



Aan: College van Burgemeester en wethouders van de gemeente Oldebroek  
Betreft: ongevraagd advies m.b.t. "Onafhankelijke Cliëntondersteuning"  
d.d. Oldebroek, 10 november 2021

Geacht College,

Naar aanleiding van Rapportage "Cliëntervaringsonderzoek WMO 2020" van juni 2021 welke wij ontvingen op 11 oktober jl. berichten wij u als volgt.

Bij de uitvoering van het Cliëntervaringsonderzoek is gebruik gemaakt van twee vragenlijsten, de eerste over toegang tot WMO de tweede over de kwaliteit en het effect op de ondersteuning.

Gelet op de uitkomsten zijn wij in z'n algemeenheid positief over met name de kwaliteit en de effecten op de ondersteuning vanuit de WMO. Enkele opmerkingen van een aantal respondenten vragen nog wel om aandacht en mogelijke verbeteringen.

Wat betreft het onderzoek over toegang tot WMO merken wij op dat onbekendheid met de WMO regeling, abonnementstarief, groot is (66% van de respondenten) en voorts de onbekendheid met de Onafhankelijke Cliëntondersteuning (58% in 2020, 56% in 2019 en 63% in 2018)

Met name de laatste uitkomst vinden wij zorgelijk, omdat Onafhankelijke Cliëntondersteuning voor inwoners de uitkomst kan geven bij vragen en dilemma's waar zij voor zijn komen te staan op het brede terrein van wonen, zorg, opvoeding, werk, wetten, regelingen etc.

Omdat wij (leden van de adviesraad) onafhankelijke cliëntondersteuning van eminent belang vinden maken wij in deze graag gebruik van ons recht ongevraagd advies uit te brengen.

In onze opvatting weten wij ons gesteund door de ombudsman die uitgebreid ingaat op deze ondersteuning in zijn rapport "Zorgen voor Burgers" van 14 mei 2018 (vanaf pag. 20)

De ombudsman schrijft daar o.m.:

*Uit vrijwel alle onderzoeken van andere instanties komt naar voren dat nog maar weinigen van deze cliëntondersteuning hebben gehoord. Veel overheidsinstanties blijken burgers hier niet op te attenderen, waardoor zij er ook geen beroep op (kunnen) doen. Dit is jammer, omdat deze ondersteuning een zeer belangrijke rol kan spelen in het begeleiden en wegwijs maken van de burger richting de best passende zorg.*

*Naast de zorgvragers zelf, hebben overigens ook veel mantelzorgers behoefte aan ondersteuning. Een persoon of instantie die hen kan helpen en ontlasten bij het invullen van formulieren, regelen van financiën en andere taken. Ook zij weten soms niet welke regelgeving op henzelf van toepassing is en hoe zij deze moeten interpreteren. Zij ervaren problemen met de planning en regie en raken mede hierdoor overbelast.*

*De minister van VWS liet in maart 2018 aan de Tweede Kamer weten dat de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning nog steeds te beperkt is. De VNG heeft het onderwerp inmiddels bij gemeenten op de kaart gezet, maar extra aandacht voor de bekendheid van de functie cliëntondersteuning blijft volgens de minister nodig. Tijdens deze kabinetsperiode wordt daarom € 55 miljoen extra beschikbaar gesteld.*

Tot zover enkele citaten uit genoemd rapport.

Om bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning te vergroten adviseren wij u om meerdere communicatiemiddelen toe te passen voor dit thema en gezamenlijk met MEE Veluwe, zo mogelijk PIO en onze adviesraad een basis folder voor de buurthuizen en op websites te realiseren en daarbij ook de naam cliëntondersteuning te betrekken.

Mogelijk kan de handreiking onafhankelijke cliëntondersteuning van de VNG u hierbij richting geven. VNG schrijft daarin o.m.:

*Steek de communicatie niet te smal in (het aanvragen van een WMO-voorziening) maar geef vooral de boodschap aan de inwoner dat cliëntondersteuners er zijn om problemen en oplossingen in den brede, op de verschillende levensdomeinen, mee te bespreken: werk, wonen, onderwijs, zorg, etc. En betrek cliëntenorganisaties en adviesraden bij het formuleren van de communicatieboodschap.*

(uit handreiking "Onafhankelijke Cliëntondersteuning" van VNG pag.19)

Kortom, onze oproep is zorg te dragen voor een brede bekendheid van onafhankelijk cliëntondersteuning en daarnaast zorg te dragen voor de middelen om die ondersteuning te kunnen geven.

Wij vertrouwen erop u met dit advies, in belang van de inwoners van Oldebroek, van dienst te zijn en zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,  
Namens de Adviesraad Sociaal Domein,

Henk Riksen  
secretaris