



# Ontwikkelagenda Onafhankelijke Clientondersteuning 2025 - 2028

Naar een bekend, kwalitatief en sluitend aanbod van onafhankelijke  
clientondersteuning in de gemeente Haarlemmermeer



gemeente  
Haarlemmermeer

# Colofon

## **Tekst, vormgeving en drukwerk**

Gemeente Haarlemmermeer

Postbus 250

2130 AG Hoofddorp

Telefoon 0900 1852

E-mail [info@haarlemmermeer.nl](mailto:info@haarlemmermeer.nl)

Internet [www.haarlemmermeer.nl](http://www.haarlemmermeer.nl)

## **Fotografie**

Shutterstock

**september 2025**

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>4</b>
1.1	Waarom een ontwikkelagenda? .....	4
1.2	Leeswijzer .....	4
<b>2.</b>	<b>Onafhankelijke cliëntondersteuning: huidige situatie .....</b>	<b>5</b>
2.1	Wat is OCO?.....	5
2.2	OCO in Haarlemmermeer anno 2025 .....	5
<b>3.</b>	<b>Onafhankelijke cliëntondersteuning: context en meerwaarde .....</b>	<b>7</b>
3.1	Context .....	7
3.2	De meerwaarde van OCO .....	8
<b>4.</b>	<b>Doelstelling, strategie en Ontwikkelagenda .....</b>	<b>10</b>
4.1	Centrale doelstelling .....	10
4.2	Strategie.....	10
4.3	Ontwikkelagenda .....	11
4.4	Financien.....	12
<b>5.</b>	<b>Bijlagen .....</b>	<b>13</b>
5.1	Bijlage 1: Samenvatting Onderzoek onafhankelijke cliëntondersteuning Gemeente Haarlemmermeer .....	13
5.2	Bijlage 2: Overzicht formele organisaties en activiteiten .....	15

# 1. Inleiding

Inwoners de juiste hulp en ondersteuning bieden die zij nodig hebben om mee te kunnen doen aan de samenleving. Een mooi en vanzelfsprekend streven binnen het sociaal domein voor gemeenten. We weten echter op basis van diverse onderzoeken, ervaringen en helaas ook incidenten dat dit lang niet altijd het geval is. De weg naar hulp en ondersteuning kan erg ingewikkeld zijn. Het wegwijzen van en meedenken met inwoners kan dan van cruciaal belang zijn om inwoners hulp en ondersteuning te geven wanneer dat (tijdelijk) nodig is. Een belangrijk middel dat daarvoor kan worden ingezet is onafhankelijke clientondersteuning (hierna OCO).

OCO is om meerdere redenen een bijzonder onderdeel van de Wmo. Ten eerste omdat het ondersteuning betreft die, hoewel alleen in de Wmo benoemd, van toepassing is op het gehele sociaal domein en daarmee betrekking heeft op alle levensgebieden en levensfasen van de inwoner. Het is daarmee een veelzijdige vorm van ondersteuning. Ten tweede onderscheidt OCO zich door de onafhankelijkheid, een kwaliteit die expliciet in de wet wordt genoemd. Volgens Marcel Spierts, wetenschapper gespecialiseerd in ontwikkelingen van de sociaal professional, is deze onafhankelijkheid 'uniek in de geschiedenis van het sociaal domein'<sup>1</sup>. Door deze onafhankelijkheid kan de clientondersteuner als geen ander objectieve adviezen geven, die gebaseerd zijn op de behoeften van de cliënt (en niet op de belangen van de zorg). Ten derde kenmerkt OCO zich als een lastig en complex begrip: OCO laat zich niet makkelijk uitleggen of afbakenen. Dit maakt dat het juist bij inwoners die OCO nodig hebben, dit vaak niet bekend is. Ook verschilt de invulling van OCO tussen gemeenten en is het aanbod van OCO binnen gemeenten vaak versnipperd. Om tegemoet te komen aan deze complexiteit tracht het Rijk via zogenoemde 'SPUK uitkeringen' met name de kwaliteit en vindbaarheid van OCO te verbeteren.

## Doorontwikkeling OCO

Ook voor Haarlemmermeer geldt dat OCO een complex begrip is en de bekendheid laag is. Om OCO door te ontwikkelen is al in 2022 een SPUK-uitkering OCO aangevraagd en ontvangen van het ministerie van VWS. Deze Ontwikkelagenda is bedoeld om richting te geven voor de doorontwikkeling van OCO. Hierbij wordt rekening gehouden met het hierboven genoemde unieke karakter van onafhankelijkheid en veelzijdigheid van OCO.

## 1.1 Waarom een ontwikkelagenda?

Om de gewenste doorontwikkeling van OCO te realiseren, is het nodig om duidelijkheid te bieden in de stappen die gezet moeten worden. Waar een visie vaak een beeld geeft op een hoger abstractieniveau, is er behoefte aan concreetheid en duidelijkheid. Daarnaast dient er voldoende ruimte te zijn om de komende jaren (2025 tot en met 2028) in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen. Daarom is gekozen voor een agenda voor de doorontwikkeling van OCO.

## 1.2 Leeswijzer

De Ontwikkelagenda is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt gestart met een uitleg van het begrip OCO en de huidige situatie omtrent OCO in Haarlemmermeer. In hoofdstuk 3 wordt een beeld gegeven van het sociaal domein de komende jaren en het bijbehorende gemeentelijke beleid. Ook wordt ingegaan op de meerwaarde van OCO. Vanuit deze context en de meerwaarde van OCO wordt in hoofdstuk 4 de centrale doelstelling, de bijbehorende strategie en de acties gegeven.

