

Subsidieaanvraag 2021

Onafhankelijke cliëntondersteuning sociaal domein

Gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren

Datum: 10 maart 2020

Auteur: Annemieke Spijker, onafhankelijk cliëntondersteuner, Adviespunt Zorgbelang (06-53886809)

Zorgbelang Inclusief
Postbus 5310 • 6802 EH Arnhem
Weerdjesstraat 168 • 6811 JH Arnhem
Telefoon 026 384 28 22
www.adviespuntzorgbelang.nl
info@adviespuntzorgbelang.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	Aanleiding	1
1.2	Uw vraag	1
1.3	Onze visie op uw vraag	1
2	Ons aanbod	1
2.1	Rol cliëntondersteuner	1
2.2	Het doel	2
2.2.1	Taken en functie-eisen onafhankelijk cliëntondersteuner	3
2.2.2	Beschikbaarheid en bereikbaarheid	3
2.2.3	Oplossingsgericht, zonder oordeelsvorming	4
2.2.4	Registratie en signaleringsrapportages	4
2.2.5	Tevredenheid cliënten	4
2.2.6	Tijd per cliënt	4
2.2.7	Aantal cliënten	4
2.3	Communicatie	4
2.4	Organisatie	5
3	Waarde en resultaat van onze inbreng	5
3.1	Toegevoegde waarde	5
3.1.1	Veel ervaring in het werkveld: zorg, sociaal domein, jeugdhulp en langdurige zorg	5
3.1.2	Kwaliteit van onze dienstverlening	5
3.2	Resultaat	6
4	Financiën	6
4.1	Tarief	6
4.2	Prognose kosten	6
5	Beëindiging en verlenging	7
6	Ondertekening	7
Bijlagen 8		
	Bijlage 1: Informatie over Adviespunt Zorgbelang van Zorgbelang Gelderland Utrecht	8
	Bijlage 2: Onafhankelijkheid	9
	Bijlage 3: Algemene voorwaarden	10

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) schrijft voor dat gemeenten cliëntondersteuning beschikbaar moeten stellen aan hun inwoners. Cliëntondersteuning is gericht op het bijdragen aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van inwoners. Het dient onafhankelijk te zijn, vanuit het perspectief van de inwoner, gratis en levensbreed. Als een inwoner een melding doet van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, dient de gemeente te wijzen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Een inwoner die twijfelt aan de onafhankelijkheid van de geboden ondersteuner heeft het recht om een andere ondersteuner te vragen. De Wmo 2015 laat verder veel ruimte aan gemeenten om de cliëntondersteuning een lokaal passende invulling te geven.

1.2 Uw vraag

De gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren (HBEL) vragen om een subsidieaanvraag in te dienen voor continuering van de taak onafhankelijke cliëntondersteuning door Adviespunt Zorgbelang in 2021.

1.3 Onze visie op uw vraag

Zorgbelang Inclusief wil vanuit haar Adviespunt Zorgbelang graag de onafhankelijke cliëntondersteuning bieden aan inwoners van de HBEL-gemeenten. We hebben jarenlange ervaring in het ondersteunen van mensen die gebruik maken van zorg, welzijn, jeugdhulp, arbeidsparticipatie of passend onderwijs. In onze werkwijze staan de kernbegrippen onafhankelijkheid¹, cliëntperspectief en integraliteit centraal. Dankzij onze kennis van de verschillende levensdomeinen en wetten kunnen wij levensbreed werken zodat de cliënt zo min mogelijk last heeft van gescheiden systemen. De ervaren onafhankelijke cliëntondersteuners van Adviespunt Zorgbelang werken vanuit de overtuiging dat iedere cliënt het recht heeft om als gelijkwaardige en actieve medespeler te worden gezien in de relatie tussen hulp- of zorgverlener en cliënt(systeem). Tevens moet de cliënt de rechten die hij in de zorg heeft, kunnen uitoefenen.

Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat de onafhankelijk cliëntondersteuners ook door medewerkers van de gemeente en zorgverleners gezien worden als een vorm van ondersteuning die ook hen helpt: ook zij hebben belang bij goede ondersteuning en/of een oplossing van de vragen en/of knelpunten die inwoners/cliënten ervaren. De onafhankelijke cliëntondersteuners helpen daarmee ook de relatie tussen de cliënt of hulpverlener te verbeteren. Daarvoor moeten de mensen die de functie van cliëntondersteuners uitoefenen (en de manier waarop zij werken) bij medewerkers van de gemeente en bij zorgverleners goed bekend zijn.

2 Ons aanbod

2.1 Rol cliëntondersteuner

Zorgbelang biedt inmiddels in zo'n 30 gemeenten in de provincies Gelderland, Zuid-Holland en Utrecht onafhankelijke cliëntondersteuning aan. De reikwijdte van de dienstverlening is mede afhankelijk van de contractuele afspraken die worden gemaakt tussen de gemeente en Zorgbelang. De drie lagen in het inspiratiedocument van de VNG uit 2015 vormen het uitgangspunt. Dat houdt in dat cliëntondersteuning op

¹ Zie bijlage 2 voor een toelichting op onze invulling van onafhankelijkheid.

drie niveaus een rol kan spelen, namelijk bij reflectie op het eigen leven, bij het verkrijgen van passende ondersteuning en bij het gebruik van ondersteuning/voorzieningen. Concreet betekent dit dat de onafhankelijke cliëntondersteuner in alle fasen van het 'zorgproces' een rol kan spelen.

A. Voorafgaand aan het vraaggestuurde gesprek met de HBEL-gemeente

De informatiefunctie kan al optreden, voordat een vraag aan de gemeente wordt voorgelegd. De gemeente zal in veel gevallen zelf de informatiefunctie vervullen, maar het komt soms voor dat cliënten een onafhankelijke partij willen raadplegen met de vraag wat de mogelijkheden zijn in de HBEL-gemeenten.

B. Bij de toegang tot zorg

Het eerste contact met de gemeente, het vraaggestuurde gesprek: wij gaan er van uit dat cliënten zelf het eerste gesprek voeren met medewerkers van de gemeente, al dan niet met iemand uit hun eigen netwerk. Maar indien inwoners dat willen, bijvoorbeeld vanwege hun beperkingen, kan de onafhankelijke cliëntondersteuner van Adviespunt Zorgbelang de inwoner bij een gesprek ondersteunen.

C. Bij veranderingen in de situatie

Als de persoonlijke situatie in zorg wijzigt: de onafhankelijke cliëntondersteuner kan onder andere ondersteuning bieden bij het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan, ondersteuningsplan of familiegroepsplan.

D. Bij ontevredenheid of klachten

- Er ontstaat een discussie over het doorlopen proces, de bejegening etc.: de cliëntondersteuner adviseert de cliënt zelf het gesprek aan te gaan en geeft advies hoe de cliënt zelf een voorstel voor een oplossing kan doen of ondersteunt tijdens het gesprek. De ondersteuning is gericht op het komen tot een voor alle partijen bevredigende oplossing en klachten te voorkomen.
- Er ontstaat een conflict over de ter beschikking gestelde inhoud van de zorg: ook hier ondersteunt de cliëntondersteuner de cliënt zelf het gesprek aan te gaan en geeft advies hoe de cliënt zelf een voorstel voor een oplossing kan doen. De ondersteuning is gericht op het komen tot een voor alle partijen bevredigende oplossing en klachten te voorkomen.
- Als de cliënt toch ontevreden blijft over het proces of de bejegening of de beslissing, dan ondersteunt de cliëntondersteuner bij de klachtenprocedure of de procedure voor bezwaar en beroep..

2.2 Het doel

Het doel van onafhankelijke cliëntondersteuning is:

- De cliënt wordt – indien hij dat wil – ondersteund bij het verwoorden van zijn of haar hulpvraag en het maken van zelfstandige keuzes rondom het oplossen van deze hulpvraag;
- De cliënt wordt geïnformeerd en geadviseerd over zijn positie in het proces van zorgverlening: wat zijn mogelijkheden en beperkingen?
- De cliënt wordt ondersteund bij het bespreken in o.a. het vraaggestuurde gesprek, en het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan met een professional, ook bij herindicaties;
- De cliënt die eventueel 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 de ondersteuningsvragen die inwoners hebben. Ook krijgt u inzicht in 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.

