gehad.

Voorbeelden hoe corona tot vertragingen van de ontwikkeling heeft geleid:

- het uitstellen van training/scholing voor ondersteuners;
- uitstellen of annuleren van (netwerk)bijeenkomsten;
- minder makkelijk leggen van contacten, het komen tot verbinding en het vorm geven aan samenwerking door uitsluitend digitaal contact;
- verandering van focus in de aanpak ten opzichte van het projectplan (van fysiek naar digitaal, minder/andere bijeenkomsten, vervallen van onderdelen van het projectplan, zoals huisbezoeken, e.d.);
- lastige toegankelijkheid van cliëntondersteuners door sluiting van wijkcentra en ontmoetingsplekken;
- traag verloop van de werving van (vrijwillige) onafhankelijke cliëntondersteuners, minder beschikbaarheid van vrijwilligers;
- de waan van de dag rond corona kreeg voorrang op het project onafhankelijke cliëntondersteuning bij de gemeente en betrokken organisaties.

Deze signalen komen van koplopers uit alle tranches, maar minder uit tranche 1 omdat zij bij aanvang van de coronapandemie hun ontwikkelfase al (grotendeels) hadden doorlopen.

De uitvoering van de onafhankelijke cliëntondersteuning moest tijdens corona ook worden omgezet van fysiek naar digitaal. Dit vroeg van alle betrokkenen een grote ommezwaai. Voor de vrijwillige cliëntondersteuners was dit soms nog ingewikkelder dan voor de professionele, die vanuit hun werkgever hierbij werden ondersteund.



Het contact tussen cliënt en ondersteuner is door de digitale 'afstand' niet altijd kwalitatief even goed geweest. Hoewel zeker niet kan worden gesteld dat per definitie alle cliënten nu minder goed geholpen zouden zijn. Voor sommige (groepen) cliënten werkt de 'digitale afstand' zelfs drempelverlagend, omdat zij het minder ingewikkeld vinden om hieraan deel te nemen. Op basis van de informatie zoals we die hebben gekregen, lijken er geen signalen te zijn dat er heel veel inwoners buiten het blikveld zijn geraakt. Er is sprake van een gemengd beeld van nadelen en voordelen.

De corona-uitbraak heeft niet alleen negatieve gevolgen gehad. Veel mensen zijn versneld gebruik gaan maken van digitale communicatiemiddelen. Niet alleen professionals, maar ook vrijwilligers en cliënten zelf. Het organiseren van overleggen is soms ook makkelijker geworden, doordat drempels voor deelname lager zijn en fysieke afstanden plus reistijd zijn vervallen. Daar tegenover staat een verlies van inhoud, toevallige ontmoetingen en persoonlijke contacten tijdens de overleggen.

Als gevolg van de nieuwe corona-werkelijkheid zijn ook nieuwe vormen van zorg en ondersteuning ontstaan of versneld ingevoerd. Zoals medische zorg op afstand en digitaal uitgevoerde psychosociale ondersteuning.

### **Gevolgen voor het koploperprogramma**

Het landelijk koploperproject is bij het begin van de coronapandemie zoveel mogelijk overgeschakeld naar 'digitaal'. Dat was het afgelopen jaar al een redelijk gewoon gegeven en de ondersteuningsactiviteiten zijn zoals gepland doorgezet. Deze omslag heeft veel energie en inzet gevraagd, maar uiteindelijk heeft dit slechts een zeer kleine vertraging in het landelijke koploperproject veroorzaakt. Eerder is al aangegeven dat de koplopers nu meer moeite hebben met het organiseren van regiobijeenkomsten. Als onderdeel van het landelijk koploperproject is hierop dus vertraging opgetreden.

De respondenten geven aan dat de contactmomenten 'in de wandelgangen' uiteraard zijn komen te vervallen en dat wordt gemist. Ook de interactie tussen alle deelnemers van bijeenkomsten wordt ervaren als een gemis. Dat is digitaal lastig te organiseren. Vanuit het programma is hier zeker op ingespeeld door de digitale sessies in kleinere groepen uiteen te laten gaan. Dit is als positief ervaren door de deelnemers. Daarentegen geven deelnemers ook aan dat het door het wegvallen van reistijd makkelijker is geworden aan bijeenkomsten deel te nemen. Ook zijn nu verbindingen ontstaan tussen koplopers die fysiek op grote afstand van elkaar verkeren. De nieuwe digitale werkelijkheid overbrugt makkelijk afstanden.

Het verlengen van de looptijd van de lokale koploperprojecten door het landelijk koploperproject wordt zeer gewaardeerd, omdat in veel lokale situaties wel vertraging is opgelopen. Het doorlopen van de landelijke ondersteuning vinden veel lokale partijen positief.

## 5. Conclusies

*In dit hoofdstuk beantwoorden we de centrale onderzoeksvraag (paragraaf 5.2) en de onderliggende subvragen (paragraaf 5.3).*

*Subvraag 5 betreft een meta-vraag die het koploperproject cliëntondersteuning overstijgt. Subvraag 5 gaat over het inrichten van 'dit soort' projecten in algemene zin. Bij de beantwoording van deze subvraag in paragraaf 5.4 maken we ook gebruik van de resultaten van andere door ons uitgevoerde evaluatieonderzoeken: van het project JOGG (Jongeren op Gezond Gewicht) en van het actieprogramma Eén tegen Eenzaamheid.*

### 5.1 Algemeen

Deze evaluatie van het koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning betreft een kwalitatief onderzoek. Deze evaluatie is te bezien in het licht van de pilot 'Lerend evalueren' van het ministerie van VWS. In het kader van deze pilot wil de overheid meer inzicht krijgen in de doeltreffendheid en doelmatigheid van het beleid dat zij voert.

Voor deze evaluatie is een centrale vraagstelling met onderliggende subvragen geformuleerd.

In paragraaf 5.2 beantwoorden we de hoofdvraag.

In paragraaf 5.3 beantwoorden we de subvragen 1 tot en met 4 plus 5a.

In paragraaf 5.4 gaan we in op subvraag 5b.

### 5.2 Centrale vraagstelling

De centrale vraagstelling voor deze evaluatie luidt:

*Is het koploperproject een doelmatige en doeltreffende manier om onafhankelijke cliëntondersteuning lokaal – en daarmee uiteindelijk landelijk – te versterken?*

### Conclusies

De centrale vraagstelling betreft:

- de doeltreffendheid van het koploperproject, zie paragraaf 5.2.1;
- de doelmatigheid van het koploperproject, zie paragraaf 5.2.2.

