Toezicht Sociaal Domein
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Rapport

Onafhankelijke cliëntondersteuning met levensbrede blik

Alkmaar

Januari 2026,
Utrecht

Inhoud

Inleiding **3**
Doel 3
Conclusie **4**
Organisatie 4
Onafhankelijkheid 4
Samenwerking 4
Levensbrede blik en kwaliteit 4
Toekomst 5
Aanbevelingen **6**
Aanpak **7**
Resultaten **8**
Gemeente 8
Aanbieders 9
Cliëntondersteuners 11
Inwoners 12
Vervolg **13**
Bijlage **14**
Tabel 1: informatiebronnen 14
Tabel 2: schriftelijke bronnen 15

Inleiding

Inwoners met ondersteuningsvragen op meerdere leefgebieden lopen bij het zoeken naar hulp aan tegen de complexiteit van de verschillende stelsels. Daardoor zijn zij lang zoekende of vinden te laat of nooit de ondersteuning die ze nodig hebben. Dit heeft gevolgen voor het kunnen houden van de regie op het eigen leven en het kunnen participeren in de samenleving. Zij zijn gebaat bij het krijgen van goede onafhankelijke cliëntondersteuning (hierna 'cliëntondersteuning'). De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) regelt dat onafhankelijke cliëntondersteuning als algemene voorziening beschikbaar, onafhankelijk en gericht op alle leefgebieden moet zijn. Met 'alle leefgebieden' wordt bedoeld: ondersteuning die nodig is op maatschappelijk gebied, preventieve zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen en werk en inkomen. Deze leefgebieden moeten integraal worden benaderd.

Er is landelijk nog niet eerder onderzoek gedaan naar de hoe zo integraal mogelijke cliëntondersteuning in de praktijk werkt. De cliëntondersteuner moet niet alleen ondersteunen bij de specifieke hulpvraag, maar bij alle mogelijke vragen op de verschillende levensterreinen, kijkend vanuit de persoon, aandacht voor alle leefgebieden en de samenhang daarin.

Dat is voor Toezicht Sociaal Domein (hierna TSD) de reden om het onderzoek naar onafhankelijke cliëntondersteuning vooral hierop te richten.

In dit rapport spreken we voor de leesbaarheid over cliëntondersteuner als we onafhankelijke cliëntondersteuner bedoelen (ook wel OCO genoemd). Naast onafhankelijke cliëntondersteuning zijn er nog vele andere vormen van ondersteuning. Daar gaat dit rapport uitdrukkelijk niet over.

Doel

Het doel van het onderzoek is in beeld krijgen of inwoners van de gemeente Alkmaar gebruik kunnen maken van een integrale en levensbrede blik en benadering van een cliëntondersteuner. Is er aandacht voor alle leefgebieden zoals bedoeld in de wet? TSD wil vanuit dit onderzoek zicht krijgen op belemmeringen en kansen uit de praktijk.

TSD voert dit onderzoek uit in meerdere gemeenten. Overkoepelende belemmeringen worden geagendeerd bij onder andere (landelijke en lokale) beleidsmakers, uitvoeringsorganisaties en adviesraden sociaal domein.

Conclusie

Voor de inwoners in de gemeente Alkmaar is onafhankelijke cliëntondersteuning, zoals het nu is georganiseerd, voldoende bereik- en beschikbaar. De professionele cliëntondersteuners zijn goed toegerust om onafhankelijk en met een levensbrede blik cliëntondersteuning te bieden.
In januari 2026 wordt een begin gemaakt met een nieuwe werkwijze, waarbij vrijwilligers in een aantal wijkcontactpunten het eerste aanspreekpunt zijn en ingewikkelde vragen overdragen aan professionele cliëntondersteuners. Deze nieuwe werkwijze, vraagt, zeker in het begin, scherpe monitoring en de mogelijkheid om, zo nodig, snel procedures en dergelijke aan te passen.

De conclusie lichten we nader toe aan de hand van vijf thema's.

