Toezicht Sociaal Domein
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Rapport

Onafhankelijke cliëntondersteuning met levensbrede blik

Bergen op Zoom

Januari 2026,
Utrecht

Inhoud

Inleiding **3**
Doel 3

Conclusie en aanbevelingen **4**
Conclusie 4
Aanbevelingen 7

Aanpak **8**

Resultaten **9**
Gemeente 9
Aanbieders 11
Cliëntenondersteuners 13
Inwoners aan het woord 15

Vervolg **17**

Bijlagen **18**
Tabel 1: informatiebronnen 18
Tabel 2: schriftelijke bronnen 19

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 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 Bergen op Zoom gebruik kunnen maken van een integrale en levensbrede blik en benadering van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Is er aandacht voor alle leefgebieden zoals bedoeld in de wet? TSD wil vanuit dit onderzoek zicht krijgen op belemmeringen en kansen in 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 en aanbevelingen

Conclusie

We concluderen dat onafhankelijke cliëntondersteuning in Bergen op Zoom niet geleverd wordt zoals bedoeld in de Wmo 2015. In hoeverre hier sprake van is verschilt per organisatie.
Bij de beroepsmatige ondersteuning door WijZijn (een brede lokale welzijnsorganisatie) is geen sprake van onafhankelijkheid. De functie van cliëntondersteuner wordt gecombineerd met de functie van maatschappelijk werker. Daarnaast loopt cliëntondersteuning soms door in hulpverlening. Er is geen scheiding van producten. Wel is er sprake van levensbrede ondersteuning.
Ouderen Overleg Bergen op Zoom (hierna OOBOZ) levert wel onafhankelijke cliëntondersteuning maar vooral voor de doelgroep senioren. Zij ondersteunen vooral bij Wmo-aanvragen en zijn minder toegerust voor bijvoorbeeld werk- en inkomen en onderwijs. De ondersteuning van OOBOZ is daarmee niet voldoende levensbreed.

Desondanks zagen we zeker positieve elementen in de uitvoering van de cliëntondersteuning, zoals goed opgeleide cliëntondersteuners die aangeven de vraag van de inwoner als uitgangspunt te nemen en die breed kijken. De beroepsondersteuners zijn goed opgeleid en toegerust. De vrijwillige ondersteuners zijn goed bekend met de Wmo en zijn benaderbaar.

Deze conclusie lichten we toe aan de hand van zes thema's: organisatie, levensbrede ondersteuning en kwaliteit, samenwerking, onafhankelijkheid en toekomst.

Organisatie

In Bergen op Zoom wordt cliëntondersteuning aangeboden door WijZijn en OOBOZ. Inwoners hebben niet de keuze voor echte onafhankelijke én levensbrede cliëntondersteuning. Het aanbod voor cliëntondersteuning is te beperkt om te voldoen aan de bedoeling van de wet. Bovendien is het onzeker of alle doelgroepen in beeld zijn bij de cliëntondersteuners en of inwoners voldoende op de hoogte zijn waar ze terecht kunnen. De informatie op de site van de gemeente is moeilijk te vinden. Het cliëntervaringsonderzoek geeft aan dat zelfs van de Wmo-cliënten een groot gedeelte niet op de hoogte is van de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Of inwoners met andere vragen dan op het gebied van de Wmo weten dat ze cliëntondersteuning kunnen krijgen is niet bekend.

TSD concludeert dat zowel de gemeente, als de aanbieders cliëntondersteuning een belangrijk onderwerp vinden. De gemeente heeft op dit moment vertrouwen in deze aanbieders.

De aanbieders zijn betrokken bij de gesprekken over de toekomst. Vanaf 1 januari 2026 zal het eerste Sterke Lokale Team van start gaan. Nog onduidelijk is hoe de (levensbrede)cliëntondersteuning daarin wordt gepositioneerd en hoe de onafhankelijkheid geborgd wordt.

Levensbrede ondersteuning en kwaliteit

De gemeente heeft maar beperkt zicht op de kwaliteit en de mate waarin de ondersteuning levensbreed plaatsvindt. Er zijn geen afspraken gemaakt over de kwaliteit of kwantiteit bij de subsidiebeschikking. Er zijn wel verantwoordingsmomenten maar die zijn voor bijvoorbeeld de Adviesraad Sociaal Domein weinig transparant. Onduidelijk is waar WijZijn aan moet voldoen om goede cliëntondersteuning te bieden. WijZijn en OOBOZ bespreken de ingezette trajecten niet en geven niet gezamenlijk een terugkoppeling aan de gemeente over welke knelpunten zij zien en horen. De Wmo toezichthouder houdt geen toezicht op de kwaliteit en beschikbaarheid van de cliëntondersteuning.

De beroepsmatige ondersteuners zijn breed opgeleid en kijken levensbreed. Ze gebruiken daarvoor een methodiek. Deze cliëntondersteuners houden de kennis op niveau. WijZijn is een gecertificeerde welzijnsorganisatie. De ondersteuners zijn geregistreerd als cliëntondersteuner in het Registerplein waardoor het zeker is dat ze de juiste basisopleiding hebben gevolgd en hun kennis op peil houden.

De vrijwillige cliëntondersteuners zijn opgeleid in de procesmatige en juridische aspecten van de Wmo. Ze zijn voor inwoners goed bereikbaar en benaderbaar. Ze volgen de ontwikkelingen op het gebied van de Wmo.

Zowel de cliëntondersteuners van WijZijn als van OOBOZ werken zelfstandig en krijgen van de organisaties en de gemeente de tijd en ruimte om hun werk te doen. De cliëntondersteuners nemen altijd de vraag van de inwoner als uitgangspunt en helpen deze met het vinden van de juiste hulp of ondersteuning. De cliënten die we hebben kunnen spreken hebben ons verteld tevreden te zijn over de ondersteuning. Zowel de kennis als het laagdrempelige worden als pluspunten genoemd.