---

<sup>1</sup> Movisie (2019). De positie van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Meedenker en waakhond.  
<https://www.movisie.nl/artikel/blog-positie-onafhankelijke-clientondersteuner>

# 2. Onafhankelijke clientondersteuning: huidige situatie

Conform artikel 2.2.4 van de Wmo dienen gemeenten OCO beschikbaar te stellen voor hun inwoners. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op wat volgens de wet OCO inhoudt. Vervolgens wordt beschreven hoe OCO op dit moment (medio 2025) in Haarlemmermeer is georganiseerd.

## 2.1 Wat is OCO?

De Wmo beschrijft onafhankelijke cliëntondersteuning als volgt: *onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen*<sup>2</sup>.

OCO is geen doel op zichzelf, maar een middel om ervoor te zorgen dat inwoners de ondersteuning en zorg krijgen die zij nodig hebben. Dit geldt voor het gehele sociale domein: jeugd, schuldhulpverlening, onderwijs, (geestelijke) gezondheidszorg, wonen en werk en inkomen.

Verder staat in de Memorie van toelichting (MvT) van de Wmo dat gemeenten zorg dienen te dragen voor informatie, advies en (kortdurende) ondersteuning die voor al hun inwoners beschikbaar en toegankelijk is. Dat deze onafhankelijk en integraal is en dat de gemeente ervoor zorgdraagt dat bij OCO het belang van de inwoner het enige uitgangspunt is. Verder stelt de MvT dat OCO een algemene voorziening is en kosteloos is voor de inwoner. OCO is ook beschikbaar voor informatie en advies bij het aanvragen van een persoonsgebonden budget (PGB) in de Wmo, Jeugdwet en Zorgverzekeringswet en voor het verlichten van mantelzorgers. Gemeenten hebben tot slot de verantwoordelijkheid om te communiceren over de gekozen organisatie met hun contactgegevens en het aanbod hierin.

OCO is ook in de Wet langdurige zorg verankerd. Hier wordt de inkoop gedaan door zorgkantoren.

## 2.2 OCO in Haarlemmermeer anno 2025

Voor de gemeente Haarlemmermeer wordt het volgende beeld geschetst op het gebied van OCO.

- **Lage bekendheid OCO.** Uit het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd komt naar voren dat onafhankelijke clientondersteuning nog onvoldoende bekend is bij inwoners. Zo blijkt uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd over 2024 dat 39% van de ondervraagden bekend was met de mogelijkheid om een onafhankelijk clientondersteuner te gebruiken. Hoewel recente landelijke percentages ontbreken, is het algemene beeld dat uit de onderzoeken van gemeenten komt, dat het percentage cliënten dat bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning laag is<sup>3</sup>.
- **De behoeften, ervaringen en wensen van inwoners zijn onderzocht.** Om inzicht te krijgen in de behoeften, ervaringen en wensen van inwoners, is in 2023 is door I & O Research een onderzoek in Haarlemmermeer gedaan. Hieruit blijkt onder andere dat over het algemeen gebruikers van onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente Haarlemmermeer heel positief zijn over deze ondersteuning, Wmo-cliënten het vaakst behoefte hebben aan meer ondersteuning, de bekendheid laag is en van de cliënten die niet bekend waren met OCO, een derde er wel gebruik van hadden willen maken als ze hiervan op de hoogte waren geweest (zie bijlage 1 voor de samenvatting van het

<sup>2</sup> Twee voorbeelden van wat OCO in de praktijk kan doen voor een inwoner worden, zie: <https://www.youtube.com/watch?v=VuhdOm3YDHs>

<sup>3</sup> I & O Research (2023). Landelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 <https://open.overheid.nl/documenten/e13fda49-87bc-41d3-a6b1-ea0b8deb7f51/file>

onderzoek). De vraag is of het huidige aanbod van OCO voldoende aansluit bij de gesignaleerde behoeften, ervaringen en wensen van inwoners uit het onderzoek.

- **OCO is belegd bij verschillende organisaties.** De gemeente neemt OCO af bij verschillende professionele organisaties (zie bijlage 2 voor een overzicht van het huidige aanbod van deze organisaties). Bij een aantal van deze organisaties lopen de contracten medio 2026 af en verlenging is juridisch gezien niet mogelijk. Ook wordt OCO uitgevoerd door een groot aantal (met name vrijwilligers-) organisaties waarbij OCO een onderdeel van de brede dienstverlening. Deze partijen spelen een grote rol in het meedenken en wegwijzen van inwoners. Echter is er strikt gezien geen sprake van onafhankelijkheid omdat zij dikwijls ook andere diensten aanbieden en daarmee ook andere belangen hebben. Zij kunnen echter door de inwoner wel degelijk als onafhankelijk worden ervaren. Ook richten de organisaties zich vaak op een specifieke doelgroep (bijvoorbeeld migranten) of thema (bijvoorbeeld financiën), waardoor de algemene toegankelijkheid en integraliteit, twee kenmerken van OCO, beperkt kan zijn. De samenwerking tussen al deze verschillende organisaties<sup>4</sup> is wisselend. De gemeente financiert OCO zowel via subsidies als contracten/inkoop.

- **Behoeft aan sturing vanuit de gemeente.** Vanuit de gemeente (en organisaties) is er behoefte aan wat OCO is en waar het zich op zou moeten richten en actieve sturing hierop.

---

<sup>4</sup> Voor een overzicht van het totale aanbod, zie: <https://haarlemmermeergemeente.nl/clientondersteuning>

# 3. Onafhankelijke clientondersteuning: context en meerwaarde

Hoewel OCO al jaren wordt uitgevoerd in Haarlemmermeer, is er al enkele jaren behoefte om OCO door te ontwikkelen. Daarom is al in 2022 een SPUK-uitkering aangevraagd en ontvangen van het ministerie van VWS. Om de gewenste effectieve doorontwikkeling voor de komende jaren te bepalen, wordt in dit hoofdstuk eerst ingegaan op de verwachte context voor de komende jaren. Enerzijds worden de ontwikkelingen die de komende jaren verwacht worden binnen het sociaal domein benoemd. Anderzijds wordt ingegaan op het sociaal domein brede gemeentelijke beleid dat in die periode van toepassing is. Een ander belangrijk element om te bepalen wat de richting is van de doorontwikkeling van OCO, is de (potentiële) meerwaarde van OCO. Hiervoor is gekeken naar onderzoeken waaruit de meerwaarde van OCO is gebleken.

## 3.1 Context

### Sociaal domein de komende jaren

Om de doorontwikkeling van OCO te bepalen, is het belangrijk om te kijken naar de context waarbinnen OCO zich begeeft. Gezien de eerder gegeven definitie is dat het gehele sociaal domein. Het sociaal domein staat onder druk. De decentralisatie van de drie wetten in het sociaal domein (Jeugdwet, Participatiewet en Wet maatschappelijke ondersteuning) ligt al even achter ons. Het idee achter de decentralisatie was dat gemeenten dichterbij hun inwoners staan en daarmee de hulp en zorg aan inwoners in een kwetsbare situatie passender kunnen aanbieden, afgestemd op de lokale situatie. Deze beloften komen echter vooralsnog niet goed van de grond<sup>5</sup>.

De komende jaren spelen er diverse grote vraagstukken. De vraag naar hulp neemt steeds verder toe. Niet alleen naar lichte hulp, ook het aantal complexe hulpvraagstukken neemt toe. Dit wordt onder andere veroorzaakt door de dubbele vergrijzing, het toenemende aantal inwoners dat niet voldoende zelfredzaam is en/of kampen met bestaansonzekerheid<sup>6</sup>. Ook is er een groeiend tekort aan geschoold zorgpersoneel. Daarnaast spelen diverse maatschappij brede ontwikkelingen zoals prestatiedruk, toename in complexiteit van wet- en regelgeving, het woningtekort, digitalisering, consumentisme en individualisering. Al deze ontwikkelingen hebben effect op het sociaal domein.

Mede op basis hiervan staan gemeenten de komende jaren aan de lat voor de uitvoering van diverse landelijke programma's zoals de Hervormingsagenda Jeugd, de herziening van de Participatiewet, IZA, GALA en WOZO. De kern van deze programma's is een verschuiving 'naar de voorkant' bijvoorbeeld in de vorm preventieve activiteiten, verbeterde samenwerking en een grotere inzet van informele zorg en ondersteuning van naasten. Financieel gezien is er echter sprake van onzekere en soms tijdelijke inkomsten en bezuinigingen vanuit het Rijk.

### Algemeen beleidskader sociaal domein 'Meedoen mogelijk maken in Haarlemmermeer'

Het Algemeen beleidskader sociaal domein 'Meedoen mogelijk maken in Haarlemmermeer' is door de gemeenteraad vastgesteld in 2023 en ook de komende jaren van kracht. In het beleidskader staat omschreven waar de gemeente Haarlemmermeer voor staat in het sociaal domein, waarvoor gegaan wordt en hoe dit bereikt zou moeten worden. In het beleidskader staan vier opgaven centraal, namelijk bestaanszekerheid, kansengelijkheid, menselijke maat en positieve gezondheid. Bijbehorende, samenhangende doelen zijn:

1. Meedoen voor zover ze (de inwoners) kunnen;
2. Minstens bestaanszekerheid hebben;

<sup>5</sup> Sociaal en Cultureel Planbureau (2023) Sociale en Culturele Ontwikkelingen. Stand van Nederland 2023. <https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2023/04/14/sociale-en-culturele-ontwikkelingen-2023>

<sup>6</sup> Staat van de Uitvoering (2024). Trendverkenning.

<https://staatvandeuitvoering.nl/app/uploads/2024/04/Trendverkenning-publieke-dienstverlening-2035-280324.pdf>

3. Gelijke kansen krijgen;
4. Gezond leven.

In eerste instantie wordt hierbij uitgegaan van de eigen kracht, mogelijkheden en verantwoordelijkheid van inwoners. Wanneer dit niet aanwezig of niet toereikend is, zet de gemeente in op algemene voorzieningen (waar OCO onder valt) en meer individuele, specialistische voorzieningen.

#### Haarlemmermeers model

In Haarlemmermeer wordt gewerkt met het Haarlemmermeers model. Uitgangspunt hierbij is dat de toegang tot ondersteuning zoveel mogelijk direct aanwezig is op de vindplaatsen. Dit zijn plekken waar inwoners toch al naartoe gaan voor activiteiten of hulpvragen, of waar de eerste signalen van problemen zichtbaar worden. Bijvoorbeeld de school, de huisarts of het dorps huis.

#### Visie dienstverlening

Een ander, gemeentebreed en daarmee overkoepelend kader dat relevant is om te noemen, is de Visie dienstverlening. De gemeente Haarlemmermeer wil dat de dienstverlening makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden is.

## 3.2 De meerwaarde van OCO

Conform de Wmo gemeenten zijn verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van OCO. Gemeenten kunnen echter zelf bepalen hoe zij OCO organiseren en zelf bepalen hoeveel middelen zij daarvoor inzetten. Om hier richting aan te geven, is het goed om inzichtelijk te maken wat de meerwaarde van OCO is.

In de Handreiking Clientondersteuning van de VNG<sup>7</sup> wordt expliciet ingegaan op de meerwaarde van OCO. Hiervoor wordt de volgende driedeling gehanteerd.

