Toezicht Sociaal Domein
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Rapport

Onafhankelijke cliëntondersteuning met levensbrede blik

Hillegom

Januari 2026,
Utrecht

Inhoud

Inleiding **3**

Doel 3

Conclusie en aanbevelingen **4**

Conclusie 4

Aanbevelingen 5

Aanpak **7**

Resultaten **8**

Gemeente 8

Aanbieders 10

Cliëntondersteuners 12

Inwoners 13

Vervolg **15**

Bijlagen **16**

Tabel 1: Informatiebronnen 16

Tabel 2: Schriftelijke documenten 16

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 Hillegom 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 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 en aanbevelingen

Conclusie

Voor de inwoners uit Hillegom is onafhankelijke cliëntondersteuning, zoals het nu georganiseerd is, voldoende bereikbaar en beschikbaar. De vrijwillige en beroepscliëntondersteuners zijn over het algemeen goed toegerust om onafhankelijk en met een levensbrede blik cliëntondersteuning te bieden. Het is op dit moment echter onduidelijk of de cliëntondersteuning op deze wijze wordt voortgezet en er is geen toezicht op de kwaliteit.

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

Organisatie

De gemeente Hillegom heeft de onafhankelijke cliëntondersteuning georganiseerd via het Meedenkersnetwerk waarin vrijwillige én beroepscliëntondersteuners afkomstig uit verschillende organisaties actief zijn. Door te kiezen voor deze opzet waarin nadrukkelijk gebruik wordt gemaakt van vrijwilligers kunnen beroepscliëntondersteuners gericht worden ingezet.

Naast de onafhankelijke cliëntondersteuning via het Meedenkersnetwerk heeft de gemeente Hillegom één integraal toegangsloket waar inwoners met alle hulpvragen over zorg en ondersteuning terechtkunnen: Voorieder1. In de praktijk blijkt niet altijd direct duidelijk waar de inwoner naartoe kan met een hulpvraag en wijzen Voorieder1 en de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek (ISD) doorgaans niet actief op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning via het Meedenkersnetwerk.

Het is voor de verschillende organisaties ook niet altijd duidelijk wat de cliëntondersteuner kan doen en in welke situaties het zinvol lijkt om inwoners hierop te wijzen. Hier is winst te behalen, zowel voor de professionals aan het loket in het kader van werkdrukverlaging en wachttijdverkorting, als voor de inwoner die veel baat kan hebben bij een cliëntondersteuner die echt naast hem/haar kan staan en onafhankelijke ondersteuning kan bieden.

Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid van de clientondersteuning wordt bevorderd door de opzet via het Meedenkersnetwerk waarin verschillende organisaties vrijwillige en beroepscliëntondersteuning bieden. Inwoners kunnen zelf rechtstreeks contact opnemen met een meedenker zonder tussenkomst van de gemeente. Echter, omdat MEE een beperkt aantal uren vergoed krijgt per jaar is de vraag wel hoe vrij de clientondersteuner is in bijvoorbeeld het bepalen van het aantal uren dat de inwoner nodig heeft bij zijn of haar hulpvraag.

Samenwerking

Om inwoners goed te kunnen helpen is het belangrijk dat de organisaties goed samenwerken met elkaar. Tijdens de looptijd van ons onderzoek bleek dat de samenwerking tussen Voorieder1 en het Meedenkersnetwerk sinds de interviews al een impuls heeft gekregen en dat beide partijen voornemens zijn deze in de toekomst verder te versterken. Ook de ISD heeft aangegeven graag structureel meer contact te hebben met het Meedenkersnetwerk zodat ook zij inwoners, indien nodig, direct kunnen doorverwijzen naar de onafhankelijke cliëntondersteuning via het Meedenkersnetwerk. Tijdens de reflectiebijeenkomst zijn telefoonnummers uitgewisseld en is afgesproken dat de coördinator van het Meedenkersnetwerk langskomt in het teamoverleg bij ISD.

Levensbrede ondersteuning en kwaliteit

Over het algemeen zijn de cliëntondersteuners voldoende opgeleid om met een levensbrede blik te kunnen ondersteunen. De ervaringsdeskundige cliëntondersteuners zijn goed in staat om samenhang in problemen tussen meerdere leefgebieden te signaleren, juist omdat zij vergelijkbare ervaringen hebben. Er is echter geen vaste methode waarmee wordt gewerkt en de cliëntondersteuners van MEE lopen tegen een beperking aan in ingekochte uren door de gemeente Hillegom waardoor het voor de cliëntondersteuner soms lastig is om echt naar alle leefgebieden te kijken. Dit betekent dat een inwoner mogelijk onvoldoende wordt ondersteund in zijn of haar zoektocht naar hulp waardoor problemen onnodig in stand blijven of wellicht verergeren.

Er is geen toezicht op de kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuner en er zijn geen afspraken op papier over de eisen waaraan de onafhankelijke cliëntondersteuner moet voldoen. Een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd door de ISD Bollenstreek in 2024 beschrijft dat slechts 26% van de respondenten bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning. 74% van de gebruikers van cliëntondersteuning heeft deze als goed bestempeld.

Toekomst

De gemeente Hillegom heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in zichtbaarheid en uitbreiding van vindplekken voor onafhankelijke cliëntondersteuning maar ondanks een stijging in aanmeldingen blijft het gebruik ervan relatief beperkt. Er moeten keuzes worden gemaakt over structurele financiering binnen de gemeente aangezien subsidie vanuit VWS wordt stopgezet. Op dit moment is nog niet bekend hoe de gemeente de onafhankelijke cliëntondersteuning in de toekomst gaat organiseren. Wel geeft de wethouder aan dat onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar blijft voor iedereen die dat nodig heeft.

Aanbevelingen

Op basis van ons onderzoek hebben wij 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 Hillegom, vanuit hun regierol op onafhankelijke cliëntondersteuning, hierin de regie te nemen.

<u>Organisatie</u>

- Behoud de huidige organisatie van onafhankelijke cliëntondersteuning. Het netwerk waarin zowel vrijwillige als beroepscliéntondersteuners zitten en waarbij alle vragen binnenkomen bij één coördinator is een mooie opzet.

<u>Onafhankelijkheid en toegang</u>

- Borg de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner ten opzichte van het sociaal wijkteam, de gemeente en aanbieders van hulp en ondersteuning. Leg dit vast. ‘Als er veel samengewerkt wordt en de clientondersteuner ook fysiek aanwezig is waar het wijkteam werkt moet de gemeente ervoor zorg dragen dat er geen belangenvermenging optreedt’ (uit: Handreiking cliëntondersteuning VNG 2022).
- Zorg voor eenduidige en eenvoudige informatie aan de voorkant; waar kan de inwoner terecht met een hulpvraag? Als Voorieder1 hier een rol in heeft zou een voorwaarde zijn dat er duidelijke afspraken worden gemaakt dat de professional aan het loket actief wijst op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning via het Meedenkersnetwerk.

Samenwerking

- Maak afspraken met elkaar en leg dit vast: welke vragen worden opgepakt door welke organisatie? Vanuit verschillende organisaties is behoefte aan een duidelijke taakomschrijving en afbakening. Wat doet de professional vanuit het wijkteam of de sociale dienst en wat doet de onafhankelijk cliëntondersteuner? Het wijkteam richt zich op signaleren, preventie en hulpverlening. Terwijl de onafhankelijk cliëntondersteuner juist inwoners onafhankelijk ondersteunt bij het vinden van de juiste weg, vraagverheldering en ondersteuning bij gesprekken.
- Zorg voor voldoende ontmoetingsmogelijkheden van verschillende organisaties die direct of indirect betrokken zijn bij de onafhankelijke cliëntondersteuning. Vanuit Lumen worden al bijeenkomsten georganiseerd in het kader van kennisontwikkeling en -overdracht. Blijf hierin investeren met elkaar en zorg dat medewerkers voldoende tijd krijgen hiervoor. Door korte lijntjes en bekende gezichten weten medewerkers van verschillende organisaties elkaar sneller te vinden wat leidt tot o.a. verbetering van de dienstverlening aan de inwoner.

Kwaliteit

- Maak duidelijke afspraken over de kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning en leg vast hoe dit gemonitord wordt. Stel eisen hieraan en neem die op bij de subsidieverstrekking. Betrek hierbij zowel het perspectief van inwoners als cliëntondersteuners en maak gebruik van de handreiking cliëntondersteuning van de VNG (2022).
- Omdat onafhankelijke clientondersteuning een bepaling is in de Wmo kan ook Wmo-toezicht bijdragen aan het zicht op de kwaliteit.

Levensbrede ondersteuning

- Werk vanuit een vaste methodiek (bijv. Positieve Gezondheid) waarbij de nadruk ligt op eigenaarschap en regie bij de inwoner. Door te werken met een vaste methodiek waarbij aandacht is voor alle leefgebieden kunnen alle cliëntondersteuners levensbreed werken zoals in de wet is voorgeschreven.
- Breng in kaart in hoeverre het Meedenkersnetwerk voldoende kennis en ervaring in huis heeft om alle doelgroepen te kunnen ondersteunen en indien dit niet het geval is; hoe kun je ervoor zorgen dat deze doelgroepen wel beter kunnen worden bereikt en ondersteund? Voorbeelden van doelgroepen zijn; inwoners met onbegrepen gedrag/woonoverlast, autisme, hoardingsproblematiek, ouders van hoogbegaafde kinderen bij wie schooluitval dreigt/is, inwoners met een migratie-achtergrond.

