



Kom je er zelf niet uit?



Schakel een **meedenker** in
via meedenkerszeeland.nl

**Publieksversie einddocument koploperproject cliëntondersteuning
in de Oosterschelderegio**

Door: projectteam koploper cliëntondersteuning
15 juni 2021



Voorwoord

In 2019 is de Oosterschelderegio geselecteerd als koploper cliëntondersteuning. Op basis van een opgesteld projectplan, is besloten in te zetten op de volgende drie ontwikkelopgaven:

1. Samenwerking tussen informele en formele cliëntondersteuning verbeteren;
2. Vindbaarheid van cliëntondersteuning verbeteren;
3. Onafhankelijke positieve van cliëntondersteuning versterken.

Om deze ontwikkelopgaven te realiseren, is flink ingezet op ontmoeting tussen de verschillende betrokken partijen en het versterken van die samenwerking. Helaas hebben de Corona maatregelen een grote invloed gehad op het project. Vanaf maart 2020 was het niet meer verantwoord om fysieke bijeenkomsten te organiseren. Toch heeft het projectteam, in samenwerking met anderen, met de nodige creativiteit gewerkt om uitvoering te geven aan de ontwikkelopgaven en het project tot een succes te brengen.

Nu is de projectperiode afgelopen en is het tijd om terug te blikken. In dit einddocument beschrijven we daarom de resultaten van het project. Wat kunnen we leren van die resultaten? Wat kunnen we andere gemeenten meegeven voor de verdere doorontwikkeling van cliëntondersteuning?

Het projectteam koploper cliëntondersteuning
Karin Jonker, Lenet Verzijl, Gentijana Shala en Naomi de Smit

In co-creatie met Zeeland Bruist
Sonja Nossent en Ruth de Bruin



Inleiding

De meeste inwoners kunnen de weg naar zorg en ondersteuning prima zelf vinden. Ze hebben een sterk netwerk (familie, vrienden, burens, kennissen) die hen daarbij kunnen helpen. Maar dat geldt niet voor iedereen. Sommige vraagstukken zijn te complex of het eigen netwerk van inwoners kan daar niet bij helpen. Bij deze vraagstukken kan een cliëntondersteuner helpen.

Een cliëntondersteuner geeft informatie, advies en korte ondersteuning die de inwoner helpt zo zelfredzaam mogelijk te zijn. Dankzij cliëntondersteuning kan de vraag of behoefte van de inwoner duidelijker naar voren worden gebracht, waardoor zij hun zorg en ondersteuning beter kunnen regelen. Cliëntondersteuning is hierdoor voor gemeenten en samenwerkingspartners een middel om het stelsel van zorg en welzijn toegankelijker te maken.

Cliëntondersteuning is voor velen een onbekend begrip. Ook is de afbakening van de term niet altijd helder. Gedurende het koploperproject is daarom een definitie, visie en missie opgesteld.

Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?

Cliëntondersteuning biedt burgers onafhankelijke informatie, advies en hulp in de zoektocht naar passende zorg of ondersteuning. Cliëntondersteuners helpen bij het verhelderen van de hulpvraag, denken mee over oplossingen in de eigen omgeving en helpen bij het aanvragen.

Regionale Visie

De cliëntondersteuner staat naast de inwoner met zijn vraag en is er voor inwoners in kwetsbare posities. De cliëntondersteuning wordt op maat, onafhankelijk en kosteloos geboden. Dichtbij en eenvoudig waar het kan (vrijwilliger) en waar nodig opschalen naar een professional (formele cliëntondersteuner).

Regionale Missie

De gemeenten faciliteert cliëntondersteuning en streeft daarbij naar het bieden van onafhankelijke ondersteuning met als doel de complexe zorgwereld toegankelijk te maken. Cliëntondersteuning is integraal en domein overstijgend. Door in te zetten op samenwerking tussen (geschoolde) vrijwilligers en professionals versterken we de sociale infrastructuur. Hierdoor stimuleren we de eigen regie van inwoners en dragen bij aan een vitale, betaalbare samenleving.



