

# Tussentijdse rapportage Koploperproject Cliëntondersteuning Haarlem

Verbeteren kwaliteit, toegang en bekendheid van onafhankelijke  
cliëntondersteuning voor alle doelgroepen

Deelproject A. en B. Koplopers Cliëntondersteuning Haarlem  
Juli 2020 – Mei 2021

*Yvon Steur, Projectleider Koploperproject Haarlem*



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. Opdracht &amp; Werkwijze</b>	<b>3</b>
Deelprojecten	4
Projectstructuur	5
Visiebijeenkomsten	5
<b>2. Opbrengsten</b>	<b>6</b>
Functies	7
Definitie OCO	8
Overige ondersteuning	9
Missie	10
Visie	10
Conclusies	11
Rapportage en verantwoording	11
<b>3. Bekend en deskundig</b>	<b>11</b>
Doelen en werkwijze	11
Communicatie	12
Doelgroepen	13
<b>4. Kennisdelen met andere gemeenten</b>	<b>14</b>
 Bijlagen	
A. Overzicht betrokken organisaties	16
B. Missie & Visie Onafhankelijke Cliëntondersteuning Haarlem	17

## Inleiding

In juli 2020 is gemeente Haarlem aangesloten bij het landelijke Koploperproject Cliëntondersteuning. Het Koploperproject maakt het gemeenten mogelijk te investeren in het verbeteren en versterken van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Door de gemeentelijke samenwerking met Zandvoort, komt het project met de ontwikkelde communicatiemiddelen ook de inwoners van Zandvoort ten goede.

Het Koploperproject Cliëntondersteuning is een initiatief van de Vereniging Nederlandse Gemeenten, Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Movisie ondersteunt de uitvoering hiervan met adviseurs die aan de Koplopergemeenten zijn verbonden.

Zij begeleiden en geven advies over de projectopzet, -activiteiten en inhoudelijke onderwerpen. Het Koploperproject wordt mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

In deze tussentijdse rapportage leest u over het verloop van het Haarlemse Koploperproject van september 2020 tot mei 2021. Tevens wordt ingegaan op wat we daarna gaan uitvoeren, zodat we eind 2021 met recht kunnen spreken van een versterkte positie van Cliëntondersteuning (CO) in Haarlem<sup>1</sup>.

### Het wettelijk kader van Cliëntondersteuning

Uit: artikel 1.1.1. van de Wmo 2015

‘Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.’

Uit: Memorie van toelichting

‘Gemeenten zorg dienen te dragen dat informatie, advies, (kortdurende) ondersteuning voor al haar inwoners beschikbaar en toegankelijk is. Dat deze onafhankelijk en integraal is en dat de gemeente ervoor zorg draagt dat bij de cliëntondersteuning het belang van de inwoner het enige uitgangspunt is.’

Verder stelt de MvT dat cliëntondersteuning een algemene voorziening is en kosteloos is voor de inwoner. Gemeenten hebben tot slot de verantwoordelijkheid om adequaat te communiceren over de gekozen organisatie en het aanbod hierin.

---

<sup>1</sup> Aanvraag Koploperproject Min. VWS febr. 2020

## 1. Opdracht & Werkwijze

# Opdracht Koplopersproject CO Haarlem

Doelen:

- De bekendheid bij inwoners te vergroten over hun recht op cliëntondersteuning en het aanbod hiervan.
- Cliëntondersteuning beter vindbaar te maken.
- De kwaliteit en deskundigheid van cliëntondersteuning te borgen en waar mogelijk verbeteren, met extra aandacht voor specifieke groepen: mensen met een migratieachtergrond, vanuit de (verborgen) LHBTI+ gemeenschap en de doelgroep van de MO.

Aanpak:

- Zicht krijgen op de huidige - en de gewenste situatie
- Het omzetten van ambities naar concrete acties
- Uitvoeren van de acties



Koplopersproject Cliëntondersteuning Haarlem

1

Met de opdracht in ons achterhoofd zijn we in september 2020 gestart met het voeren van gesprekken met mensen die direct of indirect betrokken zijn bij cliëntondersteuning. Er zijn hierbij in totaal meer dan 20 organisaties betrokken<sup>2</sup>. Vanwege de geconstateerde toename van het gebruik van de Maatschappelijke Opvang en van ondersteuningsvragen van (oudere) mensen met een migratie achtergrond, hebben we daarbij specifiek aandacht gehad voor deze doelgroepen. Naar aanleiding van de interviews is daar de (verborgen) LHBTI+ gemeenschap aan toegevoegd.