Samenwerking

Alle partijen geven aan dat de samenwerking tussen de aanbieders onderling te beperkt is. Er is onduidelijkheid over de regievoering die belegd is bij WijZijn. De cliëntondersteuners van OOBOZ hebben behoefte aan meer afstemming en terugkoppeling na een overdracht van een cliënt. Tijdens de reflectiebijeenkomst noemde de deelnemers van WijZijn en de gemeente dat ze zicht beperkt voelden in het delen van informatie over cliënten. Dit heeft invloed heeft op de samenwerking en terugkoppeling met OOBOZ. Daarom wordt op dit moment geen terugkoppeling gegeven.

De samenwerking tussen gemeente en andere vrijwilligersorganisaties en ervaringsdeskundigen in Bergen op Zoom kan nog verbeterd worden. Vrijwilligers kunnen in het voorliggend veld inwoners ondersteunen bij niet complexe vragen mits zij door de formele organisaties goed geïnformeerd worden.

De gemeentelijke toegang en de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) werken prettig samen met WijZijn.

Onafhankelijkheid

Tijdens de gesprekken bleek de onafhankelijkheid een belangrijk item waarover geen overeenstemming is tussen alle betrokkenen. Dat onafhankelijkheid van de financier bijna niet mogelijk is wordt geaccepteerd. De gemeente zal immers, om te voldoen aan de Wmo, aanbieders moeten contracteren en betalen. Met de onafhankelijkheid als randvoorwaarde voor cliëntondersteuning wordt met name bedoeld onafhankelijk van aanbod en toegangsbepaling. (VNG Handreiking cliëntondersteuning 2022 Cliëntondersteuning)

Er is in Bergen op Zoom geen sprake van onafhankelijkheid omdat de aanbieder binnen de gemeente een breed welzijnsaanbod heeft. Er lijkt binnen WijZijn op dit moment geen strikte scheiding te zijn tussen cliëntondersteuning en andere hulpverlening. De cliëntondersteuners van WijZijn zijn niet onafhankelijk van hun eigen organisatie.

De cliëntondersteuners van OOBOZ stellen zich onafhankelijk op. Bij de gemeente geeft dit spanning omdat ze van mening zijn dat cliëntondersteuners van OOBOZ te snel in de helpende rol schieten en met name een juridische strijd aan gaan.

Toekomst

De gemeente Bergen op Zoom werkt hard aan de toekomst richting Sterke Lokale Teams (SLT's) waarin ook een plek ingeruimd zou kunnen worden voor cliëntondersteuning. Wij hoorden van de gemeente nog geen duidelijke visie over hoe zij de onafhankelijkheid borgt, wanneer de cliëntondersteuning onderdeel zou zijn van de SLT's. Dit terwijl het duidelijk één van de eisen is van de Wmo 2015. Dit zorgt bij de aanbieders van cliëntondersteuning voor onzekerheid over de toekomst, zowel voor wat betreft de financiering als de plek in het sociaal domein in Bergen op Zoom. Er wordt gesproken met de aanbieders van cliëntondersteuning en Humanitas en geïnvesteerd in de samenwerking met vrijwilligersorganisaties. Desondanks lijkt in de voorlopige opzet de SLT's enkel te bestaan uit professionele organisaties. Er lijkt er nog geen duidelijke visie te zijn hoe deze SLT's verbonden worden met de vrijwilligers(organisaties) zoals o.a. OOBOZ. Er is geen volledig beeld van welke organisaties welke ondersteuning bieden en de grenzen van wat verwacht mag worden van vrijwilligerswerk.

Daarnaast horen we van de Adviesraad Sociaal Domein dat ze zorgen heeft over de inrichting van de SLT's. De vraag bestaat of bepaalde inwoners niet worden overschat in de mate waarin ze eigen regie kunnen voeren. Bovendien wordt er weinig rekening mee gehouden dat niet alle doelgroepen in beeld zijn.

Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek doen wij een aantal aanbevelingen. De meeste daarvan richten zich op meerdere partijen. Het is aan deze partijen om de aanbevelingen te vertalen naar hun praktijk. Wij vragen de gemeente Bergen op Zoom, vanuit haar regierol op onafhankelijke cliëntondersteuning, hierin de regie te nemen. De aanbevelingen komen voort uit de huidige situatie maar verliezen niet hun waarde voor de toekomstige ontwikkelingen. De gemeente kan ermee direct aan de slag gaan. Van belang is dat het enthousiasme welke er is bij de cliëntondersteuners en de gemeente behouden blijft.

Onafhankelijkheid

- Bespreek met elkaar en leg vast hoe het wettelijk vereiste van onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner wordt geborgd en wat daarvoor nodig is.
- Borg de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner ten opzichte van het Sterke Lokale Team, de gemeente en aanbieders van hulp en ondersteuning. Leg dit vast. 'Als er veel samengewerkt wordt en de cliëntondersteuner ook fysiek aanwezig is waar het wijkteam werkt, moet de gemeente ervoor zorgdragen dat er geen belangenvermenging optreedt'. (Handreiking cliëntondersteuning VNG 2022).

Toegankelijkheid

- Zorg dat de inwoner zelf direct terecht kan bij een onafhankelijke levensbrede cliëntondersteuning en niet alleen via een SLT. Dit geldt zeker bij complexe situaties, conflicten over toegang of een voorziening, specieke deskundigheid of omdat een inwoner dit wil.
- Zorg voor eenduidige en eenvoudige informatie aan de voorkant. Waar kan de inwoner terecht voor welke ondersteuningsvraag of complex van ondersteuningsvragen. Maak duidelijk wat de verschillen zijn tussen de verschillende aanbieders.

