

Cliëntondersteuning in ieders belang

Veel meer dan een wettelijke verplichting

Uit de trend- en signaleringsrapportage 2016 van MEE:

"Er is veel onduidelijkheid bij cliënten, aanbieders, verwijzers, indicatiestellers, zorgkantoren en gemeenten over wanneer een cliënt onder de Wmo, de Zvw, de Wlz en/of de Jeugdwet valt. Cliënten en hun netwerk zijn door de onduidelijkheid veel tijd kwijt met de weg vinden naar de juiste instantie en raken daarbij gefrustreerd."

Uit de enquête Keukentafelgesprek van de ANBO (februari 2016):

"Bij twee derde van de gevallen zijn de ondervraagden niet geholpen bij de voorbereiding op het Wmo-onderzoek. Ook kreeg 67% geen informatie over het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning."

Cliëntondersteuning op afstand ...

Onze helpdesk Cliëntondersteuning wijst de burger telefonisch snel en onafhankelijk de juiste instantie voor zijn ondersteuningsvraag. En vermindert zo onnodig beroep op uw gemeentelijk loket en sociaal wijkteam.

... of in persoonlijk gesprek

Wmo-onderzoek in de vorm van een persoonlijk gesprek betaalt zich terug. Zeker als de cliënt zich daarbij écht gehoord voelt en wordt bijgestaan door een cliëntondersteuner. Want worden burgers vooraf goed geïnformeerd over procedure, mogelijkheid van cliëntondersteuning en bezwaar, dan zijn ze vaak toch tevreden met de uitkomst van het onderzoek, ook al kregen ze niet wat ze vroegen.

Onafhankelijk en deskundig

Een cliëntondersteuner van de MO-zaak is realistisch, ook als een beroep op een Wmo-maatwerkvoorziening toch niet de juiste ondersteuning biedt. Bijvoorbeeld omdat een beroep kan worden gedaan op de Wlz of zorgverzekering. Want alleen een reële boodschap is in het belang van de cliënt. Met de juiste gesprekstechniek voorkomt onze professional zo een onnodige aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo. En dat is in ieders belang.

De MO-zaak en cliëntondersteuning

- Helpdesk Cliëntondersteuning op afstand
- Onafhankelijke persoonlijke gespreksondersteuning voor cliënten en begeleiding bij klachten en bezwaar
- Keukentafelgesprek Jeugd en Wmo
- Scholing, coaching on the job, motiverende gespreksvoering, teamcoaching en intervisie voor cliënt- en mantelzorgondersteuners
- Tweedelijns ondersteuning van de cliëntondersteuners via helpdesk Wmo, Jeugd en Artsen
- Inzicht in de kwaliteit van cliëntondersteuning door toetsing van gesprekstechniek, advisering en ondersteuning
- Advies over beleid en inhoud van gemeentelijk ondersteuningsaanbod

Ondersteuning voor alle doelgroepen

Lang niet alle cliënten kunnen verwoorden wat er aan de hand is. Een luisterend oor en een scherpe blik zijn essentieel om de vraag duidelijk te krijgen. Wij horen tijdens een (keukentafel)gesprek ook wat niet gezegd wordt en zien zaken waar een ander misschien overheen kijkt. We hebben ervaring met alle doelgroepen die met een ondersteuningsvraag bij u aankloppen. Of dat nu jeugdigen zijn of cliënten met een somatische aandoening, een verstandelijke beperking, of psychogeriatrische of psychische problematiek.

Tevreden opdrachtgevers

Meer weten over de projecten die we naar tevredenheid van onze opdrachtgevers hebben uitgevoerd? Bekijk onze website www.mozaak.nl voor cases en testimonials. Of stuur een mailtje naar zakelijk@mozaak.nl of bel 088 101 15 00.

Clïëntondersteuning in ieders belang

Over de MO-zaak

De **MO**-zaak helpt gemeenten, wijkteams en zorgaanbieders hun strategie en beleid succesvol te implementeren.

Een greep uit onze diensten:

- we werken wachtlijsten en achterstanden weg
- we herbeoordelen Jeugd en Wmo2015, op projectbasis of één dossier
- we verzorgen de toegangsbepaling Jeugd en Wmo2015: van vraagverheldering tot zorgtoewijzing en factuurcontrole
- we richten uw werkprocessen en systemen in op uw nieuwe verantwoordelijkheden
- we geven advies en voeren taken uit op het gebied van Beschermd wonen
- we ondersteunen uw medewerkers in de veranderende taakuitvoering door scholing, teamcoaching, coaching on the job, intervisie en e-learning

U kunt ook bij ons terecht voor:

- onafhankelijke klachtafhandeling
- second opinion en mediation
- bezwaar- en beroepszaken
- detachering van ervaren adviseurs Jeugd en Wmo, artsen, medewerkers bezwaar en beroep en administratief ondersteuners
- onafhankelijke cliënt- en mantelzorg-ondersteuning