2.2.1 Taken en functie-eisen onafhankelijk cliëntondersteuner

De onafhankelijke cliëntondersteuner heeft de volgende taken:

- ondersteunt – als iemand contact opneemt – bij het helder formuleren en het goed stellen van vragen: ‘wat is mijn hulpvraag en hoe wil ik dat oplossen?’;
- betreft het netwerk van de inwoner bij het zoeken naar oplossingen voor zijn problemen met zorgaanbieders en /of de gemeente;
- ondersteunt bij het bespreken in o.a. het keukentafelgesprek, en het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan met een professional, ook bij herindicaties
- ondersteunt bij het opstellen van een plan om te komen tot een juiste oplossing en bemiddelt eventueel;
- ondersteunt bij het indienen van een klacht en verwijst naar instanties die inwoner kunnen ondersteunen bij een bezwaar en/of beroepsprocedure;
- ondersteunt vanuit cliëntperspectief, dat betekent dat het belang van cliënten voorop staat;
- maakt periodiek een signaleringsrapportage voor de gemeente(n) en voor zorgverleners waarin een overzicht wordt gegeven van de ondersteuningsvragen, ervaren knelpunten en richting wordt gegeven waarin structureel naar verbeteringen kan worden gezocht. Dit kan gemeenten en zorgverleners kosten besparen ten aanzien van klachtenprocedures.

Onze onafhankelijke cliëntondersteuners beschikken over de volgende functie-eisen:

- HBO-opleidingsniveau, bij voorkeur Sociaal Juridische Dienstverlening, Recht of Maatschappelijk Werk en Dienstverlening;
- Kennis van relevante wetgeving op het terrein van zorg en ondersteuning, Jeugdwet, Participatiewet en inkomensondersteuning;
- Gedegen kennis van de sociale kaart;
- Kennis van klachtenregeling(en) en bezwaar- en beroepsprocedures;
- Ervaring in het informeren, adviseren en ondersteunen van cliënten met vragen of klachten;
- Uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden;
- Kan goed luisteren, weet vertrouwen te wekken en is in staat de juiste nuance aan te brengen tussen zakelijke informatie en advies en het geven van begrip en ondersteuning;
- Uitstekend in staat om verwachtingen goed te managen;
- Beschikken over een Verklaring omtrent gedrag (VOG) en zijn aangesloten bij de Beroepsvereniging van cliëntondersteuners voor mensen met een beperking (BCMB) en/of Landelijke vereniging voor vertrouwenspersonen (LVV).

2.2.2 Beschikbaarheid en bereikbaarheid

Het is van belang dat inwoners van de HBEL- gemeenten iedere werkdag van 09:00 tot 14.00 uur (telefonisch) contact kunnen opnemen met de cliëntondersteuners. Aangezien Adviespunt Zorgbelang altijd bereikbaar is op deze uren, kunnen inwoners hier terecht. De onafhankelijke cliëntondersteuner zal kantoor houden bij Adviespunt Zorgbelang in Arnhem. Van daaruit worden vragen in eerste instantie per telefoon en mail beantwoord. Als ‘face-to-face’ gesprekken nodig zijn, dan zullen die natuurlijk op afspraak in één van de HBEL- gemeenten plaatsvinden op een door de cliënt gekozen locatie. In dit voorstel wordt niet uitgegaan van spreekuren op locatie. Eventueel kunnen hierover aparte aanvullende afspraken gemaakt worden.

Omdat Adviespunt Zorgbelang met een team van 3 cliëntondersteuners werkt, kunnen medewerkers flexibel worden ingezet en zullen er geen wachtlijsten ontstaan.

