
Onafhankelijke cliëntondersteuning in Overijssel

Heeft u behoefte aan iemand die met u meedenkt? Die helpt om uw vraag of probleem rondom zorg en ondersteuning onder woorden te brengen? Iemand die naar u en uw naasten luistert? Die u op weg helpt? Iemand die ook mee kan gaan naar gesprekken? Dan kunt u gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Wat kan een cliëntondersteuner voor u betekenen?

Cliëntondersteuners beschikken over veel kennis van het aanbod in zorg en ondersteuning en ze weten de weg hiernaartoe. Ze luisteren goed naar uw wensen, zien mogelijkheden en bespreken waar en bij wie u zorg of ondersteuning kunt krijgen. Ze verlenen zelf geen zorg of ondersteuning en staan los van zorgorganisaties. Een cliëntondersteuner inschakelen kost u niets.

Waar kan ik cliëntondersteuning krijgen?

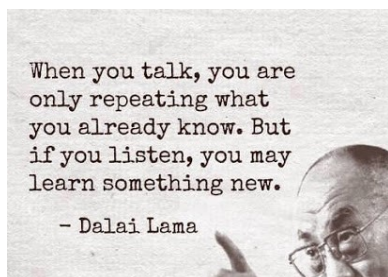
Als u indicatie voor langdurige zorg (Wlz) heeft, dan kunt u in heel Overijssel bij Zorgbelang Overijssel terecht door te mailen naar clientondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl of te bellen met 074 - 2913597.

Gaat het om zaken die via uw gemeente lopen, zoals maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp of participatie, dan verschilt de aanpak per gemeente. Als u contact opneemt met uw gemeente dan verneemt u bij welke organisatie u terecht kunt.

Woont u in Enschede, Hardenberg, Kampen, Losser, Ommen of Zwolle, dan kunt u zeker bij Zorgbelang Overijssel terecht!

Clïëntondersteuning in de gemeente Kampen

Ook inwoners van de gemeente Kampen kunnen sinds 1 januari 2021 bij Zorgbelang Overijssel terecht voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Onder andere dankzij de aandacht van Zorgbelang voor goede kwaliteit van de clientondersteuning heeft de gemeente Kampen gekozen voor onze werkwijze. Inwoners van de gemeente Kampen kunnen dus ook bellen met 074 - 2913597 of mailen naar clientondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl



Luisteren naar kwetsbare inwoners!

Zorg, jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning in Overijssel zijn van hoge kwaliteit. Medewerkers zijn goed opgeleid, processen zijn strak georganiseerd en op elkaar afgestemd en methoden en procedures gaan uit van wetenschappelijke onderbouwing.

Om nog betere zorg te bereiken is het echter cruciaal om te weten wat kwetsbare inwoners, patiënten en cliënten verwachten en vinden van de kwaliteit van de zorg. Hun verwachtingen, ervaringen en ideeën dienen het uitgangspunt te zijn bij het inrichten en uitvoeren van de zorg.

Zorgbelang Overijssel wordt samen met haar brede netwerk van patiënten- en cliëntenorganisaties in Overijssel, regelmatig gevraagd om kwetsbare inwoners te raadplegen rond tal van onderwerpen. Juist de onafhankelijke positie van Zorgbelang maakt het mogelijk om zonder eigen belang te onderzoeken wat er goed gaat in de zorg en wat er beter kan. Onze methoden en onze aanbevelingen zijn dan ook altijd gericht op het vinden van mogelijke verbeterpunten. Actuele thema's zijn:

- De ambulanterisering van de GGZ. Acht gemeenten hebben Zorgbelang gevraagd om de wensen en ideeën van cliënten te inventariseren. Het rapport kunt u opvragen door een e-mail te sturen naar info@zorgbelang-overijssel.nl Over dit thema hebben we ook praktijkondersteuners van huisartsen geïnterviewd.
- De coronamaatregelen. De provincie Overijssel heeft ons gevraagd om een meldpunt te openen en te rapporteren aan de Inspectie, zorginstellingen, etc.
- Inclusieve samenleving. ZONMW stimuleert de ontwikkeling van het inclusiecafé, waarin betrokkenen ervaringen uitwisselen en nieuwe initiatieven in gang zetten. Als u ook mee wilt doen, stuur dan een mail naar info@zorgbelang-overijssel.nl.
- Voor de provincie Overijssel hebben we samen met de geluksacademie en Stimuland een inventarisatie naar de ontwikkelingen rond 'inclusie' gehouden onder gemeenten. Het rapport kunt u opvragen door de mailen naar info@zorgbelang-overijssel.nl

- Kwaliteit van de Wmo. Diverse gemeenten zetten via Zorgbelang klantenpanels in om de knelpunten rond hulpmiddelen, huishoudelijke hulp, etc in kaart te brengen.
- Communicatiemiddelen. De GGD IJsselland heeft Zorgbelang gevraagd om de ervaringen en verbeteringsuggesties van groepen cliënten met hun brieven en folders te onderzoeken.
- Kwaliteit van de zorg. Voor tal van zorginstellingen raadpleegt Zorgbelang regelmatig hun patiënten en cliënten over de kwaliteit van zorg, over hun ervaringen en hun ideeën hoe het beter kan. Ook hebben wij in sommige regio's bij het landelijke programma 'De juiste zorg op de juiste plaats' een actieve rol.