Organisatie

De cliëntondersteuning in de gemeente Alkmaar is belegd bij vier partijen: MEE & de Wering, het Mantelzorgcentrum, de Hoofdzaak en de gezamenlijke ouderenbonden. De vier aanbieders van cliëntondersteuning bedienen ieder een eigen doelgroep. Zij weten wat hun verantwoordelijkheden zijn en weten ook inwoners over te dragen wanneer zij inzien dat een andere partij beter passende ondersteuning kan bieden.

Wat de start van de wijkcontactpunten betekent voor de vier aanbieders van cliëntondersteuning, is nog niet volledig duidelijk.

Onafhankelijkheid

De cliëntondersteuners kunnen zich onafhankelijk opstellen ten opzichte van de gemeente. De aanbieders zijn namelijk niet gebonden aan een beperkt aantal beperkte uren en inwoners benaderen hen zonder tussenkomst van de gemeente.

Daar waar de aanbieder van onafhankelijke cliëntondersteuning ook andere vormen van ondersteuning aanbiedt, zoals bijvoorbeeld maatschappelijk werk, kan die onafhankelijkheid in de praktijk wel tot een dilemma leiden.

Samenwerking

De contacten tussen de aanbieders van cliëntondersteuning en de gemeente zijn goed. Wel ontbreekt het aan periodiek overleg, waarbij alle aanbieders en de gemeente aanwezig zijn. Hier is bij een aantal aanbieders wel behoefte aan. Periodiek overleg is belangrijk om onder andere signalen uit de samenleving te kunnen delen met de gemeente.

De aanbieders ervaren ook de onderlinge samenwerking op casusniveau als positief.

Levensbrede blik en kwaliteit

De gemeente Alkmaar stelt kwaliteitseisen aan de professionele aanbieders van cliëntondersteuning. Zo dienen de professionals van MEE & de Wering en van het Mantelzorgcentrum lid te zijn van de beroepsvereniging BCMB. Bij de Hoofdzaak wordt een ervaringsdeskundige pas ingezet als cliëntondersteuner na een lang opleidingstraject. De gestelde kwaliteitseisen en het feit dat de cliëntondersteuners genoeg uren krijgen om de inwoners te ondersteunen, maakt dat aan de rondvoorwaarden is voldaan, om te kijken met een brede blik.

Aan de vrijwilligers van de ouderenbonden zijn door de gemeente geen kwaliteitseisen gesteld. In de praktijk kijken ook zij in de regel verder als ze een oudere ondersteuning bieden.

De gemeente heeft zicht op de kwaliteit door middel van gesprekken en verantwoordingen, maar er is geen onafhankelijk toezicht op de cliëntondersteuning. De geleverde kwaliteit is gebaseerd op vertrouwen.

Toekomst

De gemeente Alkmaar heeft duidelijke ideeën over de toekomst van de cliëntondersteuning. Daarbij is een hoofdrol weggelegd voor vrijwilligers. In januari 2026 start de gemeente met 6 wijkcontactpunten, waar vrijwilligers het frontoffice vormen. Ingewikkelde zaken dragen ze over aan professionele cliëntondersteuners. De vrijwilligers hebben een uitgebreide training gevolgd. Aangezien zij zeker in het begin tegen onverwachte zaken kunnen aanlopen, is het zeer belangrijk dat er goed gemonitord wordt en de mogelijkheid bestaat om, zo nodig, snel procedures en dergelijke aan te passen.

Aanbevelingen

Heel veel gaat goed in de gemeente Alkmaar, maar er zijn risico's en er liggen ook nog kansen voor verbetering. Op basis van ons onderzoek doen wij daarom een aantal aanbevelingen. De meesten daarvan richten zich op meerdere partijen. Het is aan deze partijen om de aanbevelingen te vertalen naar hun praktijk. We vragen de gemeente Alkmaar, vanuit haar regierol op cliëntondersteuning, hierin de regie te nemen.

<u>Onafhankelijkheid</u>

- Borg de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner ten opzichte van de wijkcontactpunten, de gemeente en aanbieders van hulp en ondersteuning. Leg dit vast.

<u>Toegankelijkheid</u>

- Behoud bij de nieuwe inrichting en plannen van het sociaal domein de mogelijkheid voor de inwoner om rechtstreeks contact op te kunnen nemen met de beroepsmatige cliëntondersteuner.