1. **Bij reflectie op de gevolgen van de beperking op het eigen leven.** Het gaat hierbij om de oriëntatie op de eigen ambities, wensen en levensvragen van inwoners die geconfronteerd worden met beperkingen (of die van hun kind, ouder of partner) en die een plek moeten leren geven in hun leven, al of niet met zorg en ondersteuning.
2. **Bij het verkrijgen van passende ondersteuning.** Het gaat hierbij om ondersteuning bij (de voorbereiding van) het gesprek met de gemeente en/of de aanvraag van een voorziening uit de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet, Zvw of de toeleiding naar de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Bijvoorbeeld hulp bij het in kaart brengen van het eigen sociale netwerk, het goed omschrijven van de gevolgen van de beperking, het helpen formuleren van wenselijke oplossingen en het eventueel, ter ondersteuning, meegaan naar het gesprek met bijvoorbeeld de gemeente. Inzet van cliëntondersteuning draagt eraan bij dat de vraag van de inwoner helder is en dat een inwoner beter voorbereid het gesprek met de gemeente kan voeren en dat inwoners de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben.
3. **Bij het gebruik van ondersteuning/voorzieningen.** Het gaat hierbij om ondersteuning om te zorgen dat de aanbieder (blijvend) adequate ondersteuning levert: bij bijvoorbeeld herindicaties, bij het opstellen van een persoonlijk plan of een zorg- of ondersteuningsplan en bij klachten- of bezwaarprocedures.

Naast deze driedeling is OCO voor de gemeente ook van toegevoegde waarde door:

1. **De preventieve werking van OCO.** Doordat OCO kan zorgen voor vraagverduidelijking bij de inwoner, zelf- en samenredzaamheid en participatie, helpt OCO het gebruik van niet-passende zorg te verminderen en/of zware zorg te voorkomen dan wel te verminderen<sup>8</sup>. Er gaat dus een preventieve werking uit van OCO. Deze preventieve functie kan bijdragen aan het aangaan van de eerder geschetste uitdagingen voor het gehele sociaal domein voor de komende jaren.
2. **Signaleringsfunctie van mogelijke systeemverbeteringen<sup>9</sup>.** Doordat de cliëntondersteuners samen met inwoners op zoek gaan naar het verkrijgen van passende ondersteuning en het gebruik van ondersteuning/voorzieningen, hebben zij goed zicht op enerzijds de vragen vanuit inwoners en anderzijds het gehele aanbod van zorg en

<sup>7</sup> VNG (2022). Handreiking Clientondersteuning. <https://vng.nl/sites/default/files/2022-04/Handreiking-clientondersteuning-VNG-2022.pdf>

<sup>8</sup> VNG (2017) Handreiking onafhankelijke cliëntondersteuning . <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Handreiking-onafhankelijke-clientondersteuning%20%5BMOV-12209609-1.0%5D.pdf>

<sup>9</sup> Xpertizezorg (2019). Wie helpen de weg te vinden? <https://www.xpertizezorg.nl/wp-content/uploads/2019/06/wie-helpen-de-weg-te-vinden.pdf>

ondersteuning. Clientondersteuners hebben daarmee signalen en trends aan zowel de vraag- als de aanbodkant goed in beeld. Door deze signalen en trends kenbaar te maken aan de gemeente, de dienstverlening binnen het sociaal domein verbeterd worden.

# 4. Doelstelling, strategie en Ontwikkelagenda

De huidige lokale situatie omtrent OCO is in beeld gebracht (hoofdstuk 2), evenals de context en de (potentiële) meerwaarde van OCO (hoofdstuk 3). Op basis hiervan wordt in dit hoofdstuk de richting van de doorontwikkeling van OCO voor de gemeente Haarlemmermeer bepaald. De richting wordt uiteengezet aan de hand van een centrale doelstelling. Om de centrale doelstelling te behalen wordt een strategie, bestaande uit drie speerpunten, gegeven. Om deze strategie in te praktijk te brengen, wordt per speerpunt aangegeven welke acties er ingezet worden: de Ontwikkelagenda. Afgesloten wordt met de financiën.

## 4.1 Centrale doelstelling

Gegeven de huidige situatie omtrent OCO, de algehele context binnen het sociaal domein en de meerwaarde die OCO kan bieden, wordt de volgende centrale doelstelling geformuleerd:

*Om inwoners snel de juiste ondersteuning en hulp te bieden zodat de eigen regie, zelfredzaamheid en meedoen in de samenleving zoveel mogelijk worden ondersteund, is in de gemeente Haarlemmermeer een bekend, kwalitatief en sluitend aanbod van OCO.*

Twee delen van de centrale doelstelling behoeven een nadere duiding, namelijk 'inwoners' en 'kwalitatief'.

1. OCO moet beschikbaar zijn voor alle inwoners. In lijn met het beleidskader sociaal domein gaan we in eerste instantie uit van de eigen kracht en netwerk van onze inwoners bij het verkrijgen van hulp en ondersteuning. Een grote groep inwoners weet immers zelf de weg te vinden of gebruikt daarvoor zijn/haar eigen kring. Echter, uit landelijk<sup>10</sup> en lokaal onderzoek (het eerdergenoemde onderzoek van I&O) is gebleken dat er specifieke aandacht nodig is voor drie doelgroepen: jongeren, senioren en inwoners in een kwetsbare situatie. Met deze laatste groep worden inwoners bedoeld die meerdere problemen tegelijk én weinig hulpbronnen hebben<sup>11</sup>. Kwetsbaren waar nadrukkelijk oog voor is, zijn inwoners met een lichamelijke, verstandelijke, psychische en/of sociale beperking en hun naasten<sup>12</sup>.

