

# Regionaal projectplan integrale cliëntondersteuning in Twente 2019-2021



Gemeente  Enschede



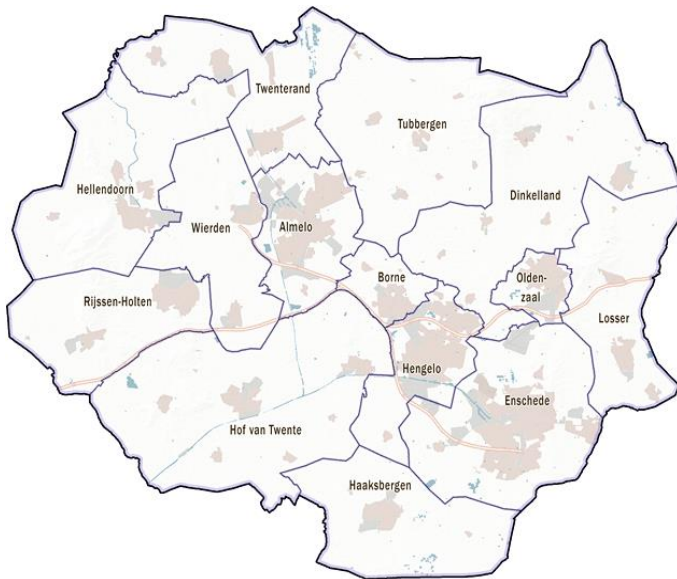
Januari-februari-maart 2019

## Auteurs

Elise Hol	Regio Twente
Monica van der Veen	Gemeente Enschede / Regio Twente
Gerrit Dogger	Gemeente Enschede
Katleen Horck	Gemeente Haaksbergen
Hinke van der Werf	Menzis
Brigitte Stockmann	Menzis

## Hoofdstuk 1: Inleiding

Op het gebied van zorg en jeugdhulp werken de 14 Twentse gemeenten (gemeenten Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Hellendoorn, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holten, Tubbergen, Twenterand en Wierden), ofwel de regio Twente, nauw samen onder de noemer samen 14. De regio Twente heeft totaal bijna 630.000 inwoners. Het aantal en type inwoners en bijbehorende problematiek is verschillend binnen alle 14 gemeenten. Van de grote stad met veel schulden- en armoedeproblematiek tot kleine plattelandsgemeenten waarbij de vergrijzing snel toeneemt.



Gemeente	Aantal inwoners (2017)
Almelo	72.560
Borne	23.075
Dinkelland	26.280
Enschede	158.261
Haaksbergen	24.315
Hellendoorn	35.780
Hengelo	80.648
Hof van Twente	35.015
Losser	22.522
Oldenzaal	31.968
Rijssen-Holten	38.064
Tubbergen	21.154
Twenterand	33.906
Wierden	24.260
<b>Totaal</b>	<b>627.808</b>

De Twentse gemeenten vinden het van groot belang dat alle inwoners kunnen participeren in de samenleving, zich veilig voelen en zo veel als mogelijk zelfredzaam zijn. De eigen kracht van inwoners staat hierbij centraal. Daarbij kan cliëntondersteuning een belangrijke sleutelfunctie hebben. In de kamerbrief naar aanleiding van het 'verslag schriftelijk overleg (VSO) over onafhankelijke cliëntondersteuning' van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) van 14 januari 2019, wordt benadrukt dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor een levensbrede invulling van cliëntondersteuning. Daarbij heeft cliëntondersteuning betrekking op de volle breedte van het sociale domein en dus op maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, (curatieve) zorg, openbare gezondheidszorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

Bij de invoering van de Wmo 2015 hebben de 14 Twentse gemeenten het geven van invulling aan deze cliëntondersteuning benoemd als taak binnen beleid- en uitvoering van het sociaal domein. Uit verschillende onderzoeken (o.a. cliëntervaringsonderzoeken) en overleggen komen echter signalen dat de Twentse gemeenten een aantal knelpunten ten aanzien van cliëntondersteuning ervaren, namelijk:

- Cliëntondersteuning is onbekend onder de inwoners en er wordt weinig gebruik van gemaakt;
- Bij complexe casuïstiek (meerdere domeinen) en bij specifieke groepen ontbreekt kennis bij de cliëntondersteuners;
- Samenwerking tussen de verschillende domeinen/verschillende wet- en regelgeving is niet optimaal.

Voorliggend projectplan schetst hoe wij deze signalen en mogelijke knelpunten in Twente verder willen onderzoeken en concretiseren om deze vervolgens waar mogelijk en gewenst aan te gaan pakken. De regio Twente is geselecteerd als een van de landelijke koplopers cliëntondersteuning II. In dit traject willen wij toewerken naar een breed bekende, toegankelijke en integrale cliëntondersteuning in Twente. Tijdig, op de juiste plek en door een passende ondersteuner (naaste, professional of onafhankelijke cliëntondersteuner).

#### Leeswijzer:

In Hoofdstuk 2 wordt de huidige en gewenste cliëntondersteuning in Twente verder toegelicht. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de ambities voor 2019 en verder nader toegelicht. In hoofdstuk 4 is het project integrale cliëntondersteuning in fases verspreid over 2 jaar uitgewerkt. In hoofdstuk 5 wordt nader ingegaan op het financiële plaatje bij dit project.

## **Hoofdstuk 2: cliëntondersteuning in Twente**

### Definitie en omschrijving cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning kan in alle levensfasen en op alle levensterreinen van een inwoner van belang zijn. Inwoners hebben vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo) en de Wet langdurige zorg (hierna: Wlz) wettelijk recht op gratis en onafhankelijke ondersteuning. Cliëntondersteuning voor jeugd en gezin is geen onderdeel van de Jeugdwet, maar van de Wmo. Mensen met een behoefte aan cliëntondersteuning denken vanuit hun eigen specifieke behoefte en niet vanuit systemen. Twente wil in dit projectplan dan ook de lijn vasthouden niet (of zo min mogelijk) naar instanties, wetten, rechten en plichten te kijken, maar naar wat de inwoners in Twente nodig hebben.

Wat zegt de wet? Artikel 1.1.1. van de Wmo 2015 definieert cliëntondersteuning als: "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."