<u>Samenwerking</u>

- De samenwerking tussen de gemeente en de verschillende aanbieders van cliëntondersteuning kan nog verbeterd worden. Denk daarbij aan een- of tweemaal per jaar periodiek overleg, waarbij de gemeente en alle aanbieders van cliëntondersteuning aanwezig zijn om relevante ontwikkelingen te bespreken.

<u>Kwaliteit en Levensbrede ondersteuning</u>

- Aan de beroepsmatige cliëntondersteuners worden kwaliteitseisen gesteld. In de nieuwe werkwijze krijgen vrijwilligers een hoofdrol bij het ondersteunen van inwoners. Veel inwoners die een beroep op hen doen, bevinden zich in een kwetsbare positie. Het is daarom belangrijk dat de gemeente aan de vrijwilligers ook kwaliteitseisen stelt, en zorgt dat deze eisen worden geborgd. Vanuit Humanitas is het belangrijk dat zij toezicht houden en nauw betrokken zijn bij de vrijwilligers.
- Op dit moment wordt er toezicht gehouden op cliëntondersteuning door middel van gesprekken met gemeente en verantwoordingcyclus met o.a. jaarverslagen. Benut voor het toezicht en de verantwoording ook andere bronnen om kwaliteit te monitoren en mogelijk bij te sturen. Om bijvoorbeeld meer zicht te krijgen op het inwonersperspectief op cliëntondersteuning, kunnen meerdere vragen worden opgenomen in het Wmo-cliëntervaringsonderzoek. Wees er wel bewust van dat dit alleen de Wmo-cliënten zijn en andere inwonersperspectieven hiermee nog niet in beeld worden gebracht. Omdat onafhankelijke clientondersteuning een bepaling is in de Wmo kan ook Wmo-toezicht bijdragen aan het zicht op de kwaliteit.

Aanpak

Voor dit onderzoek heeft TSD vier gemeenten geselecteerd die op verschillende manieren onafhankelijke cliëntondersteuning hebben georganiseerd. Een van de gemeenten heeft één aanbieder gecontracteerd, één gemeente heeft meerdere aanbieders gecontracteerd en één gemeente werkt samen met andere gemeenten in een netwerk. Bovendien biedt één gemeente ondersteuning aan vanuit een professionele en vanuit een vrijwilligersorganisatie. Twee van de gemeenten staan bekend als Koplopers in het Koploperproject Cliëntondersteuning.

Eén van de geselecteerde gemeenten is Alkmaar. In de gemeente Alkmaar hebben wij gesproken met onder andere de gemeente, aanbieders van cliëntondersteuning, cliëntondersteuners, cliënten en vrijwilligersorganisaties. Ook hebben wij informatie opgevraagd bij kerken. Daarnaast hebben we gemeentelijke beleidsdocumenten bestudeerd. (Zie voor overzicht bronnentabel 1) De resultaten van deze gesprekken zijn met alle partijen besproken tijdens een reflectiebijeenkomst. De belangrijkste inzichten uit deze bijeenkomst zijn vervolgens verwerkt in dit rapport.

Over elke onderzochte gemeente verschijnt een rapport met aanbevelingen. Daarnaast wordt een geaggregeerd rapport opgesteld. In dat rapport komen aanbevelingen te staan voor de Rijksoverheid, gemeenten in het algemeen en andere stakeholders.

We hebben de aanbieders gevraagd om ons in contact te brengen met cliënten die we konden spreken. Helaas hebben we maar twee cliënten kunnen spreken van het Mantelzorgcentrum.

Resultaten

Gemeente

Algemeen

De Noord-Hollandse gemeente Alkmaar heeft ruim 110.000 inwoners. De meeste inwoners wonen in de stad Alkmaar (ruim 90.000). De gemeente omvat sinds de fusie met de gemeenten Schermer en Graft-De Rijp ook een groot buitengebied met meer dan tien kernen. Alkmaar vervult voor verschillende landelijke regelingen de functie van centrumgemeente in de regio.