2. Onder 'kwalitatief' wordt ten minste het volgende verstaan:

- Aansluitend op de behoeften van inwoners;
- Vindbaar, overzichtelijk en bekend (bij zowel inwoners als stakeholders);
- Van goede kwaliteit;
- Integraal (diverse doelgroepen, levensbreed, formeel en informeel);
- Onafhankelijk;
- Aansluit en bijdraagt aan (de doelstellingen van) het gehele sociaal domein van Haarlemmermeer.

## 4.2 Strategie

Om bovengenoemde centrale doelstelling te behalen, zetten we in op een strategie die bestaat uit een drietal samenhangende speerpunten.

### 1. We zorgen voor een sluitend aanbod van OCO

<sup>10</sup> Andersson Elfers Felix en Instituut voor Publieke Waarden (2019). Als het niet lukt om het zelf te regelen. Definitieve eindrapportage onderzoek naar de vraag naar cliëntondersteuning. <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-890539.pdf>

<sup>11</sup> Sociaal en Cultureel Planbureau (2023). Zicht op zorgen. Kerncijfers over de problemen, hulpbronnen, leefsituatie en ondersteuning van mensen in het sociaal domein. <https://www.scp.nl/onderzoeksprogramma/mensen-bij-kwetsbare-situaties/documenten/publicaties/2023/05/31/zicht-op-zorgen>

<sup>12</sup> BCMB (2025). Onze visie op cliëntondersteuning. <https://www.bcmb.nl/over-clientondersteuning/#:~:text=Voor%20wie%20is%20cli%C3%ABntondersteuning?,een%20beperking%20en%20hun%20naasten.>

We streven naar een breed en sluitend palet aan OCO dat zich richt op het versterken van de eigen regie, zelf- en samenredzaamheid en meedoen in de samenleving van de inwoners, met name de jongeren, senioren en kwetsbaren. Het aanbod dient passend te zijn bij de infrastructuur van het sociaal domein van Haarlemmermeer en dient bij te dragen aan de opgaven en het beleid waar de gemeente voor staat.

Een breed palet doet recht aan de diversiteit in de samenleving en de gewenste laagdrempeligheid. Het betreft OCO ten behoeve van het gehele gemeentelijke sociaal domein, de Zorgverzekeringswet en de Wlz. Er wordt rekening gehouden met de aard van problematiek van de inwoner (bijvoorbeeld verstandelijk, psychisch, lichamelijk). Het aanbod richt zich op reflectie op de gevolgen van de beperking op het eigen leven, het verkrijgen van passende ondersteuning en het gebruik van ondersteuning/voorzieningen. Het aanbod bestaat uit zowel formele (beroepsmatige) als informele (vrijwillige, soms ervaringsdeskundige) clientondersteuning. Waar mogelijk is er sprake van collectief aanbod. Afhankelijk van de vraag van de inwoner en relevante ontwikkelingen, zal het aanbod van OCO zich (door)ontwikkelen. Dit vraagt om regie en coördinatie op het aanbod van OCO.

## **2. We vergroten de bekendheid en vindbaarheid van OCO**

We streven naar een grotere bekendheid van OCO onder onze inwoners, relevante stakeholders en binnen de gemeentelijke organisatie. We zorgen voor communicatie die aansluit op de doelgroep en beschikbaar is op relevante vindplaatsen. Hiermee wordt OCO uiteindelijk beter ingebed binnen het sociaal domein.

## **3. We versterken de kwaliteit en deskundigheid van het OCO aanbod**

De kwaliteit en deskundigheid van OCO wordt versterkt. Het betreft hier niet alleen de kwaliteit en deskundigheid van de individuele organisaties, maar juist ook de kwaliteit en deskundigheid van het OCO aanbod als geheel. We verbeteren de onderlinge samenwerking van de organisaties om hiermee de kwaliteit van de dienstverlening op het gebied van OCO te verbeteren. We houden rekening met het onderscheid tussen professionele en vrijwilligersorganisaties die OCO bieden. Ook wordt de onafhankelijkheid en integraliteit van het OCO aanbod geborgd.

# **4.3 Ontwikkelagenda**

Om de strategie in de praktijk te brengen, wordt per speerpunt beschreven welke activiteiten uitgevoerd worden. Hierbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van reeds bestaande best practices, handreikingen en overig beschikbaar materiaal.

## **1. We zorgen voor een sluitend aanbod van OCO**

- We sturen actief op het aanpassen van de dienstverlening van de organisaties op de uitkomsten van het gedane onderzoek naar de behoeften, ervaringen en wensen van onze inwoners. Hierdoor zorgen we voor een goede match tussen de behoeften van de inwoners enerzijds en het aanbod van de aanbieders anderzijds.
- Mede vanwege de aflopende contracten met een aantal professionele organisaties heroverweegt de gemeente de financieringsvorm. Op basis daarvan start een aanbestedings- dan wel subsidieproces. De uitvoering van de Ontwikkelagenda zal centraal staan in de gemeentelijke uitvraag.
- We (gemeente en de professionele organisaties) starten een ontwikkeltafel om de Ontwikkelagenda uit te voeren, van elkaar te leren en relevante trends en ontwikkelingen met elkaar te bespreken.
- Relevante ontwikkelingen, waaronder die op het vlak van het Haarlemmermeers model, de sociale basis, Samen Sterker Tegen Armoede, de Hervormingsagenda Jeugd en de Uitvoeringsagenda Dienstverlening worden actief gevolgd en eventueel aan deelgenomen. Hierdoor zorgen we (gemeenten en professionele organisaties) ervoor dat OCO zich duidelijk positioneert binnen de (sociale) infrastructuur van Haarlemmermeer en integraal bijdraagt aan de maatschappelijke opgaven.
- We onderzoeken, eventueel in samenwerking met de organisaties, of en hoe de eerder beschreven meerwaarde van OCO (bijv. de preventieve functie) meer en beter benut kan worden. Op basis hiervan kan het aanbod worden gewijzigd.
- We (gemeente en professionele organisaties) onderzoeken hoe met OCO de overgang van de Wmo en Jeugdwet naar de Wlz voor onze inwoners kan worden versoepeld. We zoeken hierin de samenwerking met het zorgkantoor.