Uit de eerste gesprekken concludeerden we het volgende:

- Inwoners kunnen gebruik maken van een divers aanbod aan ondersteuningsvormen bij het vinden van hun weg in het Sociaal Domein.
- Ondersteuners en (potentiële) cliënten zijn onvoldoende op de hoogte van de verschillende ondersteuningsvormen. Mede gezien de diversiteit en groot aantal spelers in het werkveld en het gebrek aan overzichtelijke informatie hierover.
- Er bestaan verschillende beelden over wat cliëntondersteuning precies is en wat er onder 'onafhankelijk' moet worden verstaan. Dit heeft te maken met de algemene term. Vele maatschappelijke organisaties herkennen zich in de term OCO doordat zij zelf immers ook hun cliënten ondersteunen waarbij zij diens belang voor ogen hebben.
- Cliënten en ondersteuners weten onvoldoende hoe zij in contact kunnen komen met onafhankelijke ondersteuning.

Dit beeld werd voor wat betreft de bekendheid van OCO, bevestigd door de uitkomst van het 'Cliëntervaringsonderzoek WMO 2020'. Deze gaf een bekendheid aan van 22% onder de doelgroep van Wmo-maatwerk klanten. Ongeveer gelijk aan het resultaat in 2019. Voorheen was sprake van een bekendheidspercentage van 40%. Tegelijkertijd komt uit het Cliëntervaringsonderzoek naar voren dat inwoners een hoge waardering hebben over hun Wmo-ondersteuning.

---

<sup>2</sup> Zie voor overzicht betrokken organisaties bijlage A.

We zien dat duiding van wat onder OCO verstaan wordt noodzakelijk is en dat de bekendheid van OCO en de toegang hiertoe, sterk kan worden verbeterd. Met name voor inwoners die hier baat bij kunnen hebben. Daar zetten we ons vanuit het Koploperproject voor in.

## Deelprojecten

De interviews gaven aanleiding om ons project onder te verdelen in vier deelprojecten<sup>3</sup>:

- A. Visie op CO Haarlem
- B. Werkwijze en Organisatie CO Haarlem
- C. Bekendheid en Deskundigheid CO Haarlem
- D. Kennisdelen met de regio

jul-20	aug-20	sep-20	okt-20	nov-20	dec-20	jan-21	feb-21	mrt-21	apr-21	mei-21	jun-21	jul-21	aug-21	sep-21	okt-21	nov-21	dec-21	
Initiatiefase - Interviews																		
			Definitiefase - deelproject A.															
						Ontwerpfase - deelproject B.												
									Uitvoeringsfase - deelproject C.									
															Nazorg - deelproject D			

We zijn gestart met deelproject A. Dit heeft geresulteerd in een Haarlemse missie, visie en definitie van OCO. Dit gaf kader en richting aan deelproject B. We hebben input opgehaald welke werkwijze en organisatie ondersteunend zou kunnen zijn voor het in praktijk brengen van onze missie en visie.

De gedeelde visie op OCO en de opgehaalde ideeën voor de werkwijze en organisatie, liggen aan de basis van deelproject C. welke in mei 2021 van start is gegaan.

In de laatste fase van het Koplopersproject komt 'Kennisdelen' aan bod, waarmee omringende, geïnteresseerde gemeenten hun voordeel kunnen doen met ons leerproces. Dit is onderdeel van de landelijke Koplopers CO opdracht.

## Projectstructuur

Aan allen geïnterviewden is de vraag gesteld of zij betrokken wilden zijn bij het Koploperproject en welke rol zij hierbij voor zichzelf zagen. Er bleek een grote welwillendheid te zijn bij te dragen aan het wetslagen van het Project, waarbij de volgende structuur zich aftekende:


- Klankbordgroep  
Mensen die actief meedenken door het delen en uitwisselen van ervaringen en van hun visie en ideeën. Het gaat hierbij om professionals, vrijwilligers en cliënten(vertegenwoordigers) vanuit de betrokken organisaties.
- Regiegroep  
Mensen die het project actief willen volgen en bijdragen aan de vormgeving ervan door het bieden van regie op het proces<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Zie: 'Projectplan Koplopers CO Haarlem' – November 2020

<sup>4</sup> Vertegenwoordigers van Gemeente Haarlem, DOCK en Haarlem Effect, Cliëntenbelang, Mee & de Wering, SWT, VRK - Team nazorg ex-gedetineerden en GGD - Vangnet & Advies.

## Gedeelde vragen

- Wat is cliëntondersteuning eigenlijk?
- Wat moet ik onder onafhankelijk verstaan?
- Wat kan een cliëntondersteuner voor professionals betekenen?
- Moet er dan wéér iets nieuws worden opgetuigd?



Koplopersproject Cliëntondersteuning Haarlem

In de periode van 8 december 2020 tot en met 25 januari 2021 zijn in totaal 30 mensen vanuit de klankbordgroep<sup>5</sup>, in vier groepen met elkaar aan de slag gegaan met de vragen en wensen die uit de interviews naar voren waren gekomen. Elke groep heeft deelgenomen aan twee visiebijeenkomsten. Eén ten behoeve van deelproject A. en één ten behoeve van deelproject B.