Huidige situatie van cliëntondersteuning

Sinds de start van de onafhankelijke cliëntondersteuning in 2015 werkt de gemeente Alkmaar samen met vier aanbieders. Dat zijn MEE & de Wering, het Mantelzorgcentrum, de Hoofdzaak en de gezamenlijke ouderenbonden. Deze aanbieders worden vermeld op de website van de gemeente. Met de eerste drie heeft de gemeente een subsidierelatie met betrekking tot het aanbieden van cliëntondersteuning. Met de ouderenbonden is dat niet het geval.

Het contact tussen de aanbieders en de gemeente is goed.

Er zijn nog andere organisaties die inwoners ondersteunen, zoals diverse kerken en vakbonden, maar niet in de rol van cliëntondersteuners. Sommige van deze organisaties verwijzen inwoners door naar een van de vier bovengenoemde aanbieders van cliëntondersteuning, als zij zelf niet de juiste ondersteuning kunnen bieden.

Visie en toekomst

Alkmaar was één van de deelnemers aan de Koplopersprojecten (Koploperproject Cliëntondersteuning), opgezet door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het eerste project behelsde de 'voor mekaar punten'. Dit waren punten in een aantal wijkcentra waar mensen met allerlei vragen (onder andere op sociaal terrein) binnen konden lopen. Het tweede project was de wijkcoach. De wijkcoach, voorheen de wooncoach, had een rol als proactieve cliëntondersteuner bij inwoners met complexe casuïstiek, waar mogelijk huisuitzetting een risico vormt. De wijkcoach kwam veel bij mensen thuis en hield ook de vinger aan de pols.

De gemeente Alkmaar gaat voort op de weg die met de Koplopersprojecten is ingezet. De 'voor mekaar punten', in het eerste Koplopersproject, zijn de voorlopers van de wijkcontactpunten, waarmee de gemeente in januari 2026 start. In eerste instantie komen er zes van deze contactpunten. Het worden informele plekken, gevestigd in huidige buurtcentra, waar inwoners straks terechtkunnen met ondersteuningsvragen. Vrijwilligers van Humanitas zijn daar dan het eerste aanspreekpunt. Complexere hulpvragen verwijzen zij door naar beroepskrachten van MEE & de Wering, het Mantelzorgcentrum of de Hoofdzaak. De meeste ondersteuningsvragen zijn eenvoudig en daar kunnen vrijwilligers van Humanitas zelf bij helpen. Het gaat dan bijvoorbeeld om een brief die niet wordt begrepen door anderstaligen of ouderen. De vrijwilligers van Humanitas volgen eerst een opleidingstraject, bestaande uit een basistraining en een deskundigheidsbevordering. Met de wijkcontactpunten wil de gemeente de toegankelijkheid van ondersteuning bevorderen.

De werkzaamheden van de vrijwilligers zullen, nadat zij daadwerkelijk zijn gestart, gemonitord worden. De resultaten van die monitoring zullen zo nodig met andere betrokken partijen (zoals de beroepskrachten) worden besproken en afgestemd.

De wijkcoach/welzijnscoach uit het tweede Koplopersproject wordt geïntegreerd in de gebiedsteams. De gemeente heeft ervoor gekozen om geen sociale wijkteams op te zetten, maar gebiedsteams sociaal. Deze gebiedsteams zijn gericht op de veiligheid, maar krijgen ook een sociale component door het betrekken van de wijkcoach/ welzijnscoach, en een Wmo-klantmanager. Hiernaast bevatten de gebiedsteams gebiedsregisseurs, wijkagenten en boa's.

In de buitengebieden kunnen inwoners met ondersteuningsvragen terecht bij WelzijnWonenPlus Schermer Graft-De Rijp.

Naast de ontwikkelingen uit de Koplopersprojecten wil de gemeente Alkmaar de herkenbaarheid en vindbaarheid van de 22 buurt- en wijkcentra verhogen. Naast activiteiten kunnen inwoners hier ook terecht met enkelvoudige hulpvragen. De gemeente wil meer bijeenkomsten organiseren in wijk- en buurtcentra, zodat inwoners daadwerkelijk het buurtcentrum binnenkomen en zien dat er naast activiteiten ook ondersteuning mogelijk is.

