



## **Quickscan Informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning in de Drechtsteden**

In de nieuwe Wmo en in de Jeugdwet staat duidelijk beschreven dat voor alle gebruikers van deze zorgvormen gratis onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar moet worden gesteld door de gemeenten. Hieronder wordt verstaan: '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.'

Deze quickscan is bedoeld om te kijken in hoeverre de gemeenten in de Drechtsteden uitvoering geven aan de wet. Er is voor gekozen om alleen online informatie te ontsluiten. Vanuit de media en de voorlichting van de landelijke overheid worden burgers met een hulpvraag naar 'de gemeente' gestuurd. Een deel van de burgers zal hiervoor het gemeentehuis bezoeken, maar een groot deel van de burgers zal de informatie inwinnen via internet. Zij zullen dus in eerste instantie de website van de gemeente intikken met de vraag 'Bij wie kan ik terecht om hulp te krijgen'.

Burgers met een hulpvraag gaan niet op zoek naar de term 'onafhankelijke cliëntondersteuning'. Zij moeten gewezen worden op het feit dat zij bij hun zoektocht naar hulp ondersteuning kunnen vragen. Ze kunnen een mantelzorger, familielid of vriend om hulp vragen, maar moeten ook terecht kunnen bij een organisatie die hen onafhankelijk en deskundig kan ondersteunen bij het formuleren van een hulpvraag. Deze informatie moet niet pas na een zoektocht worden geboden, maar direct bij het zoeken naar het hulpaanbod.

Het is belangrijk dat onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar is voor elke burger (cliënt en mantelzorger) die dit nodig heeft. Dus niet alleen voor burgers die niemand hebben om hen bij te staan. Deze 'voorwaarde' wordt vaak gecommuniceerd, als er al wordt gecommuniceerd over cliëntondersteuning.

De mogelijkheid van cliëntondersteuning moet makkelijk vindbaar zijn, met leesbaar taalgebruik, duidelijke contactmogelijkheden, zowel telefonisch, als online als in een afspraak. Voor een burger met een hulpvraag zijn niet de verantwoordelijkheden van de gemeente belangrijk of dat er de transitie heeft plaatsgevonden. Dit soort informatie treffen we nu nog vaak aan op de websites van de gemeenten.

Drempels kunnen ook bestaan door specifieke doelgroepen niet aan te spreken in het aanbod. Te denken valt aan laaggeletterden, GGZ-cliënten, mensen met een verstandelijke beperking, jongeren/kinderen met een hulpvraag of ouders van kinderen. Vaak verwijzen gemeenten door naar het CJG, waar alle hulp voor kinderen, jongeren en hun ouders/verzorgers wordt gebundeld, maar op de sites van CJG's wordt doorgaans vooral gecommuniceerd richting ouders.

### **MEE Drechtsteden** (<http://www.meeplus.nl/>)

Als het al genoemd wordt, wordt de cliëntondersteuning in de Drechtsteden gegeven door MEE Drechtsteden. Sinds 1 augustus 2015 staat deze informatie op de website van MEE. Alle doelgroepen kunnen bij MEE terecht. Zij moeten hier wel op gewezen worden door de gemeenten, ook als zij vallen onder de Jeugdwet.

## **Overzicht per gemeente**

### **1. Alblasserdam**

De gemeente Alblasserdam heeft gekozen voor een sobere website. Klik je de link 'zorg en welzijn' aan (<http://www.alblasserdam.nl/zorg-en-welzijn>), dan verschijnt er een aantal beleidsgebieden, waaronder Wmo en Jeugdhulp. Op de pagina Jeugdhulp wordt de zoekter doorverwezen naar het CJG, voor Wmo kom je op een niet-beschikbare pagina met daarnaast wat folders en filmpjes. Cliëntondersteuning wordt niet aangeboden. Als je de term als zoekterm invult (wat maar weinig mensen zullen doen), dan word je verwezen naar [MEE Drechtsteden](#). Er wordt niet vermeld dat ook mantelzorgers, familieleden of vrienden mee kunnen op gesprek als cliëntondersteuner. Op de site van het CJG worden alleen ouders aangesproken, kinderen of jongeren voelen zich hier niet welkom. Er wordt geen cliëntondersteuning aangeboden.