Aanpak

Voor dit onderzoek heeft TSD vier gemeenten geselecteerd die op verschillende manieren onafhankelijke cliëntondersteuning hebben georganiseerd. Eén van de gemeenten heeft één aanbieder gecontracteerd, één gemeente heeft meerdere aanbieders gecontracteerd en één gemeente werkt samen met andere gemeenten in een netwerk. Daarnaast is er een gemeente die cliëntondersteuning biedt vanuit een professionele én vanuit een vrijwilligersorganisatie. Twee van de gemeenten staan bekend als Koplopers in het 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 Hillegom. In Hillegom hebben we gesproken met de gemeente, aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning en samenwerkingspartners, cliëntondersteuners, cliënten en de Adviesraad Sociaal Domein. Daarnaast hebben we gemeentelijke beleidsdocumenten bestudeerd (zie voor overzicht bronnen bijlage 1). De resultaten van deze gesprekken zijn met alle partijen besproken tijdens een reflectiebijeenkomst. De 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 dit rapport komen aanbevelingen te staan voor de Rijksoverheid, gemeenten in het algemeen en andere stakeholders.

Resultaten

Gemeente

Algemeen

De gemeente Hillegom heeft ruim 22.000 inwoners en maakt, samen met de gemeenten Lisse en Teylingen, deel uit van de ambtelijke fusieorganisatie HLTsamen. Op bestuurlijk niveau zijn de gemeenten zelfstandig met elk een eigen college van B en W en gemeenteraad. Binnen het sociaal beleid streven de drie HLT-gemeenten naar zoveel mogelijk eenduidigheid. De gemeente Hillegom was, als onderdeel van HLTsamen, één van de koplopergemeenten in het landelijke VNG/Movisie-traject (2020-2022) gericht op de doorontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning. Het uitgangspunt van de gemeente hierbij is, zoals verwoord in de Maatschappelijke Agenda Hillegom, dat de inwoners in staat zijn zichzelf te redden en kunnen rekenen op hulp als ze dat nodig hebben waarbij de weg naar hulp laagdrempelig, duidelijk en snel moet zijn.

Organisatie en samenwerking

Inwoners van Hillegom (en Lisse, Teylingen en Noordwijk) kunnen via het Meedenkersnetwerk onafhankelijke cliëntondersteuning krijgen bij vragen over zorg, welzijn, financiën, wonen en sociale contacten. Binnen het Meedenkersnetwerk zijn vrijwillige en beroepscliëntondersteuners afkomstig uit verschillende organisaties actief.

De uitgaven van de gemeente Hillegom aan onafhankelijke cliëntondersteuning zijn als volgt: In 2024 waren de kosten voor professionele cliëntondersteuning door MEE 2085 euro en voor Stichting Lumen Holland Rijnland 11.254 euro. In 2025 heeft de gemeente Hillegom 13.982 euro uitgegeven aan de coördinatie van het Meedenkersnetwerk. De gemeente Hillegom ontvangt momenteel subsidie vanuit het ministerie van VWS (SPUK-gelden) om de onafhankelijke cliëntondersteuning te versterken. Echter stopt deze subsidie volgend jaar en zal binnen de gemeente zelf structurele dekking moeten worden gevonden. Een uitdaging hierbij is dat dit om vier gemeenten gaat en dus ook vier wethouders die hierover een beslissing moeten nemen. Overigens hoeven deze vier gemeenten het niet volledig eens te worden. Iedere gemeente is vrij in de eigen keuze en heeft een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de organisatie van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Daarnaast heeft de gemeente geïnvesteerd in zichtbaarheid en uitbreiding van vindplekken voor onafhankelijke cliëntondersteuning maar ondanks een stijging in aanmeldingen blijft het gebruik ervan relatief beperkt. In 2024 kwamen er 41 hulpvragen uit Hillegom binnen bij het Meedenkersnetwerk (Bron: Jaarverslag 2024 Meedenkersnetwerk). Ook is onduidelijk of de onafhankelijke cliëntondersteuning daadwerkelijk iedereen die dat nodig heeft bereikt.

