

# Welkom bij de workshop over: **Onafhankelijke Cliëntondersteuning**

*Samen Sterkdag 3 november 2023  
Door: Marjolein Schipper, Ieder(in)*

**ieder(in)**

**Netwerk voor mensen met een  
beperking of chronische ziekte**

# Programma

- Kennismaken
- Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?
- Waar vind ik een onafhankelijke cliëntondersteuner?
- En alles wat je altijd al wilde weten (stel al je vragen!)
- Samen in gesprek over onafhankelijke cliëntondersteuning

# Kennismaken

- Wie ben jij?
- Waarom ben je hier?



ieder(in)

# Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?



ieder(in)

# Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis algemene voorziening. Iedereen kan er gebruik van maken.

Onafhankelijke cliëntondersteuning wordt ook wel OCO genoemd.



**ieder(in)**

# Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?

Onafhankelijke cliëntondersteuning is er voor mensen die zorg, begeleiding of een andere voorziening nodig hebben en daarvoor een beroep doen op de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en andere wetten binnen het sociale domein zoals de Jeugdwet of de Participatiewet.

# Wat doet een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Een onafhankelijke cliëntondersteuner helpt mensen bij het aanvragen van zorg, ondersteuning of voorzieningen.

Een onafhankelijk cliëntondersteuner helpt met informatie en advies en kan ook meedenken over welke zorg, ondersteuning of begeleiding iemand nodig heeft.

# Een onafhankelijke cliëntondersteuner:

- kent de weg en weet wat er mogelijk is,
- kan met je meegaan naar belangrijke afspraken,
- kan helpen met het invullen van formulieren,
- helpt de vraag duidelijk te krijgen en een plan te maken,
- denkt mee over afspraken met de zorgaanbieder,
- denkt mee als je er niet uit komt met de gemeente, de zorgaanbieder of zorgverzekeraar,
- ...



# Hoe is onafhankelijke cliëntondersteuning geregeld?

Onafhankelijke cliëntondersteuning is in de verschillende zorgwetten geregeld:

- Zvw
- Wlz
- Wmo

# Cliëntondersteuning in de Zvw

In de Zorgverzekeringswet (Zvw) is cliëntondersteuning vooral gericht op bemiddeling naar zorg en wordt daarom “zorgbemiddeling” genoemd.

Ook kun je vanuit de aanvullende verzekering – als je die hebt – een mantelzorgmakelaar inschakelen.

# Cliëntondersteuning in de Wlz

Cliëntondersteuning is in de Wet langdurige zorg zo omschreven:

- *"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."*
- De Wlz-uitvoerder heeft een zorgplicht. Dat betekent dat hij ervoor zorgt dat voor de verzekerde cliëntondersteuning beschikbaar is waarop de verzekerde - al dan niet met behulp van zijn vertegenwoordiger of mantelzorger - een beroep kan doen (artikel 4.2.1).

# Cliëntondersteuning in de Wlz

- Regel je via het zorgkantoor
- Helpt je bij het organiseren van je zorg

# Cliëntondersteuning in de Wmo

Cliëntondersteuning is in de Wet maatschappelijke ondersteuning als volgt omschreven:

- *“Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning op het gebied van **maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen** die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening.”*