Kansen en dilemma's

De gemeente geeft aan dat sommige doelgroepen moeilijk te bereiken zijn. Voorbeelden zijn jongeren, jongvolwassenen, daklozen en de ggz-doelgroep.

Aanbieders

Zoals eerder benoemd werkt de gemeente Alkmaar met vier aanbieders: MEE & de Wering, het Mantelzorgcentrum, de Hoofdzaak en de ouderenbonden.

MEE & de Wering werkt met beroepsmatige cliëntondersteuners. De organisatie heeft 7 fte aan cliëntondersteuners in dienst. De cliëntondersteuning is breed georiënteerd, in tegenstelling tot andere MEE-organisaties die zich alleen focussen op mensen met een beperking. Bij MEE & de Wering komen cliënten die problemen hebben op meerdere leefgebieden, bijvoorbeeld huisvesting, financiën, psychische problematiek, scholing, werk of relatieproblematiek. Cliënten kunnen zich aanmelden op de website, maar kunnen ook doorverwezen worden door bijvoorbeeld een huisarts. MEE & de Wering biedt naast cliëntondersteuning vanuit de Wmo ook cliëntondersteuning vanuit de Wlz. Bij MEE & de Wering zijn ook maatschappelijk werkers actief. De organisatie krijgt een bulksubsidie voor alle activiteiten en moet deze halfjaarlijks en jaarlijks verantwoorden. In 2024 heeft MEE & de Wering aan 556 personen cliëntondersteuning verleend.

Het Mantelzorgcentrum werkt met beroepsmatige mantelzorgmakelaars. De organisatie richt zich, zoals de naam zegt, op mantelzorgers. De mantelzorgmakelaars worden gezien als cliëntondersteuners. De aanbieder heeft vijf mantelzorgmakelaars in dienst. Het Mantelzorgcentrum biedt naast cliëntondersteuning vanuit de Wmo ook cliëntondersteuning vanuit de Wlz. Het omarmt Positieve Gezondheid. De mantelzorgmakelaars kijken domein overstijgend en integraal naar de ondersteuningsvragen. De volgende vijf beleidsterreinen worden bekeken per aanvraag: zorg, wonen, financiën, welzijn en zorg en werk. In 2024 heeft het Mantelzorgcentrum 189 inwoners geholpen via cliëntondersteuning.

Bij de Hoofdzaak werken de cliëntondersteuners op vrijwillige basis. Wel zijn de teamcoördinatoren en stafmedewerkers in dienst. In de regio Noord-Kennemerland zijn tussen de 50 en 60 vrijwilligers actief. De Hoofdzaak biedt verschillende activiteiten en ondersteuning aan inwoners, gericht op het herstel van inwoners met psychische kwetsbaarheid en hun naasten. De teamcoördinator voert het intakegesprek met de inwoner die zich heeft aangemeld en bekijkt of de Hoofdzaak kan helpen. Zo niet, dan wordt de inwoner doorverwezen naar MEE & de Wering of het Mantelzorgcentrum.

Vrijwilligers gaan eerst een opleidingstraject in voordat besloten wordt of iemand vrijwilliger mag worden. Het traject bestaat uit drie cursussen. Het behalen van deze cursussen zijn noodzakelijk om als vrijwilliger bij de Hoofdzaak aan de slag te kunnen. Ook kunnen vrijwilligers verdiepingsmodules volgen. De kennis over het sociaal domein is sterk gebaseerd op eigen (werk)ervaring. De Hoofdzaak stuurt kwartaalrapportages en jaarlijkse verantwoordingen (financieel en inhoudelijk) naar de gemeente. In 2024 hebben zij aan 48 personen in Alkmaar cliëntondersteuning geleverd.

In Alkmaar zijn twee ouderenbonden actief: de Katholieke Bond van Ouderen (KBO) met twee afdelingen en de Protestants Christelijke Ouderen Bond (PCOB). De vrijwillige ouderenadviseurs ondersteunen voornamelijk bij enkelvoudige hulpvragen. Veel van die vragen hebben betrekking op het doen van de belastingaangifte. Dat zijn er enkele tientallen per jaar. KBO Alkmaar Stad heeft naast de vrijwilligers die zich met belastingaangiften bezighouden één vrijwilliger die expliciet op de website vermeld staat als cliëntondersteuner. Zij helpt 4 à 5 inwoners per jaar.

