



Meldpunt Corona-maatregelen

Het corona-virus en de corona-maatregelen hebben grote gevolgen voor alle inwoners van Overijssel. Ook de onafhankelijke cliëntondersteuners van Zorgbelang Overijssel merken dat de gevolgen voor hun cliënten soms heftig zijn. Maar hoe is dat bij u? Wat betekenen deze maatregelen voor u, waar loopt u tegenaan en hoe ernstig is het? Maar ook: zijn er positieve ervaringen te noemen?

Heeft u negatieve of positieve ervaringen als gevolg van de coronamaatregelen, wij willen het graag van u horen. Dat kan via de mail meldpunt@zorgbelang-overijssel.nl.

Of bel naar 074- 291 35 97 van maandag t/m donderdag tussen 09.00 en 13.00 uur.

Uw signalen delen wij met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), gemeenten en regionale zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Zij hebben behoefte aan informatie over de knelpunten die inwoners ervaren, om daarmee verbeteringen in gang te zetten. Door middel van rapportages en in het reguliere overleg adviseert Zorgbelang Overijssel hen vanuit cliëntenperspectief over de mogelijke aanpassingen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning helpt mensen om de juiste keuzen te maken in de zorg, de jeugdzorg en de maatschappelijke ondersteuning. Het is van belang dat mensen op de hoogte zijn van hun rechten en mogelijkheden, dat ze weten welke zorgaanbieders voor hen beschikbaar zijn en op welke zorg zij aanspraak kunnen maken.

Ook helpen wij bij het opstellen en aanpassen van een persoonlijk plan, het zorgplan of bij zorgplanbesprekingen.

Verder kan een cliënt een onafhankelijke cliëntondersteuner inzetten als hij of zij niet tevreden is over de zorg en zelf niet meer weet hoe de problemen opgelost kunnen worden.

De cliëntondersteuner betreft het netwerk van de cliënt bij het vinden van oplossingen.

Cliëntondersteuning is kortdurend en past bij de vraag en de mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.

Bel 074 - 2913597 (tussen 9.00 en 13.00 uur) of mail naar clientondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl voor meer informatie.

Adviesraden Sociaal Domein in Overijssel

We leven in onzekere tijden, er verandert veel en juist kwetsbare inwoners hebben het moeilijk. Zorgbelang Overijssel merkt dat veel adviesraden in het sociaal domein hun gemeente krachtig en goed onderbouwd willen adviseren.

Wat doet de gemeente op dit moment en hoe ervaren inwoners dat? Wat verwacht de gemeente op dit moment van de adviesraad? Deze en vele andere vragen leven op dit moment bij adviesraden. Voor de zomer heeft Zorgbelang Overijssel de vragen van adviesraden geïnterviewd. Een eerste 'webinar' voor nieuwe leden van de adviesraden in juni was een succes. Een agenda van fysieke bijeenkomsten, cursussen en online-trainingen wordt deze zomer opgesteld en gaat in september van start. Wilt u meer weten? Stuur dan een mail naar k.vandam@zorgbelang-overijssel.nl

Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz)

Vanaf 1 juli 2020 verandert de Wmcz. Cliëntenraden krijgen extra rechten en nieuwe vormen van medezeggenschap worden mogelijk. Instellingen waarin cliënten langdurig verblijven zijn verplicht hun cliënten en hun vertegenwoordigers inspraak te geven in zaken die direct van invloed zijn op hun dagelijks leven. Maar bijvoorbeeld ook kleinere zorgpraktijken in de eerstelijnszorg en huisartsenposten moeten aan de Wet voldoen. Zo onderzoeken wij samen met de Regionale Ambulance Voorzieningen in Overijssel wat voor hen de beste vorm van medezeggenschap is.

Is uw instelling, cliëntenraad of bewonerscommissie al up-to-date?

Zorgbelang Overijssel begeleidt instellingen en hun raden bij deze veranderingen; misschien kunnen we ook iets voor uw instelling betekenen? Mail naar m.dejong@zorgbelang-overijssel.nl voor meer informatie.



Raadplegen van kwetsbare inwoners!

In een tijd van snelle beslissingen worden de wensen of ervaringen van de klant soms even vergeten. Nu is het tijd om een inhaalslag te maken. Wat vinden bewoners, cliënten, patiënten, mantelzorgers en kwetsbare inwoners eigenlijk van de corona-maatregelen of van nieuw beleid? Vinden cliënten dat het beter had gekund of anders had gemoeten? Zo inventariseert Zorgbelang voor de gemeenten in IJsselland onder cliënten wat hun ervaringen en adviezen zijn over de zorg dichtbij huis onder GGz-cliënten.