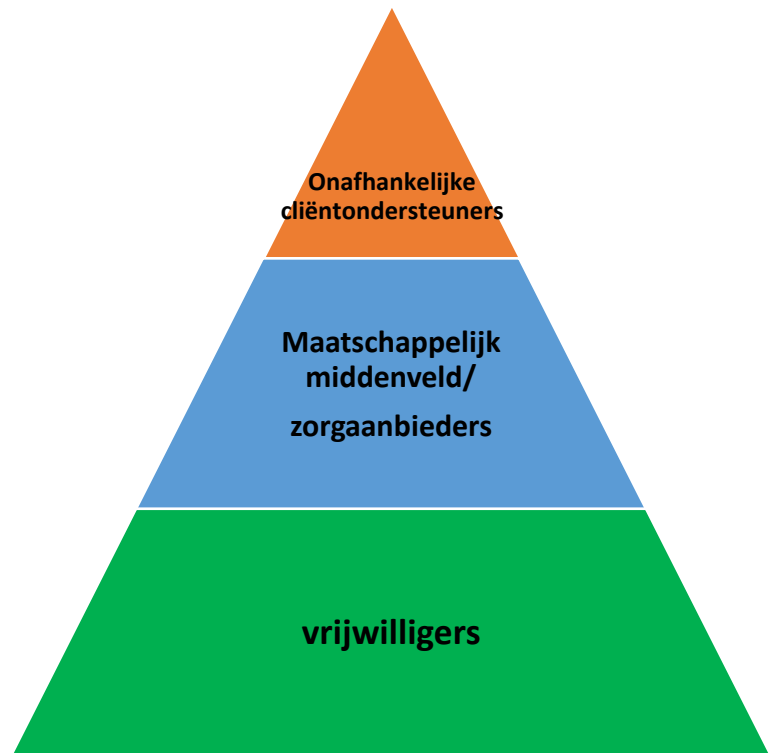
In de Memorie van toelichting (MvT) van de Wmo staat dat gemeenten ervoor zorg dienen te dragen dat informatie, advies en (kortdurende) ondersteuning voor al hun inwoners beschikbaar en toegankelijk is. Ook staat er dat deze onafhankelijk en integraal is en dat de gemeente ervoor zorg draagt dat bij de cliëntondersteuning het belang van de inwoner het enige uitgangspunt is. Verder stelt de MvT dat cliëntondersteuning een algemene voorziening is, en kosteloos is voor de inwoner. Cliëntondersteuning is ook beschikbaar voor aanvragers van een persoonsgebonden budget (PGB) en voor het ontlasten van mantelzorgers. Gemeenten hebben tot slot de verantwoordelijkheid om adequaat te communiceren over de

gekozen organisatie en het aanbod hierin. Daarmee is in één wet de cliëntondersteuning voor het gehele sociale domein (dus ook voor de Jeugdwet en de Participatiewet) én andere levensgebieden zoals schuldhulpverlening, onderwijs, gezondheidszorg, wonen, werk en inkomen geregeld.

Een cliëntondersteuner kan met een inwoner meedenken over zorg en ondersteuning (wat past bij de inwoner, welke keuzes kan deze maken?). Cliëntondersteuning kan onder andere de volgende functies hebben (niet uitputtend):

- Informatie en advies;
- Vraagverheldering en ondersteuning bij het opstellen van een persoonlijk plan;
- Ondersteuning bij het zoeken en kiezen van passende zorg/hulp;
- Ondersteuning bij het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorg/ondersteuningsplan.

Cliëntondersteuning is een breed begrip. Mensen worden op allerlei manieren ondersteund en die ondersteuning vindt plaats op heel veel verschillende plekken. Gemeenten zien dat veel ondersteuning plaatsvindt in het voorliggende veld (vrij toegankelijke voorzieningen, algemene voorzieningen, etc.). Cliëntondersteuning wordt door veel verschillende mensen gegeven. Dit is in veel gevallen ook niet onafhankelijk, echter wel van waarde voor inwoners. Het is belangrijk dat er ondersteuning georganiseerd en geboden kan worden zonder alles in de functie van onafhankelijke cliëntondersteuning te organiseren. Daar waar bijvoorbeeld de huisarts, wijkverpleegkundige, een individueel begeleider of een vrijwilliger nu cliëntondersteuning biedt, moet dit niet verplicht worden verlegd naar onafhankelijke cliëntondersteuning tenzij de inwoner het zelf wenst dat iemand met een onafhankelijke blik naast hem komt staan. Juist vrijwillige cliëntondersteuning of cliëntondersteuning door het maatschappelijk middenveld of vanuit een zorgaanbieder heeft veelal de voorkeur, doordat deze beter bekend en mogelijk laagdrempeliger en toegankelijker is voor inwoners.



Onafhankelijke ondersteuning is in sommige situaties nodig. Onafhankelijkheid betekent in dit geval dat de ondersteuner geen andere rol of een ander belang heeft, bijvoorbeeld als zorgprofessional of als lid van het sociaal wijkteam. Een onafhankelijke cliëntondersteuner is bijvoorbeeld gewenst bij belangenconflicten, bij het zoeken naar individueel maatwerk of in gesprekken met de gemeente of met een zorginstelling.

Bij onafhankelijke cliëntondersteuning zijn de volgende drie punten belangrijk:

- De cliëntondersteuner moet onafhankelijk zijn van de organisaties die indicaties stellen en zorg leveren;
- wanneer mogelijk betreft de cliëntondersteuner het sociale netwerk bij het zoeken naar oplossingen, bijvoorbeeld familie, mantelzorgers en vrijwilligers;
- de cliëntondersteuner kent het zorgaanbod in de buurt en kan bijvoorbeeld aanwezig zijn bij een gesprek met een indicatiesteller (de persoon die vaststelt welke zorg een inwoner nodig heeft). De keuzevrijheid van de cliënt moet worden gefaciliteerd.

### Huidige werkwijze en visie

De Twentse gemeenten hebben cliëntondersteuning momenteel verschillend georganiseerd en vormgegeven. Enkele gemeenten hebben de taak van (onafhankelijke) cliëntondersteuning bijvoorbeeld belegd binnen hun wijkteams waar andere gemeenten contracten/subsidies hebben afgesloten met externe, onafhankelijke organisaties, zoals MEE Oost, Wijkkracht, Zorgbelang Overijssel en/of SCOT waarbij professionals niet direct zitting hebben in de wijkteams. Twentse gemeenten delen echter wel de visie en het achterliggende doel voor passende en efficiënte cliëntondersteuning. Daarbij wordt waar nodig expliciet rekening gehouden met het waarborgen van de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning: cliëntondersteuners handelen in hun functie alleen vanuit hun professionele autonomie en in het belang van de cliënt. De Twentse gemeenten vinden het van groot belang dat alle inwoners kunnen participeren in de samenleving, zich veilig voelen en zo veel als mogelijk zelfredzaam zijn. De eigen kracht van de inwoner staat hierbij centraal. Ook wil Twente meer gaan inzetten op preventie en vroegsignalering. Om dit alles te bereiken heeft cliëntondersteuning waarschijnlijk een belangrijke sleutelfunctie.