### 5.2.1 Doeltreffendheid

**Doeltreffendheid** wil zeggen: zijn de doelstellingen zoals geformuleerd voor het project gerealiseerd? De centrale doelstelling van het koploperproject is het versterken van de uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning op lokaal niveau.

Ten aanzien van de doeltreffendheid concluderen we op basis van informatie die we hebben verkregen van koplopergemeenten, de projectorganisatie en overige betrokkenen, dat het koploperproject in grote mate heeft bijgedragen aan versterking van de onafhankelijke cliëntondersteuning in lokale situaties. In ieder geval bij de 113 gemeenten die direct aan het project deelnemen is sprake van duidelijke versterking van de onafhankelijke cliëntondersteuning. En verder is de ontwikkeling hiervan ook gestimuleerd en/of ondersteund bij een onbekend aantal gemeenten die niet zijn aangesloten als koploper, maar die wel gebruik maken van de ontwikkelde kennisproducten en van algemeen toegankelijke informatie en kennisbijeenkomsten. Mede door de ingezette strategie van de olievlekwerking.

De actuele stand van zaken bij al deze gemeenten is onder andere afhankelijk van het lokale vertrekpunt, hoe lang de gemeente al actief is als koploper, de mate van energie die is geïnvesteerd en ook de mate van succesvolheid van de lokale inspanningen.

Er zijn nu 113 gemeenten betrokken in 79 koplopertrajecten. In principe konden alle gemeenten in Nederland zich aansluiten bij het koploperproject. Het koploperproject heeft duidelijk een landelijk uitstraling. Alle informatie en de kennisdocumenten zijn vrij beschikbaar.

Onze eindconclusie is daarmee dat het koploperproject cliëntondersteuning **doeltreffend** is in het versterken van onafhankelijke cliëntondersteuning in een groot aantal gemeenten in Nederland.

Een belangrijke factor in dit succes is, naast de overige vormen van ondersteuning die hieraan zonder meer hebben bijgedragen, het beschikbaar stellen van aanzienlijke projectbudgetten aan de deelnemende gemeenten. Dit versnelt het proces binnen de koplopergemeenten sterk.

### 5.2.2 Doelmatigheid

**Doelmatigheid** wil zeggen: het bereiken van een resultaat of doel met minimaal benodigde middelen. Het geeft de verhouding aan tussen het bereiken van een resultaat en de daarvoor ingezette middelen.

In het kader van het koploperproject cliëntondersteuning gaat het om de volgende middelen die zijn ingezet en die we navolgend doorlopen ten aanzien van de doelmatigheid hiervan:

- a. adviseurs voor de lokale situaties;
- b. kennisinstrumenten/tools;
- c. kennisuitwisseling en (leer)bijeenkomsten;
- d. communicatie, website en nieuwsbrieven;
- e. impuls gelden (projectsubsidies).

#### Ad a. Doelmatigheid: adviseurs voor de lokale situaties

De ondersteuning zoals geboden door adviseurs vanuit het project in lokale situaties (8 adviesdagen per koploper) wordt door bijna alle respondenten positief tot zeer positief beoordeeld.

Zij zijn op lokaal niveau veelal van groot belang (geweest) voor het verder ontwikkelen van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Zij brengen kennis in, bieden procesondersteuning en zorgen voor het verbinden van gemeenten onderling ten behoeve van kennisuitwisseling.

Verder zijn de adviseurs de ogen en oren in de praktijk voor het project. Op basis van de signaleringen van de adviseurs vindt (bij)sturing in het project plaats.

De koppeling met de praktijk is essentieel voor het samen met de mensen in de uitvoering ontwikkelen van kennisproducten en tools.

Aandachtspunten zoals aangegeven zijn: mogelijk hadden de adviseurs op grond van kennis en vaardigheden flexibeler voor meerdere koplopers kunnen worden ingezet; in complexe regionale situaties was behoefte aan meer toegespitste kennis en ervaring ten aanzien van strategische en procesmatige ondersteuning.

Onze eindconclusie is dat het inzetten van adviseurs voor lokale ondersteuning zoals nu is/wordt gedaan in het kader van het koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning als **doelmatig** is aan te merken: er is hiermee veel resultaat bereikt tegen relatief beperkte kosten.

#### Ad b. Doelmatigheid: kennisinstrumenten/tools

De inspanning die is gezet op het ontwikkelen van kennisinstrumenten en tools, met een directe koppeling aan de uitvoeringspraktijk en met benutting van algemene deskundigheid op deze thema's, is naar ons oordeel als **doelmatig** aan te merken. Met relatief beperkte inzet van middelen zijn instrumenten en tools ontwikkeld die in veel lokale situaties hun waarde hebben bewezen. Hier is veelvuldig gebruik van gemaakt en er wordt positief geoordeeld door de gebruikers over de kwaliteit ervan.

#### Ad c. Doelmatigheid: kennisuitwisseling en (leer)bijeenkomsten

De inspanning die is gezet op het organiseren van kennisuitwisseling en het organiseren van (leer)bijeenkomsten is naar ons oordeel eveneens als **doelmatig** aan te merken. Ook hier is sprake van een directe koppeling aan de uitvoeringspraktijk en wordt intensief gebruik gemaakt van algemene deskundigheid op deze thema's. Met een relatief beperkte inzet van middelen is hiermee veel toegevoegde waarde geboden voor de koplopergemeenten. Er wordt positief geoordeeld door de gebruikers over de kwaliteit ervan.

#### Ad d. Doelmatigheid: communicatie, website en nieuwsbrieven

Eenzelfde constatering doen wij ten aanzien van de communicatie, website en nieuwsbrieven. Het inzetten van deze instrumenten/activiteiten is naar ons oordeel als **doelmatig** aan te merken. Hier is eveneens sprake van een directe koppeling met de uitvoeringspraktijk en door de gebruikers wordt positief geoordeeld over de kwaliteit hiervan. Met een relatief beperkte inzet van middelen is hiermee toegevoegde waarde geboden voor koplopergemeenten.

#### Ad e. Doelmatigheid: impuls gelden

Ten aanzien van de ter beschikking gestelde financiële middelen, de impuls gelden voor de koplopergemeenten, zijn we als onderzoekers ambigu in ons oordeel over de doelmatigheid hiervan.