Opgave 1: Samenwerking tussen informele en formele cliëntondersteuners versterken



Doel: Het is essentieel dat partijen die betrokken zijn bij cliëntondersteuning elkaar weten te vinden en dat indien nodig naar elkaar kan worden doorverwezen. Een duidelijke structuur van de organisatie van cliëntondersteuning is hierbij erg belangrijk.

Interviews met AB-leden

Werksessies en dialoogtafels met betrokken partijen uit het veld

Ontwikkeling regio platform ZeelandZorgtSamen

Interviews met beleidsmedewerkers en coördinator vrijwilligers

**PIZZAPUNTENSESSIES
SLOTBIJEEENKOMST
Online bijeenkomsten met interessante workshops**

Onderzoek door XpertiseZorg

De activiteiten die zijn uitgevoerd met betrekking tot opgave 1 hebben inzicht gegeven in de organisatie van cliëntondersteuning in de Oosterschelderegio. De formele (beroepsmatige) cliëntondersteuning wordt door alle zeven gemeenten ingekocht bij Stichting Maatschappelijk Werk en Welzijn (SMWO). Gemeente Schouwen-Duiveland heeft daarnaast maatwerkafspraken met twee andere partijen, Eva Regelt! en Stichting HerstelTalent.

Naast de beroepsmatige cliëntondersteuners zijn er ook organisaties die in hun dagelijks werk bepaalde aspecten van cliëntondersteuning uitvoeren. In de Oosterschelderegio zijn een aantal (type) organisaties die in deze categorie vallen. Het zijn organisaties die, elk vanuit een eigen invalshoek, kwetsbare inwoners ondersteunen bij met name het verhelderen van de hulpvragen en het vinden van passende ondersteuning. Het onderzoek van XpertiseZorg is hier nader op ingegaan. Vanuit het netwerkperspectief zijn dit belangrijke partners.

Verder zijn er in alle gemeenten veel vrijwilligers actief die praktische ondersteuning bieden, zoals bijvoorbeeld het helpen invullen van de administratie. Voorbeelden hiervan zijn burgeradviseurs of de vrijwilligers+ die in sommige gemeenten aanwezig zijn. Inwoners kunnen vrijwilligers vaak makkelijker benaderen dan beroepsmatige cliëntondersteuners, omdat vrijwilligers dichterbij de samenleving staan. Een ander belangrijk verschil is dat vrijwilligers meestal niet aanschuiven bij (casuïstiek)overleggen en niet de specifieke kennis hebben van een cliëntondersteuner. Deze groep vrijwilligers ziet zichzelf ook niet als cliëntondersteuner en is ook niet in staat alle taken uit te voeren. De samenwerking tussen vrijwilligers en formele cliëntondersteuners is van groot belang, omdat zij elkaar kunnen aanvullen en versterken.

Uit de interviews blijkt dat het samenwerken/netwerk denken voor een groot deel is geïntegreerd binnen de Oosterschelderegio. Vooral beroepsmatige cliëntondersteuners, binnen de verschillende organisaties, weten elkaar te steeds vaker vinden en hebben regelmatig contact met elkaar. De samenwerking tussen de professionals is in de praktijk dus geborgd. Een aandachtspunt is de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepsmatige cliëntondersteuners. Dit is namelijk niet vanzelfsprekend. Ook niet binnen de gemeenten (vrijwilligers vallen vaak onder welzijn, professionals onder Wmo of zorg). Omdat vrijwilligers en professionals op een andere wijze werken, is specifieke aandacht nodig voor de samenwerking. Gedurende het project hebben we diverse activiteiten georganiseerd om de verschillende partijen met elkaar in contact te brengen.



Opgave 2: Vindbaarheid van cliëntondersteuning verbeteren



Doel: Cliëntondersteuning kan op verschillende manieren worden aangeboden: door vrijwilligers en/of beroepsmatige cliëntondersteuners. Het is belangrijk dat inwoners weten waar ze terecht kunnen met hun hulpvragen. Een overzicht van de verschillende vormen van toegang tot cliëntondersteuning is hiervoor een handig hulpmiddel.

Inventarisatie per gemeente: aanbod van cliëntondersteuning

Ontwikkeling communicatietoolkit
MEEDENKERS

Opstellen definitie, missie en visie op cliëntondersteuning

Verdieping doelgroepen (focusgroepen n.a.v. onderzoek XpertiseZorg)

Cliëntondersteuning is een ingewikkeld begrip waar verschillende beelden bij zijn. Tijdens het project zagen we begripsverwarring ontstaan over wat cliëntondersteuning is. In de inventarisatie naar het aanbod per gemeente is nader afgestemd wat een cliëntondersteuner doet, wat de gemeentelijke visie op cliëntondersteuning is en wie (onderdelen van) cliëntondersteuning in de gemeente biedt. Dit heeft geleid tot het opstellen van een (regionaal afgestemde) definitie, missie en visie die in de inleiding staat beschreven. Dit was nodig om duidelijk te maken wat precies bedoeld wordt met cliëntondersteuning.

Daarnaast is het voor inwoners ook vaak niet duidelijk waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag. Om de bekendheid en zichtbaarheid van cliëntondersteuning te vergroten is een communicatietoolkit ontwikkeld. Het doel van de communicatietoolkit is het bereiken van een bredere doelgroep en het overbrengen van een genuanceerde boodschap. Daarom is er voor gekozen om gebruik te maken van de term 'meedenker' in de eerstelijns communicatie. Met deze term komen we tegemoet aan het ingewikkelde begrip cliëntondersteuner. Ook zijn voor de communicatietoolkit illustraties gemaakt met herkenbare situaties die inwoners beter aanspreken (zie bijlage 1). De toolkit bevat naast de illustraties een animatievideo, folders, posters, posts voor op sociale media en een campagne website (meedenkerszeeland.nl). Er is beeldmateriaal ontwikkeld, zoals de animatie, en heldere teksten omdat dit toegankelijker is voor bepaalde doelgroepen (bijvoorbeeld voor inwoners die de taal niet zo machtig zijn). Op de website is uitgelegd wat meedenkers doen en kunnen inwoners informatie vinden over hoe zij in hun gemeente contact kunnen opnemen met een meedenker. Daarnaast zijn de communicatiemiddelen te gebruiken bij vindplaatsen (zoals bijvoorbeeld bij huisartsen, bibliotheken en buurt- en dorpshuizen).

In de tweede helft van 2020 heeft XpertiseZorg door middel van interviews en focusgroepen onderzoek gedaan naar de vraag "Welke doelgroepen hebben behoefte aan cliëntondersteuning?". Het eindrapport *Koplopertraject Oosterschelderegio: Een verdiepende blik op (onafhankelijke) cliëntondersteuning* (bijlage 2) geeft inzicht in de organisatie van cliëntondersteuning en gaat in op de behoefte van verschillende doelgroepen. Daarbij komen de algemene en meer doelgroep-specifieke vragen naar voren en is beschreven hoe de match is tussen de vraag en het aanbod van cliëntondersteuning. De opbrengsten van het onderzoek zijn gebruikt als input voor de communicatietoolkit.



Opgave 3: Onafhankelijke positionering van cliëntondersteuning versterken



Doel: Inwoners moeten zelf kunnen kiezen welke vorm van cliëntondersteuning het beste bij hun past. Hierdoor kan het ondersteuningsaanbod aansluiten op de ondersteuningsvraag. De kennisoverdracht tussen de informele en formele cliëntondersteuning speelt hierin een grote rol, net als een overzichtelijk aanbod van de verschillende vormen van cliëntondersteuning.