Kwaliteit en toezicht

- Zorg als gemeente dat je meer zicht krijgt op de kwaliteit en kwantiteit van de cliëntondersteuning. (zie voor tips hierover de Handreiking cliëntondersteuning VNG 2022)
- Omdat onafhankelijke clientondersteuning een bepaling is in de Wmo kan ook Wmo-toezicht bijdragen aan het zicht op de kwaliteit.

Organisatie / Governance

- Zet de wens tot meer samenwerking tussen aanbieders om in afspraken voor structureel overleg. Deel expertise en stem processen af bijvoorbeeld bij de overdracht van cliënten. Zie de cliëntondersteuners (vrijwilligers en beroeps) als gesprekspartners en maak afspraken over overdracht en terugkoppeling (wat kan wel en welke beperkingen zijn er) en hoe de toestemming hiervoor van de cliënt wordt gevraagd. (zie ook Informatie delen in het sociaal domein | Toezicht Sociaal Domein)
- Regel meer structurele samenwerking met vrijwilligersorganisaties. Geef ze een positie ten opzichte van de SLT's en onderzoek welke rol ze willen hebben in cliëntondersteuning en welke coördinatie daarin mogelijk is. Kijk naar goede voorbeelden in het land hiervoor. De gemeente adviseren wij deze samenwerking te faciliteren, financieren en regisseren.

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 (link: Koploperproject Cliëntondersteuning)

Naast het onderzoek in deze gemeenten hebben we landelijke onderzoeken en documenten bestudeerd en gesprekken gehad met veel landelijke partijen en een aantal ervaringsdeskundigen.

Eén van de geselecteerde gemeenten is de gemeente Bergen op Zoom.

In Bergen op Zoom hebben we gesproken met een wethouder, beleidsadviseurs, coördinator Wmo-loket, aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning, onafhankelijke cliëntondersteuners, Adviesraad Sociaal Domein, en Humanitas. Aan de aanbieders van cliëntondersteuners hebben we gevraagd om cliënten die we konden spreken. Helaas hebben we maar drie cliënten kunnen spreken. (Eén van WijZijn en twee van OOBOZ). We hebben informatie gevraagd bij kerken en moskeeën en bij een vrijwilligersorganisatie om zicht te krijgen of alle doelgroepen worden bereikt. Daarnaast hebben we gemeentelijke beleidsdocumenten bestudeerd. (Zie voor overzicht bronnentabel 1) De resultaten van deze gesprekken zijn met aantal 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.

Resultaten

Gemeente

Algemeen

De gemeente Bergen op Zoom is een Brabantse gemeente en heeft ruim 70.000 inwoners. Naast de kern Bergen op Zoom bestaat de gemeente nog uit twee dorpen en drie buurtschappen. De gemeente heeft relatief veel inwoners die ondersteuning nodig hebben en geeft relatief veel geld uit aan de zorg, volgens gegevens van waarstaatjegemeente.nl.

Na een roerige en financieel zware periode zit de gemeente volgens de wethouder op dit moment in een tijd met meer rust en stabiliteit. Er is meer aandacht voor de sociale infrastructuur en de projecten die zijn blijven liggen. De gemeente wil de sociale basis op orde krijgen, denk aan wijkcentra en ontmoetingsplekken. De gemeente wil meer investeren in contacten met de samenleving. In de Pijlervisie Sociaal en veilig Bergen op Zoom zijn de doelstellingen en speerpunten op het sociale vlak en op het gebied van veiligheid voor de periode 2024-2035 uitgewerkt. De uitgangspunten zijn: preventie, dichtbij werken en de ondersteuningsvragen in beeld brengen, de kracht van het netwerk benutten, duurzame inzet bevorderen, data gedreven werken en de juiste rol (facilitator, coördinator of uitvoerder) vervullen binnen de juiste context.

Voor verschillende wetten werkt de gemeente samen met verschillende omringende gemeenten. De gemeente geeft aan dat het daardoor niet gemakkelijk is om te komen tot één beleid.

In Bergen op Zoom bieden op dit moment twee aanbieders onafhankelijke cliëntondersteuning aan: beroepsmatige ondersteuning door WijZijn en vrijwilligers die ondersteunen via Ouderen Overleg Bergen op Zoom (hierna OOBOZ). Inwoners kunnen zelf kiezen aan wie ze cliëntondersteuning vragen. In de praktijk komen vooral oudere inwoners (50+) terecht bij OOBOZ. Twee keer per jaar overleggen de gemeente, WijZijn en OOBOZ gezamenlijk. WijZijn krijgt jaarlijks subsidie voor cliëntondersteuning (activerende en onafhankelijke). Niet duidelijk is wat specifiek voor onafhankelijke cliëntondersteuning is bedoeld omdat het geld daarvoor niet geoormerkt is. WijZijn bepaalt zelf waarvoor ze de subsidie gebruikt. De gemeente ontvangt wel jaarlijks een overzicht van de activiteiten op het gebied van de ondersteuning, zoals voorlichtingsbijeenkomsten op scholen voor speciaal onderwijs vanwege het aanbod van cliëntondersteuning bij de overgang in wetgeving voor 17-18-jarigen. WijZijn legt jaarlijks verantwoording af over al haar diensten en tussentijds via factsheets waarin data gedeeld wordt over informatie en advies en hulpvragen. Maar ook over het aantal trajecten Algemeen Maatschappelijk Werk waar cliëntondersteuning onder valt. Er zijn geen aparte cijfers over onafhankelijke cliëntondersteuning. De gemeenten heeft hiervoor geen aparte indicatoren opgesteld.

Ondanks dat de gemeente ervan uitgaat dat cliënten breed ondersteund worden, hebben ze geen concreet beeld van de kwaliteit en omvang van de professionele ondersteuning. Er zijn daarover ook geen afspraken gemaakt bij de subsidietoekenning. De gemeente weet dat onafhankelijke cliëntondersteuning regelmatig opgevolgd wordt met persoonlijke begeleiding door dezelfde aanbieder. Er is vertrouwen in het aanbod en de kwaliteit van de cliëntondersteuners.

