

# Cliëntondersteuner en cliëntvertrouwenspersoon

## Cliëntondersteuner en cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntondersteuners en cliëntvertrouwenspersonen denken met u mee over hoe u de zorg die het beste bij uw situatie past, goed kunt organiseren. De ondersteuning is vooral gericht op de versterking van uw positie, zodat u weloverwogen keuzes kunt maken over uw zorg. Een cliëntondersteuner en cliëntvertrouwenspersoon staat naast u, denkt mee (los van alle partijen) en betreft waar mogelijk uw sociale netwerk (bijvoorbeeld familie, mantelzorgers en vrijwilligers) bij het zoeken naar oplossingen. Als het om onvrijwillige zorg gaat, betreft de cliëntvertrouwenspersoon uw vertegenwoordiger hierbij.

### Vertrouwelijk

Alles wat met de cliëntondersteuner of de cliëntvertrouwenspersoon wordt besproken, is vertrouwelijk en valt onder een geheimhoudingsverplichting. Alleen wanneer u uitdrukkelijk toestemming verleent, mag hij of zij informatie delen of bespreken met derden.

### Gratis en in uw belang

De cliëntondersteuner en cliëntvertrouwenspersoon zijn er speciaal voor u en uw vertegenwoordiger. Voor u zijn hier geen kosten aan verbonden.

## Cliëntondersteuner

In de Wlz (Wet langdurige zorg) en de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) staat dat u als cliënt recht hebt op cliëntondersteuning. Een cliëntondersteuner ondersteunt u of uw naaste met al uw vragen rondom het regelen en de uitvoering van langdurige zorg.

U kunt informatie, advies en ondersteuning krijgen. Denk aan:

- **informatie en advies** over het zorgaanbod in de regio, verschillende zorgvormen, cliëntrechten en eventuele wachtlijsten.
- **de keuze voor de gewenste zorgaanbieder** die het beste bij uw situatie past.
- **de invulling van de zorg.** U kunt bijvoorbeeld hulp krijgen bij het opstellen van een persoonlijk plan. Hierin legt u vast hoe u uw leven wilt inrichten en wat daarbij voor u de beste zorg is (verblijf in een zorginstelling, een volledig of modulair pakket thuis of persoonsgebonden budget).
- **het zorg(leef)plan en/of behandelplan.** U kunt hulp krijgen bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het zorg(leef)plan of behandelplan. Dit zijn afspraken over de invulling van de zorg die u maakt met uw zorgverlener. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de cliëntondersteuner u tijdens de bespreking met de zorgverlener bijstaat.
- **bemiddeling tussen u en uw zorgaanbieder.** Wenst u een andere invulling van uw zorgvraag en/of komt u er samen met de zorgaanbieder niet uit? Ook dan kan een cliëntondersteuner u helpen.

## Clientvertrouwenspersoon Wzd

De Wzd (Wet zorg en dwang) regelt dat er bij onvrijwillige zorg altijd een cliëntvertrouwenspersoon moet zijn waar de cliënt en de vertegenwoordiger gebruik van kunnen maken. Een cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt u of uw vertegenwoordiger bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg.

De contactverzorgende vertelt wie de cliëntvertrouwenspersoon is en hoe u een afspraak kunt maken. Ook vraagt de contactverzorgende of uw naam mag worden doorgegeven aan de cliëntvertrouwenspersoon, zodat deze contact met u kan opnemen om u te informeren over wat hij of zij voor u kan doen.

### Wat kan de cliëntvertrouwenspersoon voor u betekenen?

U kunt informatie, advies en ondersteuning krijgen bij aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg. Denk aan:

- informatie en advies over onvrijwillige zorg;
- opname of verblijf in een locatie;
- het zorg(leef)plan en/of behandelplan: hetzelfde als de cliëntondersteuner doet, maar dan voor onvrijwillige zorg;
- ondersteuning bij klachten over onvrijwillige zorg.

### Waar kunt u terecht?

Als u een Wlz-indicatie heeft is het de taak van het Zorgkantoor om cliëntondersteuners beschikbaar te stellen. Het Zorgkantoor biedt u drie mogelijkheden: cliëntondersteuners van het Zorgkantoor zelf, onafhankelijke ondersteuning van MEE of Zorgbelang. Voor Wmo-cliënten is de gemeente verantwoordelijk. De gemeente (ROGplus) maakt hiervoor gebruik van de onafhankelijke ondersteuning van MEE.

Voor cliënten met onvrijwillige zorg stelt het Zorgkantoor cliëntvertrouwenspersonen van Zorgstem beschikbaar.

## Contactgegevens cliëntondersteuning

Zorgkantoor DSW  
Telefoon: 010 242 27 45  
E-mail: [zorgregistratie@dsw.nl](mailto:zorgregistratie@dsw.nl)  
[www.zorgkantoordsw.nl](http://www.zorgkantoordsw.nl)

MEE Zuid-Holland Noord  
Telefoon: 0900 999 8888  
E-mail: [info@meezhn.nl](mailto:info@meezhn.nl)  
[www.mee.nl/clientondersteuning](http://www.mee.nl/clientondersteuning)

Adviespunt Zorgbelang  
Telefoon: 0900 243 81 81  
[www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)

Zorgstem vertrouwenspersonen  
André Maaskant  
Telefoon: 06 401 772 11  
Telefoon: 088 678 10 00  
[info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl](mailto:info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl)  
[www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl](http://www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl)