

Aan de directie van
Zorgkantoren en Zorgverzekeraars

Datum : 4 maart 2021
Kenmerk : nv-mdo
Onderwerp : Onduidelijkheid m.b.t. onafhankelijke cliëntondersteuning

Geachte dame, heer,

Vanuit onze achterban, ouders en verwanten van mensen met een verstandelijke beperking, ontvangen wij berichten met betrekking tot onafhankelijke cliëntondersteuning die helaas niet onafhankelijk blijkt te zijn.

Zij zoeken bijvoorbeeld ondersteuning voor gesprekken met de zorginstelling van hun kind/verwante omdat zij ergens niet tevreden over zijn.

Bij het contact opnemen met hun zorgkantoor biedt hun zorgkantoor hen ondersteuning. Hierbij wordt niet duidelijk dat er een verschil is tussen de cliëntondersteuning van het zorgkantoor en onafhankelijke cliëntondersteuning (zie handreiking onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz 2015). Achteraf blijkt dat zij geen onafhankelijke maar partijdige ondersteuning hebben gekregen.

Ouders en verwanten weten vaak niet dat er een verschil is, zij worden hier niet over geïnformeerd en de vermelding op de websites van de zorgkantoren en verzekeraars is onduidelijk. Op websites wordt geen duidelijk verschil gemaakt tussen cliëntondersteuning en onafhankelijke cliëntondersteuning.

Wij willen graag aandacht vragen voor het helder communiceren, zowel mondeling als op de websites van zorgkantoren en verzekeraars. Duidelijk moet zijn welke vorm van cliëntondersteuning aangeboden wordt en waar men terecht kan voor onafhankelijke cliëntondersteuning.

Het zou goed zijn als mensen die zoeken naar cliëntondersteuning automatisch terecht komen op deze website:

<https://www.informatielangdurigezorg.nl/clientondersteuning/>

of de pagina voor het zorgkantoor:

<https://www.informatielangdurigezorg.nl/onderwerpen/c/clientondersteuning-bij-wlz-zorg>

Wij hopen dat u dit oppakt en horen graag van u.

Mocht u nog vragen hebben, dan horen wij dat uiteraard ook graag.
Hiervoor kunt u terecht bij Nicoline Versluys, bureauhoofd van de vereniging Sien via:
nicoline@sien.nl.

Met vriendelijke groet,



Koos Spanbroek
voorzitter belangenvereniging Sien