Er zijn geen afspraken op papier gemaakt over de kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning en de Wmo-toezichthouder (GGD Hollands Midden) houdt ook geen toezicht op de kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Naast de onafhankelijke cliëntondersteuning via het Meedenkersnetwerk heeft de gemeente Hillegom één integraal toegangsloket waar inwoners met alle hulpvragen terechtkunnen: Voorieder1. Drie ochtenden per week van 10.00-11.30u kunnen inwoners zonder afspraak binnenlopen. Ook kunnen zij telefonisch contact opnemen met Voorieder1. Inwoners kunnen er terecht met adviesvragen en verzoeken om hulp en ondersteuning. Het team Toegang & Advies doet triage, verwerkt de aanmelding in het systeem en koppelt de inwoner aan het betreffende wijkteam. Vervolgens wordt de hulpvraag verder opgepakt en wordt de inwoner uitgenodigd voor intake op locatie of bij

iemand thuis. De wachttijden zijn het afgelopen jaar opgelopen o.a. door wachttijden bij doorverwijzing naar specialistische zorgaanbieders, verloop van medewerkers (o.a. door transitie) en vinden van nieuw (ervaren) personeel. Voorieder1 biedt zelf geen onafhankelijke cliëntondersteuning maar kan inwoners wel doorverwijzen naar het Meedenkersnetwerk. Voor de doelgroep 18+ gebeurt dit vaker dan voor de groep Jeugd.

Het Meedenkersnetwerk zoekt actief de samenwerking met Voorieder1. Ze sluiten bijvoorbeeld 2 keer per jaar aan bij teamvergaderingen. Dit wordt gewaardeerd vanuit Voorieder1, omdat er veel wisselingen in personeel zijn geweest en niet iedereen elkaar kent. Voorieder1 ziet zeker meerwaarde in de samenwerking met het Meedenkersnetwerk. Voor inwoners kan het fijn zijn om een onafhankelijk cliëntondersteuner in te kunnen schakelen. Daarnaast zijn de meedenkers lokaal goed verankerd en hebben ze goede contacten met andere vrijwillige initiatieven. Het is wel een zoektocht naar de afbakening van wat de meedenkers doen en wat Voorieder1 doet en of ze niet in elkaars vaarwater zitten. Het kan ook voor inwoners best verwarrend zijn met welke organisatie ze nu het beste contact kunnen opnemen als ze vragen hebben.

De gemeente merkt op tijdens de gesprekken dat de samenwerking tussen Voorieder1 en het Meedenkersnetwerk kan worden verbeterd. De cliëntondersteuners zouden een deel van de vragen kunnen oppakken om zo de medewerkers bij Voorieder1 te ontlasten. Aan de andere kant willen deze professionals soms liever zelf direct een vraag oppakken omdat het dan ook snel geregeld is, wat weer prettig is voor de inwoner. Tijdens de reflectiebijeenkomst komt naar voren dat de samenwerking tussen bovenstaande partijen de afgelopen maanden flink is verbeterd.

Wij hebben ook gesproken met een Wmo-consulent van de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek (ISD). Zij gaf aan dat er door de medewerkers niet actief wordt gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning als een inwoner een Wmo-aanvraag doet, omdat er op het meldingsformulier al vermeld staat: ‘als u dat wil kan iemand uit uw omgeving u ondersteunen bij dit onderzoek of u kunt hulp vragen aan een organisatie zoals het Meedenkersnetwerk.’ Zij geeft ook aan niet goed te weten wie de meedenkers zijn en dat het wel zou helpen als je elkaar van gezicht kent. Tijdens de reflectiebijeenkomst geeft de Wmo-consulent van ISD aan dat ze graag meer in contact komt met het meedenkersnetwerk en worden ter plekke telefoonnummers uitgewisseld en afgesproken dat de coördinator van het Meedenkersnetwerk eens langskomt in het teamoverleg van ISD. Daarnaast zegt de wethouder toe dat ervoor gezorgd moet worden dat ISD consulenten een aantal uur (ca. 30) per jaar ruimte krijgen voor dit soort netwerkgesprekken- en bijeenkomsten ter bevordering van de samenwerking.

Toekomst

De wethouder benadrukt dat cliëntondersteuning in de toekomst vooral moet aansluiten bij de behoeften van inwoners die moeite hebben om informatie te begrijpen en te vertalen naar hun eigen situatie. Voor deze groep is het essentieel dat er iemand naast hen staat die hen begeleidt binnen het complexe zorglandschap en helpt bij het vinden van passende ondersteuning.
Hoe deze ondersteuning precies wordt ingericht is op dit moment nog niet bekend maar de gemeente Hillegom benadrukt het belang om onafhankelijke clientondersteuning in de toekomst te blijven aanbieden voor alle inwoners. Een voorbeeld zou kunnen zijn om ervoor te zorgen dat Voorieder1 voldoende budget krijgt om het Meedenkersnetwerk te kunnen bellen en inzetten als zij inschatten dat dit nodig is voor een inwoner.