### Waarom dit project?

De regio Twente is geselecteerd als een van de landelijke koplopers cliëntondersteuning II. Zoals eerder is beschreven zijn gemeenten en zorgkantoren vanuit de Wmo 2015 en de Wlz verplicht om cliëntondersteuning aan te bieden. Echter is het in verband met de levensbrede invulling van cliëntondersteuning ook duidelijk dat andere partijen betrokken zijn bij dit onderwerp of in ieder geval raakvlakken hiermee hebben. Denk hierbij bijvoorbeeld aan wijkverpleging, schuldhulpverleningsorganisaties en de jeugdgezondheidszorg. Om deze reden willen de Twentse gemeenten in dit project samenwerken met zorgverzekeraar en zorgkantoor Menzis en de GGD Twente. Menzis biedt voor haar verzekerden in regio Twente zorg in het kader van de Zorgverzekeringswet en is in Twente tevens de grootste zorgverzekeraar (meer dan 65% marktaandeel). Daarnaast biedt Menzis zorgkantoor cliëntondersteuning aan de inwoners in Twente in het kader van de Wlz. Menzis herkent de eerder benoemde signalen en knelpunten rondom cliëntondersteuning. Gezamenlijk willen wij daarom toewerken naar een breed bekende, toegankelijke en integrale cliëntondersteuning in Twente. Tijdig, op de juiste plek en door een passende ondersteuner (naaste, professional of onafhankelijke cliëntondersteuner).

De samenwerking tussen de Twentse gemeenten en Menzis is al sinds 1 januari 2015 vormgegeven in de werkgroep Menzis-samen 14. Op veel aspecten en onderwerpen raken gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoren elkaar. De vraag die centraal staat is: hoe kunnen wij de kwaliteit en effectiviteit van de zorg verhogen en tegelijkertijd lagere kosten van zorg en ondersteuning bevorderen. De werkgroep heeft als doel de samenwerking tussen gemeenten en de zorgverzekeraar/het zorgkantoor op de verschillende thema's te bevorderen. Integrale cliëntondersteuning is één van de thema's in de onderliggende regionale werkagenda. Dit thema is ook in juli 2018 officieel erkend door de bestuurders van de 14 Twentse gemeenten (Bestuurlijk overleg OZJT-samen 14 van 11 juli 2018). In voorliggend plan wordt beschreven op welke wijze we invulling willen geven aan de ambities om te komen tot het project: integrale aanpak cliëntondersteuning. Vanuit het koploperstraject cliëntondersteuning zullen wij hierbij ook ondersteuning ontvangen van Movisie en Vilans. Daarnaast is Menzis ook betrokken bij een landelijk traject over cliëntondersteuning in de Wlz. Waar mogelijk zullen de inbreng en uitkomsten van dit traject worden verbonden aan dit project.

De bekendheid en het gebruik van de (onafhankelijke) cliëntondersteuning is ook in de regio Twente helaas nog steeds niet groot. Dit blijkt onder andere uit de jaarlijkse cliëntervaringsonderzoeken (CEO), maar ook komen er signalen vanuit zorgaanbieders en van cliëntenorganisaties. Daarnaast signaleren verschillende gemeenten dat, waar de cliëntondersteuning wél gevonden is, er in toenemende mate sprake is van behoefte aan

ondersteuning in complexe zaken. Cliëntondersteuning kan in alle levensfasen en op alle levensterreinen van belang zijn. In de praktijk zien we vaak dat er sprake is van multi-problematiek en van betrokkenheid van meerdere organisaties. Denk hierbij bijvoorbeeld aan schuldenproblematiek in combinatie met de zoektocht naar werk voor iemand met een afstand tot de reguliere arbeidsmarkt, transfers uit het ziekenhuis, en gedragsproblemen en/of een ontwikkelingsachterstand bij kinderen. Maar ook zorgbehoefte bij volwassenen door bijvoorbeeld een chronische ziekte, een (licht) verstandelijke, lichamelijke of zintuigelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel en/of psychiatrische problematiek zoals dementie of een persoonlijkheidsstoornis.

De samenhangende zorg- en ondersteuningsvraag loopt daarbij vaak over de wettelijke grenzen heen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de doorstroom van ondersteuning vanuit de Wmo 2015 en Wijkverpleging (Zorgverzekeringswet) naar de Wet langdurige zorg (Wlz). De huidige cliëntondersteuning in Twente is niet altijd voldoende op de hoogte en in staat in om deze complexe ondersteuning te bieden. Bovendien is vanuit de verschillende wet- en regelgeving en organisaties momenteel wel cliëntondersteuning georganiseerd, maar bij verschillende partijen die beperkt samenwerken. In het "grijze gebied" waar cliënten vaak juist wel behoefte hebben aan (onafhankelijke) ondersteuning, kan deze onvoldoende op maat worden geboden.

### **Hoofdstuk 3: ambities voor 2019 en verder**

Hoofddoel: Met de uitvoering van dit plan willen we bereiken dat er voor alle inwoners van Twente integrale cliëntondersteuning beschikbaar is die:

- aansluit bij hun situatie en ondersteuningsbehoefte zodat de eigen regie, zelfredzaamheid en participatie in de samenleving wordt gestimuleerd;
- toegankelijk is voor iedereen, en;
- die bij iedereen (inwoners en professionals) bekend is en waar nodig gebruik van wordt gemaakt.

Voor de (door)ontwikkeling van de cliëntondersteuning in 2019 in Twente wil de regio, in navolging op de actielijnen uit de kamerbrief van 12 juli 2018, met de volgende subdoelen aan de slag:

#### 1. Meer inzicht krijgen in de behoefte aan cliëntondersteuning en in het huidige aanbod in de volle breedte

Bij het huidige aanbod in de volle breedte bedoelen we in dit projectplan de volgende verschijningsvormen:

- Eigen netwerk / mantelzorg;
- Vrijwilligersorganisaties (bijvoorbeeld kerken en ouderenadviseurs vanuit ouderenbonden);
- Door gemeente (mede) gefinancierde algemene voorzieningen uit voorliggend veld (bijvoorbeeld ouderenadviseurs vanuit de Welzijnsstichting, Maatschappelijk werk of Stichting informele zorg);
- Wijkcoaches, consultants Wmo en Jeugd, professionele zorgverleners;
- Door gemeente (o.b.v. wettelijke verplichting) uit de Wmo gefinancierde onafhankelijke cliëntondersteuning;
- Door Menzis geboden en gefinancierde cliëntondersteuning Wlz;
- Zorgadvies in het kader van de Zorgverzekeringswet door Menzis.

In alle gevallen is sprake van cliëntondersteuning. Echter deels bestaande uit formele en deels uit informele ondersteuning en deels onafhankelijk en deels afhankelijk.

Het is de vraag of het huidige aanbod van cliëntondersteuning wel voldoende aansluit bij de behoeften van inwoners. Centrale vraag is wat inwoners aan ondersteuning nodig hebben om

te komen tot de ondersteuning en zorg die aansluit bij hun situatie en ondersteuningsbehoefte zodat de eigen regie, zelfredzaamheid en participatie in de samenleving wordt gestimuleerd?