Wij constateren in dit kader in ieder geval het volgende:

1. De koplopers geven duidelijk aan dat de impuls gelden een belangrijke en meestal zelfs doorslaggevende trigger zijn geweest om de lokale projecten op te zetten en de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning voortvarend ter hand te nemen. Zonder deze middelen was dit niet of beperkt gebeurd.  
Dit laat onverlet dat er uiteraard ook een inhoudelijke motivatie lag bij deze gemeenten om hiermee aan de slag te willen gaan.
2. Alle koplopers geven aan dat zij ze zeer ruim financiële middelen hebben gekregen vanuit het koploperproject. Deze ruime beschikbaarheid van middelen heeft ook tot snelle ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning op lokaal niveau geleid.
3. Er is in het kader van het koploperproject geen eis tot cofinanciering aan de gemeenten gesteld. Hier lag dus geen drempel om de lokale projecten op te pakken en deze optie is niet ingezet als middel om voor te sorteren op toekomstige gemeentelijke financiering na afronding van het project.

4. Het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning aan de inwoners is een wettelijke, gedecentraliseerde, taak van de gemeenten. Inherent hieraan is dat de gemeenten hiervoor ook worden bekostigd. Zij hadden hier dus ook vanuit eigen middelen invulling aan kunnen geven.
5. Bij het opstellen van het projectplan is van de gemeenten gevraagd ook invulling te geven aan evaluatie en borging van de resultaten. Hierbij is geen zekerstelling vooraf vereist van de gemeenten (resultaatverplichting) dat dit ook zou gaan gebeuren.

Tijdens de gesprekken met de koplopers en de overige betrokkenen bij het koploperproject is duidelijk geworden dat:

- (vrijwel) alle koplopers zoekende zijn naar de wijze van borging van de behaalde resultaten in de uitvoering van de onafhankelijke cliëntondersteuning voor hun inwoners;
- en specifiek: hoe dit gefinancierd moet gaan worden. Dit mede in het licht van tekorten op het sociaal domein die bij veel gemeenten aan de orde zijn;
- veel koplopers verwachten dat de resultaten in ieder geval deels wel een bestendig karakter hebben (scholing, samenwerking, verbeterde werkprocessen, e.d.). Deze resultaten blijven in ieder geval een zekere tijd na afronding van het project behouden, ook als geen extra lokale middelen of inzet beschikbaar komen;
- bij die gemeenten waarbij een groter deel van de projectmiddelen naar de uitvoering zijn gegaan, de zorgen over de borging veelal (nog) groter zijn dan bij die gemeenten waar een groot deel van de projectmiddelen naar projectleiding en bijvoorbeeld onderzoeken zijn gegaan.

Onze conclusie ten aanzien van het inzetten van impuls gelden op de huidige wijze en in de huidige omvang zoals gedaan tijdens het koploperproject cliëntondersteuning: **wij zijn ambigu over de doelmatigheid** van de nu gemaakte beleidskeuzen. Omdat:

- er is veel geld geïnvesteerd via de impuls gelden;
- hiermee is zonder meer een snelle ontwikkeling binnen veel gemeenten in Nederland tot stand gekomen ten aanzien van de onafhankelijke cliëntondersteuning;
- maar het is niet duidelijk en naar ons idee te betwijfelen hoe duurzaam deze lokale ontwikkelingen zijn. De borging van de resultaten is bij de opzet van het project niet vooraf georganiseerd/zeker gesteld. We zien duidelijke afbreukrisico's op lokaal niveau.

Er is sprake van een grote variëteit in lokale omstandigheden, in de invulling van de lokale projecten, in de behaalde resultaten en in de mate van borging hiervan. Dat betekent dat bij bepaalde koplopers de beschikbaarstelling van impuls gelden meer doelmatig zal zijn dan bij andere. Waarbij in alle gevallen geldt dat het naar ons inzicht om (zeer) substantiële bedragen gaat, waarbij met minder hoge projectsubsidies, en bijvoorbeeld met inzet van cofinanciering, mogelijk ook goede resultaten kunnen worden bereikt.

#### Notabene

We hechten eraan te stellen dat we met deze conclusie niets af willen doen aan de betrokkenheid en de kwaliteit van de inspanning van iedereen die invulling geeft aan het koploperproject cliëntondersteuning. Binnen de kaders van de inrichtingskeuzen van dit koploperproject is naar onze overtuiging een hoogwaardige invulling gegeven aan het project. Deze evaluatie is erop gericht om van de opgedane ervaringen te leren richting de toekomst. En met name de inzet van impuls gelden, de omvang en inkadering hiervan, is voor toekomstige projecten een belangrijk issue om over na te denken.

### 5.3 Conclusies subvragen 1 t/m 5A

In deze paragraaf geven we onze conclusies weer ten aanzien van de subvragen 1 tot en met 5A.

#### 5.3.1 Subvraag 1: Redenen deelname gemeenten

Subvraag 1 luidt: Om welke redenen doen gemeenten mee aan het koploperproject?

##### Conclusies

Op basis van de uitvraag onder alle koplopers en de interviews met koplopergemeenten, zowel tijdens de eerste als deze tweede evaluatie, komen we tot de conclusie dat de gemeenten om de volgende inhoudelijke redenen deelnemen aan het koploperproject:

- Het willen realiseren van een betere positionering, bekendheid en toegankelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.
- De (ruime) financiële middelen die ter beschikking worden gesteld om het lokale project te kunnen financieren.
- De ondersteuning die vanuit het koploperproject wordt geboden.
- Beter willen aansluiten op en willen begeleiden van vragen om ondersteuning van inwoners.
- Het netwerk van de inwoners willen versterken.
- Deskundigheids- en kwaliteitsbevordering van cliëntondersteuners willen bereiken.
- Een breder en innovatiever aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning willen realiseren.
- De samenhang, verbinding en regievoering willen verbeteren tussen (onafhankelijke) onafhankelijke cliëntondersteuning, ervaringsdeskundigheid, vrijwilligersinitiatieven, formele partijen, informele partijen, vrijwilligers, professionals, het sociaal team en verwijzers.

- Onafhankelijke cliëntondersteuning levensbreed willen aanbieden binnen de Wmo, de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wlz.
- Willen aansluiten bij specifieke doelgroepen zoals dak- en thuisloze jongeren en mensen met GGZ-problematiek.

#### 5.3.2 Subvraag 2: Lokale versterking

Subvraag 2 luidt: Helpt het koploperproject (de middelen die beschikbaar worden gesteld en de ondersteuning door de adviseurs) gemeenten om onafhankelijke cliëntondersteuning lokaal te versterken?

##### Conclusies

Tijdens de evaluatie geven alle respondenten aan dat het koploperproject veel tot zeer veel heeft bijgedragen aan de versterking van de onafhankelijke cliëntondersteuning in de lokale situatie.

Het beschikbaar stellen van (ruime) financiële middelen vanuit het project heeft hieraan een belangrijke bijdrage geleverd. Met de middelen is invulling gegeven aan projectleiding, scholing en deskundigheidsbevordering, diverse onderzoeken en overige kosten zoals communicatie-activiteiten. Ook is vaak een deel van de uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning tijdens de projectperiode betaald.

De verschillende vormen van ondersteuning vanuit het koploperproject dragen volgens de respondenten zeker bij aan de ontwikkeling van de onafhankelijke cliëntondersteuning in de lokale situatie. Dit betreft de beschikbaarheid van de adviseurs, de verschillende soorten bijeenkomsten, de tools, kennisdocumenten en beschikbaarheid van informatie en de Nieuwsbrief. De ondersteuning bij het lokale proces, de informatie-uitwisseling, het leren van elkaars en het opdoen van inspiratie heeft de koplopers verder geholpen.

Ten aanzien van de doelstelling om een olievlekwerking te bereiken vanuit de koplopergemeenten zien we het volgende:

- Doordat gemeenten zich aansloten bij het koploperproject zijn zeker andere gemeenten in de omgeving gestimuleerd om zich te verdiepen in de mogelijkheden van het project en daardoor hebben zich ook meer gemeenten aangesloten.
- Het delen van informatie over de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning naar andere gemeenten in de eigen regio is in veel gevallen in mindere mate tot stand gekomen. Verklaringen hiervoor zijn:
  - nieuwe koplopers moesten eerst ervaring opdoen voordat ze dit konden gaan delen, dit neemt dus doorlooptijd;
  - niet iedere koploper is even actief of bevoegd als ambassadeur voor het verder ontwikkelen van onafhankelijke cliëntondersteuning.
  - door corona was het moeilijker om regionale bijeenkomsten te beleggen en lag daar ook een lagere prioriteit op;
  - niet alle regiogemeenten bij een koploper zijn geïnteresseerd in het ontvangen van nadere informatie vanuit de koplopers. Bijvoorbeeld omdat ze zelf vinden het al voor elkaar te hebben, op dat moment andere beleidsmatige prioriteiten hebben of bijvoorbeeld omdat ze andere inhoudelijke keuzes maken ten aanzien van de onafhankelijke cliëntondersteuning en uitwisseling op dat moment niet verder helpt.

Vanuit het koploperproject wordt nadrukkelijk ondersteuning geboden bij het organiseren van regionale bijeenkomsten, voor zover de betreffende koplopers dit dus ook willen en doen.

### 5.3.3 Subvraag 3: Versnelling ontwikkeling bij koplopers

Subvraag 3 luidt: Zien we meer/snellere ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning (zoals toename bekendheid en kwaliteit) bij gemeenten die koploper zijn?

#### Conclusies

De gemeenten die koploper zijn geworden, geven allemaal aan dat een sterke versnelling van de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning heeft plaatsgevonden. Ze geven allemaal aan gemotiveerd te zijn de onafhankelijke cliëntondersteuning lokaal te versterken. Er worden werkafspraken gemaakt, cliëntondersteuners aangetrokken (vrijwillig en professioneel) en er vindt scholing en deskundigheidsbevordering plaats (kwaliteit van de uitvoering).

Onderdeel van deze ontwikkeling is publiekscommunicatie en communicatie naar verwijzers over de beschikbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de gemeente. Het is aan te nemen dat dit bijdraagt aan de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning lokaal.

Bij de niet-koplopergemeenten is in het algemeen niet of veel minder sprake van (snelle) (door)ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning. Veelal geeft men aan van mening te zijn dit al toereikend te hebben geregeld en dus geen noodzaak te zien tot of prioriteit te geven aan doorontwikkeling hiervan. Een enkele niet-koploper heeft heel praktisch gewoon nog niet gehoord van het koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning en heeft dan ook geen afweging gemaakt over het wel of niet aansluiten hierbij.

Er zijn ook een gemeenten die bewust kiezen niet deel te nemen aan het koploperproject, terwijl ze wel nadrukkelijk bezig zijn met de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning. Hier is veelal sprake van verschillen in inzicht over wat een goede aanpak is en de condities waaronder een en ander in het kader van het koploperproject plaatsvindt.

De respondenten geven aan dat de lokale bestuurlijke en ambtelijke context (draagvlak, enthousiasme) en de drive van lokale organisaties (vrijwillig en professioneel) van grote invloed zijn op de snelheid en omvang van de ontwikkeling van de onafhankelijke cliëntondersteuning. De ondersteuning vanuit het koploperproject helpt hier vervolgens bij.

### 5.3.4 Subvraag 4: Bijsturen koploperproject

Subvraag 4 luidt: Waar kunnen we bijsturen om het koploperproject doeltreffender en doelmatiger te maken?

#### Conclusies

Het koploperproject in haar huidige vorm en uitvoering krijgt vanuit veel respondenten vooral waardering. Naast dat ook enkele kritische opmerkingen zijn gemaakt. In het algemeen is te stellen dat het project op dit moment goed functioneert en dat verbetermogelijkheden en de uitdagingen die de coronapandemie met zich meebracht, goed zijn opgepakt.

Voor de resterende looptijd van dit koploperproject zien we geen grote mogelijkheden of noodzaak om bij te sturen op de doeltreffendheid en de doelmatigheid van het koploperproject. We geven hierbij de volgende aandachtspunten mee voor de komende periode:

- Reflecteer nogmaals op de opzet van de verschillende bijeenkomsten. Punten van overweging zijn daarbij in ieder geval:
  - hoeveel informatie wil je bieden tijdens een bijeenkomst?
  - is (nog) beter duidelijk te maken wat de inhoud van een bijeenkomst zal zijn, zodat de (potentiële) deelnemer hier goed zicht op heeft?
  - is het aantal deelnemers optimaal in relatie tot de doelstelling van de bijeenkomst?
  - welke bijeenkomsten organiseer je blijvend digitaal en voor welke bijeenkomsten schakel je weer over op fysiek?