Samenwerking

De aanbieders ervaren de onderlinge samenwerking als positief. Mocht een partij vermoeden dat een andere aanbieder een inwoner beter kan helpen, dan wordt dit eerst overlegd met de inwoner en de andere aanbieder. Mocht de andere aanbieder beter aansluiten op de ondersteuningsvraag en gaan alle partijen akkoord, dan wordt de inwoner doorverwezen. Dit gebeurt bij voorkeur in een driegesprek. Er is tussen de aanbieders echter geen onderling periodiek overleg over de cliëntondersteuning in Alkmaar, afgezien van verwijzing van individuele hulpvragen naar een andere organisatie. MEE & de Wering, het Mantelzorgcentrum en de Hoofdzaak komen elkaar wel elders tegen. Bijvoorbeeld op regionaal niveau waar ze gezamenlijk kijken hoe ze hun onderlinge samenwerking kunnen versterken.

MEE & de Wering heeft in november 2025 een bijeenkomst georganiseerd rondom ouderenzorg, waarbij ook de vrijwillige ouderenadviseurs van de ouderenbonden waren uitgenodigd. Dit werd door deze ouderenadviseurs zeer gewaardeerd.

Kwaliteit

De beroepskrachten van MEE & de Wering en het Mantelzorgcentrum zijn lid van de beroepsvereniging BCMB. De cliëntondersteuners moeten voldoen aan de kwaliteits- en beroepsnormen opgesteld door BCMB. Hierin staat onder andere dat cliëntondersteuners kennis moeten hebben om integraal te kijken. MEE & de Wering beschikt over het ISO 9001 2015 certificaat.

MEE & de Wering, het Mantelzorgcentrum en de Hoofdzaak houden interne en regionale intervisies om de kennis op peil te houden. Daarnaast nodigen het Mantelzorgcentrum en de Hoofdzaak externe deskundigen uit, die actuele informatie en inzichten delen. De Hoofdzaak werkt met vrijwilligers die een intensief trainingstraject doorlopen. De vrijwilligers ontvangen een certificaat na het traject. Hiernaast wordt bij de Hoofdzaak een cliënt toegewezen aan twee vrijwilligers. Dit om de kwaliteit te borgen, de kennis te vergroten en ter bescherming van de cliënt en de vrijwilliger.

Toekomstperspectief

De aanbieders zitten samen met nog een aantal andere welzijnspartijen in een traject, waarin ze op regionaal niveau (Noord-Holland Noord) de onderlinge samenwerking willen versterken. Dit doen zij omdat de aanbieders een toekomst op zich af zien komen met minder beschikbare financiering en complexere hulpvragen.

Cliëntondersteuners

Ervaringen

De cliëntondersteuners van MEE & de Wering en het Mantelzorgcentrum geven aan dat zij voldoende tijd hebben voor inwoners. Zo kunnen de cliëntondersteuners individueel maatwerk leveren en integraal werken. Soms volstaat een kort contactmoment, maar complexere hulpvragen, verdeeld over meerdere leefgebieden, eisen veel meer tijd. Een deel van de aanvragers is laaggeletterd en/of heeft beperkte digitale vaardigheden. Het ondersteunen van deze groep vergt ook meer tijd. Er zijn richtlijnen met een gemiddelde tijd die een cliëntondersteuner aan een traject mag besteden, maar dit zijn geen harde eisen. Deze richtlijnen zijn bedoeld om ervoor te zorgen dat de werkzaamheden overzichtelijk blijven en hulpvragen niet opstapelen. Doorvragen en alle problemen in kaart brengen is belangrijk.

Waar de gemeente aangeeft dat jongeren een moeilijk bereikbare doelgroep zijn, ervaart de Hoofdzaak dit niet zo. De Hoofdzaak geeft gastlessen op scholen. De organisatie geeft aan dat een aantal weken na een gastles jongeren bij haar aanklopt voor hulpvragen, stagelopen of vrijwilliger worden.