In de kamerbrief van 12 juli is dit omschreven als: "Door cliëntondersteuning worden regie en zelfredzaamheid versterkt, krijgen kwetsbare mensen passende voorzieningen om grip op hun leven te versterken of om naar vermogen mee te doen in de samenleving, of ontvangen ze de langdurige zorg die nodig is". Dit is vaak geen statisch vraagstuk, maar kan van tijd tot tijd variëren en daarmee ook van inzet verschillen. Cliëntondersteuning moet betrekking hebben op de volle breedte van het sociale domein, dus inclusief welzijn, onderwijs, Wmo, participatie- en jeugdwet. Maar ook op de zorg vanuit bijvoorbeeld de Zorgverzekeringswet en de Wlz. In Twente willen we een duidelijk beeld verkrijgen of het huidige aanbod met de diverse vormen van cliëntondersteuning wel voldoende aansluit bij de behoeften van onze inwoners. Hierdoor zullen eerder genoemde knelpunten en aannames waarschijnlijk worden bevestigd en nader worden onderbouwd. Tevens willen wij hierbij ook leren van goede ervaringen hierbij elders in het land.

## 2. Het vergroten van de bekendheid, herkenbaarheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning en dit dichter organiseren bij de toegang

Het doel is dat niet alleen onze inwoners, maar ook professionals (zoals wijkcoaches, consulenten ondersteuning en zorg en verwijzers zoals huisartsen, zorgorganisaties, cliëntorganisaties en scholen) voldoende op de hoogte zijn van het brede palet van cliëntondersteuning. Het gaat daarbij zowel om de rol die partijen zelf kunnen spelen als de functie zoals deze door formele en informele cliëntondersteuners wordt opgepakt. Door inzicht te krijgen in de behoeftes kan de organisatie van de ondersteuning middels de diverse partijen in beeld gebracht worden. Daar waar onduidelijkheid is in de match tussen behoefte en aanbod hebben we inrichtingsvraagstukken te pakken. Wij willen hierbij ook mogelijkheden zoeken om de (onafhankelijk) cliëntondersteuner vaker, eerder en beter in te zetten. Soms worden cliënten te laat met een cliëntondersteuner in contact gebracht. De functie moet bij de toegang (wijkcoaches/consulenten/wijkverpleegkundigen) bekend zijn en in zekere zin onderdeel van hun takenpakket kunnen uitmaken. De toegang zou wellicht ook zelf een verzoek moeten kunnen doen bijvoorbeeld bij het verhelderen van een vraag of deskundigheid kunnen inroepen bij complexe problematiek.

In dit verband willen we tevens verkennen of en hoe de wijkteams/consulenten meer gebruik zouden kunnen maken van ervaringsdeskundigen als ondersteuner. We denken daarbij vooral aan het benutten van ervaringsdeskundigheid op het gebied van GGZ-problematiek.

## 3. Wet- en domein overstijgende cliëntondersteuning

Wij willen de functie (onafhankelijke) cliëntondersteuning versterken met daarbij een goede regionale aansluiting tussen o.a. de Wmo 2015, de Jeugdwet, de Wlz en het voorliggend veld. Het doel is dat de 14 Twentse gemeenten en Menzis onderzoeken hoe een betere samenwerking/aansluiting kan worden georganiseerd tussen cliëntondersteuning vanuit de verschillende domeinen en wet- en regelgeving.

## 4. Onderzoeken mogelijke inzet van vrijwillige cliëntondersteuning

Momenteel is de inzet van cliëntondersteuning in Twente vooral gericht op professionele cliëntondersteuning georganiseerd binnen verschillende organisaties. Wij zien echter ook veel waarde in cliëntondersteuning door vrijwilligers. Daarbij kan de ondersteuning en coaching van die vrijwilligers wel plaatsvinden vanuit professionals, zodat een gecombineerd model ontstaat. Mogelijk dat een dergelijke ondersteuner voor sommige inwoners ook laagdrempeliger is om te benaderen en voldoende is voor hun (kleine/eenvoudige) hulpvraag. Hier zien wij ook een belangrijke connectie met welzijn en de doorverwijzing en inzet van vrij-toegankelijke voorzieningen.

#### 5. Deskundigheidsbevordering en kwaliteitswaarborging

De wens is dat er verdiepende scholing wordt georganiseerd, zowel voor de vrijwillige- en de professionele cliëntondersteuners als voor de professionals in het voorliggend veld en de eerstelijns die een belangrijke functie hebben met betrekking tot de cliëntondersteuning. Scholing is wenselijk om de integraliteit te benadrukken (incl. de weg weten te vinden) en om een aantal specifieke doelgroepen nog beter te kunnen ondersteunen (bv. mensen met een (licht) verstandelijke beperking, de GGZ, mensen met verslavingsproblematiek en jongeren). De focus zal daarbij liggen op een brede klantbenadering. Dit betekent dat er in mogelijke scholing zowel aandacht is voor wet- en regelgeving, kennis over specifieke doelgroepen, vergroten van het netwerk als voor luister- en gespreksvaardigheden.

#### 6. Digitaal platform cliëntondersteuning

De wens is om naast de fysieke (onafhankelijke) cliëntondersteuning ook toe te werken naar een digitaal aanbod van cliëntondersteuning. Hiermee wordt bedoeld een duidelijke site waar staat beschreven wat cliëntondersteuning is, wat het aanbod van cliëntondersteuning in Twente is en welke organisaties dit leveren (specifiek voor welke hulpvraag, domeinen en doelgroepen). Onderdeel hiervan is ook een duidelijk overzicht van alle cliëntondersteuningsorganisaties, gecontracteerde (zorg)aanbieders, cliëntenorganisaties en belangenorganisaties, met een heldere omschrijving van hun aanbod gesorteerd op doelgroepen, domeinen en/of type zorgvraag. Dit overzicht is zowel inzichtelijk voor cliënten, alle organisaties onderling, maar ook voor de cliëntondersteuners zelf. De keuzevrijheid van de cliënt wordt op deze manier bovendien gefaciliteerd. Hierbij moet wel worden benadrukt dat het niet de bedoeling is om een "nieuwe versie" te maken van alle lokale sociale kaarten, maar hier juist een goede verbinding mee te maken.

Onderdeel van deze digitale cliëntondersteuning is een beveiligd digitaal platform en e-learning. Hier kunnen cliëntondersteuners onderling, maar bijvoorbeeld ook zorgverleners en/of mantelzorgers zelf, vragen stellen, kennis delen, casuïstiek inbrengen en vragen om collegiale consultatie.

