

Aan de gemeente Dordrecht  
t.a.v. Stephan Haksteeg  
Postbus 8  
3300 AA DORDRECHT

Datum: 8 oktober 2020  
Betreft: Cliëntondersteuning in Dordrecht

Beste Stephan,

Hartelijk dank voor het prettige gesprek dat we op 29 september jl. hebben gehad over cliëntondersteuning in Dordrecht. Het is fijn om op deze manier van gedachten te wisselen. Zoals afgesproken tref je hierbij onze aandachtspunten aan.

### **Visie cliëntondersteuning**

Het systeem om passende jeugdhulp te krijgen is voor een deel van de jeugdigen/gezinnen zo ingewikkeld, dat een cliëntondersteuner fungeert als een 'pleister op een gebroken arm'. Door de schotten die er nu zijn, lopen jeugdigen/gezinnen vast. Dat is het moment waarop zij (cliënt)ondersteuning nodig hebben. Bij complexe zaken moet dat, volgens ons, iemand zijn met doorzettingsmacht en -kracht, zoals de sociaal pontonnier.

Ook is het raadzaam te onderzoeken waar die schotten ontstaan, welke patronen er zijn en dit met instellingen te bespreken om van te leren dan wel bij te sturen.

**Kennen/gekend worden:** je moet het circuit/de juiste personen kennen om ervoor te zorgen dat de goede zorg gegeven wordt. We horen, bijvoorbeeld, dat Wmo-consulenten de sociaal pontonnier niet kennen. Juist bij de zorg voor complexe gezinnen, waar zowel ondersteuning vanuit de Wmo als jeugdhulp aan de orde is, moeten professionals weten wie ze kunnen inschakelen. Nu hangt het te veel op persoonlijke contacten.

**Bekendheid/informatie** over cliëntondersteuning laat te wensen over. We adviseren op de website van de gemeente Dordrecht en op die van sociale teams aan te geven dat inwoners gebruik kunnen maken van cliëntondersteuning. Op de website van de gemeente Dordrecht is de informatie over cliëntondersteuning in de jeugdhulp wel goed.

**Cliëntondersteuning** kan geboden worden door ervaringsdeskundigen, zij hebben zeker hun meerwaarde. Soms is de problematiek echter zo complex dan is er iemand nodig met meer kennis. We adviseren door te gaan met de bestaande partijen. Als er gebrek is aan kennis, haal dan die kennis in huis.

Medewerkers van Buddyzorg bieden ook een vorm van cliëntondersteuning. We horen van hen dezelfde problematiek. Ze lopen ook vast door de schotten, de regels, het tekort aan woningen/begeleid wonen, etc.

*Typen/vormen van cliëntondersteuning:* we hebben nu al drie vormen van cliëntondersteuning benoemd: ervaringsdeskundigen, professionals en Buddyzorg. Het moet duidelijkheid wat de verwachtingen/ afspraken zijn. Wat laten we over aan ervaringsdeskundigen, wat aan professionals en wat kunnen inwoners van Buddyzorg verwachten? En welke ondersteuning geven de medewerkers van het wijkteam? We moeten met elkaar duidelijk omschrijven wat we van cliëntondersteuning/ medewerkers van het wijkteam verwachten en welke ervaring en kennis daarbij horen. Ter informatie: zie bijlage.

Belangrijk dat inwoners weten door wie ze het beste geholpen kunnen worden en dat cliëntondersteuners/medewerkers van het wijkteam zelf zorgen voor een warme overdracht als de inwoner beter door een ander geholpen kan worden.

**(Doorontwikkeling van het) wijkteam:** het wijkteam is niet alleen een voordeur die doorverwijst. Het wijkteam moet inwoners helpen om de juiste zorg te krijgen. We vinden het een meerwaarde dat Wmo-consulenten verbonden zijn aan het wijkteam. Dat kan schuren met de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner. Als Wmo-consulent beschikbaar is in de toegang maar geen onderdeel uitmaakt van het wijkteam, dan hoeft dit geen probleem te zijn.

**Onafhankelijkheid:** van een ouder hoorden we dat een cliëntondersteuner niet mee wilde naar een rechtszaak omdat ze hier tegenover een jeugdprofessional kwam te staan. Wat ons betreft moet een cliëntondersteuner zo stevig in de schoenen staan, dat een confrontatie geen probleem oplevert.

Tot slot, we wensen je veel succes met het aanscherpen van de visie en denken/praten hierin graag weer met je mee.

Met vriendelijke groet,

Namens de Adviesraad Wmo & Jeugd Dordrecht

A handwritten signature in blue ink, reading 'Jan Slappendel', with a long horizontal flourish extending to the right.

Jan Slappendel,  
Voorzitter

