Memo

AAN : Leden van de commissie Maatschappelijke Omgeving

VAN : Wethouder J. Vermeer

DATUM : 14 oktober 2026

BETREFT : Doorontwikkeling Onafhankelijke Cliënton-dersteuning (OCO) Westland

---

Tijdens de behandeling van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo heeft het college toegezegd onderzoek te doen naar de bekendheid, inrichting en werking van de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) in Westland (toezegging ID 161). Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van dit onderzoek en de vervolgstappen.

Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een wettelijke voorziening voor inwoners die ondersteuning wensen bij het vinden, aanvragen of organiseren van passende hulp en ondersteuning. In Westland wordt deze ondersteuning aangeboden door Vitis Welzijn en het Sociaal Kernteam (SKT). Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 bleek dat onze inwoners OCO nog onvoldoende kunnen vinden of de ondersteuning tenminste onvoldoende onder die naam herkennen. Wij hebben toegezegd om OCO te onderzoeken zodat we deze belangrijke voorziening kunnen verbeteren.

Evaluatierapport van JSO

Het onderzoek, uitgevoerd door JSO, laat zien dat de onafhankelijke cliëntondersteuning in Westland in de basis goed functioneert. Inwoners die hiervan gebruikmaken zijn positief over de ondersteuning die zij ontvangen. Tegelijkertijd blijkt dat de voorziening nog onvoldoende bekend is bij inwoners en dat zij niet altijd actief worden gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook ontbreekt op dit moment voldoende inzicht in het gebruik van de voorziening, doordat registratie en monitoring beperkt plaatsvinden.

Wij onderschrijven de conclusies van het onderzoek. Er is geen aanleiding om de huidige organisatie van de onafhankelijke cliëntondersteuning ingrijpend te wijzigen. Wel zien wij mogelijkheden om de bestaande praktijk verder te versterken. Daarbij richten wij ons op vier verbeterpunten:

- het verduidelijken van de rol en werkwijze van onafhankelijke cliëntondersteuning;
- het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van de voorziening;
- het versterken van de toeleiding en samenwerking tussen betrokken partijen;
- het verbeteren van registratie, monitoring en sturing.

Deze verbeterpunten worden samen met Vitis Welzijn en het Sociaal Kernteam (SKT) uitgewerkt in een verbeterplan. Daar is de opdracht immers belegd. Wij hebben er alle vertrouwen in dat het verbeterplan dat zij opstellen leidt tot een bredere bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner in onze gemeente. Daarbij bouwen we voort op de bestaande laagdrempelige toegang voor inwoners. Het doel is dat inwoners beter weten wat onafhankelijke cliëntondersteuning inhoudt, wanneer zij hiervan gebruik kunnen maken en waar zij terecht kunnen voor ondersteuning.

IBABS 003

Memo

Wij zullen uw raad via de reguliere rapportages binnen het sociaal domein informeren over de voortgang van de verbetermaatregelen. We verwachten bovendien dat het waarderingscijfer voor de onafhankelijke cliëntondersteuner in het cliëntervaringsonderzoek komende jaren zal stijgen. Daarmee geven wij invulling aan de eerder gedane toezegging om onderzoek te doen naar het functioneren van de onafhankelijke cliëntondersteuning in Westland.

Wij gaan ervan uit dat we u zo voldoende hebben geïnformeerd.