2.2.3 Oplossingsgericht, zonder oordeelsvorming

De onafhankelijke cliëntondersteuner geeft geen oordeel en gaat vertrouwelijk om met de door cliënten verstrekte informatie. Samen met de inwoner en in overleg met de gemeente en gecontracteerde organisaties, wordt gezocht naar een oplossing van de hulpvraag. Voorop staat dat de cliënt zelf op eigen kracht (met ondersteuning indien nodig) het gesprek aangaat.

2.2.4 Registratie en signaleringsrapportages

Adviespunt Zorgbelang maakt gebruik van het registratie- en monitorsysteem RegiPro.Net. Hierbij worden de wettelijke geldende privacyregels gehanteerd. Vanuit RegiPro.Net maakt de cliëntondersteuner ieder half jaar een signaleringsrapportage waarin een overzicht wordt gegeven van de ondersteuningsvragen. Ook wordt aangegeven waar eventuele knelpunten liggen en geven wij richtingen aan waarin structureel naar verbeteringen kan worden gezocht. Dit heeft een preventieve werking en kan de gemeenten kosten besparen ten aanzien van klacht, - bezwaar en beroepsprocedures.

In onderling overleg bespreken Adviespunt Zorgbelang en de gemeente hoe en wanneer de signaleringsrapportages (deels) openbaar worden gemaakt, onder andere voor het jaarverslag. Het gaat hierbij om geanonimiseerde gegevens over het aantal meldingen, de aard van de meldingen (financiën, relatie, organisatie, weigering, behandeling en overig), de inhoud van de ondersteuning door de cliëntondersteuner en het resultaat van de ondersteuning.

2.2.5 Tevredenheid cliënten

Na afronding van een ondersteuningstraject zal Adviespunt Zorgbelang een inwoner die contact heeft gehad met de onafhankelijke cliëntondersteuner een cliënttevredenheidsonderzoek toesturen. In dit onderzoek wordt aandacht besteed aan de tevredenheid over de onafhankelijke cliëntondersteuner en mogelijke verbetervoorstellen vanuit cliëntenperspectief. De resultaten worden meegenomen in de rapportages.

2.2.6 Tijd per cliënt

Uit ervaring weten wij dat er grote variaties bestaan in tijdsbesteding per cliënt. Het kan gaan om enkele korte telefonische contacten en mailuitwisselingen. Maar ook komen er situaties voor waarin meerdere gesprekken met cliënten gevoerd moeten worden. In een aantal gevallen worden bemiddelingsgesprekken met hulpverleners gevoerd en soms wordt ondersteund door aanwezigheid bij een klachtzitting. Met name voor cliënten met meervoudige problematiek en meerdere zorgsoorten is vaak meer tijd nodig. Gemiddeld genomen gaan we nu op basis van onze ervaringen uit van 5 uur tijdsbesteding per cliënt. Indien de tijdsbesteding bij een cliënt de 10 uur overschrijdt, dan zullen we een signaal afgeven bij de HBEL-gemeenten.

2.2.7 Aantal cliënten

Op basis van onze recente ervaringen, gaan we voor de gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren (samen 70.000 inwoners) uit van ongeveer 10 cliënten op jaarbasis, met een gemiddelde tijdsbesteding van 5 uur.

2.3 Communicatie

Communicatie over de dienstverlening is essentieel, zodat inwoners ook weten dat de professionele onafhankelijke cliëntondersteuner bestaat. Er zijn een aantal mogelijkheden om te communiceren over de dienstverlening. Er is een folder gemaakt, zowel voor de inwoners als voor gemeentelijke medewerkers en zorgverleners. Daarnaast kunnen inwoners ook actief benaderd worden via interviews met de cliëntondersteuner in huis-aan-huisbladen, dit is tot op heden nog niet gebeurd.

De professionals van de gemeente moeten ook goed geïnformeerd zijn en weten wie de cliëntondersteuner is. Periodiek overleg tussen de cliëntondersteuner en gemeentelijke medewerkers blijkt waardevol te zijn. In onderling overleg wordt de communicatie voor de onafhankelijke cliëntondersteuner sociaal domein verder uitgewerkt. De omvang van de communicatie is mede afhankelijk van de inspanningen van de gemeente en het beschikbare budget.

