



Gemeenteraad Steenwijkerland
T.a.v. de griffie
Postbus 162
8330 AD STEENWIJK

Ons kenmerk: ZBO/U93.2018

Onderwerp: cliëntondersteuning

Hengelo, 30 augustus 2018

Geachte heer, mevrouw,

Al weer enige tijd geleden zijn de gemeenteraadsverkiezingen geweest. De portefeuilles zijn verdeeld. Iedereen is ingewerkt en het zomerreces is achter de rug. Kortom, het is tijd om resultaten te behalen.

De agenda wordt voor een flink deel bepaald door ontwikkelingen in het sociaal domein. Ontwikkelingen die ook voor de inwoners van uw gemeente belangrijk zijn. Zorgbelang Overijssel streeft er naar om de eigen kracht van de (kwetsbare) inwoners verder te versterken. Graag willen wij u kort informeren over onze rol in het sociaal domein.

Zorgbelang is in 1986 opgericht om de belangen van kwetsbare inwoners te behartigen. Uit deze onafhankelijke rol zijn in de loop der jaren vier concrete kerntaken ontstaan.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Zorgbelang biedt al vele jaren cliëntondersteuning aan alle doelgroepen. Voor de inwoners met een indicatie voor langdurige zorg is dat gratis via telefoonnummer 0900-243 81 81 of via www.adviespuntzorgbelang.nl. Daarvoor is een overeenkomst gesloten met de zorgkantoren.

Maar ook voor gemeenten in Overijssel voeren wij de cliëntondersteuning uit. Gemeenten hebben verschillende redenen om te kiezen voor onze werkwijze:

- Zorgbelang werkt onafhankelijk, zoals de intentie van de wetgeving.
- Onze aanpak is integraal, gericht op Wmo, jeugd, participatie maar ook op zorg en langdurige zorg.
- Wij kennen uw gemeente en komen naar de inwoners toe. Cliënten ervaren onze werkwijze als zeer laagdrempelig.
- Door onze betrokkenheid bij de doelgroepen en jarenlange ervaring bieden wij kwaliteit. Zorgbelang is gecertificeerd voor de kerntaak cliëntondersteuning.

Lupinestraat 9 • 7552 HJ Hengelo
Telefoon 074 250 01 55
www.zorgbelang-overijssel.nl
www.adviespuntzorgbelang.nl
info@zorgbelang-overijssel.nl

- De cliëntondersteuning is gericht op oplossingen voor de cliënt maar zorgt er ook voor dat vraagstukken niet escaleren en juridiseren.
- Wij werken met een vast jaarbudget, zodat de kosten zijn te overzien. Sommige gemeenten kiezen echter een werkwijze, waarbij voor bepaalde cliënten de kosten gedeclareerd kunnen worden.

Kwaliteitstoetsing en raadpleging

Van oorsprong zijn organisaties voor cliënten, mantelzorgers, ouderen, chronisch zieken, gehandicapten, etc. onze achterban. Samen met hen hebben we diverse methoden ontwikkeld om te onderzoeken hoe de kwaliteit van zorg en ondersteuning wordt ervaren en welke verwachtingen en wensen (kwetsbare) inwoners hebben van het zorgaanbod.

Cliëntenparticipatie

Nu van inwoners wordt verwacht dat zij onder eigen regie en op eigen kracht een bijdrage leveren aan de maatschappelijke ondersteuning, is het voor de hand liggend dat zij ook mogen meedenken, meepraten en meebeslissen. Om de inspraak van inwoners te versterken bieden wij adviesraden in het sociaal domein, cliëntenraden, gehandicaptenraden, GGZ-clusters, bewonersraden, etc. diverse vormen van ondersteuning aan. Maar wij organiseren en ondersteunen bijvoorbeeld ook het regionale cliëntenplatform Jeugdhulp in de regio IJsselland en zijn betrokken bij de regionale voorzittersoverleggen van de adviesraden in het sociaal domein.

Klachtenopvang en ombudsfunctie

Waar hard gewerkt wordt, gaat ook wel eens wat mis. Dan is het belangrijk voor inwoners dat zij worden geholpen bij het oplossen van knelpunten. Zorgbelang verzorgt voor gemeenten onder andere het Meldpunt Sociaal Domein, onafhankelijke klachtenopvang- en afhandeling en de onafhankelijke ombudsfunctie. Zo is de ombudspersoon van diverse gemeenten bij Zorgbelang in dienst om op deze wijze de onafhankelijkheid te waarborgen.

Naast deze vier kerntaken voeren wij voor gemeenten ook nog andere projecten uit, bijvoorbeeld gericht op burgerparticipatie, de implementatie van het VN-verdrag, langer zelfstandig wonen en eenzaamheid.

Voor de meeste gemeenten in Overijssel voeren wij al diverse taken uit. Dus de kans is groot dat bovenstaande informatie al bekend is. Wilt u toch meer weten over onze doelen en activiteiten, dan kunt u altijd contact met mij opnemen via j.feenstra@zorgbelang-overijssel.nl of telefonisch via 074-250 01 55.

Met vriendelijke groet,



Johan Feenstra

Directeur/bestuurder Zorgbelang Overijssel