- Hoe behoud je de kennis(documenten) voor de toekomst? Hoe kunnen geïnteresseerden deze over enige tijd nog vinden?
- Hoe bied je, vanuit een ander kader, ook op de langere termijn een vorm van inhoudelijke ondersteuning op de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning voor gemeenten die dit willen? En zijn er eventueel mogelijkheden om procesondersteuning te bieden?
- Reflecteer nogmaals op de doelstellingen en de ondersteuning van de koplopers om regionale bijeenkomsten te organiseren, gericht op de verspreiding en uitwisseling van kennis en ervaring over onafhankelijke cliëntondersteuning. Ga na hoe eventuele olievlekwerking alsnog (meer) invulling kan krijgen en/of kan worden versterkt.

### 5.3.5 Subvraag 5: doelmatigheid ondersteuning

Subvraag 5a luidt: In hoeverre is het koploperproject een doelmatige manier om de gemeenten te ondersteunen om onafhankelijke cliëntondersteuning lokaal te versterken?

En subvraag 5b luidt: Hoe kunnen we als VWS gemeenten doeltreffender en doelmatiger ondersteunen bij lokale uitdagingen en knelpunten die breed worden herkend?

**Conclusies subvraag 5a: zie paragraaf 5.2.2.**

**Conclusies subvraag 5b: zie paragraaf 5.4**



## 5.4 Conclusies subvraag 5B: inrichting toekomstige projecten

Subvraag 5b luidt: Hoe kunnen we als VWS gemeenten doeltreffender en doelmatiger ondersteunen bij lokale uitdagingen en knelpunten die breed worden herkend?

Bij het beantwoorden van deze subvraag maken we gebruik van kennis en inzichten die we hebben opgedaan tijdens drie soortgelijke evaluatiestudies, allen in opdracht van het ministerie van VWS:

- Evaluatie van het programma JOGG: Jongeren op Gezond Gewicht;
- Ex durante evaluatie van het actieprogramma Eén tegen eenzaamheid;
- Deze ex durante evaluatie van het koploperproject cliëntondersteuning.

De beantwoording van deze subvraag reikt daarmee dus verder dan alleen deze evaluatie van het koploperproject cliëntondersteuning.

Op basis van deze door ons uitgevoerde evaluaties reiken we navolgend aandachtspunten aan voor het in de toekomst doeltreffend en doelmatig inrichten van dit soort stimuleringsprojecten.

### 5.4.1 Voorbereiding

Wij adviseren bij de voorbereiding van een toekomstig stimuleringsproject in ieder geval de volgende vragen te beantwoorden:

1. Hoe groot is het maatschappelijk belang van het thema?
2. Wat is de urgentie die op dit thema wordt ervaren? Door welke lokale en landelijke partijen, organisaties, stichtingen, verenigingen wordt deze urgentie gedeeld?
3. Wat is de (politieke) steun voor het thema in de Kamer(s), het ministerie en de minister/staatssecretaris en bij de lokale bestuurders?
4. Is het thema een landelijke en/of lokale verantwoordelijkheid? Is er legitimatie voor een landelijke (centrale) insteek?

De antwoorden op deze vragen geven een eerste richting aan de omvang en reikwijdte van een mogelijk op te zetten stimuleringsproject.

Vervolg vragen om daarna te beantwoorden, zijn:

5. Moet het thema zichtbaar landelijk worden opgepakt, bijvoorbeeld met algemene publiekscampagnes? Vraagt dit thema lokaal communicatieve aandacht, alleen naar stakeholders of ook naar het algemene publiek?
6. Welke ondersteuning is lokaal nodig om de gewenste ontwikkeling op dit thema in lokale situaties te bereiken (kennis, adviseurs, netwerkvorming, landelijke push, etc.)?
7. Is een landelijke ontwikkelorganisatie nodig?
8. Is een landelijk netwerk nodig? En zo ja: met welke actoren?
9. Ligt actie op dit thema bij één lokale partij (gemeente, welzijnsorganisatie, e.d.) of is brede actie vanuit een netwerk nodig?
10. Is de benodigde kennis voor ontwikkeling op het thema beschikbaar? Bi Wie of welke partijen? Welke investering op kennis(ontwikkeling) is nodig? Welke lokale investeringen zijn nodig? En zijn de gemeenten en overige actoren bereid deze investeringen te doen? Kort- of langlopend? Hoeveel geld wil het Rijk investeren op dit thema? Voor welke doelstellingen en of activiteiten?

Een nieuw stimuleringsproject kan met verschillende onderdelen worden opgebouwd. Nut, noodzaak en omvang van ieder van deze mogelijke onderdelen hangen af van de antwoorden op de hiervoor gestelde vragen.

Wij bevelen aan ruim tijd te steken in de voorbereiding van een stimuleringsproject. Zeker als dit meer omvangrijk of omvattend wordt. Snel starten klinkt positief, maar kan tot gevolg hebben dat gaandeweg nog (te) veel bedacht en ontdekt moet worden. Dat kan voor deelnemers ongemakkelijk zijn en er kan sprake zijn van afbreukrisico's voor alle betrokkenen. Andersom is het ook niet wenselijk 'alles' van tevoren te willen bedenken en in te richten. Sommige

zaken moeten zich in de praktijk uitwijzen. Het is nuttig voor het slagen van het stimuleringsproject hierover afgewogen keuzen te maken.

Een belangrijk onderdeel van de voorbereiding moet ook de exit-strategie zijn: Hoe wordt het project op termijn afgerond en geborgd?

### 5.4.2 Mogelijke onderdelen van een stimuleringsproject

We zien in ieder geval onderstaande mogelijke onderdelen voor de invulling van een stimuleringsproject. Deze lichten we hierna toe.

- a. landelijk programmateam;
- b. centrale ontwikkeling van handreikingen en tools;
- c. wetenschappelijke adviescommissie;
- d. landelijk netwerk of platform;
- e. centraal georganiseerde (kennis) bijeenkomsten;
- f. centraal ter beschikking gestelde adviseurs voor de lokale situaties;
- g. impulsgelden voor de lokale ontwikkeling;
- h. landelijke communicatie, ondersteuning lokale communicatie;
- i. monitoring van de ontwikkelingen;
- j. tussentijdse evaluatie van het programma.

#### Ad a. Projectteam en plaatsing hiervan

De samenstelling van het projectteam en de plaatsing hiervan vergen een duidelijke afweging op basis van de startvragen zoals hiervoor weergegeven. In hoofdlijn zien we hierop de volgende keuzelijnen.