## **2. We vergroten de bekendheid en vindbaarheid van OCO**

Om de bekendheid en vindbaarheid van OCO te vergroten onder inwoners en maatschappelijke organisaties, stellen we (gemeente en professionele organisaties) een strategisch communicatieplan op en voeren deze vervolgens uit.

### **3. We versterken de kwaliteit en deskundigheid van het OCO aanbod**

- Om de kwaliteit van OCO te borgen, stellen we in samenwerking met de organisaties kwaliteitseisen aan het aanbod van OCO. We maken hierbij onderscheid tussen het professionele aanbod en het vrijwillige aanbod.
- We faciliteren een goed samenspel tussen de professionele en vrijwilligersorganisaties die OCO bieden.
- Om de kwaliteit en deskundigheid van OCO te behouden en te verbeteren worden clientondersteuners door hun organisatie getraind op het gebied van kennis en vaardigheden. Dit kan zowel op organisatieniveau als op organisatie overstijgend niveau zijn.
- Om inzicht te krijgen in het effect, de bekendheid en kwaliteit van OCO, ontwikkelen we (gemeente en organisaties) een werkwijze om te monitoren. We gebruiken hierbij reeds bestaande cijfers, waaronder de cijfers uit het eerder genoemde clientervaringsonderzoek. Op basis van het monitoren worden verbeteringen en aanpassingen van het OCO aanbod doorgevoerd.

#### **Samenwerking**

Zoals eerder aangegeven is er behoefte aan een meer sturende rol van de gemeente. Deze Ontwikkelagenda dient als startschot om daar invulling aan te geven. De gemeente stuurt als opdrachtgever actief richting OCO organisaties op de bovengenoemde centrale doelstelling, strategie en acties. Dit gebeurt onder andere door afspraken te maken met de organisaties over wat van hen verwacht wordt in het kader van bovengenoemde activiteiten, hierop te monitoren en indien nodig op bij te sturen. De gemeente is echter niet alleen opdrachtgever, maar ook samenwerkingspartner van de OCO organisaties om bepaalde activiteiten gezamenlijk succesvol uit te voeren. De rol van de gemeente kan verschillen per activiteit.

Niet alleen met de OCO organisaties zal de samenwerking worden gezocht. Om goed aan te sluiten op de behoefte zullen ook inwoners betrokken worden bij de uitvoering van de genoemde acties. Afhankelijk van de uit te voeren actie is dat de (potentiële) doelgroep, ervaringsdeskundigen en/of de Participatieraad.

#### **Planning**

Direct na vaststelling van de Ontwikkelagenda zal middels een startbijeenkomst met de huidige professionele organisaties van OCO begonnen worden met de doorontwikkeling van OCO. Echter, vanwege het aflopen van een aantal contracten starten we eveneens direct met een nieuw aanbesteding-/subsidieproces. Dit maakt het lastig om nu een concrete meerjarenplanning te geven. Desalniettemin zal gelijktijdig met het aanbesteding- dan wel subsidieproces acties worden opgepakt die hier los van staan. Wanneer het aanbesteding-/subsidieproces is afgerond en duidelijk is en welke taken bij welke partijen belegd worden, zal met deze partijen vanaf medio 2026 de verdere doorontwikkeling worden vormgegeven. De verwachting is dat er dan een concrete meerjarenplanning gemaakt wordt. De Ontwikkelagenda kent echter een dynamisch karakter; Met de uitvoering van de Ontwikkelagenda worden nieuwe leerervaringen opgedaan, die ervoor zorgen dat zowel de strategie als de activiteiten na verloop van tijd bijgesteld kunnen worden.

## **4.4 Financien**

Voor de uitvoering van de Ontwikkelagenda wordt uitgegaan van de bestaande middelen binnen de gemeentelijke programmabegroting. Indien voor de uitvoering van de genoemde acties extra budget vanuit de gemeente is benodigd, zal een voorstel worden ingediend bij het college dan wel gemeenteraad. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van incidentele budgetten vanuit het Rijk of anderszins.

# 5. Bijlagen

## 5.1 Bijlage 1: Samenvatting Onderzoek onafhankelijke cliëntondersteuning Gemeente Haarlemmermeer

Rapport I&O Research, december 2023

De gemeente Haarlemmermeer vroeg I&O Research om een onderzoek uit te voeren naar de behoeften, ervaringen en wensen van inwoners op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente. Om dit te onderzoeken is een vragenlijst uitgezet onder 2.089 cliënten (Wmo, Participatiewet en Jeugdwet) in de gemeente. In totaal hebben 483 cliënten deelgenomen aan het vragenlijstonderzoek (23%). Daarnaast zijn groeps gesprekken en individuele gesprekken gevoerd met elf cliënten en met vijf sleutelfiguren. Sleutelfiguren zijn personen/experts die dicht bij de doelgroep staan en indirect kunnen vertellen over de kennis en ervaring van de doelgroep. Tot slot is er deskresearch gedaan naar wat er, zowel landelijk als over de gemeente Haarlemmermeer, al bekend is op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning.

De hoofdconclusie is dat over het algemeen gebruikers van onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente Haarlemmermeer heel positief zijn over deze ondersteuning. Het onderzoek laat echter zien dat de bekendheid en vindbaarheid van de ondersteuningsmogelijkheid nog een uitdaging is. Veel inwoners zijn hier niet bekend mee, terwijl zij wel hulp hadden kunnen gebruiken bij hun zoektocht naar en aanvraag van de juiste ondersteuning.