2.4 Organisatie

De onafhankelijke cliëntondersteuning wordt georganiseerd vanuit Adviespunt Zorgbelang. Annemieke Spijker, onafhankelijk cliëntondersteuner is de contactpersoon voor de HBEL.

3 Waarde en resultaat van onze inbreng

3.1 Toegevoegde waarde

3.1.1 Veel ervaring in het werkveld: zorg, sociaal domein, jeugdhulp en langdurige zorg

Adviespunt Zorgbelang heeft veel ervaring met het ondersteunen van burgers bij ondersteuningsvragen; uw inwoners krijgen dus te maken met ervaren medewerkers. Zo informeert Adviespunt Zorgbelang al van oudsher alle Gelderse burgers over allerlei vraagstukken in de hele zorg en ondersteunen wij hen bij eventuele klachten. Kennis over en ervaring met de specialismen ouderen en mensen met een somatische aandoening, mensen met een psychiatrische aandoening, een lichamelijke handicap, een verstandelijke of zintuiglijke beperking is hierdoor ruimschoot aanwezig. Ook kunnen inwoners bij Adviespunt Zorgbelang terecht met (ondersteunings)vragen over de specialismen jeugdhulp, onderwijs en participatie. In het kader van de Jeugdwet² levert het AKJ de onafhankelijk vertrouwenspersonen in de HBEL-gemeenten.

3.1.2 Kwaliteit van onze dienstverlening

Adviespunt Zorgbelang hecht veel aan de aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Op verschillende manieren wordt de kwaliteit gewaarborgd, te beginnen met de cliëntondersteuners. Zij zijn werkzaam op Hbo-niveau, zijn goed opgeleid, doen aan na- en bijscholing en tevens intervisie om ingewikkelde kwesties met collega's te bespreken en te reflecteren op eigen gedrag. De cliëntondersteuners beschikken ook over een Verklaring omtrent gedrag (VOG).

Ieder half jaar (in september en april) zal een overleg plaatsvinden tussen de cliëntondersteuner en de gemeente over de kwaliteit van de dienstverlening. Eventuele verbeterpunten uit de cliënttevredenheidsevaluaties en het overleg met de gemeente zullen door Adviespunt Zorgbelang worden doorgevoerd. Hierdoor blijven we constant werken aan de kwaliteit van de dienstverlening.

² De afspraken rondom de vertrouwenspersoon jeugd zijn landelijk gemaakt met het Ministerie van VWS in samenwerking met het AKJ. Dit betekent dat de gemeenten zelf geen (financiële) voorzieningen hoeft te treffen voor de vertrouwenspersoonfunctie voor jeugdigen en hun relaties die in het kader van de Jeugdwet een beroep op de functie vertrouwenspersoon willen (mogen) doen

3.2 Resultaat

Voor de inwoner telt...

- Dat hij zich gehoord voelt, begrip en erkenning ervaart,
- Dat hij zijn vraag of probleem bespreekbaar heeft gemaakt met hulp van een professionele, onafhankelijke cliëntondersteuner,
- Dat in zijn beleving sprake is van een versterking van de zelfregie en eigen kracht;
- Dat in veel gevallen deze bespreking heeft geleid tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing die werkt,
- Dat als er geen goede oplossing wordt gevonden, hij toch heeft ervaren dat alle partijen hem hebben ondersteund bij het zoeken naar de best mogelijke oplossing, waardoor een bezwaar-, beroeps of klachtenprocedure wordt voorkomen,
- Hij zijn eigen ervaring kan inzetten om anderen te helpen hun ervaren knelpunten zelf op te lossen.

Voor de HBEL-gemeenten telt...

- Dat uw inwoners ondersteund worden;
- Dat de cliëntondersteuning heeft bijgedragen aan de (verbetering van de) dienstverlening,
- Dat cliënten tevredener zijn en minder bezwaarschriften of klachten indienen,
- Dat u als gemeente een goed beeld krijgt van de ondersteuningsvragen en mogelijke knelpunten in de zorg en daar structurele oplossingen voor kunt zoeken.
- Dat u kosten bespaart ten aanzien van eventuele klachtenprocedures,
- En tot slot: dat u een partner heeft die meedenkt in de doorontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning.