#### 7. Empoweren van inwoners zelf

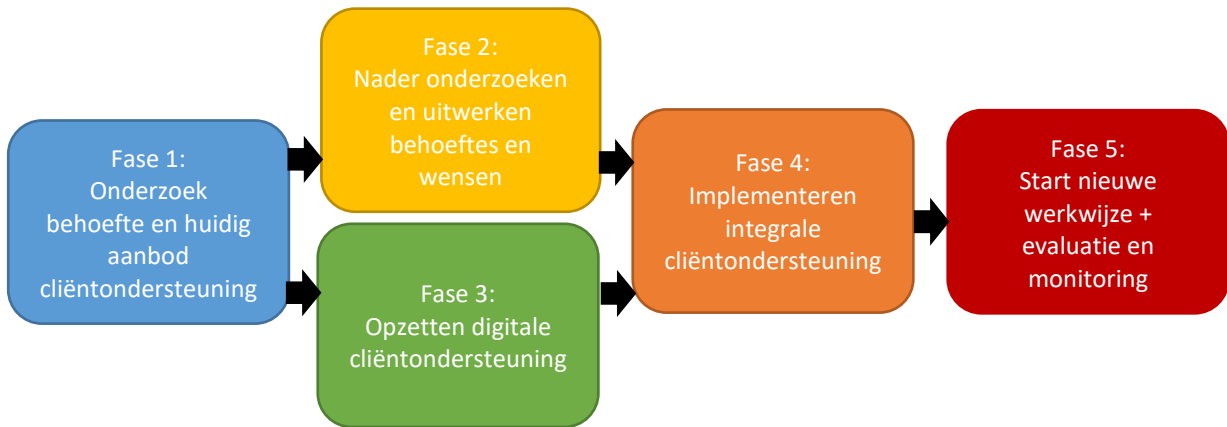
Via een online platform willen we tevens de inwoners in Twente (preventief) empoweren, wat betekent dat wij de inwoners in staat willen stellen om optimaal gebruik te maken van zijn talenten en capaciteiten. We willen inwoners middels een duidelijke website integraal de weg wijzen. We willen daarvoor persona's uitwerken waar inwoners zich mee kunnen identificeren. Met behulp van deze persona's creëren we 'echte' mensen in plaats van algemene doelgroepen. De vraagstukken die deze persona's hebben op het gebied van cliëntondersteuning werken we uit, evenals de antwoorden en de kanalen waar inwoners gerelateerde vragen kunnen stellen en contact mee kunnen opnemen.

We zijn van mening dat deze website daarnaast bijdraagt aan versimpeling van de toegang tot voorzieningen. Omdat mensen snel kunnen opzoeken waar ze hun vragen kunnen stellen, brengt dat de toegang dichterbij. Zeker voor een steeds groter wordende groep die ook vaardig is op internet.

## **Hoofdstuk 4: Stappenplan**

Naar aanleiding van bovengenoemde subdoelen is er een (globaal) plan bestaande uit verschillende fases opgesteld voor een periode van 2 jaar (2019-2020). In dit plan zijn verschillende onderdelen opgenomen met als uiteindelijk doel het aanbieden van een integraal en passend aanbod van cliëntondersteuning in Twente dat bekend en laagdrempelig toegankelijk is voor inwoners, (zorg) aanbieders en andere gerelateerde organisaties, in lijn met ons hoofddoel beschreven in hoofdstuk 3. De fases zijn als volgt:





Hieronder worden alle fases verder toegelicht en zal ook een inschatting worden gemaakt van de benodigde capaciteit en budget per fase.

### Fase 1: Meer inzicht krijgen in de behoefte en het huidige aanbod van cliëntondersteuning in Twente

Cliëntondersteuning moet betrekking hebben op de volle breedte van het sociale domein, dus inclusief welzijn, onderwijs, participatie (werk en inkomen) en jeugdhulp. Maar ook op de zorg vanuit bijvoorbeeld de zorgverzekeringswet (bijvoorbeeld met betrekking tot GGZ behandeling en wijkverpleging) en de Wlz.

Om een beter beeld te krijgen van de huidige situatie van cliëntondersteuning in Twente en de ervaringen en behoeftes die er zijn met betrekking tot cliëntondersteuning onder inwoners, (zorg)aanbieders en cliënten/belangen organisaties, zal fase 1 van dit traject zijn het uitvoeren van een onderzoek. De wens is om dit onderzoek breed te laten uitvoeren en alle betrokken partijen bij dit onderzoek te betrekken. Hierbij zal ook aansluiting worden gezocht met de landelijke onderzoeken die momenteel worden uitgevoerd door AEF, het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) en XpertiseZorg naar de behoeftes en ervaringen rondom cliëntondersteuning. Deze uitkomsten zullen als basis worden gebruikt voor het onderzoek in Twente. Dit onderzoek in Twente heeft aanvullend als doel om juist een beeld te krijgen van de specifieke ervaringen, behoeftes en wensen rondom cliëntondersteuning in Twente.

De volgende vraagstukken staan centraal in het onderzoeksgedeelte:

- Welke vraag/behoeften aan cliëntondersteuning hebben inwoners in Twente?
- Wat is het huidige aanbod van cliëntondersteuning? In de volle breedte: formeel/informeel, onafhankelijk/afhankelijk (inclusief rol professionals voorliggend veld en eerstelijns)
- Welke hiaten zien we als het gaat om vraag versus aanbod?
- Hoe kunnen we deze hiaten invullen vanuit:
  - o Versterken van de cliënt en/of haar mantelzorger
  - o Versterken netwerk/vrijwilligersorganisatie
  - o Bewustmaking eerstelijns professionals
  - o Etc.
- Welke cliëntondersteuningsbehoefte blijft er over waar we in de functie van cliëntondersteuning nader invulling aan kunnen/moeten geven in Twente?

Het Twentse onderzoek zal waarschijnlijk uit verschillende stappen bestaan:

1. Uitgebreid cliëntervaringsonderzoek (specifiek voor cliëntondersteuning).
  - a. Aan de hand van een vragenlijsten onder inwoners en mantelzorgers;
  - b. Aanvullende groepsbijeenkomsten waarin nader in beeld wordt gebracht wat de ervaringen, behoeftes en wensen van inwoners zijn met betrekking tot cliëntondersteuning;

- c. Uitwerking van persona's waarin hun vragen en behoeften tot uiting komen inclusief de hulp en antwoorden (passende vormen van cliëntondersteuning) en hiaten die aandacht behoeven in het vervolg.
2. Aanvullende interviews met cliëntenorganisaties en adviesraden om hun ervaringen, behoeftes en wensen in beeld te brengen, spiegelend en aanvullend op hetgeen in stap 1 in beeld is gebracht. Dit moeten verschillende organisaties zijn werkzaam binnen de verschillende domeinen en doelgroepen. Denk hierbij ook aan de adviesraden sociaal domein van gemeenten (ofwel participatieraden of Wmo adviesraad) en het Medemens platform van Menzis.
3. Aanvullende interviews met zorgaanbieders om hun ervaringen, behoeftes en wensen in beeld te brengen en met hen te bespreken op welke onderdelen zij cliëntondersteuning (kunnen gaan/blijven) bieden. Dit moeten verschillende organisaties zijn werkzaam binnen de verschillende domeinen (o.a. de Wmo, de Jeugdwet, de participatiewet, welzijn, onderwijs, de Zorgverzekeringswet en de Wlz) en doelgroepen (o.a. vanuit de ouderenzorg, jeugdzorg, verstandelijk gehandicaptenzorg en de GGZ).
4. Interviews met aanbieders van cliëntondersteuning in Twente om hun ervaringen, behoeftes en wensen in beeld te brengen. Dit moeten alle organisaties zijn werkzaam binnen de verschillende domeinen en doelgroepen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan MEE Oost, Wijkkracht, Zorgbelang Overijssel en SCOT.
5. Inventarisatie en individuele gesprekken met alle gemeenten en Menzis om de geïnventariseerde ervaringen voor te leggen en de huidige situatie inclusief de hiaten en oplossingen te bespreken.

