



Onafhankelijke cliëntondersteuning in Overijssel

Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?

Cliëntondersteuning helpt mensen om de juiste keuzen te maken over hoe passende zorg kan worden gerealiseerd. Het is van belang dat mensen op de hoogte zijn van hun rechten en mogelijkheden, weten welke zorgaanbieders voor hen beschikbaar zijn en op welke zorg aanspraak gemaakt kan worden.

Cliëntondersteuning kan worden geboden bij het maken van een keuze voor leveringsvorm en zorgaanbieder. Hier hoort ook informatie bij over de diverse vormen van zorg, cliëntenrechten en uitleg over wachttijden, zorgtoewijzing en de start van de zorgverlening bij.

Ook wordt ondersteuning geboden bij het opstellen, evalueren en bijstellen van een persoonlijk plan, het zorgplan of zorgplanbesprekingen.

Verder kan een client een onafhankelijke clientondersteuner inzetten als hij of zij niet tevreden is over de zorg en zelf niet meer weet hoe de problemen opgelost kunnen worden.

De cliëntondersteuner betreft ook het netwerk van de client bij het ondersteuningstraject.

Cliëntondersteuning is kortdurend van aard en past bij de aard, vraag en mogelijkheden van de client en zijn/haar sociale netwerk. De cliëntondersteuners zijn fysiek, per telefoon en per email toegankelijk en bereikbaar.

De inwoner hoeft niet voor de cliëntondersteuning te betalen.

Wie bieden gratis cliëntondersteuning in Overijssel?

In Overijssel zijn verschillende organisaties die clientondersteuning aanbieden. In het lokale 'sociaal domein' kan elke gemeente zelf beslissen welke organisatie ze inzetten om de client ondersteuning uit te voeren. De kwaliteit van het aanbod loopt uiteen. De onafhankelijkheid, de deskundigheid van de ondersteuners, de continuïteit, bereikbaarheid en kwaliteit van de

dienstverlening en de bekendheid met de doelgroepen zijn belangrijke voorwaarden voor kwetsbare inwoners.

Zorgbelang Overijssel heeft overzicht over welke gemeente welke organisatie inzet, dus u kunt ons altijd bellen of mailen, zodat wij u verder kunnen helpen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning bij gemeenten

In 2020 verzorgt Zorgbelang Overijssel in Losser, Ommen, Enschede, Zwolle en Hardenberg de integrale cliëntondersteuning. Dit betekent dat inwoners van deze gemeenten bij ons terecht kunnen met al hun vraagstukken of die nu gaan over zorg, langdurige zorg, Wmo, vervoer, PGB, jeugdhulp of participatie.

In de andere gemeenten worden cliënten soms naar Zorgbelang doorverwezen als een client speciale ondersteuning vraagt of als een vraagstuk te complex wordt voor de lokale cliëntondersteuner.

Bel naar 074 2913597 of mail naar cliëntondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl.

Cliëntondersteuning in de langdurige zorg (Wlz)



Inwoners van Overijssel met een indicatie voor langdurige zorg kunnen bij ons terecht met hun ondersteuningsvragen. Alle regionale zorgbelangorganisaties bieden deze gratis ondersteuning. We zijn bereikbaar via 0900 - 2438181 of mail naar cliëntondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl. Onlangs zijn alle zorgbelangorganisaties opnieuw gecertificeerd voor deze

functie. Daar zijn wij erg trots op.

Co-piloot voor gezinnen

Ouders van kinderen met zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen hebben een heel zware zorgtaak. De invulling van hun eigen leven (gezinsleven, partnerrelatie en maatschappelijke participatie) wordt hierdoor voor een groot deel bepaald, of eigenlijk meestal beperkt. En natuurlijk wordt ook het leven van de broertjes en zusjes er zeer sterk door beïnvloed. Het ZEVMB kind gaat meestal voor. Voor deze gezinnen is soms een speciale cliëntondersteuner, een co-piloot beschikbaar. Ook bij Zorgbelang Overijssel is een co-piloot beschikbaar. Meer informatie vindt u op <http://www.wijzienjewel.nl>

Bondgenoot

Bij mensen met een beperking en hun gezin stapelen problemen zich soms op, met overbelasting van gezinsleden tot gevolg. Landelijk is een programma voor gespecialiseerde cliëntondersteuning gestart. Dit programma richt zich op de ondersteuning van deze groep met multiproblematiek. 150 gezinnen in Nederland krijgen een ondersteuner, een 'bondgenoot'. Ook in Twente zijn bij Zorgbelang Overijssel twee bondgenoten ingezet voor verschillende gezinnen.

Klachtenopvang, vertrouwenspersoon en ombudsfunctie

Zorginstellingen hebben de wettelijke verplichting om onafhankelijke klachtenopvang en/of vertrouwensfunctie te organiseren. Zorgbelang Overijssel biedt deze functies ook. Meer informatie over deze functies is te verkrijgen bij uw zorginstelling.

Gemeenten zetten soms een ombudsvrouw of -man voor het sociaal domein in om inwoners met een meningsverschil met hun gemeente te helpen met het vinden van een oplossing. Onafhankelijkheid is dan erg belangrijk. Daarom wordt Zorgbelang Overijssel gevraagd om deze functie voor gemeenten uit te voeren.

Zorgbelang Overijssel

Iedere dag bellen en mailen kwetsbare inwoners naar Zorgbelang Overijssel en leggen hun vraagstuk voor. Meestal kunnen gemeenten, wijkteams of zorginstellingen zo'n vraagstuk prima oppakken en is het snel opgelost. Maar soms is het echt nodig dat een onafhankelijke cliëntondersteuner van Zorgbelang meedenkt, adviseert of ondersteunt bij complexe vraagstukken of voor mensen die het zelf niet meer aan kunnen.

Wij helpen u verder: bel naar 074 2913597 of mail naar clientondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl. Is uw gemeente of zorginstelling geïnteresseerd in onze werkwijze, stuur dan een e-mail naar j.feenstra@zorgbelang-overijssel.nl



[Twitter](#)



[Zorgbelang Overijssel](#)

info@zorgbelang-overijssel.nl

Deze e-mail is verstuurd aan griffie@raalte.nl.

Als u geen nieuwsbrief meer wilt ontvangen, kunt u zich [hier afmelden](#).

U kunt ook uw [gegevens inzien en wijzigen](#).

Voor een goede ontvangst voegt u info@zorgbelang-overijssel.nl toe aan uw adresboek.