Aanbieders

Het Meedenkersnetwerk

Het Meedenkersnetwerk biedt onafhankelijke cliëntondersteuning voor de gemeenten Hillegom, Teylingen, Lisse en Noordwijk. Het is een samenwerkingsverband van verschillende organisaties, waarbij Lumen een coördinerende rol vervult en de onafhankelijkheid bewaakt. Andere betrokken organisaties zijn onder andere MEE en Welzijnskwartier Hillegom.

Het Meedenkersnetwerk bestaat, naast een coördinator, uit vrijwillige en beroepscliëntondersteuners. De coördinator van het netwerk speelt een centrale rol: bij deze persoon komt de hulpvraag binnen, wordt triage gedaan en vervolgens wordt de inwoner aan een passende ondersteuner verbonden. De informele meedenkers zijn vrijwilligers met specifieke ervaringsdeskundigheid, bijvoorbeeld op het gebied van verslaving of stress gerelateerde problematiek. Voor complexere hulpvragen waarbij vrijwillige inzet onvoldoende is, wordt opgeschaald naar formele cliëntondersteuning vanuit professionele organisaties zoals MEE, Lumen en welzijnsorganisaties.

Het Meedenkersnetwerk ontvangt gemiddeld 160 hulpvragen per jaar, dit zijn tussen de 15 en 30 vragen per maand. In 2024 kwamen er 41 unieke hulpvragen vanuit de gemeente Hillegom. De meeste vragen gaan over praktische ondersteuning bij de aanvraag van formulieren, zorg & ondersteuning en huisvesting en de gemiddelde tijd per hulpvraag ligt op 23 minuten. Ieder kwartaal levert de coördinator van het Meedenkersnetwerk een overzicht aan met informatie over o.a. de aard en omvang van de hulpvragen, maar ook welke (samenwerkings)partners zijn bezocht en welke pr-activiteiten zijn ondernomen.

Momenteel zijn er 14 actieve meedenkers met sterk variërende achtergronden. De beschikbaarheid is wisselend, daarom is het netwerk altijd op zoek naar nieuwe vrijwilligers om de werklast te verdelen.

Van twee organisaties (MEE en Lumen) die deel uitmaken van het Meedenkersnetwerk hebben we managers gesproken.

> ‘Dat is de kracht van ervaringsdeskundigheid: herkenning leidt tot doorvragen.’ – Cliëntondersteuner

MEE Zuid-Holland Noord

MEE is gespecialiseerd in cliëntondersteuning voor mensen met een beperking. In sommige gemeenten, waaronder Hillegom, levert MEE onafhankelijke cliëntondersteuning aan alle inwoners. Voor Hillegom is één cliëntondersteuner beschikbaar met een jaarbudget van ongeveer 25 uur, omgerekend een half uur per week. In deze gemeente is geen structurele vraag naar onafhankelijke cliëntondersteuning door MEE en ondersteuning wordt geboden, als zich een concrete hulpvraag voordoet. Dit is anders dan in andere gemeenten zoals Leiden en Alphen a/d Rijn waar wel structurele inzet van MEE nodig is.

Binnen MEE volgen medewerkers regelmatig cursussen om hun deskundigheid op peil te houden. De organisatie beschikt over een eigen interne academie waar trainingen en opleidingen worden aangeboden. Deze richten zich zowel op inhoudelijke kennis over bijvoorbeeld wet- en regelgeving, als op vaardigheden. Verder hebben de cliëntondersteuners toegang tot intervisie, werkbegeleiding, gedragsdeskundigen en juristen binnen MEE. Niet alle cliëntondersteuners zijn lid van een beroepsvereniging, dit wordt vanuit MEE ook niet ondersteund of verlangd.

Volgens de manager van MEE draagt het Meedenkersnetwerk bij aan een efficiënte inzet van cliëntondersteuning. Doordat er vooraf gekeken wordt welke partij het beste past bij een hulpvraag wordt voorkomen dat onafhankelijke cliëntondersteuning wordt ingezet voor vragen die elders thuishoren, wat uren en middelen bespaart. De samenwerking tussen partijen verloopt over het algemeen goed. In andere gemeenten wordt gekeken in hoeverre het model van het Meedenkersnetwerk ook daar kan worden ingevoerd.

Stichting Lumen Holland Rijnland

Stichting Lumen is een organisatie die zich inzet voor mensen met psychische klachten, verslavingsproblematiek en dak- of thuisloosheid. Dit gebeurt op diverse manieren, waaronder het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning via steun- en informatiepunten (STIP) en door het faciliteren van lotgenotengroepen in de regio. Er werken ervaringsdeskundige medewerkers en vrijwilligers.

Inwoners kunnen bij een cliëntondersteuner van Lumen terechtkomen via het Meedenkersnetwerk en via de steun- en informatiepunten. Via de website van het Meedenkersnetwerk is zichtbaar welke cliëntondersteuners actief zijn en wat hun expertise is. Inwoners kunnen hun voorkeur aangeven en uiteindelijk bepaalt de coördinator de definitieve match. Het STIP in Hillegom is laagdrempelig en ontvangt vaak mensen met minder concrete hulpvragen of inwoners die vastlopen in het zorgsysteem. Hier zijn doorgaans drie medewerkers actief, één betaalde kracht en twee vrijwilligers. De vrijwilligers vormen een essentieel onderdeel van het team; zonder hen zou het huidige aanbod niet mogelijk zijn.

Kwaliteit en levensbrede blik

Bij Lumen volgt iedereen die structureel taken als cliëntondersteuner uitvoert een verplichte cursus cliëntondersteuning. Deze cursus bestaat uit acht à negen bijeenkomsten waarin deelnemers leren omgaan met hun eigen ervaringen, persoonlijke grenzen stellen en passende ondersteuning bieden bij soms schrijnende hulpvragen. Daarnaast zijn er andere (soms verplichte) cursussen, onder meer over het inzetten van het eigen verhaal.

De - betaalde en onbetaalde - cliëntondersteuners binnen Lumen zijn allemaal ervaringsdeskundigen. Er wordt veel aandacht besteed aan het herkennen van grenzen en tijdig doorverwijzen naar andere organisaties wanneer de hulpvraag buiten de eigen expertise valt. Soms ontbreekt echter de kennis over specifieke voorzieningen of organisaties waardoor het langer duurt voordat een inwoner op de juiste plek terechtkomt. Er wordt veel waarde gehecht aan het herkennen van problematiek die speelt op meerdere leefgebieden. De coördinator van het Meedenkersnetwerk geeft aan dat juist doordat de cliëntondersteuners ervaringsdeskundig zijn, zij vaak goed in staat zijn om dergelijke samenhang te zien en hierop door te vragen.

Sommige cliëntondersteuners zijn aangesloten bij beroepsverenigingen zoals BCMB, dit is geen vereiste vanuit Lumen. Binnen het Meedenkersnetwerk zijn ook andere organisaties vertegenwoordigd. Vanuit Lumen is geprobeerd deze cliëntondersteuners bij scholing en inspiratiesessies te betrekken maar de opkomst hierbij is wisselend.

Tijdens de reflectiebijeenkomst worden bepaalde doelgroepen genoemd die momenteel wellicht onvoldoende worden bereikt of gebruik maken van cliëntondersteuning terwijl daar wel mogelijke hulpvragen liggen. Deze doelgroepen zijn: inwoners met onbegrepen gedrag/woonoverlast, mensen met hoardingproblematiek, autisme, hoogbegaafde kinderen met schooluitval en mensen met een migratieachtergrond. Voor deze laatste groep zou het heel mooi zijn als cliëntondersteuners beschikbaar zijn die cultuursensitief kunnen werken en die bijvoorbeeld een opleiding tot sleutelpersoon bij Pharos hebben gevolgd.

Bij MEE werd in het verleden gewerkt met een cliëntplan met een formulier waarop alle vijf de levensgebieden genoemd werden. Nu is dat niet meer zo en wordt er ook niet met een vaste methode gewerkt. De cliëntondersteuners zijn allemaal professionals en hebben wel de leefgebieden altijd in het achterhoofd tijdens een intake. Wegens de beperkte uren die MEE heeft vanuit de gemeente Hillegom is het soms wel lastig om hier uitgebreid op in te gaan.

Toekomst

De manager van Lumen uit zorgen over de toekomst van het Meedenkersnetwerk. Er wordt gezocht naar nieuwe vormen, bijvoorbeeld een kleiner aantal deelnemende gemeenten. Sommige gemeenten zijn enthousiast en erkennen de meerwaarde van het netwerk, wat Lumen onderbouwt met kwartaalrapportages waarin stijgende aantallen en betere vindbaarheid zichtbaar worden. Tegelijkertijd zijn andere gemeenten juist terughoudender geworden in hun financiële bijdrage. Tijdens de reflectiebijeenkomst werd benoemd door de wethouder dat de gemeente Hillegom onafhankelijke cliëntondersteuning zal blijven aanbieden in de toekomst.

Cliëntondersteuners

Wij hebben twee cliëntondersteuners van Lumen en MEE gesproken. Beide ondersteuners maken deel uit van het Meedenkersnetwerk en zijn positief over dit netwerk. Veel inwoners weten niet waar ze terecht kunnen met hun hulpvragen. Via het netwerk worden zij op informele en toegankelijke wijze gekoppeld aan de passende ondersteuner. Ook biedt het netwerk korte lijntjes voor de cliëntondersteuners om contact te zoeken met elkaar of om iemand door te verwijzen.

De cliëntondersteuners hebben verschillende opleidingen gevolgd binnen en buiten de organisaties waar zij voor werken. Zij zijn niet aangesloten bij een beroepsvereniging. Hun grootste motivatie om dit werk te doen, is om echt naast iemand te kunnen staan, vanuit een onafhankelijke rol. Ze benadrukken het belang van doorvragen en kijken met een levensbrede blik. De ene ondersteuner herkent vanuit haar eigen ervaring signalen van onderliggende problematiek en de ander heeft vanuit haar professionele achtergrond altijd alle leefgebieden in haar achterhoofd als ze bij iemand thuiskomt voor een kennismakingsgesprek. Door tijdgebrek kan echter niet altijd alles worden uitgewerkt en moet soms kritisch worden afgewogen wat je wel en niet oppakt, aldus de cliëntondersteuner van MEE.

Door een beperkt en variërend aantal uren dat vanuit gemeenten beschikbaar is voor onafhankelijke cliëntondersteuning kan het ertoe leiden dat MEE trajecten moet weigeren of voortijdig moet beëindigen. Dit is tot op heden nog niet gebeurd. Er is gemiddeld een half uur per week beschikbaar voor de gemeente Hillegom vanuit MEE. Hierdoor is er weinig ruimte om proactief te werken of de vraag achter de vraag te achterhalen waardoor het niet altijd mogelijk is om voldoende aandacht voor alle levensgebieden te hebben. Dit is een beperking om een compleet beeld van de situatie te krijgen en de meest passende zorg en ondersteuning te organiseren. Gevolg kan zijn dat problemen op andere leefgebieden worden gemist en onnodig blijven voortbestaan. Tot nu toe was het aantal beschikbare uren voor de gemeente Hillegom toereikend. Vorig jaar was er één casus vanuit Hillegom bij MEE bekend.

Ook qua taken verschilt het per gemeente wat de cliëntondersteuner van MEE mag doen. Aangezien de cliëntondersteuner voor meerdere gemeenten werkt vraagt dit continu afstemmen en maatwerk.

Op de vraag van de wethouder tijdens de reflectiebijeenkomst wat de partijen nodig hebben van de gemeente, geeft de cliëntondersteuner van MEE aan: een heldere taakomschrijving; wat doe je wel als cliëntondersteuner en wat niet?

Samenwerking
De samenwerking met andere cliëntondersteuners en organisaties aangesloten bij het Meedenkersnetwerk verloopt over het algemeen goed. Doordat ze elkaar fysiek tegenkomen bij bijeenkomsten zijn de lijntjes kort.
De cliëntondersteuner van Lumen krijgt soms signalen binnen van inwoners dat de dienstverlening bij de ISD niet altijd soepel verloopt. Ze blijft dan neutraal maar zoekt wel contact met de ISD om een situatie bespreekbaar te maken.

Door de AVG-regels kan het soms wel lastig zijn snel af te stemmen met andere organisaties. In de huidige werkwijze vraagt het proces dat er veel moet worden geregeld en handtekeningen moeten verzameld. Dat kost tijd en belemmert preventie.

Door lange wachttijden bij Voorieder1 fungeren de cliëntondersteuners soms als overbrugging ('wachtverzachter') waarbij mensen tijdelijk geholpen worden, bijvoorbeeld door een luisterend oor te bieden, totdat passende zorg beschikbaar is.

Er zijn zorgen over de toekomst van het Meedenkersnetwerk. Enerzijds wordt het als voorbeeldfunctie gezien en worden ze gevraagd presentaties te geven om andere gemeenten te inspireren. Anderzijds is de vraag of het financieel houdbaar blijft om het Meedenkersnetwerk in deze vorm voort te zetten.

Inwoners

Om na te gaan hoe inwoners de cliëntondersteuning in de gemeente Hillegom ervaren hebben wij verschillende bronnen geraadpleegd. We hebben gesproken met de Adviesraad Sociaal Domein Hillegom, onderzoeken naar cliëntervaringen en evaluatie van het Meedenkersnetwerk bekeken, een cliënt geïnterviewd die ondersteuning heeft gekregen vanuit MEE Zuid-Holland Noord en een interviewverslag vanuit het Meedenkersnetwerk bekeken.

Uit het cliëntervaringsonderzoek dat de ISD Bollenstreek over 2023 heeft laten uitvoeren in het kader van de Wmo blijkt dat 26% van de respondenten (n=433) bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning. Van de inwoners die cliëntondersteuning hebben ontvangen geeft 74% aan dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en 78% vindt dat de kwaliteit van leven verbeterd is.