Omdat de coördinatie van de totale cliëntondersteuning bij WijZijn ligt, vraagt WijZijn ook de subsidie voor OOBOZ bij de gemeente aan. In 2025 krijgt OOBOZ € 2600,- voor cliëntondersteuning voor ongeveer 50 cliënten.

GGD Hart voor Brabant houdt voor de GGD West-Brabant toezicht op de Wmo in Bergen op Zoom. De GGD heeft geen opdracht van de gemeente gekregen om toezicht te houden op onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook heeft de gemeente de afgelopen 10 jaar de onafhankelijke cliëntondersteuning niet geëvalueerd.

Er zijn nog andere organisaties die inwoners ondersteunen, zoals de bibliotheek en Humanitas, de moskeeën en de kerken, maar niet in de rol van cliëntondersteuner. De gemeente zoekt naar hoe deze organisaties en de onafhankelijke cliëntondersteuners kunnen samenwerken. Juist veel van deze organisaties werken in de buurt van inwoners.

Inwoners worden op verschillende manieren door de Gemeentelijke toegang (werd door geïnterviewde eerder Zorgloket of Wmo-loket genoemd) gewezen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. De Wmo-coördinator ervaart de samenwerking met WijZijn als goed, met de vrijwillige ondersteuners moeizaam. Het beeld bestaat bij de Gemeentelijke toegang dat de vrijwilligers minder bekend zijn met wet- en regelgeving in combinatie met beleid en dat ze te snel helpen met het bieden van oplossingen in plaats van onderzoeken wat mensen zelf kunnen doen. Het leidt soms tot onnodige scherpte en verwarring. Samenwerking met de cliëntondersteuners is in het algemeen belangrijk voor de Wmo-consulenten, maar ook lastig bijvoorbeeld vanwege de beperkingen in het delen van informatie.

Toekomst

Zoals in de Pijlervisie benoemd moeten inwoners zoveel mogelijk in de eigen omgeving geholpen worden, en pas als het niet anders kan opschalen naar beroepsmatige hulp of een voorziening. De gemeente wil meer grip krijgen op het ondersteuningsaanbod. Daarom komen er vanaf 2026 vijf SLT's die multidisciplinair zijn samengesteld. De eerste start in 2026, de overige in 2027. Ze krijgen een belangrijke toegangsfunctie tot ondersteuning en hulpverlening. Ook de beroepsmatige onafhankelijke cliëntondersteuner krijgt een plek in de SLT's. De gemeente weet nog niet wat de rol van de vrijwillige ondersteuners wordt. De rol van de cliëntondersteuner zal niet zozeer veranderen, wel de fysieke plek waar en het moment (eerder dan nu) waarop ze ingezet worden. Het op één plek coördineren van de hulpvragen is volgens de wethouder effectief en efficiënt. De vijf SLT's gaan allemaal werken vanuit hetzelfde eenduidige proces. Voor de ontwikkeling naar SLT's wordt nu volop samengewerkt met veel partijen. Organisaties die op allerlei manieren inwoners ondersteunen zouden wellicht meer betrokken moeten worden zegt de wethouder. De gemeente wenst sowieso een bredere samenwerking tussen WijZijn en andere (vrijwilligers)organisaties. De wethouder stelt hardop de vraag tot hoever de verantwoordelijkheid kan en mag reiken van vrijwilligers.

Onafhankelijkheid

Op dit moment werken de cliëntondersteuners vanuit WijZijn niet onafhankelijk in de zin van onafhankelijk van aanbieders. WijZijn is zelf namelijk de aanbieder in combinatie met cliëntondersteuning. De cliëntondersteuners zijn ook maatschappelijk werkers. WijZijn is via de subsidierelatie financieel afhankelijk van de gemeente. Tijdens de reflectiebijeenkomst wordt uitgebreid gesproken over de onafhankelijkheid waarbij de meningen verschillen. WijZijn ziet de onafhankelijkheid vooral in relatie met de manier waarop inwoners ondersteund worden en er een antwoord gezocht wordt op hun vraag. De wethouder duidt dat bij een subsidierelatie meer vrijheid mogelijk is dan bij een inkooprelatie. Enkele aanwezigen benadrukken het belang van onafhankelijkheid. Er wordt gevraag om de term onafhankelijkheid beter te definiëren.

De gemeente realiseert zich dat, wanneer de cliëntondersteuners in de toekomst mogelijk vanuit een SLT werken, er spanning kan komen op de onafhankelijkheid. Er wordt nog gezocht naar een oplossing. Als maatwerk dichtbij niet mogelijk is, bijvoorbeeld bij complexe of conflictsituaties moet er misschien de mogelijkheid zijn om ondersteuning vanuit de regio te bieden. Tijdens de reflectiebijeenkomst wordt de vraag

gesteld of Bergen op Zoom wil aansluiten bij een andere gemeente in de regio die wil aansluiten bij regionale ondersteuning. De wethouder wil hierover nog geen uitspraken doen. Het uitgangspunt blijft wat hem betreft dat de hulpverlening zo dicht mogelijk bij huis moet plaats vinden. Onduidelijk blijft of dit ook geldt voor alle cliëntondersteuning.

Aanbieders

We spraken het management van Stichting OOBOZ en WijZijn als aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning. We hebben ook informatie gevraagd bij enkele organisaties die inwoners ondersteunen, maar geen onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden. We wilden van hen weten of ze samenwerken met de onafhankelijke cliëntondersteuners en welke rol zij hebben in het ondersteunen van inwoners.

