



Onafhankelijke cliëntondersteuning in Overijssel

Cliëntondersteuning helpt mensen om de juiste zorg te vinden, te kiezen en te krijgen. Het is belangrijk dat iedereen begrijpt waar hij of zij recht op heeft en welke zorg er voor hen beschikbaar is. Als je daar zelf niet uit komt, dan kunnen cliëntondersteuners helpen.

Inwoners worden geholpen bij het vinden en begrijpen van de alle informatie over de zorg, over de mogelijkheden maar ook over rechten en plichten, over wachttijden en over de procedures. Als het nodig is wordt geholpen bij het opstellen, bespreken en aanpassen van een persoonlijke zorgplan. Ook kan een cliënt een onafhankelijke cliëntondersteuner inzetten als hij of zij niet tevreden is over de zorg en er zelf niet meer weet hoe de problemen opgelost kunnen worden.

Cliëntondersteuners kunnen ook mantelzorgers ondersteunen. Cliëntondersteuning is kortdurend en sluit aan bij de vraag en de mogelijkheden van een cliënt. Een inwoner hoeft niet voor de cliëntondersteuning te betalen.

Wie bieden gratis cliëntondersteuning in Overijssel?

In Overijssel bieden verschillende organisaties cliëntondersteuning aan. Elke gemeente kan zelf beslissen welke organisatie wordt ingezet, als deze organisatie maar onafhankelijk is van de gemeente en de zorgaanbieders. Ook de deskundigheid van de ondersteuners, de continuïteit, bereikbaarheid en kwaliteit van de organisatie en de bekendheid met de doelgroepen zijn belangrijke voorwaarden voor kwetsbare inwoners.

Zorgbelang Overijssel verzorgt in Kampen, 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.

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

In de andere gemeenten worden cliënten naar Zorgbelang doorverwezen als een cliënt speciale begeleiding vraagt of als een vraagstuk te complex wordt voor de lokale clientondersteuner.

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

Onafhankelijke cliëntondersteuning bij gemeenten

Zorgbelang Overijssel verzorgt in Kampen, Losser, Ommen, Enschede, Zwolle en Hardenberg de integrale clientondersteuning. 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 naar Zorgbelang doorverwezen als een cliënt speciale begeleiding vraagt of als een vraagstuk te complex wordt voor de lokale clientondersteuner.

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

Cliëntondersteuning in de langdurige zorg (Wlz)



Inwoners van heel Overijssel met een indicatie voor langdurige zorg kunnen bij ons terecht met al hun ondersteuningsvragen. Aan deze ondersteuning zijn geen kosten verbonden. We zijn bereikbaar via 0900 - 2438181 of mail naar clientondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl. Zorgbelang voldoet aan alle kwaliteitscriteria en is gecertificeerd voor deze

functie.

Instellingen, die zorg bieden die onder de Wet Langdurige zorg (Wlz) valt, kunnen via hetzelfde mailadres informatie opvragen over de clientondersteuning die wij kunnen bieden aan cliënten.



Clïëntondersteuning moeilijk vindbaar!

Kwetsbare inwoners vertellen regelmatig dat op de website van hun gemeente weinig of geen informatie staat over cliëntondersteuning. Ook veel verwijzers zijn niet bekend met deze gratis functie, die voor alle inwoners beschikbaar zou moeten zijn.

Uit een quickscan van Zorgbelang blijkt dat bij ongeveer de helft van de gemeenten een korte zoekopdracht op de gemeentelijke websites geen resultaten oplevert. Bij de andere gemeenten wordt vaak verwezen naar een algemene website over zorg en welzijn. Ook op deze websites is het vaak puzzelen om cliëntondersteuning terug te vinden.

Het is toch jammer dat kwetsbare mensen zo moeilijk een functie kunnen vinden waar ze gewoon recht op hebben. Zorgbelang gaat in gesprek met de gemeenten om de vindbaarheid van de cliëntondersteuning te verbeteren.

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

Bondgenoot

Bij mensen met een beperking en hun gezin stapelen problemen zich soms op, met overbelasting van gezinsleden tot gevolg. Landelijk is een programma gestart voor gespecialiseerde cliëntondersteuning, dat zich richt op deze groep met multi problematiek. 150 gezinnen in Nederland kunnen een beroep doen op een begeleider, een 'bondgenoot'. Ook in Overijssel zijn bij Zorgbelang Overijssel twee bondgenoten actief.

Klachtenopvang, vertrouwenspersoon en ombudsfunctie

Zorginstellingen hebben de wettelijke verplichting om onafhankelijke klachtenopvang en/of vertrouwensfunctie te organiseren. Zorgbelang organiseert voor diverse instellingen in Overijssel de klachtenopvang. Heeft u een klacht over uw zorgaanbieder, bespreek dit met uw zorgverlener. Hij of zij zal u doorverwijzen naar een klachtenfunctionaris.

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 van de gemeente is dan erg belangrijk. Daarom wordt Zorgbelang Overijssel gevraagd om deze functie voor gemeenten uit te voeren.

Zorgbelang Overijssel

Iedere dag bellen en mailen 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

Vacature voor cliëntondersteuner

Ons team is op zoek naar een nieuwe collega! Kijk op <https://www.zorgbelang-overijssel.nl/vacature-onafhankelijk-clientondersteuner/> voor meer informatie.



Twitter

Zorgbelang Overijssel

info@zorgbelang-overijssel.nl