# Cliëntondersteuning in de Wmo

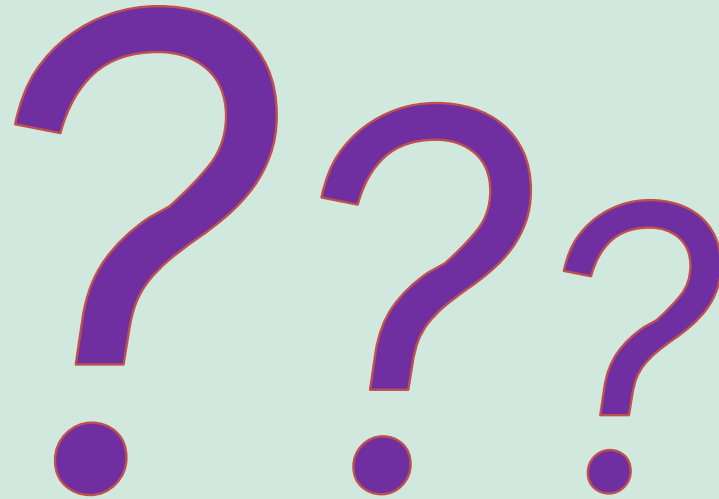
- Een cliëntondersteuner denkt met iemand mee, helpt iemand om inzicht te krijgen in zijn situatie, geeft als dat nodig is informatie en advies.

Dit kan gaan om vragen op allerlei gebieden: **wonen, inkomen, werk of dagbesteding, zorg, contacten, vervoer.**

# Cliëntondersteuning in de Wmo

- Een cliëntondersteuner kan iemand bijvoorbeeld helpen  
bij het voorbereiden op en voeren van het keukentafelgesprek,  
bij een eventuele beroepsprocedure,  
bij het zoeken en vinden van de hulp en steun die bij hem of haar past.

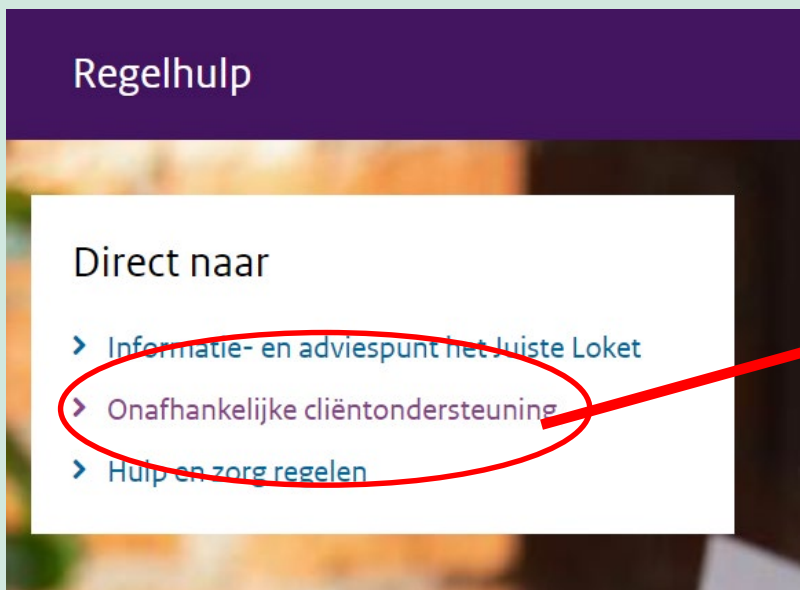
Waar vind ik Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)?



ieder(in)



<https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/clientondersteuning>



Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Regelhulp > Onderwerpen > Onafhankelijke cliëntondersteuning

**Gemeente**  
Cliëntondersteuning bij zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn en wonen

**Overzicht per gemeente**  
Wie biedt cliëntondersteuning in uw gemeente?

**Zorgkantoor**  
Voor het organiseren van langdurige zorg vanuit de Wlz


**Overzicht per zorgkantoor**  
Wie biedt Wlz-clieñtondersteuning in uw regio?

**Onafhankelijke cliëntondersteuning**


Heeft u behoefte aan iemand die met u meedenkt bij het organiseren van zorg of ondersteuning? Zo iemand is er: de onafhankelijke cliënt-

ieder(in)

# <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/clientondersteuning/overzicht-per-gemeente>




Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

Regelhulp > Onderwerpen > Onafhankelijke cliëntondersteuning > 

### Waar kunt u terecht voor Wmo-clientondersteuning?

Iedere gemeente moet onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) beschikbaar stellen voor haar inwoners. Dit wordt meestal door één of meer organisaties uitgevoerd.

Via de lijst hieronder vindt u informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning in uw gemeente. U kunt meestal zelf contact opnemen met een cliëntondersteuner. Soms moet u zich eerst bij de gemeente melden. Bijvoorbeeld via het Wmo-loket of het sociaal wijkteam. Dan wordt u naar die pagina van de gemeente verwezen.

[Klik hier voor meer informatie over de lijst](#) 

#### Correcties

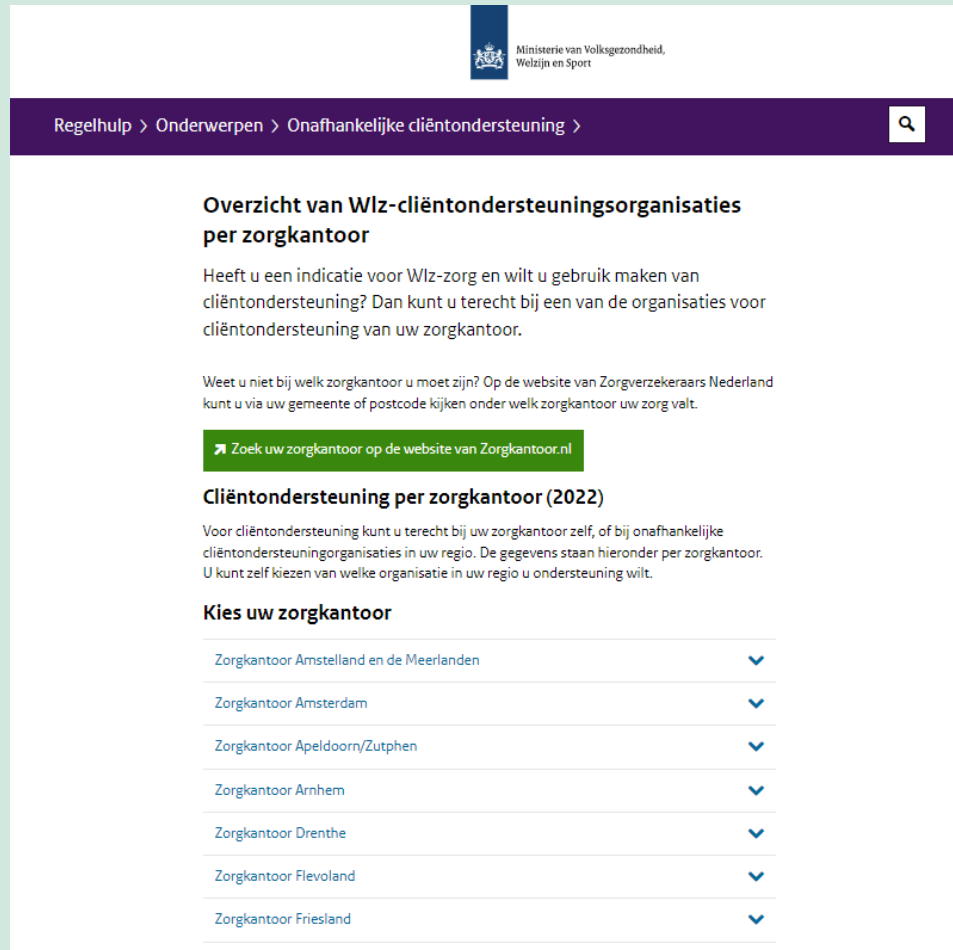
Komt u een fout tegen of weet u een betere pagina om naar te verwijzen op een gemeentelijke website? Laat het ons weten via [regelhulp@minvws.nl](mailto:regelhulp@minvws.nl).

Datum laatste controle: 26 november 2022

Aa en Hunze	<a href="#">Via het sociaal team</a>
Aalsmeer	<a href="#">Onafhankelijke cliëntondersteuning</a>
Aalten	<a href="#">Onafhankelijke cliëntondersteuning</a>
Achtkarspelen	<a href="#">Onafhankelijke cliëntondersteuning</a>
Alblasserdam	<a href="#">Onafhankelijke cliëntondersteuning</a>
Albrandswaard	<a href="#">Onafhankelijke cliëntondersteuning</a>
Alkmaar	<a href="#">Onafhankelijke cliëntondersteuning</a>

ieder(in)

# <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/clientondersteuning/clientondersteuning-via-zorgkantoor>



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

Regelhulp > Onderwerpen > Onafhankelijke cliëntondersteuning >

## Overzicht van Wlz-cliëntondersteuningsorganisaties per zorgkantoor

Heeft u een indicatie voor Wlz-zorg en wilt u gebruik maken van cliëntondersteuning? Dan kunt u terecht bij een van de organisaties voor cliëntondersteuning van uw zorgkantoor.








Weet u niet bij welk zorgkantoor u moet zijn? Op de website van Zorgverzekeraars Nederland kunt u via uw gemeente of postcode kijken onder welk zorgkantoor uw zorg valt.

[➔ Zoek uw zorgkantoor op de website van Zorgkantoor.nl](#)

### Cliëntondersteuning per zorgkantoor (2022)

Voor cliëntondersteuning kunt u terecht bij uw zorgkantoor zelf, of bij onafhankelijke cliëntondersteuningsorganisaties in uw regio. De gegevens staan hieronder per zorgkantoor. U kunt zelf kiezen van welke organisatie in uw regio u ondersteuning wilt.

#### Kies uw zorgkantoor

- Zorgkantoor Amstelland en de Meerlanden 
- Zorgkantoor Amsterdam 
- Zorgkantoor Apeldoorn/Zutphen 
- Zorgkantoor Arnhem 
- Zorgkantoor Drenthe 
- Zorgkantoor Flevoland 
- Zorgkantoor Friesland 

ieder(in)

# [www.regelhulp.nl/contact](http://www.regelhulp.nl/contact)

## Zoekt u onafhankelijk advies?

Voor vragen over de zorg  
kunt u contact opnemen met het:

**JUISTE LOKET**

📞 030-789 7878


✉️ [meldpunt@juisteloket.nl](mailto:meldpunt@juisteloket.nl)

➡️ [Klik op deze banner voor meer informatie](#)



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

Regelhulp > Informatie- en adviespunt het Juiste Lokaet



Het Juiste Lokaet is een onafhankelijk informatie- en adviespunt voor vragen over de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw).

**Het Juiste Lokaet:**

- zorgt dat mensen en organisaties gehoord en gezien worden;
- denkt mee en adviseert als het lastig is om passende zorg of ondersteuning te organiseren;
- bemiddelt waar nodig tussen zorgvrager, gemeenten en/of professionals.

Het Juiste lokaet helpt door het inzetten van haar kennis en ervaring mee het doel te bereiken: voor alle betrokkenen een goede oplossing bieden en gezamenlijke lessen voor de toekomst leren.

**Wie kan bij het Juiste Lokaet terecht?**

Iedereen met een vraag over zorg kan bij het Juiste Lokaet terecht: Zorgvragers, hun naasten en professionals (indicerend verpleegkundigen, Wmo-consulenten, zorgaanbieders, onafhankelijk cliëntondersteuners etc.).

**Waarvoor kunt u bij het Juiste Lokaet terecht?**

Het Juiste Lokaet is telefonisch en per e-mail bereikbaar en de dienstverlening is voor iedereen toegankelijk en gratis. Wanneer u contact opneemt met het Juiste Lokaet kijken de medewerkers samen met u naar uw vraag/probleem, geven informatie en proberen zo nodig ervoor te zorgen dat samen met de verantwoordelijke instanties (gemeente, zorgverzekeraar, zorgkantoor, CIZ of SVB) een oplossing wordt gevonden.

U kunt contact opnemen met het Juiste lokaet als u bijvoorbeeld:

ieder(in)

- Andere vragen en antwoorden
- Heb je vragen?



ieder(in)

# Vragen over cliëntondersteuning:

- Zijn er kosten verbonden aan Onafhankelijke Cliëntondersteuning?



**ieder(in)**

# Vragen over cliëntondersteuning:

- Hoe **onafhankelijk** is een Cliëntondersteuner? Zijn zij in dienst bij de gemeente (Wmo) of bij het zorgkantoor (Wlz), of juist niet?



# Vragen over cliëntondersteuning:

- Is er een algemene brochure over onafhankelijke cliëntondersteuning met richtlijnen en contactgegevens ?



ieder(in)



# Vragen over cliëntondersteuning:

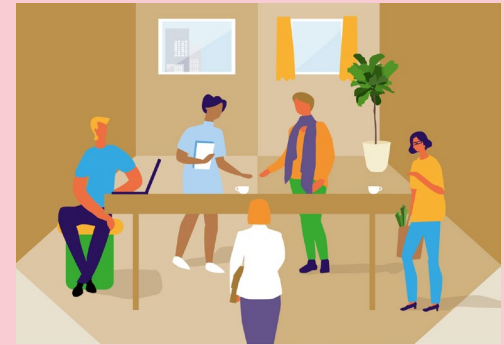
- Kan ik ook met juridische vragen bij een onafhankelijke cliëntondersteuner terecht?



**ieder(in)**

# Vragen over cliëntondersteuning:

- Hoe weet een onafhankelijke cliëntondersteuner wat voor mijn specifieke situatie goed werkt?



ieder(in)

# Vragen over cliëntondersteuning:

- Is de onafhankelijke cliëntondersteuner er ook om mee te kijken of dat wat je geregeld hebt goed werkt voor jou?



# Vragen over cliëntondersteuning:

- Ondersteunt de onafhankelijke cliëntondersteuner ook bij indicaties en wijzigingen daarin?



# Vragen over cliëntondersteuning:

- Heeft een onafhankelijke cliëntondersteuner aandacht voor meerdere aandoeningen tegelijk en de gevolgen hiervan?



**ieder(in)**

# Vragen over cliëntondersteuning:

- Wat is de rolverdeling tussen mij en een onafhankelijke cliëntondersteuner?



ieder(in)

# Vragen over cliëntondersteuning:

- Wat kan een onafhankelijke cliëntondersteuner betekenen bij een afgewezen aanvraag?



**ieder(in)**

# Vragen over cliëntondersteuning:

- Wat als er geen klik is met de onafhankelijke cliëntondersteuner?



**ieder(in)**



# Vragen over cliëntondersteuning:

- Welke ontwikkelingen kunnen we verwachten rondom de Onafhankelijke Clientondersteuning?



ieder(in)

# Wat doet Ieder(in)?

- We zijn betrokken bij veranderingen en verbeteringen rondom OCO
- Toekomstagenda Gehandicaptenzorg
  - Een van de hoofdstukken gaat over OCO
- Als je van de Wmo naar de Wlz gaat
  - Veranderingen vanaf 2024
- Gespecialiseerde cliëntondersteuning (GCO)
  - Veranderingen vanaf 2024
- Verbeteren van toegang en meer bekendheid over OCO

# Meer informatie is nog meer beschikbaar

- Themapagina op de website van Ieder(in):
- <https://iederin.nl/doe-mee/zelf-lokaal-aan-de-slag/onafhankelijke-clientondersteuning/>
- [www.iederin.nl](http://www.iederin.nl)
- Marjolein Schipper, Ieder(in)  
[m.schipper@iederin.nl](mailto:m.schipper@iederin.nl)



ieder(in)

- Bedankt voor je aandacht!

**ieder(in)**