4 Financiën

4.1 Tarief

Zorgbelang Inclusief is een stichting zonder winstoogmerk en werkt kostendekkend. Voor uitvoering van de functie onafhankelijk cliëntondersteuner wordt een tarief gehanteerd van € 80 per uur, voor overige werkzaamheden geldt een tarief van €85,- per uur.. Dit bedrag is inclusief reiskosten en het gebruik van ons cliëntvolgsysteem RegiPro.Net.

4.2 Prognose kosten

Voor dit project wordt uitgegaan van vaste en variabele kosten, en optionele kosten.

De vaste kosten bestaan uit een basisabonnement. In het basisabonnement zit opgenomen de beschikbaarheid zowel telefonisch als per email op werkdagen van 09.00 tot 16.30 uur. Bovendien is het gebruik van ons cliëntvolgsysteem Regipro.Net (licenties) inclusief. Tevens maakt het basisabonnement mogelijk om de voorlichtingsfunctie uit te voeren naar professionals die te maken hebben met cliënten in het sociale domein. Wij lichten graag onze functie aan hen toe zodat zij op de hoogte zijn van de mogelijkheid om de onafhankelijke cliëntondersteuners in te schakelen. In het basisabonnement zijn ook twee signaleringsrapportages per jaar en de daaruit voortvloeiende overleggen opgenomen.

Tot slot maakt de verplichte doorlopende cliënttevredenheidsonderzoek deel uit van het basisabonnement. Dit levert de opdrachtgever ook veel informatie op over de kwaliteit van de dienstverlening van de cliëntondersteuner.

Kostenberekening

Voor deze subsidieaanvraag wordt uitgegaan van enerzijds betaling op basis van werkelijk gerealiseerde uren voor de professionele ondersteuning van individuele cliënten. Anderzijds zijn er kosten voor de basis beschikbaarheid.

	Uren	Tarief	Kosten
Basis jaarabonnement			€ 6.500
- Beschikbaarheid telefonisch en e-mail op werkdagen van 09:00 tot 16:30 uur en gebruik van RegiPro.Net	-	-	€ 2.525
- Jaarlijks twee signaleringsrapportages: aard en aantal van cliënten en kwesties	5	€ 85	€ 425
- Overleg en afstemming met gemeente	20	€ 85	€ 1.700
- Cliëntenonderzoek	10	€ 85	€ 850
- Reiskosten	-	-	€ 1000
Cliëntcontact per telefoon, e-mail, persoonlijk op afspraak			
- Op basis van geregistreerde uren	pm	€ 80	pm

In totaal bedragen de **vaste kosten** voor dit project **€ 6.500,-** inclusief de reiskosten. Daar komen afhankelijk van het gebruik van deze dienstverlening kosten per uur bij.

De geschatte **variabele kosten** op basis van 10 ondersteuningstrajecten van gemiddeld 5 uur per traject liggen op **€ 4.000,-**.

Totaal: De (geschatte) totale kosten voor het gehele project liggen naar verwachting op **€ 10.500,-**.

Zorgbelang Inclusief is niet Btw-plichtig, dit betekent dat over de bedragen geen BTW verschuldigd is. Onze Algemene Voorwaarden zijn als bijlage toegevoegd (zie bijlage 3).

De kosten van het basisabonnement worden bij het begin van de overeenkomst aan de HBEL-gemeenten in rekening gebracht. Per kwartaal (na afloop) worden de werkelijk geregistreerde uren bij de HBEL-gemeenten in rekening gebracht.

De geldigheidsduur van dit voorstel is 30 dagen.

5 Beëindiging en verlenging

De afspraken lopen van 1 januari 2021 t/m 31 december 2021. Uiterlijk op 1 november 2021 wordt afgestemd of de subsidieaanvraag wordt verlengd.

6 Ondertekening

Voor akkoord,
17 maart 2020



Zorgbelang Gelderland
E. Verkaar, directeur

Voor akkoord,
d.d.