## Gedeelde Wensen

- Een heldere definitie en visie.
- Zorg dat we weten wie, wat doet en hoe je elkaar vindt.
- Borg onafhankelijke cliëntondersteuning in verbinding met de andere vormen van ondersteuning.

Cliënten, vrijwilligers, onafhankelijke cliëntondersteuners, hulpverleners, doelgroep gerichte ondersteuners, SWT-leden en cliëntbelangenbehartigers



Koplopersproject Cliëntondersteuning Haarlem

<sup>5</sup> COMO, Dusty Foundation, Regenboogloket, Haarlem Effect - Wijkcontactvrouwen, DOCK KBO/PCOB, Mee & de Wering, Cliëntenbelang, Stem in de Stad, Tandem Mantelzorg, RIBW, Haarlemse Verbinders, cliëntenraad GGZ, GGD Vangnet & Advies, HVO Querido.

In dezelfde periode kreeg ook de regiegroep vorm. De input vanuit de visiebijeenkomsten zijn door hen vertaald naar een definitie, missie en visie op Onafhankelijke Cliëntondersteuning en naar een plan voor de inrichting van deelproject C. 'Bekendheid en Deskundigheid CO Haarlem'.

Het concept wat hieruit voort is gekomen, is op 9 maart 2021 nog eenmaal aan alle klankbordgroep-leden voorgelegd, waarna het met wat aanpassingen in april 2021 door de regiegroep is vastgesteld.

## 2. Opbrengsten

**'Ik kon altijd met alles bij mijn ondersteuner terecht, zonder haar had ik het allang opgegeven'**

*Voormalige cliënt, voorheen dak- en thuisloos*

Haarlem is een energieke stad. Zij zet zich actief in voor diversiteit en inclusie. Een breed palet aan ondersteuningsmogelijkheden, past daarbij. Tegelijkertijd is het voor bekendheid en toegankelijkheid noodzakelijk dat duidelijk is waar we het over hebben als we spreken over Onafhankelijke Cliëntondersteuning zoals deze door de wet wordt bedoeld en hoe dit zich onderscheidt van andere vormen van maatschappelijke ondersteuning. We zijn daarbij uitgegaan van de drie functies waaruit onafhankelijke cliëntondersteuning bestaat.

### Functies

Onder 'onafhankelijk' wordt verstaan dat de cliëntondersteuner los staat van de gemeente en van aanbieders van zorg en hulp. De onafhankelijke cliëntondersteuner neemt geen beslissingen over toegang tot zorg. Een partij die beslist over toegang tot zorg of die zelf geïndiceerde zorg levert, kan geen OCO bieden. De ondersteuning dient alleen het belang van de cliënt, dat deze zich gehoord en gezien voelt bij het vinden van zorg en ondersteuning die aansluit op diens behoefte.

**'Het is zo fijn om een ervaringsdeskundige GGZ bij onze projectgroep te hebben. Ervaringsdeskundigen helpen je weer door de ogen van de cliënt te kijken. Dat voorkomt dat je in jargon vervalt.'**

*Onafhankelijke cliëntondersteuner Mee & de Wering*

CO omvat drie functies<sup>6</sup>, die apart te onderscheiden zijn en die elkaar tegelijkertijd kunnen overlappen:

1. Cliëntondersteuning bij reflectie op het eigen leven. Het gaat hierbij om ambities, wensen en levensvragen van mensen die geconfronteerd worden met beperkingen (of die van hun kind) en die een plek moeten leren geven in hun leven.

---

<sup>6</sup> Inspiratiedocument VNG.

**‘Door in het project samen te werken, weet ik nu veel beter wat er in Haarlem voor handen is. Ik heb een inwoner in contact gebracht met ondersteuning van de wijkcontactvrouwen, iets wat veel beter bij haar aansloot dan als ik het zelf had gedaan.’**

*Onafhankelijke Cliëntondersteuner Mee & de Wering*

Een groot deel van dit type ondersteuning speelt zich af in de informele interactie tussen mensen. Het gaat hierbij om ontmoeting en ondersteuning door naasten en/of door mensen die soortgelijke ervaringen hebben en zelf hebben geleerd om daarmee om te gaan. Bijvoorbeeld: Ouderen helpen en ondersteunen andere ouderen. GGZ ervaringsdeskundigen helpen en ondersteunen mensen met psychiatrische problemen. Familieleden, vrienden en anderen in het sociale netwerk helpen bij het nadenken over belangrijke levensvragen.