**Taak- en
functieprofielen i.s.m.
SMWO**

**Pilot GGZ-doelgroep door
Stichting HerstelTalent**

**Basistraining voor
vrijwilligers/ informele
cliëntondersteuners**

Zoals eerder benoemd zijn er verschillende vormen van cliëntondersteuning. Dit maakt het voor inwoners mogelijk om zelf te kiezen welke vorm van cliëntondersteuning het beste bij hun past. Eén van die vormen zijn vrijwilligers (informele cliëntondersteuners) binnen de gemeente. Informele cliëntondersteuning blijkt in de Oosterschelderegio niet geboden te worden. Wel zijn er veel vrijwilligers actief die gedeeltelijk taken van informele cliëntondersteuning verrichten. Deze vrijwilligers zijn echter geen informele cliëntondersteuners. Een informele cliëntondersteuner opereert namelijk vanuit een georganiseerd verband waarmee de gemeente afspraken heeft gemaakt dat zij de cliëntondersteuning bieden. Deze verbanden en afspraken zijn er binnen de Oosterschelderegio niet.

Wel is er de behoefte bij gemeenten om cliëntondersteuning op deze manier aan te bieden. Door het organiseren van informele cliëntondersteuning formeer je als het ware een netwerk van vrijwilligers die worden aangestuurd door de gemeente. Vrijwilligers sluiten goed aan bij de leefwereld van hulpvragers, omdat zij meestal dichterbij de hulpvragers staan. Daarnaast verbreed je met informele cliëntondersteuning het aanbod en dus de keuzevrijheid. Vanuit het koploperproject is een basistraining ontwikkeld voor vrijwilligers. De gemeente Schouwen-Duiveland is van plan om in 2021 een pool van informele cliëntondersteuners op te zetten.

Een voorwaarde voor het doen slagen van de inzet van informele cliëntondersteuning is dat dit niet wordt gedaan als een bezuiniging of totale vervanging van formele cliëntondersteuners. Ook vrijwilligers vragen om een investering; denk aan training, begeleiding, borging en coördinatie, vrijwilligersvergoedingen etc.. Verder vraagt complexe casuïstiek om een professional. En bij professionals heb je meer grip op continuïteit en kwaliteit. De uitdaging is om beide vormen (vrijwillig en professioneel) te kunnen bieden en daarbij de samenwerking te borgen. In het project zijn criteria afgestemd voor op- en afschalen (bijlage 3) tussen goed opgeleide vrijwilligers en professionals. Het nieuwe [regioplatform Zeeland Zorgt Samen](#) biedt hier een infrastructuur voor: samenwerking én deskundigheid van vrijwilligers en professionals bevorderen.

Naast formele cliëntondersteuning (beroepskrachten) en informele cliëntondersteuning (vrijwilligers) bestaat er ook cliëntondersteuning die wordt uitgevoerd door opgeleide ervaringsdeskundigen. Vooral voor doelgroepen met complexe hulpvragen is het fijn dat er iemand met je meedenkt die gelijksoortige gebeurtenissen heeft meegemaakt. Om hier ervaring mee op te doen is er binnen de Oosterschelderegio een pilot gestart die op de volgende pagina wordt toegelicht.



Pilot binnen het koploperproject



Binnen het project is door het ministerie van VWS ook specifieke aandacht gevraagd voor pilots gericht op bepaalde doelgroepen. In de Oosterschelderegio richten wij ons op de doelgroep jongeren en volwassenen die vanwege hun geestelijke kwetsbaarheid verblijven in een beschermde woonvorm of de maatschappelijke opvang.