Onafhankelijkheid

De aanbieders van cliëntondersteuning stellen zich onafhankelijk op naar de gemeente, ondanks de subsidie die zij ontvangen. Dit leidt af en toe tot verwarring bij Wmo-consulenten. Cliëntondersteuners hebben soms een andere visie op beleid, geven Wmo-consulenten aan. Dit geeft soms wrijving, omdat de gemeente de cliëntondersteuning subsidieert, maar de cliëntondersteuners ook kritisch kunnen zijn op het beleid van de gemeente. De cliëntondersteuner handelt namelijk in het belang van de inwoner en niet het gemeentebeleid. De wrijving, als gevolg van de onafhankelijkheid, is een teken dat de cliëntondersteuning werkt.

Dilemma's

Het management van de aanbieders en de cliëntondersteuners zelf benoemen verschillende dilemma's. Zo benoemt het management van MEE & de Wering het dilemma rondom de afbakening tussen cliëntondersteuning en maatschappelijk werk. MEE & de Wering biedt namelijk naast cliëntondersteuning ook maatschappelijk werk aan. Met de gemeente zijn afspraken gemaakt om beide taken af te bakenen. De grens tussen beide schuurt af en toe wel. Het vraagstuk is voorgelegd aan de maatschappelijk werkers en de cliëntondersteuners. Zij kwamen tot de conclusie dat maatschappelijk werk zich meer richt op de psychosociale ondersteuning. Daarbij kan een maatschappelijk werker eventueel bepaalde activiteiten aanvragen. De cliëntondersteuning gaat over het in kaart brengen van het probleem. Een maatschappelijk werker kan dit ook, maar de cliëntondersteuner gaat een stap verder door ook te kijken hoe een cliënt zelf de regie weer terug kan pakken. Ook kan de cliëntondersteuner meegaan naar een keukentafelgesprek en helpen bij het in bezwaar gaan. Ondanks de afbakening kan het voorkomen dat een maatschappelijker werker lang betrokken is bij een cliënt, maar het vraagstuk op een gegeven moment beter past bij de cliëntondersteuner. De maatschappelijk werker blijft dan betrokken, omdat die vertrouwd is voor de cliënt, maar de kennis van de cliëntondersteuner wordt achter de schermen benut.

De cliëntondersteuners van MEE & de Wering erkennen dit dilemma. In tegenstelling tot het management, ervaren de cliëntondersteuners dat er bijna geen onderscheid is tussen cliëntondersteuning en maatschappelijk werk. Zij geven aan dat binnen MEE & de Wering iedere cliëntondersteuner, naast cliëntondersteuning, ook maatschappelijk werk voor mensen met een beperking biedt. Dit maakt afbakening lastig.

De cliëntondersteuners van MEE & de Wering noemden tijdens het interview in juli 2025 ook overbruggingszorg als een dilemma. Als een cliënt bijvoorbeeld wordt doorverwezen naar de ggz of ambulante begeleiding in de Wmo, kan het voorkomen dat een cliënt langere tijd moet wachten. Dit kan ertoe leiden dat cliëntondersteuning overbruggingszorg wordt. De cliëntondersteuning is bedoeld als kortdurende ondersteuning, maar de cliëntondersteuners willen een inwoner op de wachtlijst ook niet loslaten. Begin december 2025 is door de regionale zorgverzekeraars een pilot goedgekeurd, waarin huisartsen in Alkmaar bij twijfel over de aanpak van psychische klachten, met een verkennend gesprek vroegtijdig de hulp kunnen inroepen van onder andere experts en ervaringsdeskundigen. De verwachting is, dat cliënten zo eerder op de juiste plek worden geholpen en de wachtlijsten in de geestelijke gezondheidszorg (ggz) verminderen.

De cliëntondersteuners merken ook op dat de samenwerking met andere hulpverleningsorganisaties bij inwoners met multiproblematiek soms lastig is. Iedere partij werkt binnen de eigen kaders en daar wordt niet altijd optimaal samengewerkt met de andere partijen. Sommige cliënten willen ook niet dat de cliëntondersteuner met alle hulpverleners contact heeft. Zo heeft niemand het totale plaatje en dat belemmert de integrale blik op het probleem.

