

- Regionale Participatiehubs
- Digitale inclusie
- Werk als medicijn
- Uit de praktijk van de cliëntondersteuner

## Regionale Participatiehubs



Wat is er nodig om goede zorg te leveren?

Zorg die aansluit bij de vraag van cliënten en patiënten?

In alle regio's zijn zorginstellingen, zorgverzekeraars en gemeenten bezig met vraagstukken over gezondheid, zorg en ondersteuning. Zij maken beleid voor de regio. Om te komen tot beter beleid is het perspectief van zorggebruikers nodig.

### **Inbreng patiënten, cliënten en inwoners**

Zorggebruikers zijn de mensen om wie het gaat, dat zijn dus de cliënten en patiënten. Zij weten vanuit eigen ervaring wat nodig is en waar knelpunten zitten. Om goed beleid te maken is actieve inzet van vele zorggebruikers belangrijk in de besluitvorming en in de uitvoering van de zorg. Dat vraagt om sterke regionale inwonerparticipatie. Daarom komen er regionale participatiehubs.

### **Participatiehub**

Een participatiehub is een netwerk van organisaties en mensen die in de regio 'de mensen om wie het gaat' vertegenwoordigen bij regionale vraagstukken over gezondheid, zorg en ondersteuning. In zo'n hub komen verschillende participanten bij elkaar, denk aan ggz-cliëntenorganisaties, patiëntenverenigingen, ouderenbonden, ervaringsdeskundigen, lokale adviesraden, cliëntenraden en inwonersinitiatieven.

### **IJssel-Vecht, Midden-IJssel en Twente**

Samen met mensen van organisaties die patiënten en cliënten vertegenwoordigen, heeft Zorgbelang Overijssel subsidie aangevraagd bij ZONMw om in de regio's IJssel-Vecht (Zwolle), Midden IJssel (Salland) en Twente participatiehubs te gaan organiseren. In Twente hebben we de aanvraag samen met de Twentse Noabers ingediend. Deze aanvragen zijn inmiddels goedgekeurd,

dus in september kunnen we van start. Alle betrokkenen worden geïnformeerd en uitgenodigd om mee te doen.

### **Doe mee!**

Veel organisaties zijn al betrokken. Maar misschien hebben we u of uw organisatie nog niet benaderd. Bent u geïnteresseerd, stuur dan een mail naar [info@zorgbelang-overijssel.nl](mailto:info@zorgbelang-overijssel.nl), zodat wij ook u kunnen betrekken bij de inwonerparticipatie in uw regio.

Samen met u gaan we bespreken hoe we de komende jaren de inwonerparticipatie gaan organiseren in de hubs. Het doel is om een constructieve bijdrage te leveren aan de zorg en ondersteuning in de regio's. Een bijdrage die aansluit op de plannen van Samen Gezond IJssel Vecht, Salland United en Twente Beter/Twentse Koers. Dit zijn de samenwerkingsverbanden van zorginstellingen, zorgverzekeraars en gemeenten in de drie Overijsselse regio's.

---

## Digitale inclusie



Zorg, werk, inkomen, onderwijs.

Allerlei zaken in het dagelijks leven die je moet regelen, gaan tegenwoordig meestal via de computer en internet.

Mensen die moeite hebben met de mobiele telefoon, de computer of het internet, lopen kansen mis. Zij komen op achterstand. De overheid wil dat iedereen kan meedoen en daarom is aandacht voor digitale vaardigheden belangrijk.

### **Iedereen doet mee**

Een aantal cijfers gebaseerd op onderzoek (Universiteit Twente):

- 83% van de Nederlanders tussen de 16 en 75 jaar beschikt over digitale basisvaardigheden.
- de basisvaardigheden van 25- tot 45-jarigen zijn ruim twee keer zo hoog als onder 65- tot 75-jarigen, en vier keer zo hoog als onder 75-plussers.
- Hoe meer middelen iemand heeft zoals bijvoorbeeld opleiding, bezit, geletterdheid of sociaal netwerk, hoe meer internet oplevert.
- Hoe minder middelen iemand beschikbaar heeft, hoe kleiner de bijdrage aan iemands welzijn. Dus ook hoe lastiger het is om negatieve uitkomsten tegen te gaan.

Een ongelijke verdeling versterkt dus bestaande vormen van ongelijkheid.

### **Informatiepunten Digitale Overheid**

Er zijn verschillende programma's, apps en hulpmiddelen om mensen te helpen hun digitale vaardigheden te verbeteren. Zo kunnen mensen bijvoorbeeld gratis terecht bij Informatiepunten Digitale Overheid met al hun vragen over het gebruik van digitale dienstverlening van bijvoorbeeld gemeenten, UWV en de Belastingdienst. De Informatiepunten zijn vooral in lokale bibliotheken te vinden en in wijkgebouwen. Zie hiervoor de [website](#).