### **Cijfers over bekendheid cliëntondersteuning beschikbaar, cijfers over gebruik onvolledig**

Over de gemeente Haarlemmermeer zijn recente cijfers beschikbaar op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning. Uit het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek in de gemeente blijkt dat in 2023 ruim een derde (35%) van de Wmo-clieënten en 21 procent van de jeugdhulpclieënten (of ouders) bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning. De cijfers uit het voorliggende onderzoek zijn vergelijkbaar (bij Wmo 1% hoger en bij Jeugd gelijk). Over andere doelgroepen, bijvoorbeeld cliënten Participatiewet of inwoners die (nog) geen gebruikmaken van ondersteuning vanuit de gemeenten, waren nog geen gegevens bekend. Uit het voorliggende onderzoek blijkt dat drie op de tien cliënten Participatiewet (31%) bekend zijn met cliëntondersteuning. Landelijk zijn de cijfers verouderd. Uit cijfers op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl) blijkt dat 34 procent van de Wmo-clieënten in 2020 bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning.

Cijfers over het daadwerkelijke gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning zijn ook niet compleet of verouderd. Voor de gemeente Haarlemmermeer geldt dat er op verschillende manieren wordt geregistreerd (uren of personen), dat er cijfers zijn over de ondersteuning van een organisatie in het algemeen en niet alleen op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning of dat er cijfers zijn van een bredere regio en niet alleen de gemeente Haarlemmermeer. Er is daarom geen eenduidig beeld van het gebruik. Van de deelnemers van het huidige vragenlijstonderzoek heeft 13 procent gebruikgemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning.

### **Lage bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning**

Met een gemiddelde van 30 procent van de cliënten dat bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning, kunnen we stellen dat de bekendheid laag is. Een ruime meerderheid van 70 procent is niet bekend met deze mogelijkheid. Ook landelijk is het beeld dat veel cliënten niet op de hoogte zijn. En de vraag leeft of dit percentage in werkelijkheid niet nog hoger ligt. Deze twijfel is gebaseerd op een vraag die aan cliënten is gesteld over welke organisaties zij kennen die onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden. De antwoorden op deze vraag, of het grote percentage dat geen antwoord gaf (45%), tonen aan dat het toch niet altijd even duidelijk is voor de cliënten wat organisaties zijn die onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden en wat precies bedoeld wordt met onafhankelijke cliëntondersteuning. Verder blijkt dat de lage bekendheid een algemeen aandachtspunt is, niet alleen onder de cliënten zelf, maar ook onder potentiële verwijzers. De professionals/organisaties die naar cliëntondersteuning kunnen begeleiden - zoals huisartsen en scholen - zijn zelf vaak ook onvoldoende bekend met de organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden.

**Wmo-clieënten hebben het vaakst behoefte aan meer ondersteuning, jeugdhulpclieënten het minst**

Het merendeel van de cliënten (41%) heeft zelf ondersteuning aangevraagd vanuit de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet, terwijl ongeveer een vijfde van de cliënten (21%) hulp van een naaste kreeg bij de aanvraag. Slechts een klein percentage (2%) maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Wmo-clieënten hebben, ten opzichte van Participatiewet en Jeugdwet, het vaakst behoefte aan ondersteuning bij het indienen van een aanvraag of bij de voorbereiding van een (keukentafel)gesprek. Daarna volgen cliënten Participatiewet en onder (ouders van) jeugdhulpcliënten is deze behoefte het kleinst. De behoefte voor meer informatie over verschillende ondersteuningsvormen speelt bij de drie doelgroepen in dezelfde mate: ongeveer vier op de tien cliënten wilden hier graag (meer) informatie over. Verder blijkt uit de(groeps)gesprekken dat het ook vaak al een drempel is om te erkennen dat er hulp nodig is, bijvoorbeeld door schaamte of door het zo lang mogelijk zelfstandig willen blijven. Wanneer de gesproken cliënten de stap durfden te zetten om hulp te vragen, blijkt dat ze vaak niet weten waar te beginnen.

### **Een derde had bij weten gebruik willen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning**

Van de cliënten die niet bekend waren met onafhankelijke cliëntondersteuning, zou een derde (34%) er wel gebruik van hebben willen maken als ze hiervan op de hoogte waren geweest. Onder jeugdhulpcliënten is de ondersteuningsbehoefte minder groot. Ruim de helft (55%) van de (ouders van) jeugdhulpcliënten had geen gebruik willen maken van deze mogelijkheid. Ook in de (groeps)gesprekken waren cliënten wel geïnteresseerd nadat werd uitgelegd wat cliëntondersteuning inhoudt. Cliënten hadden het achteraf gezien vooral ingezet voor het weten wat er mogelijk was aan ondersteuning in hun situatie. Dit kwam ook in de vragenlijst naar voren: 82 procent van de cliënten die niet bekend zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning zouden de cliëntondersteuner inzetten om de weg te kennen en te weten wat er mogelijk is op het gebied van ondersteuning. Andere redenen zijn bijvoorbeeld: om de hulpvraag duidelijk te krijgen en een plan te maken (46%) of om te helpen met het invullen van formulieren (32%).