2. Cliëntondersteuning bij de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein. Dit omvat ondersteuning bij het maken van lastige keuzes en bij het formuleren van vragen.
3. Cliëntondersteuning voor mensen die al van bepaalde voorzieningen gebruik maken. Ondersteuning bij heronderzoeken, veranderingen in de situatie of bij het opstellen van een zorg- of ondersteuningsplan met een aanbieder. Alsook ondersteuning bij klachten, bezwaar en beroep.

Deze laatste twee typen ondersteuning vragen veelal om integrale, specifieke kennis, deskundigheid en vaardigheden: kennis van de sociale kaart Haarlem, van relevante wet- en regelgeving, van de rechten van de cliënt en de situaties waarin bewoners tussen wal en schip kunnen komen. Naast sociale en communicatieve vaardigheden, cultuursensitiviteit en kennis en begrip in relatie tot specifieke doelgroepen.

**‘Het koplopersproject werkt al. Een inwoner melde zich bij Mee & de Wering voor ondersteuning. Mee & de Wering realiseerde het contact met ons vanwege onze ervaringsdeskundigheid LHBTI+ wat aansluit op de behoefte van de inwoner. Er is samenwerking ontstaan waarbij Mee & de Wering aanvullend op onze ondersteuning haar expertise inbrengt. Het werkt!’**

*Vrijwilliger Dusty Foundation*



## Definitie OCO

### Onafhankelijke cliëntondersteuning Haarlem

Onafhankelijke cliëntondersteuners zijn professionele vakmensen die levensbreed en systeem overstijgend ondersteuning bieden. Dit doen zij vanuit een onafhankelijke positie. Zij dienen uitsluitend het belang van de cliënt.

Zij zijn er voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs, werk en inkomen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning zorgt ervoor dat Haarlemmers ondersteuning of zorg krijgen die aansluit op hun behoefte waardoor zelfredzaamheid en netwerkkracht wordt vergroot en mensen zoveel mogelijk kunnen meedoen.

Belemmeringen hierbij worden gesignaleerd en op de juiste plek geagendeerd.



Koplopersproject Cliëntondersteuning Haarlem

Een onafhankelijke cliëntondersteuner verheldert, ondersteunt, bemiddelt, verbindt en signaleert. Samengevat kenmerkt OCO zich door:

- De onafhankelijke positie. Cliëntondersteuners maken geen deel uit van organisaties in de toegang en zorg; en vice versa kunnen deze organisaties geen OCO bieden. Het belang van de inwoner staat centraal.
- De ondersteuning is integraal. Hieronder wordt verstaan dat het 'alles omvat'. De ondersteuning betreft alle levensdomeinen en is vrij toegankelijk voor alle inwoners. OCO richt zich niet op een bepaalde doelgroep of problematiek. De ondersteuning is voor iedereen toegankelijk en richt zich op het vinden van antwoorden op vragen over zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs, werk en inkomen<sup>7</sup>.
- OCO wordt uitgevoerd door professionals. De kwaliteit van OCO is geborgd doordat de uitvoerders professionele vakmensen zijn, die geregistreerd zijn bij het Registerplein en/of ingeschreven staan bij de BCMB<sup>8</sup>. De ondersteuners hebben kennis van- en ervaring met wetgeving, voorkomende problematiek bij klanten en van het aanbod in het sociaal domein. Zij beschikken over goede sociale vaardigheden, zijn sensitief en hebben begrip voor hun cliënten. Cliëntondersteuning is een bovenal een mensenvak.
- De ondersteuning is kortdurend en erop gericht inwoners goed te informeren en bij te staan bij het maken van hun eigen keuzes.
- De vraag om OCO betreft vaak complexe situaties.
- OCO is een algemene voorziening, welke gratis toegankelijk is voor alle inwoners.

De OCO vanuit Mee & de Wering en Cliëntenbelang, voldoet aan bovenstaande kenmerken. Met het contracteren van deze organisaties, voldoet de gemeente Haarlem aan haar plicht OCO aan te bieden aan haar inwoners.

## Overige ondersteuning

<sup>7</sup> Naar Movisie, februari 2019

<sup>8</sup> De beroepsvereniging van cliëntondersteuners met kennis van beperkingen.

Naast OCO zijn er in Haarlem verschillende organisaties actief die ondersteuning bieden aan inwoners:

- De Sociale Wijkteams richten zich op alle doelgroepen. Zij vervullen een belangrijke rol in de toegang naar voorzieningen.
- Het Centrum voor Jeugd en Gezin richt zich op alle vragen van kind- en gezin. Zij vervullen een belangrijke rol in de toegang naar Jeugdvoorzieningen.
- Diverse formele- en informele organisaties die zich specifiek inzetten voor een bepaalde doelgroep en/of problematiek. Deze vorm van maatschappelijke ondersteuning wordt zowel door vrijwilligers, ervaringsdeskundigen als door professionals geboden.

