

## U heeft wettelijk recht op gratis en onafhankelijke ondersteuning

### Wat is cliëntondersteuning?

Een cliëntondersteuner denkt met u mee over hoe u uw zorg en ondersteuning kunt regelen. Wat past bij u, welke keuzes kunt u maken?

- De cliëntondersteuner is onafhankelijk van de organisaties die indicaties stellen en de zorg leveren.
- Zo mogelijk betreft de cliëntondersteuner uw sociale netwerk bij het zoeken naar oplossingen, bijvoorbeeld familie, mantelzorgers en vrijwilligers.
- De cliëntondersteuner kent het zorgaanbod in uw buurt en kan bijvoorbeeld aanwezig zijn bij een gesprek met een indicatiesteller (de persoon die vaststelt welke zorg u nodig heeft).

### Wie is verantwoordelijk voor de cliëntondersteuning?

Cliëntondersteuning is onderdeel van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en van de Wet langdurige zorg (Wlz). Dat geldt voor volwassenen en voor kinderen/jongeren.

### Cliëntondersteuning vanuit de Wmo (gemeente)

De gemeente is verantwoordelijk voor cliëntondersteuning op verschillende levensterreinen, zoals:

- Wmo-ondersteuning (zelfredzaamheid en meedoen in de samenleving)
- Jeugd en gezin
- Wonen
- Onderwijs
- Zorg gefinancierd door de zorgverzekeraar vanuit de Zvw.

### Cliëntondersteuning voor jeugd valt onder de Wmo

Cliëntondersteuning voor jeugd en gezin is dus geen onderdeel van de Jeugdwet, maar van de Wmo.

### Wie biedt cliëntondersteuning in uw gemeente?

Per gemeente verschilt het wie er cliëntondersteuning biedt. Vaak is dat MEE of Zorgbelang, maar het kan ook een andere organisatie zijn zoals het maatschappelijk werk of een vrijwilligersorganisatie. U kunt dit navragen bij uw gemeente.

### Cliëntondersteuning bij de aanvraag van Wlz-zorg

Wilt u Wlz-zorg aanvragen bij het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ)? U kunt ondersteuning krijgen bij het invullen van de aanvraag. De gemeente is verantwoordelijk voor deze onafhankelijke cliëntondersteuning. **U kunt de ondersteuning aanvragen via het Wmo-loket van uw gemeente. De ondersteuning is gratis.**

## Cliëntondersteuning bij de invulling van Wlz-zorg

Bij het regelen van zorg en het maken van afspraken over de zorg heeft u recht op hulp van een cliëntondersteuner voor informatie, advies en ondersteuning. Uw zorgkantoor moet hiervoor onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar stellen. Denk aan:

- Informatie en advies over het zorgaanbod in de regio, verschillende zorgvormen, cliëntenrechten en eventuele wachtlijsten.
- De keuze voor de gewenste zorgaanbieder die het beste past bij uw situatie.
- 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.
- 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 de zorgverlener. De cliëntondersteuner kan meegaan naar de bespreking met de zorgverlener.
- Bemiddeling tussen u en uw zorgaanbieder. Wilt u de zorg veranderen of komt u er met de zorgaanbieder niet uit? Ook dan kan een cliëntondersteuner u helpen.

De cliëntondersteuner is onafhankelijk van het zorgkantoor en werkt in uw belang. U heeft recht op cliëntondersteuning vanuit de Wlz als u een indicatie heeft van het CIZ voor zorg uit de Wet langdurige zorg. De ondersteuning is gratis voor u.

## Wie biedt cliëntondersteuning in de Wlz?

Op de website van [regelhulp](#) vindt u een overzicht met aanbieders van (onafhankelijke) cliëntondersteuning. In het gebied van Sensire heeft u te maken met zorgkantoor Apeldoorn/Zutphen, Arnhem, Midden-IJssel.