OOBOZ

De stichting OOBOZ is een overlegorgaan van vier ouderenorganisaties en aanbieder van onafhankelijke cliëntondersteuning door vrijwilligers. OOBOZ heeft twee onafhankelijke cliëntondersteuners met een brede maatschappelijke achtergrond. Ze hebben veel kennis over de Wmo. In principe is de ondersteuning voor ouderen, als een jonger iemand ondersteuning vraagt dan kijken ze of ze zelf kunnen ondersteunen of doorverwijzen naar WijZijn. OOBOZ biedt ook meer specifieke ondersteuning voor mensen met een Indonesische achtergrond. De cliëntondersteuners worden opgeleid door Senioren Brabant-Zeeland. Doel van de opleiding is de ondersteuners voor te bereiden op het ‘ondersteunen van senioren met hulpvragen over de Wmo’. De vrijwilligers leren op de cursus veel over de wetgeving (Wmo) en het proces van aanvragen van Wmo-ondersteuning.

OOBOZ probeert meer ondersteuners aan te trekken, maar dat is moeilijk. Vrijwilligers haken af, omdat het zwaarder is dan men dacht. OOBOZ houdt een jaaroverzicht bij van aanvragen voor cliëntondersteuning. (In 2024 waren dat er volgens het jaarverslag 2024 50)

OOBOZ zou meer samenwerking met WijZijn willen, zowel op bestuurlijk als uitvoerend niveau. Sinds 2020 stuurt de gemeente daarop. De samenwerking verloopt naar mening van OOBOZ vrij stroef. Ook zou OOBOZ meer structureel overleg willen met de gemeente. Een coördinator waarbij alle ondersteuningsaanvragen binnenkomen die dan kijkt wie het beste kan ondersteunen zou wenselijk zijn. OOBOZ is met de gemeenten in gesprek over de toekomst van de vrijwillige cliëntondersteuning. De vraag ligt op tafel of het wenselijk is het voort te zetten en hoe de samenwerking verbeterd kan worden. OOBOZ weet niet wat de ontwikkeling naar Sterke Lokale Teams voor hen betekent.

WijZijn

WijZijn is een brede professionele welzijnsorganisatie voor Sociaal werk, actief in 10 gemeenten in West-Brabant en Tholen. WijZijn biedt, naast onafhankelijke cliëntondersteuning, activerende cliëntondersteuning, maatschappelijk werk, jongerenwerk, opbouwwerk, ambulante zorg, schuldhulpverlening en juridisch advies. Ze is gecertificeerd met het Kwaliteitslabel Sociaal Werk. Ze werken nauw samen met de gemeenten en partners in de regio. WijZijn heeft ook de Vrijwilligersacademie waar alle vrijwilligers die actief zijn in de gemeente kunnen deelnemen aan trainingen. WijZijn heeft naast vaste medewerkers ook nog 300 vrijwilligers. Die zijn niet actief als onafhankelijke cliëntondersteuner.

Zeven cliëntondersteuners worden ingezet die, naast de taken op het gebied van algemeen maatschappelijk werk, onafhankelijke cliëntondersteuner zijn. WijZijn werkt op dit moment vanuit wijkteams (niet multidisciplinair).

Alle sociaal werkers werken, volgens de managers, volgens het gedachtengoed van Positieve Gezondheid en Oplossingsgericht werken. WijZijn vertelt dat iedereen breed is opgeleid en dat altijd gekeken wordt naar het geheel van levensgebieden. Sociaal werkers versterken elkaar met de gezamenlijke kennis. De sociaal werkers zijn geregistreerd als sociaal werker in het Beroepsregister van het Registerplein. Ze zijn niet apart geregistreerd in het Registerplein als onafhankelijke cliëntondersteuner. Deskundigheid wordt via het leerhuis van WijZijn op peil gehouden, er kunnen relevante trainingen worden gevolgd.

Als direct al, bij de aanvraag voor ondersteuning, helder is wat een inwoner nodig heeft wordt direct gestart met passende ondersteuning, dat kan activerende cliëntondersteuning zijn maar ook onafhankelijke. Blijkt later dat er andere hulp nodig is dan blijft dezelfde maatschappelijk werker eventueel betrokken. Als er geen betrokkenheid meer noodzakelijk is wordt de ondersteuning afgesloten. Uit de jaarverantwoording blijkt niet hoeveel cliënten onafhankelijke cliëntondersteuning krijgen. Er is geen duidelijke scheiding tussen de cliëntondersteuning en hulpverlening.

Ze onderscheiden zich van OOBOZ, omdat deze zich vooral richt op eenvoudige vragen die vooral over de Wmo gaan. WijZijn krijgt veelal de complexere vragen die meestal meerdere leefgebieden betreffen. De samenwerking tussen OOBOZ en WijZijn is een uitdaging. Afgesproken is dat ze elkaar vaker gaan opzoeken op bestuurlijk niveau. In de samenwerking met anderen, zoals de Intergemeentelijke Sociale Dienst Brabantse Wal (instantie voor ontwikkeling, inkomen en werk) is het lastig om informatie te delen. Dit belemmert de samenwerking. Men probeert nu vooral praktische afspraken te maken.

WijZijn werkt in gebiedsteams met brede expertise vanuit WijZijn. (Maatschappelijk werk, cliëntondersteuning, opbouwwerk, jongerenwerk als mogelijk is enz.) In één wijk (Oost) wordt gewerkt met een integraal team waarin bijvoorbeeld ook de GGZ, verstandelijke gehandicaptenzorg, woningcorporatie, de bibliotheek en een thuiszorgaanbieder zit. Ze zien een positieve ontwikkeling in de samenwerking met de Intergemeentelijke Sociale Dienst. Zorgmijders worden door de Eropaf teams van WijZijn benaderd.

WijZijn vindt het fijn als er meer zekerheid komt voor de lange termijn. WijZijn ziet de Stevige Lokale Teams (SLT's) als toekomst. De kracht van WijZijn is dat ze ingebed zijn in de wijken. De SLT's moeten breder zijn samengesteld dan alleen medewerkers van WijZijn volgens de gemeente. Te denken valt aan een deelnemer vanuit de woningcorporatie, werk en inkomen, het Wmo loket, wijkverpleging enz. WijZijn hoopt dat de cliëntondersteuners in de wijkteams een plek krijgen zodat ze een onderdeel zijn van het samenspel.

Andere (vrijwilligers)organisaties die ondersteunen maar geen onafhankelijke cliëntondersteuning bieden

Humanitas biedt allerlei ondersteuning aan mensen maar geen onafhankelijke cliëntondersteuning. We spraken Humanitas in het licht van de ontwikkeling naar SLT's en de rol die zij kunnen en willen hebben in de ondersteuning van inwoners. Humanitas is een organisatie die vooral bestaat uit vrijwilligers en heeft projecten zoals thuisadministratie (samen met WijZijn) taalcafé, taalmaatjes en maatjesinitiatieven. Bij Humanitas komen ook wel complexe vragen binnen. Vrijwilligers van Humanitas wijzen cliënten dan na het intakegesprek door naar WijZijn. Zij krijgen soms ook vragen voor hulp via WijZijn. Humanitas heeft de regie over het netwerk *Samen Ouder worden* waarin professionele- en vrijwilligersorganisaties samenwerken. Humanitas is van mening dat er een balans gezocht moet worden tussen formele en informele ondersteuning. De grenzen van de inzet van vrijwilligers moeten bewaakt worden. Bergen op Zoom heeft het gesprek hierover nog niet voldoende gevoerd. Vrijwilligers hebben wel eens moeite de grens te bewaken. Humanitas kan en wil een rol hebben in het trainen van vrijwilligers.

Momenteel wordt door de gemeente gekeken naar de klantreis vanwege het optuigen van de SLT's. Hoe wordt de toegang tot de ondersteuning geregeld? Wellicht pakt WijZijn nu vragen op die ook een vrijwilliger van Humanitas zou kunnen oppakken. Humanitas vindt het belangrijk dat de SLT's niet alleen door beroepskrachten worden vorm gegeven. Er moet een organisatie of persoon zijn die optreedt tussen beroeps-en vrijwilligersorganisaties en tussen vrijwilligersorganisaties onderling. Dit wordt ook tijdens de reflectiebijeenkomst door enkele deelnemers genoemd als kans. Humanitas zou hier wellicht een rol in kunnen nemen.

We hoorden van de twee moskeeën verschillende verhalen. Beide geven advies aan bezoekers/leden van de moskee bij algemene vragen of als ze het moeilijk vinden de weg te vinden. De ene moskee is op de hoogte van onafhankelijke cliëntondersteuning en verwijst leden/bezoekers wel eens door naar WijZijn. De andere is niet bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning. Ze geven aan geen beeld te hebben van de verschillende loketten die er zijn, terwijl mensen bij de moskee wel hulp vragen. Een ondersteuningsbehoefte ligt bij de eerste en tweede generatie die geen (klein)kinderen hebben, nieuwkomers, personen met een geschiedenis in drugsgebruik of psychische problemen. Vooral ook als inwoners de Nederlandse taal onvoldoende beheersen. De moskee merkt dat er soms complexe problemen zijn met inkomen en het veel tijd kost dit uit te zoeken.

Stichting Pelita vertelde dat een van de cliëntondersteuners van OOBOZ specifiek werkt voor vragen vanuit haar doelgroep. Als er ondersteuningsvragen zijn, wijzen zij bezoekers altijd op het voorliggend veld en/of op de cliëntondersteuners.

> 'Sterke informele zorg vraagt om gerichte investeringen in coaching, ondersteuning en het professionaliseren van vrijwilligers' - Humanitas West Brabant West

Cliëntenondersteuners

We spraken een van de cliëntondersteuners van OOBOZ en twee cliëntondersteuners van WijZijn.

Ondersteuners van OOBOZ

De vrijwillige cliëntondersteuner van OOBOZ vertelde ons dat het werk als cliëntondersteuner aansluit bij zijn achtergrond. Hij vond de training tot cliëntondersteuner pittig en lang duren met veel huiswerk, veel wetskennis en praktijkvoorbeelden. Hij houdt zijn kennis op verschillende manieren actueel. Zo houdt hij de gemeentelijke besluiten bij. Hij heeft het afgelopen jaar 42 mensen ondersteund. Sommige dossiers lopen lang, hij onderhoudt dan structureel contact. Bij multi-of complexe problematiek verwijst hij door naar WijZijn. Hij vertelde weinig contact te hebben met zijn collega-vrijwillige ondersteuner, ook zelden met de cliëntondersteuners van WijZijn. Dit vindt hij jammer, hij heeft het gevoel dat het vaak eenrichtingsverkeer is. Hij krijgt nooit een terugkoppeling. Ook met de gemeente is er amper contact, hij krijgt vandaaruit geen ondersteuning bij zijn werk. De enige vraagbaak is eigenlijk de jurist van de ouderenbond.

Voor Wlz-vragen heeft OOBOZ een apart loket.

De ondersteuners van WijZijn

De cliëntondersteuners van WijZijn ervaren veel afwisseling in het werk. Inwoners melden zich bij Inwonersondersteuning via de telefonische dienst of spreekuur. Eerst wordt de vraag verhelderd en dan wordt gekeken wie dit kan oppakken. Soms wordt eerst een afspraak gemaakt om te kijken wat de cliëntondersteuner kan betekenen. Ze

gaan mee naar gesprekken met bijvoorbeeld UWV. Soms is dit lastig vanwege korte termijnen en omdat inwoners ze vaak laat inschakelen. Ook komen er wel eens vragen binnen van de Praktijkondersteuner Huisarts Geestelijke Gezondheidszorg (POH-GGZ). Het valt hen op dat ze zelden mensen zien met zintuigelijke beperkingen en NAH. Wel zien ze vaak mensen met een migratieachtergrond, verslaving en psychische problematiek. De jongeren komen onder andere via de jongerenwerkers in beeld.