Door te investeren in de onderlinge verbinding van OCO met andere vormen van ondersteuning, met het Sociaal Wijkteam en met het Centrum voor Jeugd en Gezin, wordt de bekendheid van- en toegang tot diverse vormen van onafhankelijke ondersteuning ontsloten, waardoor inwoners de ondersteuning vinden die aansluit op hun behoefte.

‘Het is soms lastig om een goede samenwerking te vinden. Daarbij lijken allerlei organisatorische belangen in de weg te kunnen staan. Het is fijn om te ervaren dat in de samenwerking vanuit OCO het belang van de cliënt voorop staat. Ik merk dat het echt ánders kan. Er is vertrouwen dat we kunnen samenwerken.’

*Ondersteuner het Regenboogloket*

## Missie

### Onze missie

Wij staan voor een stad waarin iedereen kan meedoen. Wij ondersteunen Haarlemmers in hun zoektocht naar zorg en ondersteuning die aansluit op hun behoefte. Ongeacht problematiek, situatie of type vraag. Wij verhelderen, ondersteunen, bemiddelen, verbinden en signaleren. Hierdoor wordt zelfredzaamheid en netwerkkracht vergroot waardoor Haarlemmers kunnen meedoen.



Koplopersproject Cliëntondersteuning Haarlem



Met het vaststellen van de Haarlemse definitie op OCO en het verhelderen waar onafhankelijke cliëntondersteuning in Haarlem voor staat, werd duidelijk waar we in de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning voor gaan.

### Onze visie



Wij gaan voor deskundige en toegankelijke onafhankelijke cliëntondersteuning voor alle inwoners van Haarlem en Zandvoort. Wij doen dit in samenwerking met voor de cliënt belangrijke maatschappelijke partners waaronder doelgroep gerelateerde ondersteuners en (vrijwilligers)organisaties. Inwoners krijgen hierdoor zorg, hulp en ondersteuning die aansluit op hun behoefte.

Koplopersproject Cliëntondersteuning Haarlem

## Conclusies

- In Haarlem maken we onderscheid tussen professionele OCO en andere vormen van ondersteuning ten behoeve van de zoektocht van inwoners naar zorg en hulp die aansluit op hun behoefte. Er is een duidelijke gemeenschappelijke definitie, missie en visie voor OCO ontwikkeld, waarmee onderscheid is aangebracht tussen Onafhankelijke Cliëntondersteuning, de ondersteuning vanuit de Sociale Wijkteams en het Centrum voor Jeugd en Gezin en vormen van maatschappelijke ondersteuning die zich richt op een bepaalde doelgroep en/of hulpvraag.
- Met het contracteren van Mee & de Wering en Cliëntenbelang voldoet Haarlem aan haar wettelijke verantwoordelijkheid OCO als algemene voorziening gratis aan de inwoners van Haarlem aan te bieden.
- De bekendheid van inwoners met OCO en andere vormen van ondersteuning kan worden verbeterd door verbinding tussen de diverse vormen van ondersteuning te realiseren en daarmee de vindbaarheid en toegang te verbeteren. Dit maakt onderdeel uit van de communicatiecampagne die centraal staat in deelproject C. Bekendheid en Deskundigheid CO Haarlem.
- De toegang tot OCO en de kwaliteit van cliëntondersteuning, wordt verbeterd door het realiseren van verbinding en samenwerking tussen OCO en andere vormen van maatschappelijke ondersteuning. De meerwaarde van informele ondersteuners is dat inwoners nauwelijks drempels ervaren bij het vertellen van hun verhaal. Indien nodig kunnen informele ondersteuners voor 'hun cliënten' een brug slaan naar de professionals van OCO, die op hun beurt hun kennis en expertise kunnen laten aansluiten op wat de informele ondersteuner reeds biedt.
- De toegang tot OCO wordt verbeterd door de inzet van een korte, overzichtelijke folder, een website met informatie over de ondersteuningsmogelijkheden en door het realiseren van directe toegang tot OCO middels één mailadres en telefoonnummer. Het realiseren hiervan maakt onderdeel uit van deelproject C. Bekendheid en Deskundigheid CO Haarlem.

## Rapportage en verantwoording

Met het vaststellen van de definitie en de Missie & Visie van onafhankelijke cliëntondersteuning, is helder geworden welke twee partijen OCO aanbieden. Dit geeft de gemeente de mogelijkheid om een eenduidig model te introduceren voor de jaarlijkse rapportage en verantwoording van de geleverde OCO ondersteuning aan inwoners van Haarlem. Met Mee & de Wering en Cliëntenbelang vindt hier nu afstemming over plaats. Verantwoording zal in ieder geval plaatsvinden op aantal ondersteuningstrajecten, type ondersteuningsvraag en kwaliteit.

