

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Contactgegevens cliëntondersteuning welke u door uw zorgkantoor (Menzis) zijn toegewezen:

[SCOT](#) en [Dichtbij](#)

Algemene informatie

Cliëntondersteuning in de Wlz is: onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden.

Verzekerden met een Wlz-indicatie kunnen Wlz-cliëntondersteuning krijgen. Het zorgkantoor is hiervoor verantwoordelijk. Voor cliëntenondersteuning vanuit de Wmo op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg (anders dan realisatie van Wlz-zorg), jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen is de gemeente verantwoordelijk.

Door wie

Het zorgkantoor zorgt ervoor dat voor de verzekerde cliëntondersteuning beschikbaar is waarop de verzekerde, al dan niet met behulp van zijn vertegenwoordiger of mantelzorger, een beroep kan doen. Die ondersteuning kan zowel door het zorgkantoor als door een onafhankelijke partij geboden worden.

Na de Wlz-indicatiestelling krijgt het zorgkantoor een melding van het CIZ. Op dat moment wijst het zorgkantoor de verzekerde op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Als de verzekerde daarvan gebruik wil maken, geeft hij vervolgens aan of hij de ondersteuning wil ontvangen van het zorgkantoor of van een derde partij. Een verzekerde kan zich dan bij een onafhankelijke cliëntondersteuner aanmelden, die gecontracteerd is door het zorgkantoor.

De mogelijkheid van cliëntondersteuning ontslaat het zorgkantoor niet van zijn verplichting om informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling te blijven geven. Ook een zorgaanbieder heeft informatie-, ondersteunings- en begeleidingstaken. Zo moet een zorgaanbieder een verzekerde volledig informeren over de zorg die hij kan bieden.

Vormen van cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning helpt de verzekerde om de juiste keuzen te maken over hoe passende zorg kan worden gerealiseerd. Het is van belang dat verzekerden op de hoogte zijn van hun rechten en mogelijkheden, weten welke zorgaanbieders voor hen beschikbaar zijn en op welke zorg aanspraak gemaakt kan worden.

Cliëntondersteuning kan onder andere worden geboden:

- Bij het maken van een keuze voor leveringsvorm (opname, vpt, mpt, pgb of combinatie mpt-pgb) en zorgaanbieder. Hier hoort ook bij het verstrekken van informatie over de diverse leveringsvormen en het zorgaanbod, cliëntenrechten en uitleg over relevante processen met betrekking tot wachttijden, zorgtoewijzing en start van de zorgverlening;
- Bij het opstellen van een persoonlijk plan bij mpt en/of pgb; wanneer de verzekerde niet tevreden is over de zorg die door de zorgaanbieder wordt geleverd;
- Bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het zorgplan en bij zorgplanbesprekingen.

De cliëntondersteuner betreft ook het netwerk van de verzekerde bij het ondersteuningstraject. Cliëntondersteuning is kortdurend van aard en is passend bij de aard, vraag en mogelijkheden van de verzekerde en zijn/haar sociale netwerk. De ondersteuning moet fysiek, per telefoon en per email toegankelijk en bereikbaar zijn.

De verzekerde hoeft niet voor de cliëntondersteuning te betalen.

Nalezen?

<https://www.menzisorgkantoor.nl/contact/onafhankelijke-clientondersteuning>