1. Het projectteam wordt gevormd door medewerkers van een ministerie. Het team functioneert ook vanuit dat ministerie. Afwegingen zijn in ieder geval:
  - a. Het team wordt zichtbaar gesteund vanuit het Rijk, daarmee kan het veel impact of zeggenschap genereren. Dit kan passend zijn bij een

thema met een zeer grote maatschappelijke impact waarbij een lange termijn impact wordt nagestreefd.

- b. Ministeries zijn beleidsorganisaties en geen uitvoeringsorganisaties, dit is dus een enigermate 'wezensvreemde' constructie, die op termijn ook een overzetting naar een vervolgsituatie vergt. Hiervoor moet vroegtijdig een exit-strategie worden uitgewerkt.

2. Het projectteam wordt samengesteld uit een mix van mensen, eventueel vanuit het ministerie en met ingehuurd mensen met specifieke kennis en vaardigheden. Het team wordt ondergebracht bij een (op termijn) te vormen landelijke stichting.

Afwegingen zijn in ieder geval:

- a. Het project heeft een duidelijke push nodig vanuit het Rijk, blijvende directe ondersteuning vanuit het ministerie en de bewindspersoon, om voldoende betekenis te kunnen hebben, om voldoende statuut te krijgen. Dit kan passend zijn bij een thema met een grote maatschappelijke impact waarbij een lange termijn impact wordt nagestreefd.
- b. Een constructie als deze kan lange tijd stabiel bestaan. Het behouden van draagvlak onder de stakeholders is daarbij van wezenlijk belang,

3. Het projectteam wordt (op termijn) ondergebracht bij een bestaande partij, bijvoorbeeld een belangenorganisatie, die al op dit thema actief is. Deze partij stelt het team met interne en/of externe mensen samen.

Afwegingen zijn in ieder geval:

- a. Een project uitgevoerd vanuit een bestaande partij, zoals een belangenorganisatie, wordt ook gekoppeld aan die partij. Dat heeft gevolgen voor de impact van het project en dat moet aansluitend bij het betreffende thema.
- b. Deze opzet kan lange tijd stabiel functioneren.

4. Het projectteam wordt ondergebracht bij een kennisinstituut of (advies) bureau. Deze partij stelt het team met interne en/of externe mensen samen.

Afwegingen zijn in ieder geval:

- a. Deze opzet moet aansluiten bij het thema waar het over gaat en in het verlengde daarvan moet duidelijk zijn wat de (benodigde) push is vanuit het Rijk en/of andere belanghebbende partijen op dit thema en project om de uitvoerende partij voldoende legitimatie mee te geven.
- b. Deze opzet kan lange tijd stabiel functioneren.

#### **Ad b. Start vroeg met uitwerken kennis-thema's voor deelnemers**

Werk vroeg in het proces een aantal centrale kennis-thema's uit, in de vorm van handreikingen of instructies, die een algemeen karakter hebben voor alle deelnemers aan het project. Zoals: het opzetten van een projectplan; bepalen van de stakeholders; inrichten van een lokale-regionale projectorganisatie; opzetten van een communicatieplan; inrichten van monitoring en evaluatie. De deelnemers zijn het meest geholpen bij praktische tips en doe-gerichte handreikingen.

Zorg voor een kennisplek, een website of dergelijke, op een neutrale plek. Het heeft in het algemeen de voorkeur dit niet binnen het domein van een andere organisatie, bureau of instituut te doen. Als het om gemeentelijke ontwikkelingen gaat, kan dit eventueel binnen de site van de VNG passen, als die ook nadrukkelijk als dragende partij (of als opdrachtgever) is betrokken. Het project krijgt met een onafhankelijke presentatie meer een 'algemene status'. Bedenk vooraf of en zo ja hoe je deze kennisplek op de lange termijn beschikbaar en actueel houdt.

#### **Ad c. Wetenschappelijke adviescommissie**

Werk uit hoe op een gestructureerde manier de kennis(ontwikkeling) rondom het ontwikkelthema wordt gebundeld en verrijkt als onderdeel van het programma. Mogelijk kan een bestaande structuur of commissie worden verbonden met het project. Of er kan een tijdelijke commissie worden gevormd op een bestaand platform. Of er kan voor dit thema een eigen wetenschappelijke adviescommissie (WAC) worden gevormd. De opdracht voor zo'n WAC omvat ondermeer het samenbrengen van kennis over het betreffende thema en deze gevraagd en ongevraagd inbrengen in het programma. En het programmeren van onderzoek, het bundelen van kennisbehoeften en opstellen van een onderzoeksagenda.

#### **Ad d. Een landelijk netwerk of platform**

Afhankelijk van het thema waar het ontwikkelproject zich op richt, kan het meerwaarde hebben een landelijk netwerk of platform te vormen. Voor de instelling hiervan is het nodig goed na te denken over nut, noodzaak en doelen van dit netwerk of platform. Zoals uitstraling van importantie van het thema in de samenleving. Vervolgens is het managen van de verwachtingen van belang: deelnemen en belang ervaren, gaat voor op het hebben van zoveel mogelijk deelnemers. En is het nodig om goed na te denken welke deelnemers waarom aan dit netwerk of platform worden verbonden. Selectie kan worden gedaan op basis van verwachtingen over de toegevoegde waarde van de deelnemer aan het platform en de verwachting van de waarde van het platform voor de (beoogde) deelnemer.

#### **Ad e. Centraal georganiseerde (kennis) bijeenkomsten**

Het bundelen en uitwisselen van kennis en ervaringen heeft een versnellend effect op de beoogde ontwikkelingen op het thema. Daarvoor kunnen doelgericht verschillende soorten (kennis)bijeenkomsten worden belegd. Altijd met de uitdaging deze voor de beoogde deelnemers interessant, leerzaam en verbindend te maken. De inrichting en het aantal van deze

bijeenkomsten wordt mede gestuurd door de breedte, door de diversiteit, van het thema waaraan wordt gewerkt.

**Ad f. Centraal ter beschikking gestelde adviseurs voor de lokale situaties**

Het ter beschikking stellen van adviseurs kan voor de lokale ontwikkeling, voor het lokale projectteam, een grote meerwaarde bieden. De adviseurs moeten voldoende tijd hebben om deze rol te kunnen invullen, maar ook weer niet zoveel dat ze een dragende in plaats van adviserende factor worden in de lokale situatie. Deze adviseurs moeten wat betreft kennis en vaardigheden zo veel mogelijk aansluiten op lokale behoeften, vanuit een centraal referentiekader vanuit het project. Het trainen, faciliteren en begeleiden van deze adviseurs is van groot belang, net als het bieden van informatie en de mogelijkheid tot (onderlinge) kennisuitwisseling. Stel hier voldoende tijd voor beschikbaar. Stel ook grenzen aan wat de adviseurs allemaal wel niet moeten kunnen bieden. Een ‘stabiele romp’ is belangrijker dan het kunnen faciliteren van alle mogelijke vragen en verwachtingen.