## 3. Bekend & Deskundig

### Doelen en werkwijze

In mei 2021 zijn we gestart met het samenstellen van een projectgroep die uitvoering gaat geven aan Deelproject C. 'Bekendheid en Deskundigheid CO Haarlem'. Zowel aan klankbordgroep-leden als aan regiegroep-leden is gevraagd wie deel zou willen uitmaken van de projectgroep. Daaruit is in eerste instantie een groep ontstaan die uit zes enthousiaste deelnemers bestaat<sup>9</sup>. Op advies van de Participatieraad, is de coördinator van Tandem Mantelzorg hiervoor expliciet uitgenodigd en aangesloten. Dit vanwege het gegeven dat mantelzorgers van groot belang zijn voor cliënten, zo ook voor de doelgroepen waar het project zich op richt. Met de aansluiting van Tandem in de projectgroep, is de aandacht en ondersteuning voor mantelzorgers rondom (potentiële) cliënten vanuit de doelgroep inwoners met een migratieachtergrond, mensen die gebruik kunnen maken van de Maatschappelijke Opvang en vanuit de LHBTI+ gemeenschap geborgd.

De doelen van deze fase van het project, alsmede de werkwijze waarvoor is gekozen, komen voort uit de opbrengsten van deelproject A. en deelproject B.

### Doelen

- OCO en andere vormen van onafhankelijke ondersteuning, worden breed onder de aandacht gebracht bij inwoners van Haarlem en Zandvoort, specifiek bij de drie doelgroepen en bij organisaties die zich inzetten voor hen inzetten.
- Drempels voor specifieke doelgroepen tot onafhankelijke cliëntondersteuning worden beslecht.
- De cliënt wordt in contact gebracht met het type ondersteuning wat aansluit op diens behoefte.



Koplopersproject Cliëntondersteuning Haarlem

<sup>9</sup> Een onafhankelijke cliëntondersteuner van MEE & de Wering en één van Cliëntenbelang, de voorzitter van de cliëntenraad van GGZ Ingeest, een wijkcontactvrouw, een vrijwilliger van Dusty Foundation en een cliëntondersteuner van het Regenboogloket.

## Werkwijze

- Verbinding realiseren door voorlichting te geven aan cliëntengroepen en organisaties.
- Informatie over OCO en overige ondersteuningsmogelijkheden toegankelijk maken via een korte folder ondersteund met digitale informatie.
- Toegang tot OCO en overige ondersteuningsmogelijkheden vergemakkelijken via telefonisch contact en digitale informatie.
- Uitwisseling tussen (cliënt)ondersteuners faciliteren.



Koplopersproject Cliëntondersteuning Haarlem

## Communicatie

Hét middel om de doelen te realiseren, is communicatie. Onze focus ligt op verbinding en contact met organisaties en partners die in contact staan met (kwetsbare) inwoners en met de doelgroepen zelf. Algemene wijsheden als ‘onbekend maakt onbemind’ en ‘ons kent ons’, liggen hier aan ten grondslag, als ook de ervaringen die tijdens de visiebijeenkomsten werden gedeeld. Kennismaken van elkaar, ervaringen met elkaar opdoen, draagt bij aan verbinding en samenwerking.

OCO wordt het best onder de aandacht bij potentiële doelgroepen via organisaties en plekken waar inwoners contact mee hebben. Dit is een gerichte en effectieve benadering doordat we investeren in uitwisseling en contact, wat beter beklijft dan algemene communicatiecampagnes waar de nadruk vooral op zenden ligt. OCO is er immers wel voor iedereen, maar tegelijkertijd gaat het om een beperkt deel van alle inwoners die behoefte aan deze specifieke vorm van ondersteuning hebben. Het betreft veelal complexe vraagstukken van inwoners die baat kunnen hebben bij ‘een opstapje’ naar OCO.

De projectgroep gaat komende maanden met cliëntenraden en (zelf)organisaties in gesprek om informatie te geven over de ondersteuningsmogelijkheden waar inwoners gebruik van kunnen maken om zich te laten bijstaan in hun zoektocht naar hulp en zorg. Door de verbinding aan te gaan met plekken waar (kwetsbare) inwoners samenkomen, verwachten wij dat drempels tot OCO worden beslecht. We gaan in gesprek over de ervaringen die mensen hebben en knelpunten die zij tegenkomen. We verwachten dat hier thema's uit voort zullen komen die we als leidraad gebruiken voor een uitwisselingsbijeenkomst die in het najaar georganiseerd zal worden.