Inwoners

Ervaringen

In het onderzoek zijn twee cliënten van het Mantelzorgcentrum gesproken. Beide inwoners zijn mantelzorgers voor een familielid. De inwoners geven aan tevreden te zijn met de ondersteuning door de mantelzorgmakelaars. De mantelzorgmakelaars hebben, volgens de inwoners, kennis van aanvragen en staan bij in het proces van de aanvraag. Het contact met mantelzorgmakelaars werd als positief ervaren.

De gemeente houdt jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek. Hierin wordt aan Wmo-cliënten onder andere gevraagd of zij wisten of zij gebruik kunnen maken van een cliëntondersteuner en zo ja, hoe zij geattendeerd zijn op cliëntondersteuning. In 2024 wist 45% van de ondervraagde Wmo-cliënten van cliëntondersteuning af. Wel geeft de gemeente aan dat de term onafhankelijke cliëntondersteuning niet altijd bekend is onder inwoners. Een inwoner kan gebruik gemaakt hebben van cliëntondersteuning, maar niet weten dat dit cliëntondersteuning heet. In het cliëntervaringsonderzoek zijn geen vragen opgenomen over de ervaring van inwoners met de cliëntondersteuning.

Behoeften

Beide inwoners geven aan dat het Mantelzorgcentrum meer bekendheid verdient. Eén van de cliënten geeft aan dat het Mantelzorgcentrum niet bekend is onder kennissen, maar zelfstandigen die af en toe hoge uurtarieven kunnen vragen zijn wel bekend. Verder hebben de gesproken inwoners geen behoeften op het gebied van cliëntondersteuning.

Vervolg

We gaan ervan uit dat de gemeente met dit rapport voldoende handvatten heeft om op een goede wijze door te gaan met de ontwikkeling van de onafhankelijke cliëntondersteuning met een levensbrede blik.

In het najaar van 2027 neemt TSD opnieuw contact op met de gemeente. Dit om te horen hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning zich heeft ontwikkeld en is vormgegeven is binnen de gemeente. Belangrijk hierbij is vooral wat de inwoners hiervan merken.

Bijlage

Tabel 1: informatiebronnen

Wie	Rol	Hoe
Gemeente Alkmaar	Beleidsadviseurs	Interviews
Gemeente Alkmaar	Wethouder en beleidsadviseurs	Interview
MEE & de Wering	Management	Interview
MEE & de Wering	Onafhankelijke cliëntondersteuners	Interview
Het Mantelzorgcentrum	Mantelzorgmakelaars	Interview
De Hoofdzaak	Regiocoördinator	Interview
PCOB	Vrijwillige ouderenondersteuner	Interview
KBO Alkmaar Stad	Onafhankelijke cliëntondersteuner	Interview
Humanitas	Regiomanager	Interview
Inwoners	Inwoners met ervaring met cliëntondersteuning door het Mantelzorgcentrum	Interview
Wmo Raad Alkmaar	Leden van de raad	Interview
Wmo klantmanager	Wmo-klantmanager	Interview
De Kapelkerk	Diaconie	Mail
Protestantse Gemeente Alkmaar	Diaconie	Mail
De Steiger	Coördinator	Mail

Tabel 2: schriftelijke bronnen

Wat	Van wie	Link
Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024	Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 Gemeente Alkmaar	Cliëntervaringsonderzoek Wmo
Nota gebiedsgericht samenwerken 2021	Gebiedsgericht samenwerken. Samen maken we Alkmaar	Nota gebiedsgericht samenwerken "Samen maken we Alkmaar"
Visies jeugdhulp, Wmo en participatie 2019	Alkmaar groeit, zorgt en doet mee. Visies Jeugdhulp, Wmo en Participatie	Visies Jeugdhulp, Wmo en Participatie

Voor mensen met problemen op meerdere leefgebieden is het nodig dat hulpverleners samenwerken. Toezicht Sociaal Domein (TSD) stimuleert deze samenwerking.

Binnen TSD werken vier rijksinspecties samen. **www.toezichtsociaaldomein.nl**.