

**Aan het College van B&W, aan de gemeenteraad en de  
Participatie- of Wmo-raad van de gemeenten in Overijssel**

Datum: 9 februari 2016  
Kenmerk: U27.2016  
Betreft: Cliëntenparticipatie

Geachte heer/mevrouw,

In 2015 hebben burgers een meer actieve rol in de Wmo en zorg gekregen. Zelfstandigheid, eigen kracht en participatie zijn inmiddels gevleugelde begrippen. Burgers participeren naar draagkracht.

Maar soms bevindt een inwoner zich in een kwetsbare positie en heeft behoefte aan versterking. Versterking om zelf keuzes te kunnen blijven maken en om zelfstandig te kunnen blijven participeren, zeker als het eigen sociale netwerk niet toereikend is. Dan wordt gezocht naar een onafhankelijke organisatie die de burger/cliënt bij kan staan.

Zorgbelang biedt kwetsbare burgers en gemeenten vanuit onze onafhankelijke positie verschillende diensten aan:

**Onafhankelijke keuze-informatie**

Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid om hun burgers te informeren over zorg en Wmo. Bij meer complexe situaties verwijzen steeds meer gemeenten hun kwetsbare burgers door naar het Adviespunt Zorgbelang (0900 – 2437070).

Door middel van de landelijke programma's zoals 'Aandacht voor Iedereen', 'Zorg verandert' en 'www.mijnkwaliteitvanleven.nl' en het provinciale programma 'Langer zelfstandig wonen' informeren wij, samen met lokale vrijwilligers, groepen en organisaties over de veranderingen in de zorg of over de gevolgen en mogelijkheden van langer zelfstandig wonen. Wellicht kunnen wij ook in uw gemeente een bijeenkomst verzorgen?

**Onafhankelijke cliëntondersteuning**

Burgers hebben een wettelijk recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. Samen met het Adviespunt Zorgbelang en lokale vrijwilligers bieden wij diverse vormen van deze ondersteuning aan kwetsbare burgers bij steeds meer gemeenten. Voordeel is dat Zorgbelang onafhankelijk is en niet op een andere manier betrokken is bij de uitvoering van de Wmo.

De onafhankelijke cliëntondersteuning bieden wij tevens aan cliënten die te maken hebben met de jeugdzorg, de gezondheidszorg en de langdurige zorg. Hierdoor is het mogelijk om één integraal aanbod te doen aan kwetsbare burgers met uiteenlopende problemen.

Mensen met een indicatie voor langdurige zorg (Wlz) kunnen gebruik maken van onze gratis onafhankelijke cliëntondersteuning (0900-2438181). Dit aanbod wordt gefinancierd door de regionale zorgkantoren.

### **Cliëntenparticipatie**

Zorgbelang Overijssel versterkt de Wmo-raden en participatieraden van diverse gemeenten. Vooral het goed voorbereiden en onderbouwen van inhoudelijk advies aan de gemeente heeft dan de aandacht. Maar ook de secretariële en praktische ondersteuning van een raad is bij ons in goede handen.

Veel Wmo-raden zijn drukdoende om hun werk uit te breiden naar brede cliëntenparticipatie, waar veel meer burgers actief betrokken bij zijn. Onze adviseurs hebben veel ervaring met het begeleiden van dit proces.

### **Monitoring en burgerraadpleging**

Er is veel veranderd in het sociale domein van gemeenten. Maar wat zijn de gevolgen voor kwetsbare burgers en hoe ervaren zij de veranderingen? Samen met gemeente, Wmo-raad en lokale belangenorganisaties biedt Zorgbelang vele vormen van actieve burgerraadpleging. Denk aan klantenpanels, e-panels, etc. Maar ook aan:

#### Werken aan wensen

Een of meerdere groepen van 5 tot 10 burgers formuleren in twee of drie sessies hun wensen (dromen) rond een actueel thema. In een laatste sessie presenteren de burgers hun wensen op inspirerende wijze aan de gemeente (en/of anderen).

#### Wijkpraat of Dorpspraat

Middenin een wijk of dorp worden inwoners door vrijwilligers aangesproken en gevraagd drie knelpunten in het sociale domein te benoemen en minstens één oplossing te benoemen. Mensen met goede ideeën worden uitgenodigd om tijdens een bijeenkomst in de wijk in een werkgroepje deze ideeën verder uit te werken. Het beste idee wordt opgepakt door de gemeente.