Bijlagen

Bijlage 1: Informatie over Adviespunt Zorgbelang van Zorgbelang Gelderland | Utrecht

Zorgbelang Gelderland | Utrecht komt – vanuit het perspectief van zorgvragers – op voor vraaggestuurde zorg- en welzijnsvoorzieningen, zodat mensen kunnen leven zoals zij dat willen, ook als zij door ziekte, ongeval, beperking of ouderdom belemmeringen ondervinden in hun persoonlijk of maatschappelijk functioneren. Wij willen een vraaggestuurde zorg bereiken door zorgvragers een betere positie te geven. Dat doen we door:

- Het verstrekken van informatie over keuzes in het aanbod van zorg en welzijnsvoorzieningen, verzekeringen en de kwaliteit daarvan;
- Het verzamelen van ervaringskennis van zorggebruikers, het signaleren en opvangen van knelpunten;
- Het ondersteunen van patiënten/cliënten in het omgaan met informatie en met knelpunten in de zorg;
- Het inbrengen van deze ervaringskennis en signalen over knelpunten in de zorg, waarmee deze zorg wordt verbeterd.

Om haar doelen te bereiken ondersteunt Zorgbelang Gelderland | Utrecht bijna 500 lokale en regionale patiëntenverenigingen, gehandicaptenorganisaties, ouderenbonden en cliëntenraden in Gelderland en Utrecht. Om de kwaliteit van zorg te verbeteren wordt nauw samengewerkt met zorgvragers en zorgvragersorganisaties, met zorgaanbieders, zorgverzekeraars, overheden en andere relevante organisaties en bedrijven.

De individuele onafhankelijke cliëntondersteuning en het vertrouwenswerk, wordt vanaf 2012 door de samenwerkende Zorgbelangorganisaties georganiseerd onder de naam 'Adviespunt Zorgbelang'. De directeur van Zorgbelang Gelderland | Utrecht geldt als landelijk aanspreekpunt voor deze individuele dienstverlening. Zorgbelangorganisaties zijn onafhankelijk van overheden, zorgaanbieders en zorgverzekeraars (zie bijlage 1).

Diensten Adviespunt

Het Adviespunt Zorgbelang biedt een viertal diensten aan op het gebied van de individuele cliëntondersteuning. Dat zijn de vertrouwenspersoon jeugd, onafhankelijke cliëntondersteuning sociaal domein, onafhankelijke cliëntondersteuning langdurige zorg en onafhankelijke cliëntondersteuning curatieve zorg. De onafhankelijk vertrouwenspersonen en cliëntondersteuners hebben onder meer de volgende taken:

- helpen – 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?';
- betrekken het netwerk van de burger bij het zoeken naar oplossingen voor zijn problemen met zorgaanbieders en /of de gemeente;
- ondersteunen bij het opstellen van een plan om te komen tot een juiste oplossing en bemiddelen eventueel;
- ondersteunen vanuit cliëntperspectief, dat betekent dat het belang van cliënten voorop staat;
- het maken van 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 gemeenten en zorgverleners kosten besparen ten aanzien van klachtenprocedures.

Bijlage 2: Onafhankelijkheid

Introductie

Zorgbelang komt op voor de belangen van burgers die te maken hebben met zorg en welzijn. De onafhankelijkheid van de dienstverlening staat centraal en wordt mede ondersteund door de wetgeving³. Adviespunt Zorgbelang ziet het bewaken van de onafhankelijkheid als een essentiële voorwaarde voor de kwaliteit van de dienstverlening. In dit document staat beschreven hoe we onafhankelijkheid vormgeven.

Aspecten van onafhankelijkheid

De vertrouwenspersoon/cliëntondersteuner⁴ van het Adviespunt werkt vanuit de overtuiging dat iedere cliënt het recht heeft om als gelijkwaardige en actieve medespeler te worden gezien in de relatie tussen hulpverlener en cliënt(systeem). Tevens moet de cliënt de rechten die hij in de zorg heeft, kunnen uitoefenen. Indien een gemeente of zorgaanbieder het vertrouwenswerk of de cliëntenondersteuning inkoop bij het Adviespunt Zorgbelang dan kopen zij daarmee ook onafhankelijkheid in. Deze onafhankelijkheid heeft een aantal kenmerken.