Tijdens deze gesprekken worden de OCO communicatiemiddelen verspreid, zodat inwoners gemakkelijk in contact kunnen komen met een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze bestaat uit een poster en een korte, overzichtelijke folder. Feedback op de huidige CO folder, maakte duidelijk dat de folder aan vervanging toe was. De folder die nu wordt ontwikkeld sluit beter aan bij de OCO doelgroep, is kort en krachtig, met aandacht voor toegankelijk taalgebruik en met een verwijzing naar de digitale informatie en naar het mailadres en telefoonnummer voor direct contact. Naar verwachting is de nieuwe folder najaar 2021 gereed. Tevens worden met de gemeente en partners afspraken gemaakt over de mogelijkheden waarvan gebruik gemaakt kan worden om de nieuw ontwikkelde middelen onder de aandacht te brengen via bijvoorbeeld nieuwsbrieven, persbericht en een link op de verschillende websites naar die van OCO.

De telefonische dienstverlening via het centrale telefoonnummer en het beheer van de mailbox, wordt uitgevoerd door onafhankelijke cliëntondersteuners vanuit Mee & de Wering en/of Cliëntenbelang. Zij kunnen op basis van het gesprek de inschatting maken of de ondersteuningsvraag vanuit OCO wordt opgepakt of wordt doorgeleid naar een andere maatschappelijk ondersteuner. Dit vanzelfsprekend afgestemd op de behoefte van de inwoner.

In de regiegroep is aandacht voor borging van de uitkomsten van het Koploperproject ook na 2021. Uitgangspunt is dat hetgeen nu wordt ontwikkeld, wordt meegenomen in de gemeentelijke aanbesteding van OCO. Door het beheer van telefonie en website onder te brengen bij de huidige aanbieders van OCO, Mee & de Wering en/of Cliëntenbelang, wordt hierop voorgesorteerd.

## Doelgroepen

Met ons project beogen wij de kwaliteit, toegang en bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning voor alle doelgroepen te verbeteren. De investering die wij doen in communicatiemiddelen, komt ten goede aan alle inwoners met een vraag om ondersteuning bij hun zoektocht naar zorg en hulp.

- Er wordt geïnvesteerd in het vergroten van de bekendheid van OCO onder Wmo-maatwerk klanten. In het voorjaar is een verbeteractie van start is gegaan. Alle Wmo-maatwerk klanten krijgen de huidige CO folder toegezonden. Hiermee bereiken we circa 100 bewoners per week. Verder wordt ook in het digitaal contact met klanten verwezen naar de mogelijkheden van OCO. De folder wordt in het najaar vervangen door de nieuwe – vereenvoudigde – folder die vanuit het Koploperproject wordt ontwikkeld.
- Door het digitaal samenbrengen van informatie over OCO vanuit Mee & de Wering en Cliëntenbelang en (informele) ondersteuningsvormen als die van de Wijkcontactvrouwen, Tandem Mantelzorg, de ouderenbonden KBO-PCOB, het Regenboogloket en de Dusty Foundation, wordt de bekendheid en toegang tot OCO en overige vormen van maatschappelijke ondersteuning voor alle inwoners vergroot en vergemakkelijkt. We hebben daarbij aandacht voor de ontwikkeling van een project vanuit de KBO-PCOB, die tot doel heeft de vrijwillige cliëntondersteuning van de KBO-PCOB te versterken. De doelstelling sluit aan op die van het Koploperproject. Er vindt afstemming plaats tussen beide projectleiders, zodat de projecten elkaar kunnen versterken.

Tegelijkertijd richten wij ons in ons project specifiek op de doelgroep die gebruik kan maken van de Maatschappelijke Opvang, op (oudere) mensen met een migratie achtergrond en op de (verborgen) LHBTI+ gemeenschap.

De acties van de projectgroep gericht op verbinding, uitwisseling en samenwerking, vinden dan ook specifiek plaats in relatie tot organisaties en cliënten vanuit deze doelgroepen. Hierbij is aandacht voor de mantelzorgers die bij de doelgroepen betrokken zijn.

- Voor de doelgroep die gebruik kan maken van de Maatschappelijke Opvang wordt actief contact gelegd met BCT, Clip, Stem in de Stad, HVO Querido, RIBW, Humanitas en GGZ- Ingeest.
- Voor de LHBTI+ doelgroep richten we ons op het COC en de – veelal – online kanalen vanuit de Dusty Foundation en het Regenboogloket.
- Voor de doelgroep (oudere) mensen met een migratie achtergrond leggen we actief verbinding met Open Huis, Migranten Zelforganisaties, Ilriazorg, Syszorg, Unazorg, Sudezorg, Sensazorg en met Dock.

Hiernaast wordt de verbinding en kennisuitwisseling aangegaan met partners die alle doelgroepen bedienen en waar veel klantcontacten zijn, zoals de Sociale wijkteams en het Centrum voor Jeugd en Gezin. Dit vanuit het uitgangspunt dat als medewerkers beter op de hoogte zijn van het bestaan van OCO voorzieningen en zij hier vertrouwen in hebben, zij hun cliënten hierop kunnen attenderen en doorverwijzen.

#### 4. Kennisdelen met andere gemeenten

Een belangrijk doel van het landelijke Koploperproject, is dat gemeenten van elkaar leren. Gedurende de looptijd van het landelijk project, wordt hierop door Movisie en Iederin geïnvesteerd door het organiseren van uitwisselingsbijeenkomsten voor Koplopergemeenten, intervisiebijeenkomsten voor projectleiders en door het delen van zogenaamde 'kennisproducten' uit de verschillende gemeenten, zoals artikelen, filmpjes of infographics.

Het Koploperproject Haarlem wordt vanuit Movisie begeleid door Sonja Liefhebber en Daphne van Eden. De manier waarop we in Haarlem tot onze missie & visie zijn gekomen, is door hen onder de aandacht gebracht van andere gemeenten, als advies hoe draagvlak gerealiseerd kan worden voor het Koploperproject. De projectleider van Heerhugowaard heeft contact gezocht met onze projectleider voor afstemming hierover. Onze Missie & Visie is gedeeld met de gemeente Heerhugowaard en Bloemendaal.

Ook door Iederin werd onze werkwijze opgemerkt als interessant om te delen met andere koplopergemeenten. Onze projectleider heeft samen met een lid van de Projectgroep een presentatie verzorgd. De Cliëntenraad Sociaal Domein van de gemeente Eindhoven heeft naar aanleiding hiervan contact gezocht met onze projectleider, waarbij onze stukken wederom zijn gedeeld.

In oktober gaan we met deelproject D. 'Kennisdelen met de regio', de laatste fase in van het Koploperproject. In deze periode staan we stil bij de opbrengsten van ons project, de borging van de positieve opbrengsten en bij het delen van onze ervaringen met de gemeenten om ons heen.

## Bijlage A. Overzicht van organisaties

- Brede Centrale Toegang
- CJG – Centrum Jeugd en Gezin
- Cliëntenbelang
- CLIP – Cliënten informatiepunt - voor mensen die dak- en thuisloos zijn
- DOCK
- Dusty Foundation – voor slachtoffers van LHBTI+ geweld
- GGD – Vangnet & Advies
- GGZ Ingeest
- Haarlem Effect – Wijkcontactvrouwen
- Haarlemse Verbinders – migranten zelforganisaties
- Humanitas
- HVO Querido
- LFB - Landelijk Federatie Belangenverenigingen Onderling Sterk – voor mensen met een verstandelijke beperking
- MEE & de Wering
- Ouderenbonden KBO/PCOB
- Regenboogloket – voor de (verborgen) LHBTI+ groep
- RIBW-K/AM
- SWT – Sociaal Wijkteam
- Stem in de Stad
- Tandem Mantelzorg – voor mantelzorgers
- Team nazorg ex-gedetineerden
- Werkplaats COMO – Cliëntenorganisaties Maatschappelijke Opvang



## Bijlage B.

# Onafhankelijke Cliëntondersteuning Haarlem

Onafhankelijke cliëntondersteuners zijn professionele vakmensen die levensbreed en systeem overstijgend ondersteuning bieden. Dit doen zij vanuit een onafhankelijke positie. Zij dienen uitsluitend het belang van de cliënt.

Zij zijn er voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs, werk en inkomen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning zorgt ervoor dat Haarlemmers ondersteuning of zorg krijgen die aansluit op hun behoefte waardoor zelfredzaamheid en netwerkkracht wordt vergroot en mensen zoveel mogelijk kunnen meedoen. Belemmeringen hierbij worden gesignaleerd en op de juiste plek geagendeerd.



### Missie

Wij staan voor een stad waarin iedereen kan meedoen. Wij ondersteunen Haarlemmers in hun zoektocht naar zorg en ondersteuning die aansluit op hun behoefte. Ongeacht problematiek, situatie of type vraag. Wij verhelderen, ondersteunen, bemiddelen, verbinden en signaleren. Hierdoor wordt zelfredzaamheid en netwerkkracht vergroot waardoor Haarlemmers kunnen meedoen.

### Visie

Wij gaan voor deskundige en toegankelijke onafhankelijke cliëntondersteuning voor alle Haarlemmers. Wij doen dit onafhankelijk van de gemeente en zorgaanbieders, in samenwerking met voor de cliënt belangrijke maatschappelijke partners waaronder doelgroep gerelateerde ondersteuners en (vrijwilligers)organisaties. Haarlemmers krijgen hierdoor de zorg, hulp en ondersteuning die aansluit op hun behoefte.