

Is onafhankelijke clientondersteuning genoeg bekend?

Geplaatst op 23 april 2019



Ik ben heel benieuwd naar jullie ervaringen met onafhankelijke clientondersteuning! Hoe heb je het gevonden, wat heeft het gebracht, wat wil je erover kwijt?

Eerder plaatste een collega een [bericht op het platform LOC cliëntenraden](#) met filmpjes rond het thema onafhankelijke cliëntondersteuning.

Ook in het Grootstedelijk Overleg van Utrechtse cliëntenraden is dit aan de orde geweest. Clientenraden in Utrecht zagen dat niet veel van hun klanten/naasten weten van deze mogelijkheid. En vroegen zich af of inwoners van Utrecht wel op de hoogte zijn van de onafhankelijke clientondersteuning.

Is de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning wel genoeg bekend? Wanneer heb je recht op die ondersteuning? Lees dat hieronder (ik deel dit vanaf [anderehanden.com](#), bron: 23 april 2019, omdat ik weet dat dit speelt in de dagelijkse praktijk van mensen in zorg):

Cliëntondersteuning kan in alle levensfasen en op alle levensterreinen van belang zijn. Mensen hebben wettelijk recht op gratis en onafhankelijke ondersteuning. Maar wat houdt dit in en waar vinden we cliëntondersteuning?

Wat en waar Een cliëntondersteuner denkt met cliënten mee over over zorg en ondersteuning. Wat past bij die persoon, welke keuzes zijn er voor cliënten in een bepaalde situatie? De uitgangspunten:

- De cliëntondersteuner moet onafhankelijk zijn van de organisaties die indicaties stellen en de zorg leveren.
- Zo mogelijk betreft de cliëntondersteuner het sociale netwerk van de cliënt bij het zoeken naar oplossingen, bijvoorbeeld familie, mantelzorgers en vrijwilligers.
- De cliëntondersteuner kent het zorgaanbod in de buurt van de cliënt en kan bijvoorbeeld aanwezig zijn bij een gesprek met een indicatiesteller (de persoon die vaststelt welke zorg nodig is).

Cliëntondersteuning is **onderdeel van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en van de Wet langdurige zorg (Wlz)**. Dat geldt voor volwassenen en voor kinderen/jongeren.

Cliëntondersteuning vanuit de Wmo (gemeente)

De gemeente is verantwoordelijk voor cliëntondersteuning op verschillende levensterreinen, zoals:

- Wmo-ondersteuning (zelfredzaamheid en meedoen in de samenleving)
- Jeugd en gezin
- Wonen
- Onderwijs
- Zorg gefinancierd door de zorgverzekeraar vanuit de Zvw.

Cliëntondersteuning voor jeugd en gezin valt onder de WMO en is dus geen onderdeel van de Jeugdwet, maar van de Wmo. (lastig in de praktijk, maar eenmaal ingeregeld wel duidelijk)

Per gemeente verschilt wie de cliëntondersteuning biedt. Vaak is dat MEE of Zorgbelang, maar het kan ook een andere organisatie zijn zoals het maatschappelijk werk of een vrijwilligersorganisatie. De gemeente kan mensen hierover informeren.

Cliëntondersteuning bij de aanvraag van Wlz-zorg

Wilt u Wlz-zorg aanvragen bij het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ)? U kunt ondersteuning krijgen bij het invullen van de aanvraag. De **gemeente** is verantwoordelijk voor deze onafhankelijke cliëntondersteuning. U kunt de ondersteuning aanvragen via het Wmo-loket van uw gemeente. De ondersteuning is gratis.

Cliëntondersteuning bij de invulling van Wlz-zorg

Bij het regelen van zorg en het maken van afspraken over de zorg hebben mensen ook recht op hulp van een cliëntondersteuner voor informatie, advies en ondersteuning. Dan is het **zorgkantoor** aanzet om onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar te stellen. Denk daarbij aan:

- Informatie en advies over het zorgaanbod in de regio, verschillende zorgvormen, cliëntrechten en eventuele wachtlijsten.
- De keuze voor de gewenste zorgaanbieder die het beste past bij de situatie van de cliënt.

- De invulling van de zorg. Mensen kunnen bijvoorbeeld hulp krijgen bij het opstellen van een persoonlijk plan. Hierin leggen zij vast hoe zij hun leven willen inrichten en wat daarbij voor hen de beste zorg is.
- Het zorg- of ondersteuningsplan. Mensen kunnen hulp krijgen bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het zorg- of ondersteuningsplan. Dit zijn afspraken over de invulling van de zorg die gemaakt worden met de zorgverlener. De cliëntondersteuner kan meegaan naar de bespreking met de zorgverlener.
- Bemiddeling tussen cliënt en zorgaanbieder. Bijvoorbeeld als de cliënt zorg wil veranderen of er is sprake van verschil in inzicht. Ook dan kan een cliëntondersteuner helpen.

De cliëntondersteuner is onafhankelijk van het zorgkantoor en werkt in het belang van de cliënt. U heeft recht op cliëntondersteuning vanuit de Wlz als u een indicatie heeft van het CIZ voor zorg uit de Wet langdurige zorg. De ondersteuning is dan gratis.

Als cliënten recht hebben op cliëntondersteuning vanuit de Wlz, dan kunnen zij hiervoor terecht bij hun zorgkantoor. Hieronder staat per zorgkantoor een link naar de informatie over cliëntondersteuning:

- [CZ Zorgkantoor](#)
- [Menzis zorgkantoor](#)
- [VGZ zorgkantoren](#)
- [Zorgkantoor DSW](#)
- [Zorgkantoor Friesland](#)
- [Zorgkantoor Midden IJssel](#)
- [Zorgkantoor Zilveren Kruis](#)
- [Zorgkantoor Zorg en zekerheid](#)

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Kwaliteit jeugdzorg](#)