**Werkwijze Team Thuis
voor een duurzame uitstroom
uit beschermd wonen of
maatschappelijke opvang**

**Twee bestaande
initiatieven aan elkaar
gekoppeld**



**Stichting HerstelTalent voor het
bieden van onafhankelijke
cliëntondersteuning voor deze
doelgroep d.m.v. ervaringsdeskundigheid**

Sinds 2018 is de Oosterschelderegio bezig met het actieprogramma Weer Thuis. Dit richt zich op een duurzame uitstroom van cliënten uit een beschermde woonvorm of de maatschappelijke opvang. In het kader hiervan wordt gewerkt met de werkwijze Team Thuis. Team Thuis ondersteunt mensen die klaar zijn om een beschermde woonvorm of opvang te verlaten en de stap naar zelfstandig (begeleid) wonen te gaan maken. Samen met de ambulante begeleider, voormalig begeleider, eventuele behandelaar, woningbouwvereniging en consulent toegang van de gemeenten wordt ervoor gezorgd dat voor de cliënt de basisvoorwaarden geregeld zijn en dat de juiste begeleiding wordt ingezet.

Anderzijds kennen we in Zeeland Stichting HerstelTalent. HerstelTalent heeft als doel om ervaringskennis en vaardigheden die voortkomen uit het doormaken van ontwrichtende levensomstandigheden en de zoektocht om daar betekenis aan te geven – zichtbaar te maken en te ontwikkelen. Kortom, Herstel Talent is de ervaringsdeskundige cliëntondersteuner op het gebied van GGZ-problematiek. Zij hebben specifieke kennis van deze doelgroep.

De pilot beoogt de toevoeging van Stichting HerstelTalent als onafhankelijke cliëntondersteuner bij Team Thuis. Om, waar mogelijk en gevraagd, de klant te ondersteunen bij een duurzame uitstroom uit een voorziening naar een zelfstandige woning. Inwoners met een psychische kwetsbaarheid worden vaak gezien als een complexe doelgroep. Door het inzetten van ervaringsdeskundigen als onafhankelijke cliëntondersteuning wordt de klant geholpen bij het weer maken van eigen keuzes en het inrichten van een zelfstandig leven. De ervaringsdeskundige ondersteunt de cliënt bij de zoektocht wat past bij hem/haar als persoon. Denk hierbij aan een vorm van dagbesteding, opleiding, soort woonplek, verbinding maken met de omgeving, etc. Dit draagt bij aan een zachte landing in de wijk, wat nu net de sleutel tot succes is bij deze doelgroep.

De pilot is door verschillende ontwikkelingen pas recent van start gegaan. Er zijn dus nog geen concrete resultaten uit voortgevloeid. Wel is één van de conclusies die we kunnen trekken uit deze pilot, dat cliëntondersteuning voor deze specifieke doelgroep niet formeel is geborgd binnen de Oosterschelderegio. Daarom zal deze pilot het komende jaar nog doorlopen en worden de effecten hiervan gemonitord, zowel kwalitatief als kwantitatief. Hierbij wordt de meerwaarde voor de cliënt onderzocht (sluit deze vorm van cliëntondersteuning aan bij de leefwereld en behoeften van de cliënt?) en de meerwaarde voor de gemeenten (wat zijn de effecten van de inzet van een ervaringsdeskundige, ook financieel gezien (denk aan minder inzet maatwerkvoorzieningen)).



Conclusies

Samenwerking tussen informele en formele cliëntondersteuning

De samenwerking tussen professionals blijkt in de praktijk redelijk goed geborgd. Organisaties weten elkaar te vinden en leggen ook regelmatig verbindingen met elkaar. Een aandachtspunt is de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals. Dit is niet vanzelfsprekend, ook binnen gemeenten niet (vrijwilligers vallen meestal onder welzijn, professionals vaak onder Wmo of zorg). Omdat vrijwilligers en professionals op een andere wijze werken, is specifieke aandacht voor de samenwerking nodig. Gedurende het project hebben we daarom diverse activiteiten georganiseerd om de verschillende partijen in contact te brengen met elkaar. Dit heeft al tot mooie resultaten geleid, maar het is belangrijk te blijven kijken naar hoe de samenwerking nog verder versterkt kan worden.