RESULTAAT: Bundelen van alle opgehaalde informatie tot een overzichtelijk rapport.

De wens is om dit uitgebreide onderzoek door een onafhankelijke organisatie te laten uitvoeren die ervaring heeft met het uitvoeren van soortgelijke onderzoeken. Dit om de onafhankelijkheid, betrouwbaarheid en de validiteit te waarborgen.

Periode: April tot juli 2019

#### Fase 2: nader onderzoeken en uitwerken behoeftes, aanbod en wensen

Zodra het onderzoek (fase 1) is afgerond moeten de uitkomsten van het onderzoek verder worden geanalyseerd, beoordeeld en geprioriteerd. Aan het einde van deze fase moet er een concreet verbeterplan liggen dat voldoet aan de doelen en behoeftes van dit project en welke gereed is voor implementatie. Deze fase en de daaropvolgende fases zijn dus nog open en moeten naar aanleiding van de onderzoeksresultaten uit stap 1 nader worden ingevuld. Wenselijk is dat een extern bureau (bij voorkeur het bureau dat ook betrokken is in de onderzoeksfase) deze stap ondersteunt waarin de uitkomsten verder worden uitgewerkt. Er zal een projectgroep moeten worden samengesteld bestaande uit verschillende disciplines. Denk hierbij bijvoorbeeld aan cliëntondersteuners zelf werkzaam in de verschillende gebieden (o.a. Wmo, Jeugdhulp, Wlz), medewerkers van (zorg)aanbieders en belangenorganisaties, mantelzorgers en cliënten zelf. Aangevuld met beleidsadviseurs en consultants van de verschillende gemeenten.

Hierbij moet expliciet worden benoemd dat het streven van dit project is dat cliëntondersteuning in Twente effectiever en efficiënter wordt georganiseerd en aangeboden. Hierbij moeten krachten en kennis worden gebundeld en er juist aandacht zijn voor

samenwerking, kennisdeling en de inzet van vrijwilligers. Door deze verbindingen te leggen is ook de verwachting dat dit op lange termijn een kostenreductie teweeg brengt. In dit project zal ook worden gekeken naar goede ervaringen/projecten rondom cliëntondersteuning elders in het land en welke mogelijkheden dit biedt voor Twente.

Deze stap gaat verder met de uitkomsten van het onderzoek van stap 1: Meer inzicht krijgen in de behoefte aan cliëntondersteuning en in het huidige aanbod in de volle breedte, in de doorvertaling naar de andere subdoelen (zie hoofdstuk 3). Dit betekent dat aan de hand van de persona's uit het cliëntervaringsonderzoek en de aanvullende bevindingen van betrokkenen een verdieping plaats gaat vinden naar:

*a. Het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van (onafhankelijke) cliëntondersteuning en dit dichtert organiseren bij de toegang*

Het vergroten van de bekendheid van cliëntondersteuning bij cliënten en mantelzorgers zelf, maar ook bij (zorg)organisaties. Het doel is dat cliënten in Twente weten wat cliëntondersteuning is en hier tijdig en adequaat naar worden (door)verwezen.

*b. Verkennen van mogelijkheden van wet- en domein overstijgende cliëntondersteuning*

Bevorderen integrale cliëntondersteuners. Er moet aandacht zijn voor hoe de cliëntondersteuning domein- en wet-overstijgend kan worden georganiseerd en aangeboden. Hierbij moet ook worden gedacht aan wet- en regelgeving waarbij cliëntondersteuning niet in de wet is opgenomen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan werk en inkomen, schulddienstverlening, wijkverpleging en onderwijs. Een cliënt moet voor alle vragen rondom zorg en ondersteuning bij cliëntondersteuning in Twente terecht kunnen. Het uitgangspunt is hierbij niet dat de cliëntondersteuner op alle domeinen ook zelf ondersteuning moet leveren, maar hij/zij moet hier van wel op de hoogte zijn en waar nodig adequaat en passend kunnen doorverwijzen en warm kunnen overdragen.

*c. Onderzoeken van mogelijke (aanvullende) inzet van vrijwillige cliëntondersteuning*

- voor welke specifieke doelgroepen en hulpvragen er naar de vrijwillige cliëntondersteuning kan worden verwezen;
- Vrijwillige cliëntondersteuning nader uitwerken: wat de rol is van een vrijwillige cliëntondersteuner en aan welke kwaliteitseisen moeten zij voldoen (wat kunnen en mogen zijn wel of niet doen);
- hoe kunnen er vrijwillige cliëntondersteuners worden geworven en waar worden zij gestationeerd, en;
- hoe er een goede verbinding kan worden gelegd met de professionele formele cliëntondersteuning.

*d. Behoefte aan deskundigheidsbevordering en kwaliteitswaarborging*

Kennisniveau en opleidingsbehoeftes van cliëntondersteuners zelf in kaart brengen. Hier moet vervolgens één of meerdere trainingen en/of cursussen voor worden samengesteld. Het kan gaan om doelgroepspecifieke trainingsbehoeftes als trainingen die kunnen worden aangeboden aan alle cliëntondersteuners. Het doel hiervan is dat alle cliëntondersteuners beschikken over hetzelfde basisniveau en op de hoogte zijn van de sociale kaart in Twente.

*e. digitaal platform cliëntondersteuner*

Dit onderdeel wordt verder uitgewerkt in fase 3 welke parallel loopt aan fase 2.

RESULTAAT: er ligt een concreet verbeterplan die voldoet aan de doelen en behoeftes van dit project en is gereed voor implementatie.

Periode: augustus 2019 – maart 2020

### Fase 3: Nadere uitwerking en ontwikkeling digitale cliëntondersteuning

Zoals bij punt 6 in hoofdstuk 3 is geschetst is er de behoefte om digitale platforms te ontwikkelen voor cliëntondersteuning en inwoners. Deze stap loopt dan ook deels gelijktijdig met de planning van fase 2.