Een oproep aan bestuurders en beleidsmakers: Vraag uw cliëntenraad, de adviesraad of de bewonerscommissie om advies en raadpleeg kwetsbare doelgroepen op een methodische manier!! Meer informatie over klantgerichte methoden kunt u opvragen via j.feenstra@zorgbelang-overijssel.nl

Ombudsfunctie bij gemeenten: interview met een ombudsvrouw

Verschillende gemeenten hebben er al één: een sociaal ombudsman of –vrouw. Inwoners kunnen bij de sociaal ombudsman terecht met vragen, zorgen of klachten over zaken die te maken hebben met de WMO, de Jeugdwet en de Participatiewet.

Hieronder leest u een interview met Callista Bos, werkzaam bij Zorgbelang Overijssel als sociaal ombudsvrouw in de gemeente Kampen en de gemeente Hardenberg.

Sociaal ombudsvrouw bij de gemeente, wat houdt dat in?

De gemeente heeft taken op het gebied van zorg, jeugdzorg en werk en inkomen. Als inwoners daar vragen, zorgen of klachten over hebben, kunnen ze gratis bij mij terecht. Onafhankelijk, want ik ben niet in dienst van de gemeente en houd geen kantoor in het gemeentehuis. Onafhankelijkheid is noodzakelijk, zodat inwoners zonder vrees hun verhaal kunnen doen. Daarnaast is de sociaal ombudsfunctie laagdrempelig. Inwoners kunnen er kosteloos een beroep op doen.

Welke rollen heeft de sociaal ombudsvrouw?

De belangrijkste rol is het bieden van een luisterend oor, zodat de inwoner zich gehoord voelt. Daarnaast help ik de inwoner om zijn hulpvraag te verduidelijken en verwijs ik hem zonodig naar de juiste instantie of leg ik uit welke procedure hij kan volgen. Verder bemiddel ik tussen de inwoner en de gemeente, zodat zij samen weer verder kunnen. Twee maal per jaar rapporteer ik mijn bevindingen aan de gemeenteraad en doe ik aanbevelingen.

Wat voor meldingen ontvangt de sociaal ombudsvrouw?

Vaak voelt de inwoner zich niet serieus genomen of niet gehoord. Bijvoorbeeld omdat de inwoner niet goed weet wat hij van de gemeente kan verwachten, en wanneer. Of de inwoner weet niet waar hij terecht kan met zijn vraag. Ook melden inwoners zich om te vertellen hoe hun contact met de gemeente is verlopen en waar zij verbetering wensen.

Wat gebeurt er met een melding?

De inwoner neemt rechtstreeks contact op met mij via de telefoon of e-mail, of met Zorgbelang Overijssel. Ik bespreek de melding met de inwoner. Tijdens dit gesprek leg ik uit wat ik eventueel kan doen. Als de inwoner daarmee instemt, bespreek ik de situatie met de gemeente. Alle meldingen verwerk ik anoniem in het halfjaarlijks verslag aan de gemeenteraad.

Wat is de toegevoegde waarde van de sociaal ombudsfunctie voor inwoners?

De sociaal ombudsfunctie biedt inwoners op een laagdrempelige manier een luisterend oor. Door de onafhankelijke positie willen inwoners mij eerder vertellen waar zij tegenaan lopen. En na bemiddeling kunnen de inwoner en de gemeente vaak samen weer verder. Zo vermijden we ernstige conflicten en dure bezwaarprocedures. Daar heeft niet alleen de inwoner baat bij, maar ook de gemeente. Daarnaast hebben mijn halfjaarlijkse rapportages een signaalfunctie voor de gemeenteraad.

Meer weten?

Zorgbelang vertelt u graag meer over de functie van sociaal ombudsman en hoe Zorgbelang Overijssel u kan helpen om dit vorm te geven. Neem contact op via het telefoonnummer 074-2913597 of mail naar adviespunt@zorgbelang-overijssel.nl



Inclusieve samenleving

Met alle corona-maatregelen raakte ook het streven naar een inclusieve samenleving weer op achterstand. Bij ons meldpunt@zorgbelang-overijssel.nl komen signalen van kwetsbare mensen binnen over dat ze er niet meer helemaal bij kunnen horen. Heeft u moeite om mee te doen in de

samenleving, stuur ons e-mail info@zorgbelang-overijssel.nl. Na de zomer gaan we samen met gemeenten kijken wat er verbeterd kan worden!

Burgerparticipatie en de 4D-makelaars

In Overijssel ondersteunden 4D-makelaars het afgelopen half jaar al bijna 400 initiatiefnemers bij het realiseren van hun maatschappelijke initiatief. 4D staat voor Durven, Delen, Denken en Doen. In een interessant [magazine](#) vindt u meer informatie over de leuke resultaten van dit programma. Stimuland voert dit programma uit voor de provincie Overijssel en ook Zorgbelang Overijssel doet actief mee. Rienke Vedders helpt mensen met initiatieven in Noordwest Overijssel. Voor meer informatie mail naar r.vedders@zorgbelang-overijssel.nl



Twitter

Zorgbelang Overijssel

LinkedIn

info@zorgbelang.nl