

Gemeente Alblasserdam  
College van Burgemeester en Wethouders  
T.a.v. mevrouw D. Zandvliet  
Postbus 2  
2950 AA ALBLASSERDAM

Alblasserdam, 4 februari 2019  
Betreft: Informatie over cliëntondersteuning op de website van de gemeente

Geachte mevrouw Zandvliet, beste Dorien,

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten volgens de Wmo 2015 verplicht om cliëntondersteuning aan te bieden voor alle inwoners. Aan deze wettelijke verplichting wordt op verschillende wijzen vormgegeven. In de vragenlijst voor het Cliëntervaringsonderzoek 2018 stond de volgende toelichting: *"een cliëntondersteuner is een professionele hulpverlener die vanuit uw belang meedenkt tijdens het hele aanvraagproces van uw maatwerkvoorziening. Hij of zij helpt u met informatie, advies en algemene ondersteuning, bijvoorbeeld tijdens het keukentafelgesprek. Maar de cliëntondersteuner denkt ook met u mee over andere manieren om de juiste hulp te krijgen. De cliëntondersteuner kan worden ingeschakeld via de gemeente of afkomstig zijn van een professionele organisatie, bijvoorbeeld MEE, het sociaal (wijk)team, Sterk Papendrecht of Dorpsnetwerk Alblasserdam."*

### **Cliëntondersteuning in Alblasserdam**

In het voorjaar van 2016 heeft de Wmo-adviesraad interviews gehouden met Wmo-gebruikers en mantelzorgers. Uit deze interviews kwam naar voren dat de helft van de mensen niet wist dat ze gebruik kon maken van cliëntondersteuning. Ook uit het Cliëntervaringsonderzoek 2018 kwam naar voren dat slechts 37% van de cliënten uit Alblasserdam, die contact heeft gehad met de SDD, wist dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. En er was geen significant verschil ten opzichte van het jaar daarvoor.

### **Informatie over cliëntondersteuning**

In de brief die cliënten van de SDD krijgen voor 'het gesprek aan de keukentafel' wordt gelukkig al geattendeerd op de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning. Ook op de website, [www.alblasserdam.nl](http://www.alblasserdam.nl), staat informatie over cliëntondersteuning. Helaas is deze informatie niet gemakkelijk te vinden en uiterst summier. Cliëntondersteuning wordt genoemd onder algemene voorzieningen, maar er wordt niet uitgelegd wat het is. Cliëntondersteuning voor de jeugdhulp wordt alleen genoemd (en ook niet toegelicht) bij het CJG: [https://www.alblasserdam.nl/Inwoners/Alle\\_onderwerpen/Zorg\\_en\\_welzijn/Wmo](https://www.alblasserdam.nl/Inwoners/Alle_onderwerpen/Zorg_en_welzijn/Wmo)

### **Advies**

Als Adviesraad vinden we het belangrijk dat mensen weten dat ze gebruik kunnen maken van cliëntondersteuning. We gaan ervan uit dat u onze mening deelt. De website van de gemeente is niet het enige medium om de informatie te verspreiden, maar zeker niet onbelangrijk.

We adviseren u om de informatie over cliëntondersteuning beter zichtbaar te maken op de website. Maak er een apart kopje van bij 'zorg en welzijn', leg uit wat het is en hoe mensen in contact kunnen komen met een cliëntondersteuner, geef een telefoonnummer of een website. We willen graag meedenken om de vindbaarheid op de website te verbeteren.

In afwachting van je reactie, met vriendelijke groet,

Namens de Adviesraad Sociaal Domein,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R.J. de Folter', with a long horizontal stroke extending from the bottom of the signature.

R.J. de Folter  
Voorzitter

Cc Hans Erkens