De lokaal werkzame adviseurs zijn ook de oren en ogen in de praktijk vanuit het programmeerteam. En zij dragen in veel gevallen bij aan of zijn de trekkers van het ontwikkelen van kennisdocumenten en het verzorgen van trainingen en scholingen.

**Ad g. Impulsgelden voor de lokale ontwikkeling**

Impulsgelden kunnen leiden tot een grote versnelling van ontwikkelingen in de lokale situatie. Hierbij moet nadrukkelijk worden afgewogen hoeveel geld er ter beschikking wordt gesteld. En wat de randvoorwaarden zijn die hieraan worden verboden. Bijvoorbeeld ten aanzien van: cofinanciering, waaraan het geld mag worden besteed (ontwikkelgerichte activiteiten, projectleiding, reguliere uitvoeringswerkzaamheden, etc.), verantwoordingseisen, te plegen

inspanningen, en dergelijke. Het geven van (zeer) ruimte impulsgelden heeft als risico dat tijdelijk een snelle ontwikkeling wordt ‘gekocht’ zonder dat deze beklijft, zonder dat deze tot blijvende verandering leidt. Het bij de start al bepalen van de exit-strategie is noodzakelijk.

**Ad h. Landelijke communicatie, ondersteuning lokale communicatie**

Overweeg de mogelijke toegevoegde waarde van (de inrichting van) landelijke communicatie op het thema. Via bijvoorbeeld websites, nieuwsbrieven, campagnes, et cetera. De betrokkenen bij de landelijke communicatie kunnen ook basismaterialen maken die kunnen worden benut in de lokale situatie. Afhankelijk van noodzaak, vorm en inhoud van de communicatie, kan deze veel invloed hebben op de uitstraling en impact van het ontwikkelprogramma.

**Ad i. Monitoring van de ontwikkelingen**

De inrichting van lokale en landelijke monitoring van de ontwikkelingen helpt betrokkenen om afgewogen beslissingen later in het proces. Uitdaging is om een evenwichtig pakket aan monitoring te realiseren: voldoende om besluiten op te kunnen nemen, maar niet meer dan nodig is op het thema, aangezien de ontwikkelopgave op zich al genoeg inzet vraagt van betrokkenen.

**Ad j. Evaluatie van het programma**

Richt vroegtijdig een doorlopende evaluatie in, vanuit de principes van het Lerend Evalueren waar het Rijk mee werkt. Deze vorm van evalueren is van belang voor de tussentijdse doorontwikkeling van het project en voor de borging van (de resultaten van) het project op de langere termijn.



## Bijlage 1. Overzicht respondenten

In het kader van deze evaluatie hebben we een groot aantal gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van onder meer Movisie, het programmateam, het ministerie van VWS, koplopers en niet-koplopers. Individuele interviews hebben we veelal telefonisch afgenomen, of via beeldbellen.

### Stakeholders koploperproject

- Movisie
- Ieder(in)
- VNG
- Koepel Adviesraden Sociaal domein
- Ministerie van VWS (programmaleider, management VWS)
- Onafhankelijk lid begeleidingscommissie (Rick Kwekkeboom)

### Koplopergemeenten

- Apeldoorn (tranche 3)
- Den Bosch (tranche 3)
- Goirle (tranche 4)
- Kerkrade (tranche 3)
- Regio Twente (tranche 2, ook gesproken in t=1)
- Teylingen (tranche 2, ook gesproken in t=1)
- Tilburg (tranche 2)
- Veere (tranche 4)

### Ex-koploper gemeenten

- Almere

### Niet-koploper gemeenten

- Oss
- Westland
- Vlaardingen

## Bijlage 2. Gespreksleidraden

### Algemeen

Hoe bent u betrokken bij het programma? Onder andere:

- Schets geschiedenis, sinds wanneer betrokken bij het project?
- Waarom, wat is uw motivatie? Door wie is besloten om onafhankelijke cliëntondersteuning door te ontwikkelen? (kritische gebeurtenissen)
- Wat doet u/uw organisatie in het project? Bent u tevreden over uw rolinvulling?

### Visie op koploperproject

We zijn benieuwd naar uw visie op de opzet van het koploperproject.

Bijvoorbeeld:

- Wat is volgens u het doel van het project? Welk probleem willen jullie aanpakken?
- Is het duidelijk wat er met het project wordt beoogd?
- Wat is uw visie op onafhankelijke cliëntondersteuning?
- Hoe draagt het koploperproject bij aan de ontwikkeling van de onafhankelijke cliëntondersteuning? Wat zijn werkzame ingrediënten? (hoe het was bedacht)
- In welke fase zit het programma nu? Wat hebben jullie gedaan? Welke stappen heb je gezet?

### Werking van het koploperproject

We zijn benieuwd naar uw visie op de 'werking' van het programma.

Bijvoorbeeld:

- Hoe werkt het programma uit in de praktijk: succesfactoren en belemmerende factoren?
- Welke kansen voor verbetering zijn er voor het koploperproject?
- Zicht op resultaten van het koploperproject? Levert het op wat u had gewenst en verwacht?
- Zicht op de aangeboden ondersteuning, middelen en activiteiten? Wat vindt u daarvan?
- Zicht op de ervaringen vanuit gemeente met ondersteuning, middelen en activiteiten?
- Zicht op de samenwerking/olievlekwerking? Halen jullie informatie bij andere koplopers? werken jullie samen? Delen jullie de informatie bij collega-gemeenten?
- Zicht op het proces van aanvraag/ verantwoording? Wat vindt u ervan?
- Zicht op de ervaringen met het proces van aanvraag/ verantwoording? Wat vindt u ervan?
- Zicht op de borging? Hoe is de onafhankelijke cliëntondersteuning verankerd in beleid? Blijft onafhankelijke cliëntondersteuning in stand na afronding project?
- Welke invloed heeft corona op de (ontwikkeling van) onafhankelijke cliëntondersteuning bij u? Heeft corona mogelijk ook positieve effecten?

### Afsluiting

- Op welke punten moeten wij wat u betreft echt letten tijdens de evaluatie?
- Nog iets aan te vullen op wat we hebben besproken?

