



Gemeente Dordrecht  
t.a.v. de heer V.L. Roeleveld  
Postbus 8  
3300 AA DORDRECHT

Datum: 16 april 2019  
Betreft: Advies opdrachtformulering onafhankelijke cliëntondersteuning jeugd

Geachte heer Roeleveld, beste Vincent

Hartelijk dank voor de vraag om als Ouderplatform en Adviesraad advies te geven op de opdrachtformulering onafhankelijke cliëntondersteuning jeugd. Hieronder tref je ons advies aan.

#### **Opdracht**

In deze alinea staat 'De cliëntondersteuners hebben expertise over de jeugdwet en bieden cliëntondersteuning bij complexe casuïstiek. De cliëntondersteuning is gratis laagdrempelig beschikbaar en toegankelijk voor burgers en verwijzers (professionals, ombudscommissie)'. We zijn van mening dat cliëntondersteuning geboden wordt aan inwoners die hier behoefte aan hebben, niet alleen als het om complexe problematiek gaat. Wat complex is voor de een kan wellicht eenvoudig zijn voor een ander.

#### **Bekendheid cliëntondersteuning**

In onze gesprekken met ouders en jongeren horen we vaak dat zij niet weten dat ze gebruik kunnen maken van cliëntondersteuning en wat een cliëntondersteuner voor hen kan doen. We adviseren in de opdrachtformulering op te nemen dat de opdrachtnemer cliëntondersteuning (over de volle breedte) op eenvoudige wijze, beter bekend maakt en aangeeft wat de cliëntondersteuners voor ouders en jongeren kunnen doen. We willen hier graag in meedenken. Naast de opdrachtnemer moeten natuurlijk ook de gemeente Dordrecht zelf en de professionals in de toegang cliëntondersteuning beter bekend maken. Vanuit het Vraagverhelderingsteam worden ouders/jongeren geattendeerd op cliëntondersteuning. Voor andere professionals in de toegang is dit nog niet vanzelfsprekend.

#### **Bezwaar en beroep**

De cliëntondersteuner biedt 'waar nodig ondersteuning bij bezwaar en beroep'. We adviseren 'waar nodig' weg te laten. Het is aan ouders/jongeren om te beslissen of zij in beroep/bezwaar willen gaan.

#### **Keuzevrijheid**

Er wordt aangegeven dat de opdrachtnemer vakbekwame professionele cliëntondersteuners inzet. Dit onderschrijven we natuurlijk van harte. We adviseren dat er ook ervaringsdeskundigen ingezet kunnen worden. Afhankelijk van de behoefte van de ouders/jongeren kan er gekozen worden voor een professional of ervaringsdeskundige.

De belangen van de ouders/jongeren moeten leidend zijn. Dit betekent ook dat, als het niet klikt met een cliëntondersteuner, ouders/jongeren een andere cliëntondersteuner moeten kunnen kiezen.

### **Complexe problematiek**

Er wordt aangegeven dat 'de opdrachtnemer bij voorkeur binnen haar organisatie expertise heeft over complexe casuïstiek, waaronder juridische expertise. We adviseren 'bij voorkeur' weg te laten. Het is juist uitermate belangrijk dat de opdrachtnemer ervaring heeft met complexe problematiek. We horen van ouders/jongeren dat zij behoefte hebben aan cliëntondersteuning wanneer de vraag om hulp/zorg meerdere domeinen en meerdere wetten betreft. Naast jeugdhulp kan het ook gaan om de Wmo, de Participatiewet, passend onderwijs, de Wlz, de ZvW, de Wet herziening kindbeschermingsmaatregelen en kennis omtrent de inbreuk op het huisrecht en/of het toestemmingsvereiste. Met een beetje pech komen bij een willekeurige thuiszitter al die wetten voorbij. De communicatie moet op een dusdanig niveau plaatsvinden dat het voor alle betrokkenen begrijpelijk is.

De ervaring van het Ouderplatform is dat cliëntondersteuners te weinig kennis/ervaring hebben als het om drang gaat.

De vraag is of één organisatie al deze kennis in huis heeft of dat zij hiervoor een beroep kan doen op de expertise van andere organisatie. We vinden het in ieder geval dat de kennis, indien nodig er moet zijn.

### **Informele cliëntondersteuning**

Er wordt aangegeven dat 'de cliëntondersteuning gericht is op de versterken van de zelfregie van inwoners en benut de mogelijkheden van het sociaal netwerk en/of informele cliëntondersteuning'. Wat bedoel je hier met informele cliëntondersteuning? Gaat het hier om de informele cliëntondersteuning die de opdrachtgever biedt?

### **Randvoorwaarden**

De opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch en digitaal bereikbaar voor burgers en verwijzers (professionals, ombudscommissie) en de opdrachtnemer werkt (fysiek) vanuit een locatie in Dordrecht en/of op afspraak bij de cliënt. We adviseren om ook minimaal één avond in de week bereikbaar te zijn. Ouders/jongeren kunnen niet altijd overdag. Daarnaast adviseren we om een 'inloop' te hebben. Het kan voor ouders/jongeren lastig zijn om hun vraag telefonisch of via de mail door te geven.

### **Omvang/indien nodig meer fte**

Op basis van de cijfers van 2018 wordt er uitgegaan van 75 casussen. Als blijkt dat er meer casussen komen, dan moet uitbreiding van de formatie voor cliëntondersteuning wat ons betreft mogelijk zijn. Er wordt immers aangegeven dat er geen wachtlijst is voor cliëntondersteuning (en dat onderschrijven we van harte).

We benieuwd op welke wijze de gemeente bekendheid geeft aan de opdracht, zodat partijen hun belangstelling kenbaar kunnen maken. Verder vragen we ons af of 1 juli 2019 gehaald kan worden. Het proces om te komen tot een opdrachtnemer kost de nodige tijd.

In afwachting van je reactie, met vriendelijke groet,

Namens de Adviesraad Wmo & Jeugd Dordrecht en het Ouderplatform Zuid-Holland Zuid

Jan Slappendel,  
Voorzitter Adviesraad Wmo & Jeugd

Anke-Elze de Jong-Rietstap  
Ouderplatform Zuid-Holland Zuid