

Aan de gemeenteraad,  
t.a.v. de griffie



Hengelo, Zwolle, 27 maart 2019

Geachte leden van de gemeenteraad,

De agenda van de gemeenteraad 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 voor en door lokale en regionale organisaties van kwetsbare inwoners opgericht om de belangen van die inwoners te behartigen. Uit deze onafhankelijke rol zijn in de loop van de jaren vier concrete kerntaken ontstaan.

### **Onafhankelijke cliëntondersteuning**

Zorgbelang biedt al vele jaren cliëntondersteuning aan alle doelgroepen. Voor de inwoners in heel Overijssel met een indicatie voor langdurige zorg is dat gratis. (0900-2438181 of [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://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, conform 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 diensten als zeer laagdrempelig en van goede kwaliteit.
- Onze jarenlange ervaring met en betrokkenheid bij kwetsbare inwoners staan garant voor dienstverlening op maat.
- De cliëntondersteuning van Zorgbelang Overijssel is ISO-gecertificeerd.
- 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 lager zijn dan bij andere aanbieders.
- Sommige gemeenten kiezen voor een werkwijze waarbij voor cliënten in complexe situaties de kosten individueel gedeclareerd kunnen worden.

Zorgbelang Overijssel werkt oplossingsgericht. Hierdoor blijven ureninzet en kosten beperkt!

### **Kwaliteitstoetsing, doelgroepenraadpleging en jeugdparticipatie**

Van oorsprong zijn organisaties voor cliënten, mantelzorgers, ouderen, chronisch zieken, gehandicapten, etc de aangesloten achterban van Zorgbelang Overijssel. Samen met hen zijn 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.

Mooie voorbeelden staan op [www.mijnkwaliteitvanleven.nl](http://www.mijnkwaliteitvanleven.nl).

## **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 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 en begeleiding 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:

- het Meldpunt Sociaal Domein, waardoor het mogelijk wordt snel en duidelijk signalen van inwoners te inventariseren en te agenderen in de gemeente;
- de onafhankelijke klachtenopvang- en afhandeling inzake onder andere Wmo-vervoer, hulpmiddelen en huishoudelijke hulp, waarmee een adequate en oplossingsgerichte afhandeling mogelijk wordt;
- de onafhankelijke ombudsfunctie; zo is de ombudspersoon van diverse gemeenten in Overijssel bij Zorgbelang in dienst om op deze wijze de onafhankelijkheid te waarborgen. In andere gemeenten ondersteunen wij de ombudscommissie voor het sociaal domein.

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, eenzaamheid, etc.

In 20 van de 25 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](mailto:j.feenstra@zorgbelang-overijssel.nl) .

Met vriendelijke groet,

Johan Feenstra  
Directeur /bestuurder Zorgbelang Overijssel