Er is een norm voor de wachttijd van zes weken. Als blijkt dat een cliënt sneller ondersteuning nodig heeft dan krijgt deze prioriteit. Doordat de doorstroming naar de geestelijke gezondheidszorg (ggz) niet altijd goed is moeten de cliëntondersteuners betrokken blijven bij een cliënt totdat deze op de goede plek zit. De twee cliëntondersteuners die we spreken hebben op dit moment een caseload van ongeveer 28 cliënten. Er is geen beperkte eindtijd per cliënt, soms is jarenlang (maar niet intensief) ondersteuning nodig. De cliëntondersteuning kan overgaan in langdurige begeleiding. Ze kijken vooral wat een inwoner nodig heeft, staan naast de inwoner en behartigen hun belangen. Ze werken oplossingsgericht, de inwoner houdt zoveel mogelijk de eigen regie. Ze weten dat ze niet voldoen aan de strikte beschrijving van de functie van een cliëntondersteuner.

De cliëntondersteuners zijn geregistreerd bij het Registerplein en aangesloten bij de Beroepsvereniging van Cliëntondersteuners (BCMB). Daar halen ze kennis. De cliëntondersteuners ontmoeten elkaar structureel om ontwikkelingen te bespreken en kennis te delen. Ze volgen veel trainingen, webinars en cursussen bij het Leerhuis. Bij Welkracht (aanbieder van ggz en onderdeel van WijZijn) wordt veel kennis opgehaald over de ggz. Ze kijken naar alle levensgebieden van de cliënt o.a. door middel van het gebruiken van het spinnenweb van Positieve gezondheid en de uitgangspunten van vraaggericht werken. Ook de Wmo-levensgebieden houden ze in het achterhoofd. Er wordt geen plan gemaakt, wel worden gespreksverslagen geregistreerd.

De cliëntondersteuners van WijZijn vinden dat de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning verbeterd kan worden, ondanks de aandacht die het nu al op verschillende manieren krijgt. Als voorbeeld van wat men nu doet wordt een bijeenkomst genoemd met verschillende professionals over cliëntondersteuning

De ISD verwijst veel door, ook de contacten met Gemeentelijke toegang zijn goed. Wel jammer dat cliënten vaak komen als er al boosheid en frustratie is vanwege een afgewezen aanvraag. Cliëntondersteuners willen daarom zoveel mogelijk aan de voorkant betrokken worden. Zo heeft de gemeente de brieven al meer leesbaar gemaakt maar er komen nog steeds cliënten die ze niet begrijpen. De cliëntondersteuners van WijZijn agenderen bij de gemeente als ze signalen krijgen in de praktijk van wat niet goed gaat.

Zelf verwijzen ze ook wel eens door naar vrijwilligersorganisaties. Ze onderhouden contacten met de Klantmanagers banengarantie. Er is weinig samenwerking met OOBOZ. In het jaarplan staat wel dat er meer verbinding gezocht moet worden. Vrijwilligers zijn een mooie aanvulling, mits je goede afspraken maakt. Relatief simpele hulpvragen kunnen door vrijwilligers opgepakt worden. Een aandachtspunt is wel dat vrijwilligers vaak willen helpen en redden en het houden van afstand een aandachtspunt is. Ze moeten ook de goede informatie hebben.

De cliëntondersteuners denken dat er geen grote veranderingen komen in de toekomst. Ze werken al vanuit wijkteams van WijZijn maar nog niet multidisciplinair. Wel is er al veel samenwerking, maar het zou nog meer kunnen. Het is goed als de cliëntondersteuners meer bij de vraagverheldering kunnen aansluiten, omdat instanties inwoners wel eens kunnen overschatten.

‘Afbuiging naar het voorliggend veld en sterke sociale teams is belangrijk, maar verlies niet uit het oog dat er doelgroepen zijn die meer ondersteuning nodig hebben.’ - cliëntondersteuner WijZijn

Samenwerking beroepsorganisaties en vrijwilligersorganisaties

Tijdens de reflectiebijeenkomst wordt gesproken over wat nu niet goed gaat in de samenwerking. De aanwezigen vinden het belangrijk dat er verbinding gezocht wordt op de verschillende niveaus. Er zijn al verschillende samenwerkingsinitiatieven zoals Samen Doen, Buurtverbinders en Samen voor Elkaar. Maar er leeft duidelijk de wens dat dit meer wordt. Zo wenst OOBOZ dat de samenwerking met WijZijn verbeterd wordt bijvoorbeeld door kennis te delen maar ook door afspraken te maken over het proces wanneer een inwoner doorverwezen wordt naar WijZijn. Zij missen dan een terugkoppeling óf de doorverwijzing goed was, of de inwoner geholpen wordt en óf de vrijwilliger van OOBOZ het los kan laten. Tijdens de reflectiebijeenkomst worden afspraken gemaakt om meer bij elkaar aan tafel te zitten en er wordt een afspraak gemaakt voor een overleg. De wens leeft wel duidelijk dat de samenwerking gefaciliteerd en geregisseerd wordt. Bij de opbouw van de Sterke Lokale Teams liggen kansen om vrijwilligers effectiever in te zetten in het voorliggend veld.

De wethouder zegt tijdens de reflectiebijeenkomst dat de gemeente de vrijwilligers meer kan waarderen en meer met ze het gesprek aan kan gaan.

Inwoners aan het woord

Cliënten

De twee (oudere) cliënten van OOBOZ, die we spraken, waren zeer tevreden over de ondersteuning die ze gehad hebben. Ze vertelden dat de vrijwillige ondersteuner proactief was, zijn afspraken nakwam, goed luisterde en geruststelde. De ene cliënt had eerder veel wantrouwen tegenover de gemeente waardoor ze zelf geen Wmo-aanvraag durfde te doen. Doordat de cliëntondersteuner dat nu samen met haar deed heeft ze een beter beeld gekregen van de gemeente dan ze voordien had. De andere cliënt vertelde regelmatig overhoop te liggen met de gemeente. De cliëntondersteuner ondersteunt hem nu bij de aanvragen en de gesprekken. De cliënt heeft volledig het vertrouwen in de cliëntondersteuner. Beiden noemden het ook fijn dat de ondersteuner nabij was. De cliëntondersteuner hielp ook weleens met praktische zaken.

De cliënt van WijZijn die we spraken is een jonge vrouw met fysieke beperkingen die ook behoefte heeft aan psychische ondersteuning en het zoeken naar dagbesteding, opleiding, inkomen, betaald werk en huisvesting in de toekomst. De ondersteuning gaat met haar op zoek, helpt haar bij de papieren en gaat mee naar gesprekken. Zij heeft al een jaar ondersteuning en denkt dit nog langer nodig te hebben. Heel belangrijk voor haar was dat ze alles durfde te vragen en dat ze ondersteund werd door iemand die veel kennis had.

Adviesraad Sociaal Domein

De Adviesraad Sociaal Domein is in het najaar van 2019 gestart. De Adviesraad krijgt via werkgroepen en het netwerk veel informatie van inwoners. Van daaruit geven ze advies aan het college. Ze noemen de relatie met de ambtenaren en wethouder goed. Ze merken op dat het door de verschillende samenwerkingsvormen (ISD, jeugd, wellicht ook Wmo in toekomst) van de gemeente met andere gemeenten steeds moeilijker is de stem van de inwoners van Bergen op Zoom bij het maken en uitvoeren van beleid te laten horen.

In de adviesraad zit ook een vrijwillige cliëntondersteuner. De adviesraad bestond nog niet toen het beleid voor de cliëntondersteuning werd ontwikkeld en vastgesteld. Er is nog geen evaluatie geweest. De verantwoording door WijZijn noemen ze beperkt. De adviesraad zegt geen idee te hebben of inwoners goed ondersteund worden door de professionele ondersteuners. Onafhankelijk toezicht is niet geregeld. De adviesraad kent ook niet de afspraken tussen de gemeente en WijZijn. Ze weten dat er weinig samenwerking is vanuit WijZijn met andere partijen die ondersteuning geven. Volgens de adviesraad is er geen sprake van onafhankelijke cliëntondersteuning vanwege de subsidierelatie. Ook WijZijn werkt vanuit de kolom van welzijn, dit maakt echt domein overstijgend werken moeilijk.

De adviesraad denkt dat de gemeente er in de aankomende transitie oog voor moet hebben dat niet alles wijkgericht kan en bijvoorbeeld onafhankelijke cliëntondersteuning soms ook afgestemd moet zijn op sommige doelgroepen zoals mensen met een multiculturele achtergrond. De gemeente overschat vaak de eigen kracht van inwoners, terwijl inwoners weinig keus hebben en ook niet weten waar ze met klachten naartoe moeten. De adviesraad zet ook vraagtekens bij vraaggericht werken: veel inwoners hebben iets anders nodig, denk ook aan mensen die zorg mijden. Verder denkt de adviesraad dat de gemeente inwoners actiever kan informeren. Informatie over cliëntondersteuning is op de website moeilijk te vinden. Ze weten dat de ISD het recht op ondersteuning wel noemt in de communicatie.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024

Het onderzoek heeft zich beperkt tot cliënten die gebruikmaken van een maatwerkvoorziening van de Wmo. 58% van de gebruikers wisten volgens het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024, niet dat ze gebruik hadden kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

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.

Bijlagen

Tabel 1: informatiebronnen

Wie	Rol	Hoe
Gemeente	Wethouder Wmo	Interview
Gemeente	Beleidsambtenaren Maatschappelijke ontwikkeling	Interviews
Gemeente	Wmo coördinator	Interview
Adviesraad Sociaal Domein	Leden adviesraad	Interview
Vrijwilliger OOBOZ	Vrijwilliger cliëntondersteuner	Interview
Medewerkers WijZijn	Professionele cliëntondersteuner	Interview
Aanbieder WijZijn	Gebiedsmanager en beleidsmedewerker	Interview
Aanbieder OOBOZ	Bestuurslid stg. OOBOZ	Interview
GGD Hart voor Brabant	Toezichthouder	Interview
Humanitas West Brabant West	Bestuurder vrijwilligersorganisatie	Interview
Inwoners	Inwoners met ervaring met cliëntondersteuning door OOBERGEN OP ZOOM	Interviews
Inwoner	Inwoner met ervaring met cliëntondersteuning door WijZijn	Interview
Senioren Brabant-Zeeland (SBZ)	Opleider van cliëntondersteuners OOBOZ	Mail
Moskeeën	Rol in ondersteunen gelovigen	Mails
Stichting Pelita	Welzijnsinstelling	Mails

Tabel 2: schriftelijke bronnen

Wat	Van wie	Link
Pijlervisie Sociaal en Veilig	Visie gemeente	Pijlervisie Sociaal Veilig
Waar staat je gemeente.nl Gemeentelijke monitor sociaal domein	Cijfers gemeente	Gemeentelijke monitor sociaal domein - 2. Wmo - Bergen op Zoom
Jaarbeeld WijZijn	Jaarbeeld 2024 van aanbieder professionele cliëntondersteuning	Jaarbeeld WijZijn
Jaarverslag OOBOZ	Jaarbeeld 2024 van aanbieder van cliëntondersteuners door vrijwilligers	Jaarverslag 2024 OOBOZ.pdf
Handreiking cliëntondersteuning 2022	VNG	Cliëntondersteuning

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**.