



# Onafhankelijke cliëntondersteuning sociaal domein

# Onafhankelijke cliëntondersteuning sociaal domein

Goede onafhankelijke cliëntondersteuning organiseren binnen uw gemeente. Ondersteuning waarvan iedere inwoner weet dat het er is en dat hij daar recht op heeft. Ondersteuning die daadwerkelijk wordt ingezet als een inwoner vragen heeft over zorg, ondersteuning, (zelfstandig) wonen en participatie. Ondersteuning die zorgt voor tevreden inwoners, voor meer zelfredzaamheid, voor effectieve zorg en dienstverlening in uw gemeente, voor minder klachten en bezwaarprocedures.

Zorgbelang kan u helpen de onafhankelijke cliëntondersteuning binnen uw gemeente goed te organiseren. Onze onafhankelijke cliëntondersteuners van het Adviespunt Zorgbelang hebben jarenlange ervaring in het ondersteunen van iedereen met een vraag op het gebied van zorg en welzijn. Wij gaan er altijd van uit dat er een passende oplossing mogelijk is voor het probleem of de ondersteuningsvraag van de inwoner. In het eigen netwerk, door een algemene voorziening of door middel van een zogenaamde maatwerkoplossing. Wij streven hierbij naar een open gesprek in een sfeer van wederzijds vertrouwen.

## Wat kunnen wij voor u doen?

Wij kunnen u op verschillende manieren ondersteunen bij het inrichten van onafhankelijke cliëntondersteuning in uw gemeente: op het gebied van beleidsontwikkeling, uitvoering en communicatie.

## Beleidsontwikkeling

- Wij ondersteunen gemeenten bij de visievorming over onafhankelijke cliëntondersteuning en het in kaart brengen van het proces.
- Wij bieden procesbegeleiding waarbij de inwoner centraal staat. Dit doen wij bijvoorbeeld door een training waarbij de uitvoerders, inwoners en beleidsambtenaren samen een visie vormen, of door het voeren van adviesgesprekken met beleidsambtenaren.

## Uitvoering

Als het gaat om de uitvoering van cliëntondersteuning, maken wij onderscheid tussen twee vormen: de informele cliëntondersteuning en de professionele cliëntondersteuning.

Wij zijn van mening dat deze twee prima kunnen samengaan. Het is hierbij wel belangrijk dat vrijwilligers goed op hun taken zijn voorbereid. En dat er een mogelijkheid is om een beroep te doen op deskundig advies bij complexe situaties.



### ***Informele cliëntondersteuning***

Vrijwilligers kunnen heel goed cliëntondersteuning bieden. Zij spreken de taal van de inwoner, weten vaak uit ervaring waar mensen tegenaan lopen en zijn vanuit de optiek van de cliënt wat gemakkelijker te benaderen.

Zorgbelang kan u helpen met:

- De werving, selectie en intake van informele cliëntondersteuners.
- Het opleiden en trainen van informele cliëntondersteuners.
- Het bieden van nazorg:
  - nascholing en intervisie
  - coördinatie van de werkzaamheden van de informele cliëntondersteuners
- Het bieden van een deskundige vraagbaak voor informele cliëntondersteuners.

### ***Professionele cliëntondersteuning***

U kunt professionele cliëntondersteuning inschakelen bij de wat meer complexe ondersteuningsvragen of wanneer een inwoner nadrukkelijk hier om vraagt. De onafhankelijke cliëntondersteuners van Zorgbelang kunnen deze taak voor u uitvoeren. Daarnaast fungeren onze cliëntondersteuners bij de wat meer complexe vraagstukken graag als achterwacht voor de vrijwilligers.

## **Signaalrapporten**

De cliëntondersteuners van Zorgbelang maken elk half jaar een signaleringsrapport voor de gemeente en zorgaanbieders met een overzicht van de ervaren knelpunten. Dit biedt de gemeente mogelijkheden voor structurele verbeteringen.

## **Communicatie**

Veel inwoners weten (nog) niet dat zij recht hebben op ondersteuning en zullen geen gebruik gaan maken van dit recht. Wij kunnen u meehelpen de cliëntondersteuning meer bekendheid te geven in uw gemeente door:

- Het schrijven van teksten voor folders, websites, persberichten enz.
- Het geven van voorlichting over cliëntondersteuning aan (groepen) inwoners.
- Het, vanuit ons brede netwerk, adviseren over het in contact komen met (groepen) cliënten en cliëntenorganisaties.
- Het geven van voorlichting over cliëntondersteuning in het sociaal domein aan medewerkers van gemeenten en zorgaanbieders.

## Waarom samenwerken met Zorgbelang?

In ons werk zijn een aantal kernwaarden belangrijk:

### **Onafhankelijk**

Onze onafhankelijkheid zien wij als een belangrijke voorwaarde voor de kwaliteit van onze dienstverlening.

Onafhankelijk werken houdt voor ons in dat:

- De cliëntondersteuner altijd naast de cliënt staat en zijn belangen behartigt.
- De cliëntondersteuner geheimhoudingsplicht heeft.
- De cliëntondersteuner een signaleringsfunctie heeft.

### **Integraal**

Wij vinden het belangrijk dat ondersteuningsvragen zoveel mogelijk in samenhang worden bekeken en opgelost. Wij doen dit puur vanuit het kader van de vraag of het probleem van de cliënt.

### **Oplossingsgericht**

Wij werken oplossingsgericht. Wij geven geen oordeel over de door de inwoner ervaren problemen of over de door gemeente/zorgaanbieder voorgestelde oplossing. Wij zoeken samen met inwoners en gemeenten naar een oplossing die het beste past.

### **Ruime ervaring**

Wij bieden al jarenlang onafhankelijke cliëntondersteuning op het gebied van langdurige zorg, jeugdhulp, Wmo en Participatiewet. Steeds meer cliënten, zorgaanbieders en gemeenten weten ons te vinden. Hierdoor weten wij wat er speelt op deze domeinen en kunnen wij ook gemakkelijk verbindingen leggen en integraal werken.

### **Tevredenheid meten**

Wij meten de tevredenheid van onze cliënten. Onze dienstverlening moet goed zijn. Daarom sturen wij iedereen die een beroep op ons doet een tevredenheidsonderzoek. Daarin vragen wij niet alleen naar de ervaringen met onze cliëntondersteuners maar ook naar tips voor verbeteringen van onze dienstverlening.

### **ISO gecertificeerd**

Wij zijn gecertificeerd volgens de ISO9001: 2008 norm. Met de certificering hebben we getoetst of onze werkwijze op het gebied van onder meer cliëntondersteuning een doelmatige manier van werken is die er toe leidt dat wij goede producten en diensten leveren waar onze cliënten tevreden over zijn.

## Zorgbelang Brabant | Zeeland

Ringbaan Zuid 44

5022 PN Tilburg

☎ 013 – 5942170

🌐 [www.zorgbelang-brabant.nl](http://www.zorgbelang-brabant.nl)

✉ [info@zorgbelang-brabant.nl](mailto:info@zorgbelang-brabant.nl)

🐦 @ZorgbelangBr

f [facebook.com/zorgbelangbrabantzeeland](https://facebook.com/zorgbelangbrabantzeeland)

in Zorgbelang Brabant

▶ Zorgbelang Brabant