Vindbaarheid en zichtbaarheid van cliëntondersteuning

Door het koploperproject is gedurende de projectperiode intensieve aandacht geweest voor het thema cliëntondersteuning. In eerste instantie was het begrip cliëntondersteuning niet echt bekend onder inwoners. Maar de functie kan wel zeker van toegevoegde waarde zijn, zeker voor de meest kwetsbare burgers. Met de introductie van de term 'meedenker' in de eerstelijns communicatie hebben we een positieve bijdrage geleverd aan de vindbaarheid en bekendheid van cliëntondersteuning.

Wel bemerken we bij gemeenten de vrees voor een aanzuigende werking nu de bekendheid van cliëntondersteuning wordt vergroot. Het gaat dan om de inzet van cliëntondersteuners, maar ook dat er meer beroep wordt gedaan op maatwerkvoorzieningen. Om de kosten op een aanvaardbaar niveau te houden, is het belangrijk om meer het eigen netwerk van de cliënt te betrekken en meer gebruik te maken van voorliggende voorzieningen zoals vrijwilligers en algemene voorzieningen zoals bibliotheek en dorpshuizen.

Onafhankelijke positionering van cliëntondersteuning

Onafhankelijk cliëntondersteuning is vanuit de vraag van de inwoner, waarbij de cliëntondersteuner of diens organisatie geen belang heeft bij de best passende ondersteuning (ter verduidelijking: de cliëntondersteuner stelt niet zelf de indicatie of diens organisatie biedt niet geïndiceerde zorg). Onafhankelijkheid is geborgd in de regio. Cliëntondersteuners staan naast de cliënt, maar daarbij ook de toevoeging dat zij een kritische meedenker dienen te zijn (kritisch meedenken of de oplossing ook passend is voor de cliënt).

Er zijn verschillende vormen van cliëntondersteuning georganiseerd binnen de Oosterschelderegio. Echter, dit aanbod is versnipperd en verschilt ook per gemeente. Aan de ene kant is het goed om per gemeente een ander aanbod te hebben, omdat cliëntondersteuning ook vooral maatwerk moet zijn aangepast op de lokale situatie. Aan de andere kant maakt dit er voor de inwoners niet echt overzichtelijker op.

Daarnaast is er vanuit de gemeenten behoefte aan het formeren van een netwerk van informele cliëntondersteuners. Dit is dus een netwerk van vrijwilligers die werken vanuit een georganiseerd verband. Vrijwilligers sluiten goed aan bij de leefwereld van hulpvragers. Met het toevoegen van informele cliëntondersteuners wordt het aanbod uitgebreid en verbreed je dus de keuzevrijheid voor inwoners. Hiervoor kunnen de opgestelde taak- en functieprofielen (bijlage 4) worden gebruikt en de basistraining die ontwikkeld is naar aanleiding van dit project.



Algemene conclusies

De belangrijkste meerwaarde van cliëntondersteuning is te behalen bij mensen in kwetsbare situaties en hun naasten die problemen ondervinden bij het regelen van passende zorg en ondersteuning. Vaak weten deze burgers de weg niet te vinden langs de verschillende loketten en regelingen, worden zij van het kastje naar de muur gestuurd of worden verkeerd verwezen. Daardoor komt zorg te laat of krijgen zij zelfs helemaal geen zorg. Het hebben van een cliëntondersteuner die naast je staat en meedenkt over passende oplossingen heeft een positief effect op de kwaliteit van leven. Het inzetten op cliëntondersteuning blijkt ook kosteneffectief te zijn blijkt uit [onderzoek van XpertiseZorg](#).

De levensbreedheid van cliëntondersteuning is in de Oosterschelderegio geborgd door de inzet van SMWO. Wel was de conclusie dat voor bepaalde doelgroepen een specifiek aanbod ontwikkeld moest worden. Dit komt mede door nieuwe ontwikkelingen in het zorgstelsel, maar ook omdat bepaalde doelgroepen bijvoorbeeld meer baat hebben bij ervaringsdeskundigen. De cliëntondersteuning specifiek op de GGZ-doelgroep was onvoldoende geborgd. Terwijl deze doelgroep een intensieve ondersteuningsbehoefte heeft. Daarom is in het koploperproject een pilot ontwikkeld die gericht is op deze doelgroep met ervaringsdeskundigen. Het opzetten van cliëntondersteuning voor specifieke groepen inwoners is een tijdrovend proces, een ervaring die ook andere koplopergemeenten en Movisie hebben. De pilot is pas recent van start gegaan.

In de pilot Beschermd Wonen/Team Thuis gaan we in 2021 ervaring opdoen met de inzet van ervaringsdeskundigen van HerstelTalent als cliëntondersteuner. Dit wordt nu gerealiseerd met projectmiddelen. De verwachting is echter dat, mede door extramuralisering, het aantal inwoners met GGZ-problematiek in de wijk gaat toenemen. Waarbij we ook weten dat zij vaak complexe vraagstukken hebben. Dit vraagstuk heeft in 2021 dringend aandacht nodig, omdat voor de cliëntondersteuning voor deze doelgroep met complexe problematiek vanuit het rijk geen extra middelen beschikbaar zijn gesteld. De cliëntondersteuning van inwoners met GGZ-problematiek vergt een structurele investering. Door middel van cliëntondersteuning door ervaringsdeskundigen verwachten wij dat ondersteuning beter aansluit bij de behoefte van de inwoners met GGZ-problematiek en ook effectiever is.



Aanbevelingen

Op basis van haar ervaringen heeft het projectteam de volgende aanbevelingen voor de gemeenten in de Oosterschelderegio. De shift naar het voorliggend veld (meer inzetten eigen netwerk en meer gebruik van voorliggende voorzieningen) staat centraal in onze aanbevelingen.

- ✓ Ontwikkel een netwerk van vrijwilligers tot informele cliëntondersteuners/meedenkers
 - Maak gebruik van de ontwikkelde functie/takenprofielen
 - Leid vrijwilligers op
 - Zet lokaal een goede organisatie voor de vrijwilligers op (voor begeleiding en coördinatie)Kortom, investeer in de deskundigheid van informele cliëntondersteuners.
- ✓ Faciliteer jaarlijks ontmoeting tussen informele en formele cliëntondersteuning om de samenwerking te borgen. Bijvoorbeeld door een uitnodigende informatieve (thema)bijeenkomst te organiseren. Maar ook door in de contractafspraken met de formele cliëntondersteuning het stimuleren van lokale netwerken meer aandacht te geven.
- ✓ Stimuleer partijen binnen de gemeente om gebruik te maken van het regioplatform [ZeelandZorgtSamen](#).
- ✓ Benut ontwikkelkansen in het voorliggend veld. Dit kan beter aansluiten bij inwoners en kan kostenbesparend zijn. Bijvoorbeeld door een goede sociale kaart, waardoor algemene voorzieningen meer bekend worden.
- ✓ Bekendheid en vindbaarheid van meedenkers / cliëntondersteuners vergroten, voor vroegtijdige inzet passende ondersteuning en hulp:
 - Inzet communicatietoolkit (afdelingen communicatie gemeenten en SMWO) en borgen van de regionale campagnewebsite,
 - Verwijzers informeren over meedenkers. Dit is met name aan de gemeenten zelf, omdat er lokaal contacten zijn met verwijzers (zoals huisartsen, het onderwijs, de wijkagent en/of de wijkverpleegkundigen).
- ✓ Nader onderzoeken of cliëntondersteuning voor alle specifieke doelgroepen is geborgd. Zo nee, aanbod organiseren.
- ✓ Kijk in de meedenkgids (bijlage 5) voor interessante informatie.