### Bijlage 3. Vragenlijst schriftelijke uitvraag koplopergemeenten

#### A. Algemeen informatie

1. Voor welke koplopergemeente vult u als contactpersoon deze vragenlijst in?

2. Contactgegevens

Naam:	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	

3. Waarom heeft uw gemeente zich aangemeld als koplopergemeente?

4. Wat zijn voor uw gemeente de belangrijkste doelen van uw deelname?

5. Wat waren uw verwachtingen over deelname van uw gemeente aan het koplopertraject?

6. Zijn deze verwachtingen uitgekomen?

- Ja
- Deels
- Nee
- Te vroeg om aan te geven

Toelichting:

**B. Aanmeldprocedure en verwachtingen**  
**Thema – Aanmeldprocedure en projectplan**

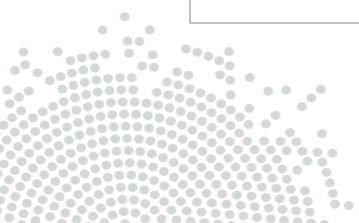
1. Wat kan naar uw idee nog beter in de ondersteuning vanuit het koploperproject op het gebied van:

	Zeer tevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Informatie over en ondersteuning bij de aanmeldprocedure?				
Informatie over en ondersteuning bij het opstellen van uw projectplan?				

**Thema – Verwachtingen**

2. Wat kan naar uw idee nog beter in de ondersteuning vanuit het koploperproject op het gebied van:

	Zeer tevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden





Duidelijkheid over de verwachtingen vanuit het koploperproject ten aanzien van u als koplopergemeente?				
Informatie vanuit VWS over de toekenning van de projectmiddelen?				
Duidelijkheid over welke vormen van ondersteuning u als koplopergemeente kunt krijgen vanuit het koploperproject?				

Toelichting/wat kan nog beter:

### C. Ondersteuning en middelen

#### Thema – Adviseurs vanuit het koploperproject

1. Wat kan naar uw idee nog beter in de ondersteuning vanuit het koploperproject op het gebied van:

	Zeervredenen	Ontevredenen	Tevredenen	Zeervredenen
Deskundigheid adviseurs Movisie				
Hoeveelheid beschikbare tijd van de adviseurs				

Toelichting/wat kan nog beter:

### Thema – Bijeenkomsten

2. Wat kan naar uw idee nog beter in de ondersteuning vanuit het koploperproject op het gebied van:

	Zeervrededen	Ontevrededen	Tevrededen	Zeervrededen
De masterclass				
De themabijeenkomsten				
Het landelijke congres				
De projectleidersbijeenkomsten				
De intervisiebijeenkomsten				

Toelichting/wat kan nog beter:

### Thema – Financiële middelen

3. Wat kan naar uw idee nog beter in de ondersteuning vanuit het koploperproject op het gebied van:

	Zeervrededen	Ontevrededen	Tevrededen	Zeervrededen
Omvang van het budget dat aan u beschikbaar is gesteld				

De verantwoording die u moet afleggen over de besteding van de projectmiddelen				
--	--	--	--	--

Toelichting/wat kan nog beter:

### Thema – Financiële middelen

4. Waar heeft u de vanuit het project verkregen financiële middelen aan besteed of voor gereserveerd?

Wat is (bij benadering) **de procentuele verdeling van deze middelen** over de verschillende activiteiten/bestedingen?

Interne projectleiding	:		%	
Externe projectleiding	:		%	
Scholing	:		%	
Cliëntondersteuners	:		%	
Communicatieactiviteiten	:		%	
Anders	:		%	Totaal:

Toelichting:

D. Kennisdeling en informatievoorziening  
Thema – Kennisdeling en kennisproducten

1. Wat kan naar uw idee nog beter in de ondersteuning vanuit het koploperproject op het gebied van:

	Zeervrededen	Ontevrededen	Tevrededen	Zeervrededen	(nog) niet aan deelgenomen
Onderlinge kennisdeling tussen koplopers					
Kennisproducten vanuit het koploperproject					

Toelichting/wat kan nog beter:

Een belangrijke doelstelling van het koplopertraject is het creëren van een olievlekwerking. Dit wordt bijvoorbeeld gerealiseerd door de organisatie van de regiobijeenkomsten.

2. Heeft u een regiobijeenkomst georganiseerd?

- Ja  
 Nee

Toelichting:



3. Heeft u op andere wijze contact met gemeente(n) in de regio over onafhankelijke cliëntondersteuning?

- Ja
- Nee

Toelichting:

4. Heeft u het idee dat het contact met andere gemeenten over onafhankelijke cliëntondersteuning ook leidt tot (verdere) ontwikkeling onafhankelijke cliëntondersteuning bij deze gemeenten)?

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing

Toelichting:

**Thema - informatievoorziening**

5. Wat kan naar uw idee nog beter in de ondersteuning vanuit het koploperproject op het gebied van:

	Zeervrededen	Ontevrededen	Tevrededen	Zeervrededen	(nog) niet aan deelgenomen
De vindbaarheid van informatie op de website van Movisie over het koploperproject Onafhankelijke cliëntondersteuning					

De hoeveelheid informatie op de website van Movisie over koploperproject Onafhankelijke cliëntondersteuning					
De inhoud van de Nieuwsbrief					
De frequentie van uitkomen van de Nieuwsbrief					

Toelichting/wat kan nog beter:

#### E. Borging en monitoring

1. Heeft u zicht op het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning door uw inwoners?

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing

Zo ja, hoeveel wordt hier gebruik van gemaakt?

2. Hoe werkt u toe naar de duurzame borging van onafhankelijke cliëntondersteuning, ook na afloop van het koploperproject?

3. Monitort uw gemeente hoe uw inwoners de kwaliteit van onafhankelijke cliëntondersteuning ervaren?

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing

Toelichting:

*Indien beschikbaar en als u wilt, kunt u eventuele documenten met informatie over de ervaren kwaliteit van onafhankelijke cliëntondersteuning van inwoners uploaden.*

#### F. Corona en afronding

1. Welk effect heeft corona (gehad) op de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning bij u in de gemeente?

2. Wat is de invloed van corona op de uitvoering van het landelijke koploperproject?

3. Wat zijn belangrijke lessen voortkomend uit de ontwikkelingen in het koploperproject als gevolg van corona om mee te nemen naar de toekomst?

4. Wat vindt u sterk van het koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning?

5. Heeft u nog punten die naar uw idee kunnen worden verbeterd aan het koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning?