

## 5 jaar Koploperproject:

### Belangenbehartigers onontbeerlijk voor goede cliëntondersteuning

Sinds 2017 zetten steeds meer gemeenten zich in om cliëntondersteuning binnen hun gemeente (en soms ook binnen hun regio) te verbeteren. Zij deden dit als deelnemer van het Koploperproject. In alle koplopergemeenten zijn gemeenteambtenaren en lokale belangenbehartigers samen aan de slag gegaan met het verbeteren van het aanbod, de vindbaarheid en de kwaliteit van de cliëntondersteuning. In 2022 liep het Koploperproject af. 113 gemeenten deden mee.

Ieder(in) heeft de afgelopen vijf jaar met name aandacht besteed aan het betrekken van belangenbehartigers bij de projectplannen. In sommige gemeenten ging dat als vanzelf, op andere plaatsen was dat minder vanzelfsprekend.

In een reeks van tien gesprekken met deelnemers maken we de balans op van vijf jaar Koploperproject. Hoe hebben belangenbehartigers hun deelname aan het project ervaren? Wat was hun rol? Wat konden ze bijdragen? En wat hebben ze geleerd?

Hieronder geven we een inkijk in de verschillende fases en opbrengsten van de projecten:

1. Het begin
2. Tijdens het project
3. Bij de uitvoering
4. Meerwaarde van het betrekken van belangenbehartigers
5. De winst voor belangenbehartigers zelf.

Alles bij elkaar genomen kunnen we stellen dat de ervaringen erg uiteen lopen. Sommigen ervaren het geheel van het project als een succes, soms kampten ze met teleurstellingen.

## 1. Het begin

Wat de succes-projecten met elkaar gemeen hebben is dat ze met breed draagvlak van start zijn gegaan. Naast de gemeente, zorgaanbieders en aanbieders van (formele) clientondersteuning, waren ook organisaties betrokken die de belangen behartigen van verschillende groepen burgers. Zoals ouderenorganisaties, adviesraden sociaal domein, cliëntenplatforms en mantelzorgorganisaties. In deze beginfase werden bijvoorbeeld gezamenlijk doelen en een werkwijze vastgesteld. Daarmee ontstond een breed gedragen beeld van wat nodig was en kon ook tijdens het project een beroep worden gedaan op de specifieke kennis en ervaring van de betrokken mensen en organisaties.

In een deel van de projecten die door geïnterviewden als teleurstellend worden ervaren ontbrak het aan draagvlak. De gemeente ontwikkelde bijvoorbeeld zelf de doelstellingen van het project, zonder daarbij andere organisaties te betrekken. Het project werd daarmee bovenal ingericht als een interne, ambtelijke aangelegenheid en miste voor belangenbehartigers relevantie.

- **Breed draagvlak**

Een breed scala aan betrokken partijen maakt het mogelijk de belangen van een brede groep inwoners te dienen

- **Samen doelen vaststellen**

Deelnemende partijen herkennen hun belangen in de geformuleerde doelen

- **Eigenaarschap**

Deelnemende partijen zijn bereid energie te steken in een project dat ook voor hen en namens hen is opgezet en verantwoordelijkheid te nemen op momenten dat het ingewikkelder wordt.

## 2. Tijdens het project

In een groot deel van de projecten liepen de dingen anders dan verwacht. Zo werden doelen bijgesteld om beter aan te sluiten bij wat er in de praktijk nodig bleek. Er kwam bijvoorbeeld meer aandacht voor de bekendheid van clientondersteuning, of voor nieuwe doelgroepen.

Er vielen deelnemende partijen af en er haakten nieuwe partijen aan. Ook ontstonden er gedurende de looptijd van het project regionale samenwerkingsverbanden op het thema van clientondersteuning. De ene keer was dat positief: het project kon in een groter gebied worden uitgezet. De andere keer was dat voor de geïnterviewde negatief uit: resultaten van het project werden aan de kant geschoven en de regio begon opnieuw met het uitstippelen van het gezamenlijke, regionale beleid, zonder verdere betrokkenheid van de deelnemende belangenbehartigers. Ten slotte hadden veel projecten te maken met verloop van verantwoordelijke ambtenaren,

waardoor het project vertraging opliep, het ambitieniveau veranderde of de inhoud werd bijgesteld.

- **Veel veranderingen onderweg; doelen, deelnemers, tempo, ambitie**

Een project is niet statisch. Onderweg verandert veel. Soms om beter aan te sluiten op de praktijk, soms noodgedwongen wegens omstandigheden.

- **Onderlinge communicatie essentieel voor draagvlak**

Om alle partijen betrokken te houden bij het project is het belangrijk goed met elkaar in verbinding te staan. Wanneer zich veranderingen voordoen dienen alle deelnemers daarover te worden geïnformeerd en meegenomen.

### 3. Bij de uitvoering

Na afloop van het project begint het echte werk. In verschillende projecten werden netwerken van aanbieders van (formele en informele) clientondersteuning opgezet, met het doel clientondersteuning te blijven verlenen. Dit netwerk goed gaande houden blijkt lastig en vergt coördinatie. Vooraf moeten goede afspraken worden gemaakt over de verdeling van de verantwoordelijkheden en de financiering van die taak.

De verdeling van werkzaamheden tussen formele en informele aanbieders van clientondersteuning komt niet overal gemakkelijk tot stand. Aanvankelijk zitten organisatiebelangen hier en daar in de weg. De gesprekspartners geven aan dat uiteindelijk een manier wordt gevonden, maar dat de betrokkenheid bij het netwerk verschilt. Eén gesprekspartner vertelt dat er voor formele clientondersteuners niet heel veel te halen is in het netwerk in de vorm van kennisuitwisseling. Bovendien hebben ze geen uren beschikbaar om deel te nemen aan het netwerk.

In enkele gevallen heeft de gemeente de clientondersteuning na (succesvolle) afronding van het project uitbesteed. Dat de gemeente daarmee op afstand is komen te staan wordt ervaren als een gemis. De gemeente loopt belangrijke signalen uit de praktijk mis.

Ten slotte blijkt dat het nodig is veel aandacht te blijven besteden aan bekendheid van clientondersteuning. Ook na afloop van het project en na de campagne. Inwoners moeten doorlopend worden geïnformeerd over het bestaan en het nut van clientondersteuning. Ook medewerkers van wijkteams en zorgaanbieders. Het verloop is groot.

- **Financiering voor coördinatie en in beweging houden van het netwerk**

De coördinatie van een netwerk van verschillende formele en informele clientondersteuners kost tijd en geld. Hier dienen in de projectfase afspraken over te worden gemaakt.

- **Bekendheid OCO voortdurend thema. Bij burgers en professionals**

Clientondersteuners zijn nog geen gemeengoed. Met een hoog verloop van professionals en steeds nieuwe burgers die te maken krijgen met ondersteuningsvragen voor henzelf of hun naasten is het belangrijk te blijven investeren in informatie over de mogelijkheden van onafhankelijke clientondersteuning.

- **Betrokkenheid gemeente blijft belangrijk**

Via de signalen die clientondersteuners in hun werkzaamheden meekrijgen kan een gemeente veel leren over (de uitvoering van) het eigen beleid.

## 4. Meerwaarde van de betrokkenheid van belangenbehartigers

Belangenbehartigers die goed betrokken waren bij hun Koploperproject zijn van mening dat zij een zinvolle bijdrage hebben kunnen leveren. Vanuit hun positie hebben ze kennis en ervaringen kunnen inbrengen waardoor clientondersteuning meer kon worden aangesloten op de beleving van burgers. Met hun controlevraag 'Wat heeft de burger er nu aan?' konden ze hun stempel drukken op het project.

Voor de betrokken belangenbehartigers was de eerste stap vaak het verbreden van de doelgroep. Van alleen gebruikers van de Wmo (en met name ouderen), naar een bredere groep van mensen met een beperking, jeugd, mensen met een migratieachtergrond en mensen die te maken hebben met de Participatiewet.

Ook waren veel van de gesprekspartners betrokken bij een communicatiewerkgroep. Zij konden adviseren op taalgebruik (eenvoudig, toegankelijk), konden een inschatting maken van de reeds aanwezige kennis van clientondersteuning bij cliënten en konden bijvoorbeeld adviseren over 'vindplekken' van mogelijke klanten.

- **Wie zijn de gebruikers eigenlijk?**

Belangenbehartigers weten wie de mensen zijn die een beroep doen op clientondersteuning.

- **Aansluiten op belevingswereld gebruikers**

Belangenbehartigers kunnen een goede inschatting maken van de behoeften van de gebruikers van clientondersteuning.

- **Hoe communiceer je?**

Belangenbehartigers kunnen goed meedenken over de informatiebehoefte, communicatiemiddelen en taalgebruik richting gebruikers van clientondersteuning.

## 5. Winst voor belangenbehartigers

Belangenbehartigers die de gelegenheid kregen om deel uit te maken van het Koplopersproject zeggen zelf ook voordeel te hebben gehad bij het project. Ze versterkten hun relatie met de gemeente en met andere deelnemende organisaties.

Bij enkele gemeenten drong het besef door dat ervaringsdeskundigheid zeer waardevol is en ook op andere onderwerpen goed kan worden ingezet.

- **Verstevinging van de relaties met de gemeente**

Belangenbehartigers en gemeenten kunnen elkaar makkelijker vinden na afloop van een gezamenlijk project. Ook is er meer begrip voor de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid.

- **Verstevinging van het netwerk van lokale maatschappelijke organisaties**

Maatschappelijke organisaties kunnen elkaar makkelijker vinden na afloop van een gezamenlijk project.