

Wie helpt bij de wirwar van regels en onduidelijkheden in het zorglandschap?

Zorgbelang Overijssel kreeg signalen dat de onafhankelijke cliëntondersteuning niet voldoende bekend is. Naar aanleiding van deze signalen heeft Zorgbelang Overijssel van 28 november tot 12 december een onderzoek gehouden over de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Bekendheid en behoefte

De vragenlijsten zijn door 242 deelnemers ingevuld. 68% van de deelnemers ontvangt geen zorg vanuit de Wlz of vanuit de gemeente. 23% van de respondenten ontvangt zorg vanuit de gemeente en 12% vanuit de Wlz.

64% van de alle respondenten is op de hoogte van het begrip cliëntondersteuning. Echter binnen deze groep is de functie van onafhankelijke cliëntondersteuning niet helemaal duidelijk. Onafhankelijke cliëntondersteuning wordt verward met zorginhoudelijke medewerkers en/of een wijkcoach.

37% van onze respondenten hebben weleens gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning of kent iemand die gebruik gemaakt heeft van onafhankelijke cliëntondersteuning. 38% van de respondenten kent iemand die behoefte zou hebben aan onafhankelijke cliëntondersteuning. Waarvan 26% voor de ondersteuning vanuit de gemeente en 12% voor de ondersteuning vanuit de Wet langdurige zorg.

Krijg ik antwoord op mijn vraag?

Onze respondenten hebben tientallen vragen gesteld over allerlei zaken betreffende onafhankelijke cliëntondersteuning. Ons onderzoek is volledig anoniem. Zorgbelang koppelt de ingevulde gegevens niet aan contactgegevens. Vragen kunnen gesteld worden via e-mail clientondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl of via 075-291 35 97. Een aantal antwoorden zijn ook te vinden op onze website adviespuntzorgbelang.nl.

Een anonieme melding kunt u doorgeven via de website of per e-mail: meldpunt@zorgbelang-overijssel.nl

Taken

De taken van de onafhankelijke cliëntondersteuner waren bij de respondenten minder bekend. 24% kent geen enkele taak van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Een deel van de respondenten dat aangeeft bekend te zijn met de taken van onafhankelijke cliëntondersteuning is echter niet voldoende op de hoogte van de inhoud van deze functie.

Een cliëntondersteuner
weet de weg in de
wirwar van het
zorglandschap.

Eén van de respondenten omschrijft de taken als volgt: 'Het zorglandschap is ingewikkeld. Een vreselijke wirwar van regels en onduidelijkheden. Een onafhankelijke cliëntondersteuner weet de weg in de wirwar van het zorglandschap.' Een mooie omschrijving die een groot deel van de lading dekt.

De onafhankelijke cliëntondersteuner geeft namelijk informatie en advies en helpt bij de invulling van de zorg. Ook helpen ze bij het kiezen voor een passende zorgaanbieder of bemiddelen ze daarbij. Daarnaast geven ze ondersteuning bij een herindicatie of ondersteunen ze bij klachten en geschillen.

Kan ik ondersteuning krijgen?

Vraagt u zich bij het lezen van dit bericht af of u ook recht heeft op onafhankelijke cliëntondersteuning? Iedereen, die gebruikt maakt óf gebruik wil maken van de zorg en hulp van de gemeente, heeft sinds 2015 recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook iedereen die een indicatie heeft voor langdurige zorg heeft recht op onafhankelijke cliëntondersteuning.

Wat is zorg of hulp van de gemeente en wat is langdurige zorg?

Bij zorg of hulp van de gemeente kunt u onder andere denken aan huishoudelijke hulp, GGZ, beschermd wonen, dagbesteding, individuele begeleiding, Wmo-vervoer, hulpmiddelen, woonaanpassingen, jeugdzorg, participatiewet.

De Wet langdurige zorg is bedoeld voor mensen die voortdurend zorg in de nabijheid nodig hebben, dit kan verpleging of verzorging zijn, thuis of in een instelling.

Is de ondersteuning gratis?

De onafhankelijke cliëntondersteuners ondersteunen vanuit cliëntperspectief en zijn onafhankelijk van zorgverzekeraars, zorgkantoren, gemeenten en zorgaanbieders. Deze dienstverlening is kosteloos.

Meer informatie

Wilt u meer informatie over het onderzoek of heeft u behoefte aan ondersteuning? Bij Zorgbelang Overijssel kunt u terecht voor onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de langdurige zorg én vanuit de Wmo voor diverse gemeenten in Overijssel. Dit is voor u kosteloos. Bel 074 – 291 35 97 of stuur een e-mail naar clientondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl