

# Onafhankelijkheid

## Introductie

Zorgbelang komt op voor de belangen van burgers die te maken hebben met zorg en welzijn.

De onafhankelijkheid van de dienstverlening staat centraal en wordt mede ondersteund door de wetgeving<sup>1</sup>. Het Adviespunt Zorgbelang ziet het bewaken van de onafhankelijkheid als een essentiële voorwaarde voor de kwaliteit van de dienstverlening. In dit document staat beschreven hoe Adviespunt Zorgbelang haar onafhankelijkheid vormgeeft.

## Aspecten van onafhankelijkheid

De vertrouwenspersoon/cliëntondersteuner<sup>2</sup> van Adviespunt Zorgbelang werkt vanuit de overtuiging dat iedere cliënt het recht heeft om als gelijkwaardige en actieve medespeler te worden gezien de relatie tussen hulpverlener en cliënt(systemen). Tevens moet de cliënt de rechten die hij in de zorg heeft, kunnen uitoefenen. Indien een gemeente of zorgaanbieder het vertrouwenswerk of de cliëntenondersteuning inkoop bij het Adviespunt Zorgbelang dan kopen zij daarmee ook onafhankelijkheid in. Deze onafhankelijkheid heeft een aantal kenmerken.

### De cliëntondersteuner staat altijd naast de cliënt en behartigt diens belangen.

- De cliëntondersteuner vormt geen oordeel over wie er gelijk heeft;
- De cliëntondersteuner voert geen inhoudelijke gesprekken met hulpverleners als de cliënt daarbij niet aanwezig is. Dit kan slechts in uitzonderingsgevallen met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt;
- De cliëntondersteuner ondersteunt de cliënt met het kenbaar maken van diens vragen, wensen en klachten in schrift en woord;
- De cliëntondersteuner geeft objectieve informatie over de zorg;
- De cliëntondersteuner zal nooit op de stoel van de hulpverleners plaatsnemen. Dit houdt in dat de cliëntondersteuner niet verantwoordelijk is voor hulpplannen en zorgtrajecten en daar ook geen beslissingsbevoegdheid in heeft.

### De medewerker heeft geheimhoudingsplicht.

- Adviespunt Zorgbelang geeft de gegevens van cliënten nooit prijs, ook niet aan betalende opdrachtgevers;
- Cliënten houden altijd het recht om anoniem te blijven;
- De cliëntondersteuner zal in het geval een cliënt anoniem wil blijven t.a.v. de zorg, voor de cliënt informatie inwinnen over de zorg;
- Registratie is conform Privacywetgeving en het Adviespunt Zorgbelang hanteert een Privacyreglement;
- De cliëntondersteuner gaat niet op eigen houtje aan de slag met de vragen en klachten van de cliënt en zal alle stappen met de cliënt bespreken.
- De cliëntondersteuner van het Adviespunt Zorgbelang mag de geheimhoudingsplicht alleen doorbreken als zware belangen van de cliënt alleen gediend kunnen worden door wel te spreken. Dit heet een conflict van plichten en is een zeer uitzonderlijke situatie. Gaat het om de belangen van een ander dan de cliënt dan mag de cliëntondersteuner de geheimhoudingsplicht alleen doorbreken als er concreet (levens)gevaar dreigt voor die ander.
- Het Adviespunt houdt zich aan de Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld;

---

<sup>1</sup> Zowel in de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015 als de Wet langdurige zorg wordt de onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon/cliëntondersteuner genoemd.

<sup>2</sup> Verder genoemd: Cliëntondersteuner.

### Zorgbelang heeft een signaleringsfunctie

Het werk van de cliëntondersteuners is primair gericht op het ondersteunen van cliënten bij het verhelpen van knelpunten die zij in de zorg en ondersteuning ervaren. Door trends te signaleren in de vragen en knelpunten van cliënten krijgt een gemeente of zorgaanbieder een goed beeld van de knelpunten in de zorg en kan daar structurele oplossingen voor zoeken. Om er voor te zorgen dat gemeenten en zorgaanbieders de trends daadwerkelijk gebruiken om de organisatie en uitvoering van zorg en ondersteuning te verbeteren is het wenselijk dat signaleringsrapportages (deels) openbaar gemaakt worden. Dit doen we pas na bespreking met de gemeente of de zorgaanbieder. Signaleringsrapportages bevatten nooit herleidbare gegevens over individuele cliënten of casussen.

Adviespunt Zorgbelang maakt de volgende zaken openbaar:

- Aantal kwesties (vragen en klachten);
- De aard van de kwesties (Financiën, Relatie, Organisatie, Weigering, Behandeling en Overig);
- De inhoud van de ondersteuning door de cliëntondersteuner;
- Het resultaat van de ondersteuning.