De Adviesraad Sociaal Domein bestaat uit ongeveer acht leden met verschillende achtergronden. Ze onderhouden regelmatig contact met de gemeente en twee keer per jaar met de wethouder. De raad was niet bekend met de term onafhankelijke cliëntondersteuning op het moment dat onze vraag voor het interview binnenkwam en ze hebben er ook nog nooit advies over uit gebracht. De raad is wel op de hoogte van het Meedenkersnetwerk. Ze geven wel aan twijfels te hebben of het aanbod professioneel genoeg is en of er voldoende gebruik van wordt gemaakt in de gemeente. De leden van de adviesraad hebben de indruk dat er voldoende aandacht in de gemeente is voor inwoners met hulpvragen. Het systeem is echter complex en onoverzichtelijk waardoor het niet direct duidelijk is hoe een inwoner dan onafhankelijke cliëntondersteuning kan krijgen. Ze zien graag een proactieve aanpak van de gemeente, met meer bekendheid voor de onafhankelijke cliëntondersteuning en goed geschoolde vrijwilligers.

De gemeente heeft een evaluatieonderzoek naar het Meedenkersnetwerk laten uitvoeren in 2024. Hierin worden vier casussen beschreven van inwoners die hun eigen regie over het leven weer terugkregen dankzij ondersteuning van een meedenker. Aangenomen wordt dat hierdoor de inzet van vervolgtrajecten kon worden voorkomen.

Van een andere inwoner hoorden wij dat ze heel goed onafhankelijke cliëntondersteuning had kunnen gebruiken maar dat ze er destijds niet op gewezen is door de gemeente. Pas na meerdere bezoeken aan de gemeente kwam er hulp op gang.

Een inwoner uit Hillegom die gebruik heeft gemaakt van het Meedenkersnetwerk geeft aan veel steun te hebben ervaren. Ze werd gehoord er werd ook verder werd gevraagd naar onderliggende problemen. Ze heeft veel problemen met de professionele hulpverlening gehad maar de ondersteuning van een ervaringsdeskundige heeft haar echt verder geholpen. Ze voelde zich voor het eerst geen patiënt. Ze ziet het feit dat iemand ervaringsdeskundig is als grote meerwaarde. Ze heeft meer grip op haar eigen leven gekregen en ze wil zichzelf in de toekomst ook graag inzetten als ervaringsdeskundig cliëntondersteuner.

Eén van de inwoners die we hebben gesproken is zelf niet woonachtig in Hillegom maar heeft wel gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning door MEE Zuid-Holland Noord. Ze zocht hulp bij onder andere ingewikkelde formulieren en had na vervelende ervaringen met het sociaal wijkteam behoefte aan onafhankelijke ondersteuning. Haar ervaringen met de onafhankelijke cliëntondersteuner zijn overwegend positief. Ze geeft aan dat de cliëntondersteuner alle tijd voor haar nam en dat er uitgebreid naar haar verhaal werd geluisterd. Er werd ook doorgevraagd of ze hulp nodig had op andere gebieden. Ze voelde zich serieus genomen en ze is goed op weg geholpen. Een kanttekening die zij plaatst is dat ze eerst een andere cliëntondersteuner had over wie ze helemaal niet tevreden was en die geen tijd voor haar had en ook verder niets voor haar kon uitzoeken. Ze heeft toen erg getwijfeld om opnieuw contact te zoeken met MEE maar ze is blij dat ze dat wel heeft gedaan. Ze heeft wel het idee dat de kwaliteit van de cliëntondersteuner heel erg verschilt en ook in welke gemeente je woont en hoeveel geld (en dus tijd) er beschikbaar is.

> ‘Ik vind haar echt een engel. Als ik haar niet had gehad, weet ik niet hoe ik dit allemaal recht had moeten breien.’ – inwoner uit Hillegom

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 Hillegom	Beleidsadviseur	Interview
Gemeente Hillegom	Wethouder	Interview
Adviesraad Sociaal Domein Hillegom	Twee leden	Interview
Stichting Lumen	Manager	Interview
Stichting Lumen	Coördinator/oco	Interview
MEE	OCO	Interview
MEE	Manager	Interview
Inwoner	Ontvanger van oco	Interview
Inwoner	Ontvanger van oco	Schriftelijk
ISD Bollenstreek	WMO consulent	Telefonisch gesprek
GGD Hollands Midden	WMO toezichthouder	Schriftelijk
Voorieder1	Manager	Telefonisch gesprek

Tabel 2: Schriftelijke documenten

Wat	Van wie	Link
Maatschappelijke agenda	Gemeente Hillegom	Maatschappelijke Agenda Hillegom
Evaluatieonderzoek Meedenkersnetwerk	HLT	
Cliëntervaringsonderzoek 2023	ISD Bollenstreek	Cliëntervaringsonderzoek 2023
Jaarverslag 2024	Meedenkersnetwerk	
Verslag Q1 2025	Meedenkersnetwerk	
Handreiking clientondersteuning	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**.