### **2. Dordrecht**

Op de site van de gemeente Dordrecht klik je op de link 'Zorg en ondersteuning' (<https://cms.dordrecht.nl/inwoners/zorg-en-ondersteuning>), hier wordt verteld wat de verantwoordelijkheden van de gemeente zijn, niet wat de behoefte van de burgers kan zijn. Klik je vervolgens op de link van de Sociale teams, dan wordt er uitgebreide informatie gegeven met als belangrijkste informatie de contactgegevens en het kopje 'Met welke vragen kunt u terecht bij een Sociaal Team'. Er wordt niets geschreven over cliëntondersteuning of dat iemand mee kan op gesprek. Op de pagina waar de werkwijze van de Jeugdteams wordt toegelicht wordt ook niets geschreven over cliëntondersteuning, evenmin in het verder glasheldere filmpje waarin de werkwijze van de jeugdteams wordt uitgelegd. De informatie is verder ook niet gericht op jongeren en kinderen.

Zoeken op de term cliëntondersteuning levert geen resultaten op. Hoewel bekend is dat MEE de ondersteuning biedt voor cliënten in Dordrecht, kom je dit niet te weten op de site van de gemeente.

### **3. Hendrik-Ido-Ambacht**

Op de site van de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht kom je via de link 'zorg en welzijn' (<http://www.h-i-ambacht.nl/ik-woon/zorg-en-welzijn-2015/zorg-en-welzijn>) terecht op een pagina met daarop de vraag 'zorg of ondersteuning nodig?'. Deze pagina biedt een helder overzicht met waar en bij wie je terecht kan met je hulpvraag. Op de site van het sociale team en het jeugdteam ([www.sophia.nl](http://www.sophia.nl)) wordt verder ook goed uitgelegd hoe alles werkt. Op de site van het jeugdteam worden alleen ouders aangesproken, terwijl er geschreven wordt dat het aanbod ook voor kinderen of jongeren is.

Cliëntondersteuning wordt niet aangeboden in de algemene informatie van zowel de site van de gemeente als van [sophia.nl](http://www.sophia.nl). Zoeken op de site van de gemeente levert wel een uitleg op voor ondersteuning van MEE voor mensen met een beperking, ontwikkelingsachterstand, chronische aandoening of autisme en voor hun omgeving. Hiermee worden doelgroepen uitgesloten. Er wordt verder niet gesproken over het meenemen van familie of bekenden op gesprek.

### **4. Papendrecht**

De gemeente Papendrecht heeft gekozen voor een sobere website met een wat zakelijke toon. Via de link 'Zorg en ondersteuning' (<http://bit.ly/1R50ZrQ>) kom je op de pagina 'veranderingen in de zorg', waar wordt uitgelegd wat de veranderingen zijn en wat dat voor burgers betekent, enkele klikken later wordt duidelijk bij wie je moet zijn met een

hulpvraag: bij het CJG voor kinderen, jongeren en ouders, bij de Brede Welzijnsinstelling (BWI) voor ondersteuning voor volwassenen.

Bij BWI zijn cliëntondersteuners in dienst en wordt cliëntondersteuning expliciet aangeboden. Hoe onafhankelijk deze zijn is niet duidelijk. Er wordt niet genoemd dat familie of bekenden ook mee kunnen op gesprek.

Op de site van het CJG worden alleen ouders aangesproken, kinderen of jongeren zullen zich hier niet welkom voelen. Er wordt geen cliëntondersteuning aangeboden.

## 5. Sliedrecht

Bij de gemeente Sliedrecht zoek je via het Digitaal Loket/Antwoord© (<https://www.sliedrecht.nl/digitaal-loket-antwoord>). Bij de veelgestelde vragen staat een aantal goede voorbeelden, bv. 'Hoe vraag ik hulp bij mijn huishouden aan?'. Stel je echter een vergelijkbare vraag als 'hoe vraag ik hulp bij de opvoeding aan?', of 'Hoe krijg ik hulp bij een chronische aandoening' dan zijn er geen resultaten. Via de link 'Beleid en regelgeving' en 'Jeugd, Zorg en Welzijn' kom je bij goede info en contactgegevens: het CJG voor Jeugd en het Wmo-loket voor volwassenen. Er wordt op dezelfde pagina verwezen naar de vertrouwenspersoon voor Wmo en voor jeugd. Er wordt niet verwezen naar cliëntondersteuning. Wel is er een pagina voor cliëntondersteuning die te vinden is na het intikken van de term in het zoekscherm. Hier wordt verwezen naar verschillende organisaties als MEE, CJG, Yulius of Rivas. Echt duidelijk wordt het niet wie je met welke vraag kan benaderen. Er wordt niet genoemd dat familie of bekenden ook mee kunnen op gesprek. Er is geen website voor zowel het Wmo-loket als het CJG, dus online is verder geen informatie verkrijgbaar.

