



Gemeente Dalfsen
t.a.v. De Gemeenteraad
Raadhuisstraat 1
7721 AX Dalfsen



Datum: 10 september 2015
Kenmerk: U124.2015
Betreft: Onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo

Geachte heer, mevrouw,

Vanaf januari 2015 draagt de gemeente de verantwoordelijkheid om er voor te zorgen dat iedere burger in het kader van de nieuwe Wmo gebruik kan maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Het Adviespunt van Zorgbelang Overijssel krijgt van burgers van uw gemeente signalen binnen dat zij niet de mogelijkheid hebben om aanspraak te maken op de onafhankelijke ondersteuning. Wellicht heeft uw gemeente dit (nog) niet (voldoende) geregeld heeft. De medewerkers van het Adviespunt beantwoorden voorlopig de vragen van en geven advies aan uw burgers rond de uitvoering van de Wmo maar bieden de ondersteuning niet die de wetgever beoogd heeft.

Zorgbelang Overijssel kan uw burgers onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo bieden conform de wettelijk voorschriften. In de bijlage vindt u uitgebreide informatie rond deze dienstverlening.

Indien u meer informatie wenst kunt u contact met ons opnemen. De contactgegevens vindt u onder aan deze brief.

Zorgbelang Overijssel
Lupinestraat 9, 7552 HJ Hengelo
Telefoonnummer: 074-2500155
info@belangenorganisatiesoverijssel.nl
www.belangenorganisatiesoverijssel.nl

Bijlage

Onafhankelijk cliëntondersteuning sociaal domein

De gemeente organiseert vanaf 2015 de zorg voor alle doelgroepen in het kader van de Wmo, de Jeugdwet, de Participatiewet en de wet op het Passend Onderwijs. We spreken vaak van het 'brede sociale domein'. In overleg met de burger wordt bijvoorbeeld door een sociaal wijkteam of een 'zorgloket' bekeken op welke wijze een ondersteuningsvraag door de cliënt en zijn netwerk zelf, of met enige professionele ondersteuning, kan worden opgelost.

Vanaf het eerste contact met de gemeente of een zorgaanbieder, heeft een burger wettelijk recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. In veel gevallen wordt deze geleverd door medewerkers van de gemeente of zorgaanbieders. Het betreft dan vaak het samen met de cliënt uitzoeken welk zorgaanbod nodig en mogelijk is, of het meest passend, of op welke wijze een cliënt of zijn relaties, zelf zaken kunnen regelen.

Als een burger in de dialoog met de gemeente over zijn ondersteuningsvraag er echter niet (meer) uit komt, of later wanneer de geboden zorg of ondersteuning niet geheel naar verwachting of wens verloopt, heeft deze burger ook recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. In onze gedachtegang gaat het dan om vertrouwenswerk dat onafhankelijk is van het zorgaanbod en de gemeente. Maar ook om onafhankelijke ondersteuning die niet medeverantwoordelijk is geweest voor de organisatie en financiering van de (al dan niet) geboden zorg. Wij spreken dan van de functie 'cliëntondersteuning sociaal domein'.

Zorgbelang Overijssel kan vanuit haar Adviespunt Zorgbelang deze onafhankelijke cliëntondersteuning sociaal domein uitvoeren. We hebben jarenlange ervaring in het ondersteunen van iedereen die gebruik maakt van de zorg. Zorgbelang weet als organisatie van- voor- en door burgers met een zorgvraag wat er speelt in uw gemeente en regio. Onze kennis van de lokale situatie is groot. Hierdoor staan wij dicht bij burgers met een zorgvraag.

Zorgbelang Overijssel is onderdeel van het landelijk netwerk van Zorgbelang organisaties die samen het Adviespunt Zorgbelang vormen. Deze landelijke samenwerking is belangrijk voor de kwaliteit en continuïteit van onze diensten. Het landelijk samenwerkingsverband kent o.a. een gezamenlijk handboek, gezamenlijke intervisie en opleiding, gezamenlijk privacyreglement en een gezamenlijk taakprofiel.

Het doel

Het doel van de onafhankelijke cliëntondersteuning sociaal domein is drieledig:

- De cliënt die een knelpunt ervaart, moet zich ondersteund voelen en met behulp van deze ondersteuning zelf zijn problemen met de organisatie van zijn zorg kunnen oplossen;
- De zorgverlening die 'haperde' doordat de cliënt een knelpunt ervaart, wordt verbeterd en bereikt daarmee beter zijn doel;
- Als gemeente krijgt u een overzicht van wat er (nog) niet goed verloopt in de organisatie van de zorg en met dit overzicht kunt u de organisatie van de zorg in uw gemeente verbeteren, wat (op termijn) een groter effect of resultaat van de zorg en een grotere efficiency met zich mee brengt.

De aanpak: Wat doet een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Zorgbelang?

- Wij helpen, wanneer iemand vastloopt, bij het helder kunnen formuleren en het goed kunnen stellen van vragen: "Waar loop ik tegen aan en hoe wil ik dat oplossen?".
- We betrekken het netwerk van de burger bij het zoeken naar oplossingen voor zijn problemen met zorgaanbieders en /of de gemeente.
- We ondersteunen bij het opstellen van een plan om te komen tot een juiste oplossing en bemiddelen eventueel.
- We ondersteunen eventueel ook bij het opstellen van zo optimaal mogelijk een zorgplan.
- Wij ondersteunen vanuit cliëntperspectief, dat betekent dat het belang van cliënten voor ons voorop staat.
- Wij maken een signaleringsrapportage voor de gemeente(n) en voor zorgverleners waarin we een overzicht geven van de ervaren knelpunten en richting geven waarin structureel naar verbeteringen kan worden gezocht.
- Tijdens de aangeboden ondersteuning wordt de zelfredzaamheid van de burger en/of zijn netwerk gestimuleerd.
- De ondersteuning is kortdurend en preventief van aard en wordt doelmatig geleverd.



Digitale dienstverlening is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar via informatie op de website en het invullen van een contactformulier.

Reacties per mail en telefonisch contact vinden op werkdagen plaats van 9.00 tot 17.00 uur.

Daarnaast kan persoonlijk contact plaats vinden op een gezamenlijk af te spreken locatie, het is echter ook mogelijk spreekuren in te stellen.

Wat kunnen wij betekenen voor uw gemeente?

Ons aanbod is afhankelijk van uw wensen. Wilt u meer weten over wat Adviespunt Zorgbelang Overijssel voor u en de burgers in uw gemeente kan betekenen? Neemt u dan contact op met:

Johan Feenstra, directeur Zorgbelang Overijssel

E-mail: j.feenstra@belangenorganisatiesoverijssel.nl

Tel.: 074-250 01 55.