### **Inhoud en term 'onafhankelijke cliëntondersteuning' niet altijd duidelijk**

Uit de (groeps)gesprekken en de antwoorden op de vragenlijst blijkt dat het lang niet altijd duidelijk is wat onafhankelijke cliëntondersteuning inhoudt. Sommige cliënten benoemen bijvoorbeeld de Wmo of de gemeente als onafhankelijke cliëntondersteuning, of juist specifiek: de individueel begeleider (Wmo-voorziening) van de cliënt. Tijdens de (groeps)gesprekken viel op dat de term 'onafhankelijke cliëntondersteuning' ook niet altijd duidelijk is. Vaak kwam naar voren dat cliënten de inhoud van de onafhankelijke cliëntondersteuning niet zo snel hadden verwacht bij de benaming. Het woord 'cliënt' is naar hun idee niet passend voor hoe zij zichzelf identificeerden. Cliënten willen op verschillende manieren worden geïnformeerd over onafhankelijke cliëntondersteuning. Schriftelijke informatie (35%) en online informatie via de website (35%) worden het vaakst genoemd, terwijl een klein deel (13%) de voorkeur geeft aan regelmatige aanwezigheid van een cliëntondersteuner op locaties waar cliënten komen. Ook is het belangrijk om de verwijzers (iedereen die inwoners kan wijzen op cliëntondersteuning) goed te informeren over hoe ze hun patiënten/cliënten kunnen doorverwijzen naar de organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden.

### **Breed uiteenlopende verwachtingen van cliënten over cliëntondersteuning**

De verwachtingen van onafhankelijke cliëntondersteuning zijn divers en omvatten verschillende elementen volgens de gesprekken met de cliënten. Hierbij valt te denken aan laagdrempelig, verbindende rol, ondersteunende rol, kennis van de sociale kaart, expertise in regelgeving, luisterend oor, persoonlijk begeleider en een vast aanspreekpunt. Dit zijn de kenmerken die cliënten tegelijkertijd ook wensen van de cliëntondersteuning.

### **Positieve ervaringen onder gebruikers van onafhankelijke cliëntondersteuning**

Van de cliënten die zeggen bekend te zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning zijn de meeste cliënten op de hoogte gebracht van deze mogelijkheid via de huisarts of praktijkondersteuner (20%). Een vergelijkbaar deel heeft dit gehoord van naasten (familie, vrienden of kennissen). Vier op de tien cliënten die bekend zijn met cliëntondersteuning (39%), wisten niet dat deze ondersteuning gratis is. De belangrijkste redenen voor het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning waren hulp bij zorg- of ondersteuningsvragen (56%) en het regelen van zorg (39%). Ongeveer een derde zou deze ondersteuning ook inzetten voor hulp bij formulieren (33%) of bij het verhelderen van hun behoeften en het maken van een plan (46%). Cliënten die gebruikmaakten van onafhankelijke cliëntondersteuning zijn over het algemeen tevreden: zij geven gemiddeld een 7,5 als rapportcijfer voor de geboden ondersteuning. Cliënten Participatiewet waren het meest positief met een gemiddeld cijfer van 8,2, terwijl jeugdhulpcliënten iets kritischer waren met een gemiddeld cijfer van 6,8. Wmo-clieënten zitten er tussenin met een 7,4 als gemiddelde. Driekwart van de gebruikers (75%) vond dat dit hen beter informeerde en meer duidelijkheid gaf over beschikbare mogelijkheden. Het merendeel (72%) kreeg door deze ondersteuning de juiste hulp. Volgens de sleutelfiguren betekent voor velen het hebben van een luisterend oor ook al een wereld van verschil. Ongeveer een tiende was niet tevreden over de effecten van de cliëntondersteuning.

## Aanbevelingen

Het rapport sluit af met een veelheid aan aanbevelingen. Hieronder de belangrijkste aanbevelingen op een rij:

- Kijkend naar de diverse doelgroepen die gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning, is het belangrijk dat het omschreven wordt in eenvoudige en duidelijke taal. In slechts enkele zinnen moet duidelijk zijn wat het inhoudt.
- Ook is het belangrijk om te benadrukken wat de meerwaarde is van onafhankelijke cliëntondersteuning voor de potentiële gebruikers. Wat levert het hen op? Kijkend naar de positieve ervaringen van gebruikers.
- De diverse doelgroepen zullen het meest effectief bereikt worden, wanneer de kanalen op hen afgestemd zijn. Hier gaan we in hoofdstuk 6 dieper op in.
- Het is van groot belang dat de voornaamste 'verwijzers' (iedereen die inwoners kan wijzen op cliëntondersteuning) naar onafhankelijke cliëntondersteuning ook op de hoogte zijn van het bestaan ervan en inwoners kunnen doorverwijzen naar de juiste plek. Deze 'verwijzers' kunnen beter geïnformeerd worden over het bestaan en de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Een goede samenwerking tussen de verschillende partijen die onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden is ook belangrijk voor het vergroten van de toegankelijkheid en vindbaarheid. Potentiële gebruikers kunnen dan sneller op de juiste plek terechtkomen.
- Blijf monitoren wat de bekendheid en het gebruik is van onafhankelijke cliëntondersteuning. Op die manier kan worden gevolgd of er positieve ontwikkelingen te zien zijn op het gebied van cliëntondersteuning.

## 5.2 Bijlage 2: Overzicht formele organisaties en activiteiten

Organisatie	Activiteit
MEE Dichtbij	Geven van informatie en advies, inzet en coördinatie ervaringsdeskundigen, ondersteuning aanvraagproces, bemiddeling bij klachten en ontevredenheid, Diagnostiek (beeldvormend onderzoek), Sociaal Juridische Dienstverlening, Leun en Steun contact, Groepswork (themabijeenkomsten, contactgroepen, trainingen), vroeghulp (0-7 jaar).
Eigen Plan	Inzetten eigen netwerk via Eigen Plan methodiek
Eigen Kracht	Inzetten eigen netwerk via Familiegroepsplan
Stichting Ontdec	Inzetten ervaringscoaches jeugd



