

# 5 JAAR KOPLOPERPROJECT: BELANGENBEHARTIGERS ONONTBEERLIJK VOOR GOEDE CLIENTONDERSTEUNING

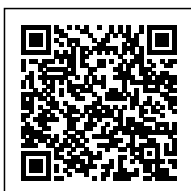
*Posted on 23 februari 2023 by Muel Hekman*



Afgelopen 5 jaar deden 113 gemeenten mee aan het koploperproject onafhankelijke clientondersteuning. Wat waren de winst en knelpunten volgens belangenbehartigers?

**Category:** [Algemeen](#)

**Tag:** [Cliëntondersteuning](#)



## Vijf jaar inzet belangenbehartigers

Ieder(in) heeft de afgelopen vijf jaar veel aandacht besteed aan het betrekken van belangenbehartigers bij de projectplannen voor onafhankelijke clientondersteuning in de gemeenten. In sommige gemeenten ging dat als vanzelf, op andere plaatsen was dat minder vanzelfsprekend. Soms was het een succes, soms ging het niet goed.

In de download hieronder is een uitwerking te vinden van gesprekken met betrokken belangenbehartigers. Daarbij gaat het om bijvoorbeeld mensen uit lokale gehandicapten- of cliëntenplatforms, mantelzorgorganisaties, ouderenorganisaties of adviesraden sociaal domein.

### Positieve opbrengsten

Enkele belangrijke positieve punten die naar voren komen uit de gesprekken:

- Belangenbehartigers konden kennis en ervaring inbrengen waardoor de clientondersteuning beter aansluit bij de leefwereld van burgers. Met hun controlevraag 'Wat heeft de burger er nu aan?' konden ze hun stempel drukken op het project. Daarnaast leverden de belangenbehartigers goed inzicht in wie de burger is die een beroep doet op clientondersteuning.
- De inzet van belangenbehartigers leidt tot een goede verbreding van de doelgroep. Van alleen gebruikers van de Wmo (en met name ouderen), naar een bredere groep van mensen met een beperking, jeugd, mensen met een migratieachtergrond en mensen die te maken hebben met de Participatiewet, waarvoor clientondersteuning veel kan betekenen.
- Belangenbehartigers kunnen goed meedenken over de juiste informatiebehoefte, communicatiemiddelen en toegankelijk taalgebruik. De vindbaarheid van en toegang tot clientondersteuning verbeteren daarmee.
- Enkele belangenbehartigers die meededen hebben zelf ook voordeel bij het project. Ze versterkten hun relatie met de gemeente en met andere organisaties. Bij enkele gemeenten drong het besef door dat ervaringsdeskundigheid zeer waardevol is en ook op andere onderwerpen goed kan worden ingezet.

### Maar ook knelpunten

Sommige projecten in gemeenten liepen minder goed. Dit had vaak te maken met gebrek aan – ambtelijke – continuïteit of veranderingen tijdens het project waarbij de belangenbehartigers niet goed werden geïnformeerd of vanaf het begin werden meegenomen.

Ook strubbelingen over geld en de samenwerking tussen formele en informele clientondersteuning

leverden problemen op. Goede – blijvende – communicatie, samenwerking en betrokkenheid vanuit de gemeente kunnen hiervoor oplossingen bieden.