De cliëntondersteuner staat altijd naast de cliënt en behartigt diens belangen.

- De cliëntondersteuner vormt geen oordeel over wie er gelijk heeft;
- De cliëntondersteuner voert geen inhoudelijke gesprekken met hulpverleners als de cliënt daarbij niet aanwezig is. Dit kan slechts in uitzonderingsgevallen met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt;
- De cliëntondersteuner ondersteunt de cliënt met het kenbaar maken van diens vragen, wensen en klachten in schrift en woord;
- De cliëntondersteuner geeft objectieve informatie over de zorg;
- De cliëntondersteuner zal nooit op de stoel van de hulpverleners plaatsnemen. Dit houdt in dat de cliëntondersteuner niet verantwoordelijk is voor hulpplannen en zorgtrajecten en daar ook geen beslissingsbevoegdheid in heeft.

De medewerker heeft geheimhoudingsplicht.

- Het Adviespunt Zorgbelang geeft de gegevens van cliënten nooit prijs, ook niet aan betalende opdrachtgevers;
- Cliënten houden altijd het recht om anoniem te blijven;
- De cliëntondersteuner zal in het geval een cliënt anoniem wil blijven t.a.v. de zorg, voor de cliënt informatie inwinnen over de zorg;
- Registratie is conform Privacywetgeving en het Adviespunt Zorgbelang hanteert een Privacyreglement; <http://www.zorgbelanggelderland.nl/media/596163/Privacyreglement-Zorgbelangorganisatie-27-maart-2014.pdf>
- De cliëntondersteuner gaat niet op eigen houtje aan de slag met de vragen en klachten van de cliënt en zal alle stappen met de cliënt bespreken.
- De cliëntondersteuner van Adviespunt Zorgbelang mag de geheimhoudingsplicht alleen doorbreken als zware belangen van de cliënt alleen gediend kunnen worden door wel te spreken. Dit heet een conflict van plichten en is een zeer uitzonderlijke situatie. Gaat het om de belangen van een ander dan de cliënt dan mag de cliëntondersteuner de geheimhoudingsplicht alleen doorbreken als er concreet (levens)gevaar dreigt voor die ander.
- Het Adviespunt houdt zich aan de Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld;

³ Zowel in de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015 als de Wet langdurige zorg wordt de onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon/cliëntondersteuner genoemd.

⁴ Verder genoemd: Cliëntondersteuner.

<http://www.zorgbelang Gelderland.nl/media/596253/Protocol-kindermishandeling-Huiselijk-geweld-ZBG-2013-07t-.pdf>

Zorgbelang Gelderland | Utrecht heeft een signaleringsfunctie

Het werk van de cliëntondersteuners is primair gericht op het ondersteunen van cliënten bij het verhelpen van knelpunten die zij in de zorg en ondersteuning ervaren. Door trends te signaleren in de vragen en knelpunten van cliënten krijgt een gemeente of zorgaanbieder een goed beeld van de knelpunten in de zorg en kan daar structurele oplossingen voor zoeken. Om er voor te zorgen dat gemeenten en zorgaanbieders de trends daadwerkelijk gebruiken om de organisatie en uitvoering van zorg en ondersteuning te verbeteren is het wenselijk dat signaleringsrapportages (deels) openbaar gemaakt worden. Dit doen we pas na bespreking met de gemeente of de zorgaanbieder. Signaleringsrapportages bevatten nooit herleidbare gegevens over individuele cliënten of casussen.

Het Adviespunt Zorgbelang maakt de volgende zaken openbaar:

- Aantal kwesties (vragen en klachten)
- De aard van de kwesties (Financiën, Relatie, Organisatie, Weigering, Behandeling en Overig)
- De inhoud van de ondersteuning door de cliëntondersteuner
- Het resultaat van de ondersteuning

Bijlage 3: Algemene voorwaarden

Zie bijlage PDF