Met de projectgroep (welke ook betrokken is bij de eerdere stappen) zullen op basis van eerdere uitkomsten (zoals uit het onderzoek uitgevoerd in stap 1) voorstellen worden uitgewerkt voor een digitaal platform voor cliëntondersteuning. Om meer invulling te krijgen is het wenselijk om aanvullende enkele sessies te beleggen met een gebruikersgroep van o.a. cliëntondersteuners, zorgverleners van verschillende doelgroepen en wijkteammedewerkers/consulenten. Zij kunnen antwoord geven op vraagstukken als thema's/inhoud, diepgang, gebruiksvriendelijkheid van de omgeving en andere suggesties doen voor deze online omgeving. De ontwikkeling van het digitale platform voor cliëntondersteuning moet zich in ieder geval richten op de volgende vijf facetten van cliëntondersteuning:

- Overzicht van alle cliëntondersteuning organisaties, belangenorganisaties en (gecontracteerde) aanbieders binnen de Wmo, Jeugdhulp, Wlz, etc. Hierbij moet duidelijk zichtbaar zijn wie er zijn gecontracteerd voor het leveren van welke voorzieningen, de contactgegevens van deze aanbieder, de doelgroepen waarvoor de aanbieder ondersteuning levert, de cliëntervaringen, etc. Dit overzicht moet ook beschikken over een goede zoekfunctie. Het is wel van belang dat de inhoud van dit onderdeel zich richt op het regionale aanbod en niet is bedoeld voor het uitwerken van landelijke regelingen en het lokale (vrij toegankelijke) aanbod. Hiervoor kan er een link worden gemaakt met bijvoorbeeld Regelhulp, de lokale sociale kaart van alle desbetreffende gemeenten en de Zorgvinder van Menzis. Tevens moet er een goede verbinding worden gelegd met de (regionale) database voor contractmanagement.
- Een (beveiligd) forum waar iedereen (cliëntondersteuners en zorgprofessionals) vragen kan stellen en casuïstiek vraagstukken kan inbrengen.
- Een (beveiligd) forum waar iedereen om intercollegiale advisering kan vragen of een verzoek kan indienen voor een casus waar een (nieuwe) cliëntondersteuning wordt gezocht.
- Cliëntondersteuners (formeel en informeel) en professionals kunnen e-learning volgen en blogs lezen met nieuwe informatie over o.a. wijzigingen in de wet- en regelgeving welke voor hun vakgebied interessant is. Hiervoor kunnen zij zelf ook informatie aanleveren. Het doel hiervan is dat het basisniveau van cliëntondersteuners up-to-date blijft.

In navolging op het digitale platform cliëntondersteuning, willen we eveneens een digitaal platform uitwerken voor inwoners in Twente. Hiermee bedoelen wij zowel de cliënten zelf als het netwerk rondom de cliënt. Ook hiervoor halen wij de input op uit de voorgaande stappen. Om meer invulling te krijgen is het hierbij wenselijk om aanvullend enkele sessies te beleggen met een gebruikersgroep van cliënten en mantelzorgers om een beter beeld te krijgen van de gewenste inhoud. Voor de wijze waarop informatie wordt aangeboden willen we bovendien een aparte gebruikersgroep van cliëntondersteuners uitnodigen voor een tweetal sessies. Zij kunnen vanuit hun werkpraktijk input leveren in hoe we inwoners meer kunnen empoweren en tevens kunnen zij de gebruiksvriendelijkheid en inhoud/thema's mede beoordelen en reviewen.

Voor het digitale platform voor inwoners zijn in ieder geval de volgende onderdelen belangrijk:

- Persona's voor inwoners ontwikkelen. Via een online platform willen wij de inwoners in Twente (preventief) empoweren en de eigen kracht stimuleren. We willen inwoners middels een duidelijke website integraal de weg wijzen. We willen daarvoor persona's uitwerken waarbij we 'echte' mensen proberen te creëren waar inwoners zich mee

kunnen identificeren. De vraagstukken die deze persona's hebben op het gebied van cliëntondersteuning werken we uit. Hierdoor moet het voor cliënten duidelijk zijn welke stappen zij met welke (hulp)vraag moeten ondernemen en met wie zij eventueel hiervoor contact kunnen opnemen. Twente wil hierbij ook afstemmen met en leren van de gemeente Maastricht, die ervaring heeft met het ontwikkelen van persona's in het koploperstraject cliëntondersteuning I.

- Versimpeling van de toegang voor cliënten. Omdat mensen snel kunnen opzoeken waar ze hun vragen kunnen stellen, is de verwachting dat dit de toegang dichterbij brengt. Zeker voor een steeds groter wordende groep die ook vaardig is op internet. Hierdoor komen mensen eerder met een duidelijke vraag en bij de juiste persoon/organisatie in beeld (vroegsignalering).
- Goede verbinding met het digitale platform voor cliëntondersteuning (zoals hierboven beschreven). Het is belangrijk dat beide platforms goed en duidelijk met elkaar verbonden zijn. Zo moet bijvoorbeeld het overzicht van alle cliëntondersteuning organisaties, belangenorganisaties en (gecontracteerde) aanbieders ook voor de cliënten toegankelijk en inzichtelijk zijn. Qua lay out kan bijvoorbeeld duidelijk worden gemaakt of het onderdeel is bedoeld voor cliënten of professionals.

De beide digitale platforms (cliëntondersteuning en inwoners) moeten goed toegankelijk zijn. Dit betekent dat het platform cliëntondersteuning ook toegankelijk is voor bijvoorbeeld (zorg)aanbieders, toegangsmedewerkers, cliënten en mantelzorgers. Het uiteindelijke doel is om een breed toegankelijk, transparant en kwalitatief goed platform te ontwikkelen dat bekend is en gebruikt wordt door de doelgroep. Hiermee wordt de brede samenwerking gestimuleerd en een integraal aanbod van cliëntondersteuning in Twente gestimuleerd en gefaciliteerd.

Het ontwikkelen (en bijhouden) van deze platforms vraagt om een (grote) investering. De vulling van de digitale platforms is inhoudelijk een rol voor de projectgroep onder begeleiding van de externe partij. De projectgroep zal deze voorstellen moeten voorleggen bij een bredere klankbordgroep voorafgaand aan de digitale uitwerking. De ontwikkeling van het platform en de digitale verwerking van de uitgewerkte producten zal uitgevoerd moeten worden door een externe partij (webdesigner). Zodra er akkoord op het projectplan wordt gegeven, gaan we aan de slag met het zoeken naar een geschikte partij voor dit doel.

**RESULTAAT:** volledig uitgewerkte en ontwikkelde digitale platforms cliëntondersteuning voor zowel professionals als inwoners welke gereed zijn voor implementatie.

Periode: augustus 2019 – maart 2020

#### Fase 4: implementeren integrale cliëntondersteuning

Tijdens deze fase moeten de onderdelen welke zijn uitgewerkt in fase 2 en 3 worden geïmplementeerd. Het is van belang dat bij deze stap de projectgroep, welke ook betrokken was bij fase 2 en 3, intensief betrokken blijft om zo de samenhang en voortgang te waarborgen.

De volgende onderdelen zijn tijdens deze stap onder andere van belang:

- Scholing cliëntondersteuners: de scholing zoals uitgewerkt in stap 3 zal daadwerkelijk aan alle (formele/professionele en vrijwillige) cliëntondersteuners moeten worden geboden. Hierin moet zowel aandacht zijn voor een stukje kennisverbreding/scholing met betrekking tot specifieke doelgroepen als voor gesprekstechnieken;
- Communicatie intern: alle personen welke betrokken zijn bij het thema cliëntondersteuning moeten worden geïnformeerd. Het gaat hierbij o.a. om de cliëntondersteuners zelf, medewerkers van Menzis en de 14 Twentse gemeenten, zorgaanbieders, belangenorganisaties, en organisaties zoals de scholen, huisartsen, het werkplein, het UWV en de Stadsbank. De integrale benadering moet ook hierbij

- duidelijk worden benadrukt. Het is van belang dat iedereen van dezelfde informatie is voorzien en het belang inziet van goede en toegankelijke integrale cliëntondersteuning.
- Communicatie extern: inwoners van Twente moeten worden geïnformeerd. De bekendheid en vindbaarheid van de onafhankelijk integrale cliëntondersteuners moet worden vergroot. Hierbij zal er duidelijk moeten worden gecommuniceerd naar inwoners door middel van bijvoorbeeld de media, social media accounts van de gemeenten, het aanschrijven van de huidige cliënten vanuit o.a. de Wmo, de Jeugdwet en de Wlz en informatiebijeenkomsten en/of inloopsessies. Ook kunnen er mogelijk filmpjes worden gemaakt in combinatie met een "digitale muurkrant" naar aanleiding van de goede ervaringen hiermee door de gemeente Den Haag in koploperstraject cliëntondersteuning I. Kortgezegd houdt dit in dat er voor cliënten begrijpelijke en herkenbare filmpjes worden gemaakt over wat cliëntondersteuning inhoudt en hoe zij hier mee in contact kunnen komen. Deze filmpjes kunnen worden afgespeeld op schermen in bijvoorbeeld de wachtkamers van huisartsenpraktijken, de lokale bibliotheken, in collectief vervoer busjes, in alle gemeentehuizen en/of ouderavonden van scholen.
  - Digitaal platform live: het digitale platform cliëntondersteuning, zoals uitgewerkt in fase 2, moet online beschikbaar worden. Het is hierbij van belang dat mogelijk gebruikers op de hoogte zijn van dit platform en het nut hiervan inzien. Hiervoor is het ook noodzakelijk dat de "kinderziektes" uit het systeem zijn en het platform eenvoudig te gebruiken en toegankelijk is.

RESULTAAT: De nieuwe werkwijze integrale cliëntondersteuning in Twente, inclusief de digitale platforms, zijn volledig geïmplementeerd. De communicatie hierover heeft plaatsgevonden, waardoor het bekend is bij alle doelgroepen zoals cliëntondersteuningsorganisaties, zorgaanbieders, gemeenten, belangenorganisaties en cliënten zelf.

Periode: april 2020 – september 2020

#### Fase 5: start nieuwe werkwijze integrale cliëntondersteuning + evaluatie en monitoring

Deze fase spreekt voor zich. De nieuwe werkwijze, waaronder het digitale platform, moet zijn geïmplementeerd en bekend, toegankelijk en bruikbaar zijn voor alle betrokkenen. In deze stap is het de bedoeling dat de nieuwe werkwijze en het digitale platform ook daadwerkelijk wordt toegepast en gebruikt. Aangezien het project volledig is uitgewerkt en geïmplementeerd, zit de taak van de projectgroep er op. Wel is het belangrijk dat er een stuurgroep actief blijft welke de start en voortgang nauw monitort. Waar nodig moeten er aanpassingen en verbeteringen in de nieuwe werkwijze en/of het digitale platform worden doorgevoerd. In de stuurgroep kunnen personen uit het voormalige projectteam deelnemen.

Naast continu monitoring en het snel handelen wanneer aanpassingen nodig zijn, is het ook gewenst dat er periodiek wordt geëvalueerd. Dit kan bijvoorbeeld in het 1<sup>e</sup> jaar elke maand en daarna kan dit mogelijk worden afgebouwd naar elke 3 maanden. Belangrijk bij deze stap is ook het bijhouden en up-to-date houden van het digitale platform. Tijdens de evaluatie momenten zou er ook objectief moeten worden onderzocht of de uitkomsten van het project aansluit bij de doelen, wensen en behoeftes van alle deelnemers.

Ook moet er continu worden gemonitord of er gebruik wordt gemaakt van (onafhankelijke) cliëntondersteuning en de digitale platforms. Het is gewenst dat de bekendheid en gebruik toeneemt. Waar nodig moet hiervoor extra campagne/communicatie plaatsvinden. Tevens is het gewenst dat cliënten tevreden zijn over de (nieuwe werkwijze) van cliëntondersteuning. Dit zal o.a. via de jaarlijkse cliëntervaringsonderzoeken (welke al breed worden uitgevoerd door o.a. gemeenten) worden gemonitord. Met behulp van de informatie uit de monitoring kan ook

bij de nieuwe inkoopronde (vanuit Wmo en Wlz) geanticipeerd worden op de behoefte in Twente.

RESULTAAT: De nieuwe werkwijze inclusief de digitale platforms zijn van start/gepubliceerd en verloopt vanuit alle betrokken partijen naar wens. Daarnaast wordt er meer gebruik gemaakt van cliëntondersteuning in Twente.

Periode: > oktober 2020

## **Hoofdstuk 5: overig**

### Projectleider

Naast alle benodigde inzet en budget welke beschreven in de zes fases in hoofdstuk 4, is er ook een overkoepelend budget noodzakelijk voor projectleiding. Aangezien dit een groot project omvat, zoals al reeds beschreven in bovenstaande hoofdstukken, is de verwachting dat er gemiddeld 24 uur per week inzet noodzakelijk is door een projectleider. De projectleider zal onder andere de projectgroep en stuurgroep voorzitten, alle mogelijke personen/doelgroepen die betrokken zijn bij het onderwerp cliëntondersteuning informeren en betrekken in dit project en de voortgang van het project monitoren en waarborgen.

### Verantwoording

Gedurende dit traject zal de projectleider, samen met de projectgroep, de voortgang monitoren en terug koppelen aan alle betrokken partijen (alle gemeenten, Menzis, cliëntondersteuningsorganisaties, VNG/Movisie/Vilans/VWS, etc.). Er zal minimaal één keer per maand schriftelijk worden gecommuniceerd welke belangrijke stappen worden genomen en hoe dit zich verhoudt met de planning en doelen benoemd in dit projectplan.