

## **Onafhankelijke cliëntondersteuning**

In het kader van de Wmo zijn gemeenten verplicht onafhankelijke informatie, advies en ondersteuning te geven aan alle cliënten van de Wmo, Jeugdwet en participatiewet. Als we kijken naar de functie van onafhankelijke cliëntondersteuner, dan vallen de werkzaamheden uiteen in twee onderdelen:

- 1) *Informatie, advies en ondersteuning van de burger* voorafgaand aan het zorgproces en tijdens het zorgproces wanneer het goed gaat: samen met de cliënt zijn zorgvraag analyseren en met de burger en met zorgaanbieders samen het zorgaanbod samenstellen.
- 2) *Informatie, advies en ondersteuning van de burger* wanneer de burger 'knelpunten' ervaart in zijn zorg. Met name in bijlage 4 van de handreiking cliëntondersteuning voor gemeenten ('bemiddelen en verwijzen' en 'hulp bij klachten, bezwaar en beroep'), wordt op deze onderdelen van de onafhankelijke cliëntondersteuning gewezen. Wanneer iemand niet tevreden is over de onafhankelijke cliëntondersteuning zoals die standaard (tijdens het zorgproces) wordt aangeboden, verplicht de wet gemeenten een andere onafhankelijke cliëntondersteuning ter beschikking te stellen.
- 3) De gemeente Zutphen heeft de diensten van MEE hiervoor ingekocht voor het jaar 2015. Iedere burger mag hiervan gebruik maken.

Wij menen dat dit tweede onderdeel van het werk van de onafhankelijke cliëntondersteuner gezien kan worden als *vertrouwenswerk binnen het sociale domein*.

## **Onafhankelijke vertrouwenspersoon**

Een vertrouwenspersoon is een persoon naar wie een cliënt kan gaan voor kwesties die strikt vertrouwelijk zijn. De vertrouwenspersoon:

- helpt – als 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?';
- betreft het netwerk van de burger bij het zoeken naar oplossingen voor zijn problemen met zorgaanbieders en /of de gemeente;
- ondersteunt bij het opstellen van een plan om te komen tot een juiste oplossing bij knelpunten en bemiddelt eventueel;
- organiseert lotgenotencontact, gespreksgroepen en trainingen in groepsverband, zowel voor cliënten als voor zorgverleners;
- ondersteunt vanuit cliëntperspectief, dat betekent dat het belang van cliënten voor ons voorop staat;

- maakt 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. Dit kan u kosten besparen ten aanzien van klachtenprocedures.

De vertrouwenspersoon staat naast of achter de cliënt en kan de cliënt indien gewenst praktisch ondersteunen bij het indienen van een klacht of bijstaan bij een klachtgesprek. De vertrouwenspersoon neemt geen formele klachten over de kwaliteit van zorg of ondersteuning in behandeling. De nieuwe Jeugdwet verplicht gemeenten een vertrouwenspersoon voor alle jongeren en hun relaties te organiseren. Dit wordt in 2015 en 2016 landelijk via de VNG geregeld. Zorgbelang zal de Vertrouwenspersoon Jeugd leveren in heel Gelderland als onderaannemer van het bureau AKJ, in opdracht van de VNG.

Voor de gemeente Zutphen is hiervoor Annemieke Spyker van ZBG ingekocht.