## 6. Zwijndrecht

De gemeente Zwijndrecht heeft ervoor gekozen om zo min mogelijk inhoudelijke informatie over zorg op de eigen site te plaatsen. Via de link 'jeugd en onderwijs' wordt men verwezen naar o.a. het Centrum voor Jeugd en Gezin

([http://www.zwijndrecht.nl/Inwoners/jeugd\\_en\\_onderwijs](http://www.zwijndrecht.nl/Inwoners/jeugd_en_onderwijs)), zonder toelichting. Via de link 'Vivera Zorg & Welzijn' wordt men, ook zonder toelichting, verwezen naar de Vivera wijkteams en de website Wmo Drechtsteden

([http://www.zwijndrecht.nl/Inwoners/Vivera\\_Zorg\\_Welzijn](http://www.zwijndrecht.nl/Inwoners/Vivera_Zorg_Welzijn)). De link Vivera wijkteams geeft contactgegevens en meldt dat de 'pilots doorlopen in de zomervakantie' (dd. 17 september gelezen). Verder geen informatie waar een wijkteam voor is en met welke vragen je er terecht kunt, laat staan of je cliëntondersteuning kan krijgen.

Op de pagina van het CJG wordt alleen naar ouders gecommuniceerd. Het CJG van Zwijndrecht is de enige die meldt dat je iemand uit je netwerk kan meenemen als je een gesprek hebt over herindicatie van hulp. Er wordt echter niet gemeld dat je recht hebt op professionele ondersteuning. Er wordt ook niet gemeld dat ondersteuning, professioneel of uit het netwerk, ook mogelijk is bij andere gesprekken dan een herindicatie.

## Wmo Drechtsteden

De website, [www.wmodrechtsteden.nl](http://www.wmodrechtsteden.nl), geeft veel informatie. Behalve Dordrecht en Zwijndrecht verwijzen geen van de andere gemeenten naar deze site. Bij Dordrecht alleen na gericht zoeken.

Klanten worden door de SDD gewezen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning (waaronder inbegrepen naasten/ mantelzorgers). Dit geldt voor alle Wmo-voorzieningen. Klanten worden bij onderstaande gebeurtenissen gewezen op cliëntondersteuning:

- Bij het invullen van het meldformulier (digitaal);
- Bij de bevestiging van melding (schriftelijk);
- Bij de afspraakbevestiging (schriftelijk).

Bovendien worden de mogelijkheden gemeld tijdens telefonisch contact indien relevant.

Bij de veelgestelde vragen op deze site wordt verteld over cliëntondersteuning en dat je iemand kunt meenemen. Ook bij Aanvragen → Aanmelden gesprek Wmo-consulent wordt dit genoemd. Er wordt op de eerste pagina verwezen naar de welzijnsorganisatie 'in uw gemeente' (geen contactgegevens) en op beide pagina's naar MEE Drechtsteden.

Op de tweede pagina staat vermeld dat je contact kunt opnemen als je niemand anders hebt die meekan. Hiermee sluit men mensen uit die wel iemand mee kunnen nemen, maar toch behoefte hebben aan professionele ondersteuning.

### **Conclusies**

Als het gaat om communicatie naar burgers met een hulpvraag hebben de gemeenten nog verbeteringen aan te brengen. Waar sommige gemeenten duidelijke informatie bieden zonder al te veel muisklikken, zoals Hendrik-Ido-Ambacht, kiezen andere gemeenten voor een weinig betrokken website. Aandacht hiervoor van de gemeenten is gewenst. Het beste is om de teksten op de websites in samenspraak met gebruikers van de zorg aan te passen.

Als je online informatie wilt hebben over cliëntondersteuning die voor alle doelgroepen beschikbaar is en die je kan helpen bij het formuleren van je hulpvraag of bij het communiceren met hulpverleners, dan kom je in de Drechtsteden niet ver. Nader onderzoek zou kunnen uitwijzen of hulpverleners in hun eerste gesprek, of baliemedewerkers bij het maken van een afspraak, wél deze mogelijkheid noemen. Een groot hiaat in de communicatie van de gemeenten ligt bij de kinderen en jongeren. Deze worden volledig gepasseerd in alle online uitingen die er nu zijn.

**Zorgbelang Zuid-Holland**  
**Jaco de Kruijf en Mariëtte Teunissen**  
**26 september 2015**