

# Cliëntondersteuning Wet langdurige zorg (Wlz)



Alle mensen die recht hebben op langdurige zorg (met een Wlz-indicatie) kunnen hulp krijgen van een cliëntondersteuner. Hij of zij ondersteunt u of uw naaste met al uw vragen rondom het regelen en de uitvoering van langdurige zorg.



## Wat is cliëntondersteuning?

**De cliëntondersteuners denken met u mee over hoe u de zorg die het beste bij uw situatie past goed kunt organiseren.**

De cliëntondersteuning is vooral gericht op de versterking van uw positie, zodat u weloverwogen keuzes kunt maken over uw zorg. Een cliëntondersteuner 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. De cliëntondersteuner kent het zorgaanbod in uw buurt.

### **Wat kan de cliëntondersteuner voor u betekenen?**

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

- algemene informatie over de Wlz-zorg en betrokken instanties
- 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- of ondersteuningsplan. U kunt hulp krijgen bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het zorg- of ondersteuningsplan. 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.
- ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep.
- ondersteuning bij aanvragen herindicatie.

### **Gratis en in uw belang**

Cliëntondersteuning is er speciaal voor u. Voor u zijn geen kosten verbonden aan cliëntondersteuning.

### **Waar kunt u terecht?**

Voor cliëntondersteuning kunt u terecht bij uw zorgkantoor of de onafhankelijke cliënt-ondersteuners van MEE, Adviespunt Zorgbelang, KernKracht, regio Rotterdam, Wlzcliëntondersteuning.nl.

U kunt zelf kiezen van wie u cliëntondersteuning wilt ontvangen en rechtstreeks contact opnemen met de betreffende organisatie. Op de achterzijde van deze folder vindt u per organisatie de contactgegevens.

# Organisaties voor cliëntondersteuning

## **MEE**

Voor meer informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning door MEE. Zie [www.mee.nl](http://www.mee.nl) of bel 0900 - 999 88 88. (Voor dit informatienummer betaalt u alleen uw gebruikelijke belkosten)

## **Adviespunt Zorgbelang**

Voor meer informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning door Adviespunt Zorgbelang. Zie [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl) of bel 0900 – 243 81 81. (Voor dit informatienummer betaalt u alleen uw gebruikelijke belkosten)

## **Wlzcliëntondersteuning.nl**

Voor meer informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning in de regio's Zwolle, Drenthe, Flevoland, Utrecht en Apeldoorn/Zutphen door Wlzcliëntondersteuning.nl. Zie [www.wlzcliëntondersteuning.nl](http://www.wlzcliëntondersteuning.nl) of bel 085 - 303 29 85. (Voor dit informatienummer betaalt u alleen uw gebruikelijke belkosten)

## **KernKracht**

Voor meer informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning door Kernkracht, zie [www.kernkracht.nl](http://www.kernkracht.nl) of stuur een e-mail naar [stipgouda@kernkracht.nl](mailto:stipgouda@kernkracht.nl) of bel naar 0182 - 54 98 13 / 06 81 96 63 86 / 06 81 96 68 66. (Voor deze telefoonnummers betaalt u alleen uw gebruikelijke belkosten).

## **Zorgkantoor**

Voor meer informatie over cliëntondersteuning door Zilveren Kruis Zorgkantoor. Kijk op [www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor](http://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor). U kunt ook een e-mail sturen naar [cliëntondersteuning.wlz@zilverenkruis.nl](mailto:cliëntondersteuning.wlz@zilverenkruis.nl) of bel 038 - 456 78 88 (alle werkdagen van 08.00 - 18.00 uur). (Voor dit nummer betaalt u alleen uw gebruikelijke belkosten)