---

## Werk als medicijn

Het project Hoofdzaak Werk vergroot baankansen voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. De ministeries van Sociale Zaken en Volksgezondheid hebben besloten om het project te vervolgen tot 2026. Het project brengt verschillende sectoren bij elkaar:

- uitkeringsinstantie (UWV, gemeente),
- zorg (de Nederlandse GGZ) en
- werkgevers (AWVN).

Op dit moment lopen 4800 trajecten in heel Nederland om mensen te begeleiden naar werk en ruim een derde hiervan krijgt uiteindelijk een betaalde baan. De meeste van deze trajecten zijn IPS, dat staat voor Individuele Plaatsing en Steun. Deze methode helpt mensen met ernstige of milde psychische aandoeningen bij het verkrijgen en behouden van betaald werk.

MIND, het landelijk Platform voor psychische gezondheid zorgt door training en ondersteuning zodat professionals en werkgevers beter voorbereid zijn. MIND zet dit de komende jaren voort met een nog grotere rol voor ervaringsdeskundigen.

Voor meer informatie: bekijk de youtube film over Hoofdzaak Werk.



# Uit de praktijk van de cliëntondersteuner



*Het is niet altijd makkelijk om passende zorg en ondersteuning te vinden. Dan is het fijn dat er cliëntondersteuners zijn die kosteloos met je meedenken. De cliëntondersteuners van Zorgbelang zijn onafhankelijk van gemeenten en zorgaanbieders.*

Een jonge man woont binnen een zorginstelling met een indicatie voor begeleid wonen. Hij vindt de zorg niet toereikend en passend. Hij ervaart geen samenwerking met zijn behandelaar. Hij is ontevreden over (de aansluiting tussen de behandeling en) de begeleiding. Meneer vindt het lastig om dit te bespreken. Via via komt hij in contact met een onafhankelijke cliëntondersteuner (Oco) van Zorgbelang Overijssel.

De cliëntondersteuner (Oco) van Zorgbelang bespreekt met cliënt en zijn moeder de situatie en maakt een overzicht van de ervaren knelpunten. Het voorstel is om het probleem met de zorgaanbieder te bespreken. Ter voorbereiding op het gesprek zijn behandel- en zorgplan opgevraagd en dan blijkt dat het zorgplan voor het laatst 3 jaar geleden is geëvalueerd. Ook sluit het huidige zorgaanbod niet meer aan bij de zorgbehoeften van cliënt.

## **Gesprek samen met cliënt en zorgaanbieder**

De Oco van Zorgbelang neemt op verzoek van cliënt en met zijn toestemming contact op met de zorgaanbieder. Deze aanbieder zegt niet op de hoogte te zijn dat de zorg niet meer passend is. Ook spreekt de zorgaanbieder waardering uit dat Zorgbelang het initiatief neemt tot het organiseren van een gesprek om de ervaren knelpunten van cliënt te bespreken.

Tijdens het gesprek licht de cliënt zijn situatie duidelijk toe. Zijn moeder is ook aanwezig en vult dit aan; zij is actief bij de zorg van haar zoon betrokken. De Oco vult ook aan. De zorgaanbieder luistert goed naar de knelpunten en erkent dat er fouten zijn gemaakt. Deze erkenning is voor de cliënt erg belangrijk. Hij voelt zich serieus genomen en beseft dat het uiten van onvrede noodzakelijk is als je op een verandering hoopt.

## **Vervolgacties**

Er wordt een plan opgesteld met een actielijst en een lijst met verbeterpunten. De zorgaanbieder past het zorgplan aan en cliënt en de moeder krijgen dit thuis toegestuurd voor eventuele aanvullingen. De zorgaanbieder benadert de betrokken behandelaar en plant een nieuwe afspraak over 2 weken voor het bespreken van het zorgplan waarbij ook de behandelaar wordt uitgenodigd. Daarnaast wordt een evaluatiegesprek gepland over 3 maanden, waarbij de ervaringen van de cliënt na het invoeren van de verbeteringen worden besproken. De cliënt wil graag dat de Oco meegaat naar beide gesprekken.

De moeder en de cliënt hebben weer vertrouwen gekregen in de zorgaanbieder. De relatie met de zorgaanbieder is door het bekendmaken van deze ervaringen niet beschadigd.

Nadat de gesprekken zijn geweest en de actiepunten zijn uitgevoerd zal de Oco zich terugtrekken. Als een dergelijke situatie zich opnieuw voordoet, weet de cliënt welke stappen hij zelf moet nemen om zijn situatie te verbeteren. Door inzet van de Oco is de positie van de cliënt voor nu en voor de toekomst enigszins versterkt.

**Meer weten?**

Bel 074 – 291 35 97. Of mail [clientondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl](mailto:clientondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl).

Je kunt ook het [contactformulier](#) invullen op onze website.

---