Wilt u meer weten over de werkwijze van Zorgbelang Overijssel stuur dan een e-mail naar j.feenstra@zorgbelang-overijssel.nl

Versterking van medezeggenschap

De medezeggenschap van patiënten en cliënten is verankerd in diverse wetgeving, zoals de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Medezeggenschap in de vorm van de cliëntenraden van instellingen of de adviesraden van gemeenten kan van grote meerwaarde zijn mits deze raden serieus worden genomen en versterkt worden door de juiste ondersteuning. Zorgbelang Overijssel assisteert de Regionale Ambulance Voorzieningen in IJsselland en in Twente met het instellen van cliëntenraden. Sinds kort zet ook jeugdzorginstelling Trias een adviseur van Zorgbelang Overijssel in om de medezeggenschap verder te versterken.

Adviesraden Sociaal Domein

Alle gemeenten in Overijssel hebben een adviesraad voor het sociaal domein. Deze raden adviseren de gemeenten over ontwikkelingen rond de Wmo, de jeugdzorg en participatie. De raden hebben een zeer belangrijke taak en Zorgbelang ondersteunt hen vanuit onze onafhankelijke rol als regionale belangenorganisatie. Het versterken van de regionale voorzittersoverleggen, het organiseren van trainingen en cursussen en het ondersteunen van lokale raden op maat zijn daar voorbeelden van. Voor meer informatie over de ondersteuning in 2021 kunt u een mail sturen naar info@zorgbelang-overijssel.nl

Onafhankelijke klachtenopvang

Het indienen en ontvangen van een klacht heeft vaak een flinke impact op de klager als op de aangeklaagde. Dan is het goed dat er een duidelijke procedure is, die wordt begeleid door een onafhankelijke klachtenfunctionaris die begrip heeft voor de positie van beide partijen. Sommige zorginstellingen hebben de onafhankelijkheid nog niet gewaarborgd, daar willen wij graag bij helpen. Sinds 2020 assisteren wij onder andere nu ook Ludgerus ouderenzorg uit Deventer en

de Zorgfederatie Oldenzaal bij het de onafhankelijke uitvoering van hun klachtenregeling. Ook is Zorgbelang toegetreden tot het bestuurlijk overleg van de Regionale Klachtencommissie Twente.

Sociale ombudsfunctie

Ook gemeenten onderkennen het belang van een onafhankelijke werkwijze gericht op het laagdrempelig oplossen van klachten en stellen een ombudspersoon voor het sociaal domein aan. Zo kunnen inwoners van Hardenberg en Kampen terecht bij de ombudsvrouw van Zorgbelang Overijssel.

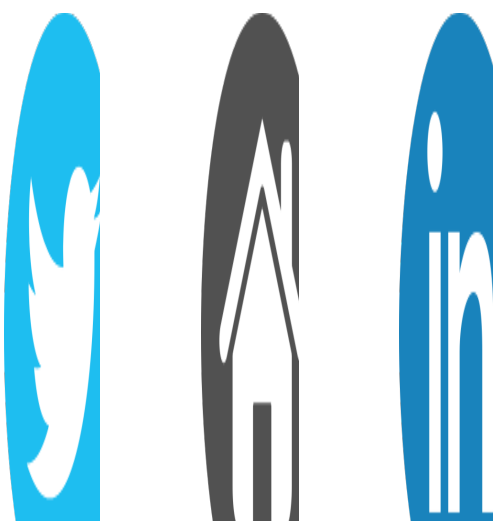
Voor meer informatie over onafhankelijke klachtenopvang en ombudsfuncties kunt u mailen naar p.woudsma@zorgbelang-overijssel.nl

Samen sterk!

Het afgelopen jaar was voor velen een moeilijk jaar. Angst, ziekte, eenzaamheid en onzekerheid over behandelingen beheerste het leven van veel kwetsbare inwoners in Overijssel. Met het starten van het vaccineren gloort er hoop en durven we iedereen toch een gezellig en gezond 2021 toe te wensen!

Als het toch weer zwaar wordt, durf dan om op hulp te vragen. Vele vrijwilligers, zorgmedewerkers en wijkteams staan voor u klaar. Met vragen of problemen kunt u ook terecht bij onze onafhankelijke cliëntondersteuners. Samen staan we sterker. Wij hopen u dit jaar online of liever nog persoonlijk weer te ontmoeten!

Namens het team wensen wij iedereen heel veel sterkte in deze moeilijke tijd!



info@zorgbelang-overijssel.nl

Deze e-mail is verstuurd aan griffie@raalte.nl.

Als u geen nieuwsbrief meer wilt ontvangen, kunt u zich [hier afmelden](#).

U kunt ook uw [gegevens inzien en wijzigen](#).

Voor een goede ontvangst voegt u j.feenstra@zorgbelang-overijssel.nl toe aan uw adresboek.

