



# Den Haag

Retouradres: Postbus 12652, 2500 DP Den Haag

Cliëntenraad Sociaal Domein Den Haag  
Postbus 12610  
2500 DK Den Haag

**Ons kenmerk**  
BOW/2017.307  
**Contactpersoon**  
L. Berends  
**Dienst**  
Onderwijs, Cultuur en Welzijn  
**Afdeling**  
Productgroep Participatie  
**Telefoonnummer**  
T 14070

**Datum**

1 september 2017

**Onderwerp**

advies over het betrekken van signalen bij beleid en uitvoering

Geachte mevrouw Van der Laar,

Hartelijk dank voor uw advies van 6 juli over het registreren van signalen door onafhankelijke cliëntondersteuners. U adviseert ons om de onafhankelijke cliëntondersteuners op de Servicepunten XL signalen te laten registreren over zaken die verbetering behoeven bij de gemeente. Deze signalen ziet u graag centraal opgepakt door de gemeente, zodat beleid en uitvoering hierop af worden gestemd. Met deze brief geven wij aan op welke manier wij invulling geven aan uw advies.

Op 17 Servicepunten XL in de stad bieden de welzijnsorganisaties en MEE professionele cliëntondersteuning. Daarnaast bieden Kompassie, ANBO Lokaal Den Haag en Voorall cliëntondersteuning door (ervaringsdeskundige) vrijwilligers. De verschillende aanbieders van cliëntondersteuning werken samen door cliënten onderling te verwijzen naar een collega die meer expertise heeft.

Cliëntondersteuning wordt actief aangeboden aan Hagenaars die in het kader van de Wmo een maatwerkvoorziening aanvragen bij de gemeente. Alle cliëntondersteuners staan naast de cliënt en zijn onafhankelijk van besluitvorming over een maatwerkvoorziening of belangen van een zorgaanbieder. De keuzevrijheid in het aanbod versterkt de onafhankelijke positie.

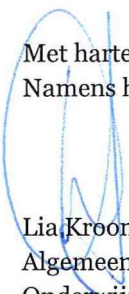
Wij willen de beschikbare capaciteit cliëntondersteuning zoveel mogelijk blijven inzetten in de directe uitvoering. Momenteel overleggen wij periodiek met de aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning. In dit overleg komt zowel de kwaliteit van de dienstverlening van de cliëntondersteuners als de signalen over verbetermogelijkheden bij de gemeente aan de orde. Deze informatie gebruiken wij nu reeds voor het beter afstemmen van beleid en uitvoering. In het overleg bespreken wij met de aanbieders hoe wij waar mogelijk gezamenlijk de gesignaleerde knelpunten kunnen oplossen en wat daarvoor nodig is.

Gemeente Den Haag

Ons kenmerk  
BOW/2017.307

Wij zijn van mening dat wij hiermee geheel tegemoet komen aan uw advies. Mocht u hierover nog aanvullende vragen hebben dan kunt u die stellen aan Liesbeth Berends, beleidsmedewerker participatie ([liesbeth.berends@denhaag.nl](mailto:liesbeth.berends@denhaag.nl) / tel. 070-353640).

Met hartelijke groet,  
Namens het College van Burgemeesters en Wethouders,



Lia Kroon  
Algemeen directeur  
Onderwijs, Cultuur en Welzijn

