

Aan : mevrouw J. (Janneke) Heesen
Via : j.heesen@zn.nl

Datum : 17 mei 2021
Ons Kenmerk : nv-jdh/mdo
Uw Kenmerk : **B-21-5591**
Onderwerp : Reactie op uw brief n.a.v. onduidelijkheid m.b.t. onafhankelijke cliëntondersteuning

Geachte mevrouw Heesen, beste Janneke,

Nogmaals hartelijk dank u wilt meedenken over een juiste tekst over de onafhankelijke cliëntondersteuning op de website van de zorgkantoren. Juist omdat dit voor uw klanten en onze leden van belang is dat het verschil duidelijk is.

We hebben op verschillende websites gezocht met de zoekterm 'Clientondersteuning'. Onder aan deze brief staat een lijst opgenomen met de teksten die wij gevonden hebben.

Wij vragen aandacht voor twee punten:

1. Op de meeste websites wordt niet duidelijk dat er verschil is tussen een cliëntondersteuner van het zorgkantoor en een onafhankelijke cliëntondersteuner.
2. Op de meeste websites wordt niet duidelijk dat er keuzevrijheid is.

De websites met de geel gearceerde tekst in de lijst onderaan deze brief geven dit wél goed aan.

Ons voorstel voor een goede tekst op de website is:

Cliëntondersteuning

Heeft u een Wlz indicatie en heeft u vragen over de keuze voor een zorgaanbieder of de zorg? Of bent u misschien al in zorg bij een zorgaanbieder maar heeft u vragen over de wijze waarop uw zorgvraag wordt ingevuld?

Wat is cliëntondersteuning?

Cliëntondersteuners denken met u mee over hoe u de zorg die het beste bij uw situatie past goed kunt organiseren. De cliëntondersteuning is vooral gericht op de versterking van uw positie, zodat u weloverwogen keuzes kunt maken over uw zorg. U kunt kiezen voor een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) . Daarnaast kunt u ook kiezen voor cliëntondersteuning door het zorgkantoor.

Een cliëntondersteuner staat naast u, denkt mee (los van alle partijen) en betreft waar mogelijk uw sociale netwerk (bijvoorbeeld familie, mantelzorgers en vrijwilligers) bij het zoeken naar oplossingen. De cliëntondersteuner kent het zorgaanbod bij u in de buurt. Een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) heeft meer zicht op het aanbod buiten ons werkgebied en heeft meer mogelijkheden bij het ondersteunen van het opstellen van zorgplannen en persoonlijke plannen.

Wat kan de cliëntondersteuner voor u betekenen?

Een cliëntondersteuner kan u informatie, advies en ondersteuning geven. Denk bijvoorbeeld aan:

- *Informatie en advies over het zorgaanbod in de regio: verschillende zorgvormen, cliëntenrechten en eventuele wachtlijsten.*
- *Ondersteuning bij het kiezen van Wlz-zorgaanbieder of zorg die het beste bij uw situatie past.*
- *Advies en ondersteuning bij het opstellen, bijstellen en evalueren van een persoonlijk plan of zorgplan.*
- *Ondersteuning bij een herindicatie door informatie te geven over hoe de procedure in zijn werk gaat en wat de mogelijkheden en risico's zijn.*

Er zijn geen kosten verbonden aan cliëntondersteuning.

U kunt voor ondersteuning zowel bij het zorgkantoor terecht, als bij een onafhankelijk cliëntondersteuner.

- **Clientondersteuning bij Zorgkantoor:**
via afdeling zorgadvies of afdeling pgb. Per zorgkantoor contactgegevens invullen.
- **Bij onafhankelijk cliëntondersteuner (externe partij):**
U kunt zelf kiezen van wie u cliëntondersteuning wilt ontvangen en rechtstreeks contact opnemen met de betreffende organisatie. (Lijst toevoegen) Deze partijen hebben afspraken met het Zorgkantoor.

Of kijk op: www.informatielangdurigezorg.nl/clientondersteuning.

Achtergrond:

Vanuit onze achterban, ouders en verwanten van mensen met een verstandelijke beperking, ontvangen wij berichten met betrekking tot onafhankelijke cliëntondersteuning die helaas niet onafhankelijk blijkt te zijn. Zij zoeken bijvoorbeeld ondersteuning voor gesprekken met de zorginstelling van hun kind/verwante omdat zij ergens niet tevreden over zijn.

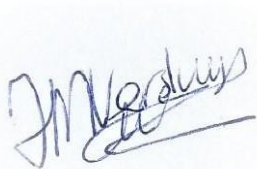
Bij het contact opnemen met hun zorgkantoor biedt hun zorgkantoor hen ondersteuning. Hierbij wordt niet duidelijk dat er een verschil is tussen de cliëntondersteuning van het zorgkantoor en onafhankelijke cliëntondersteuning (zie handreiking onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz 2015). Achteraf blijkt dat zij geen onafhankelijke maar partijdige ondersteuning hebben gekregen

Ouders en verwanten weten vaak niet dat er een verschil is, zij worden hier niet over geïnformeerd en de vermelding op de websites van de zorgkantoren en verzekeraars is onduidelijk. Op websites wordt geen duidelijk verschil gemaakt tussen cliëntondersteuning en onafhankelijke cliëntondersteuning.

Wij willen graag aandacht vragen voor het helder communiceren, zowel mondeling als op de websites van zorgkantoren en verzekeraars. Duidelijk moet zijn welke vorm van cliëntondersteuning aangeboden wordt en waar men terecht kan voor onafhankelijke cliëntondersteuning.

Mocht u nog vragen hebben, dan horen wij dat graag.

Met vriendelijke groet,



Nicoline Versluys
Bureauhoofd belangenvereniging Sien



Jolanda den Hartog
Consulent belangenvereniging Sien

Bijlage:

- Lijst van teksten over cliëntondersteuning op de websites van 9 Zorgkantoren