#### Wijk- of dorpssschouw

Ouderen wonen langer zelfstandig. Zijn wijk of dorp hier op berekend? Aan de hand van een checklist onderzoeken wijk- of dorpsbewoners zelf wat er nog mist of wat er beter kan, en stellen zelf een plan op om wijk of dorp ouderenproof te maken.

#### Burgertop 100

Tijdens een burgerconferentie met 100 inwoners worden door de inwoners zelf voorstellen geformuleerd gericht op thema's die door de gemeente zijn vastgesteld. De conferentie wordt begeleid door deskundige coaches en adviseurs.

### Lopend vuurtje 1111

Tien inwoners die betrokken zijn bij het sociaal domein wordt gevraagd per persoon tien andere inwoners te interviewen over een bepaald thema. En die honderd inwoners wordt ook gevraagd weer tien andere inwoners te interviewen. Alle resultaten worden verwerkt door Zorgbelang Overijssel tot een concrete rapportage met heldere adviezen.

[www.mijnkwaliteitvanleven.nl](http://www.mijnkwaliteitvanleven.nl) en [www.monitortransitiejeugd.nl](http://www.monitortransitiejeugd.nl)

Steeds meer burgers doen mee met de monitor op [www.mijnkwaliteitvanleven.nl](http://www.mijnkwaliteitvanleven.nl) of [www.monitortransitiejeugd.nl](http://www.monitortransitiejeugd.nl). Wilt u in uw gemeente weten waar kwetsbare burgers tegen aan lopen? Stimuleer burgers dan om mee te doen op deze websites en ontvang van Zorgbelang Overijssel de kwartaalrapportages.

### **Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

Zorgbelang Overijssel biedt zorginstellingen een onafhankelijke klachtenfunctionaris, zoals staat omschreven in de nieuwe Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkzg).

Maar ook gemeenten maken gebruik van onze onafhankelijke ombudsfunctie. Wij onderzoeken de situatie en gaan samen met de burger op zoek naar oplossingen.

Ook handelen wij voor gemeenten de praktische registratie van klachten af over het sociale domein. Uiteraard gaat dit gepaard met een overzichtelijk termijn-rapportage.

Wilt u meer weten over onze activiteiten, neem dan contact met ons op via tel. nr. 074-2500155 of mail naar [j.feenstra@belangenorganisatiesoverijssel.nl](mailto:j.feenstra@belangenorganisatiesoverijssel.nl)

Met vriendelijke groet,



Drs. Johan Feenstra,  
Directeur/bestuurder Zorgbelang Overijssel

## Advies en ondersteuning

bij langdurige zorg

**Wij helpen u verder**



Clïëntondersteuning van Adviespunt Zorgbelang

**Bel 0900 – 243 81 81** (lokaal tarief)

### Contact

De cliëntondersteuners van Adviespunt Zorgbelang Overijssel helpen u graag verder.

Neem contact met ons op:

**Telefonisch:** 0900 – 243 81 81  
(gebruikelijke belkosten) of via  
074 - 291 35 97 op werkdagen van  
9.00-17.00 uur.

**E-mail:**

adviespunt@zorgbelang-overijssel.nl

**Internet:** digitaal formulier via

[www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)

### Bezoek- en postadres

#### Postadres

Lupinestraat 9  
7552 HJ Hengelo

#### Bezoekadres (op afspraak)

Korenbloemstraat 11  
7552 HH Hengelo

Adviespunt Zorgbelang Overijssel biedt ook informatie, advies en ondersteuning op het gebied van:

- cliëntondersteuning Wmo, arbeidsparticipatie en jeugdhulp;
- cliëntondersteuning gezondheidszorg.

Kijk voor meer informatie over onze dienstverlening in uw regio op:  
[www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl).

Adviespunt Zorgbelang is onafhankelijk van zorginstellingen of andere instanties.

U kunt ook voor ondersteuning bij langdurige zorg terecht bij uw zorgkantoor of bij een MEE-organisatie.

## Heeft u te maken met langdurige zorg?

De Wet langdurige zorg (Wlz) is voor mensen die 24 uur per dag op zorg zijn aangewezen. Dit kan verpleging en verzorging zijn, gehandicaptenzorg of geestelijke gezondheidszorg. Ontvangt u Wlz-zorg of gaat u hier binnenkort gebruik van maken? Dan heeft u recht op ondersteuning bij het regelen en uitvoeren van uw zorg. Ook familie, vrienden, mantelzorgers of anderen kunnen namens u contact opnemen.

### Heeft u behoefte aan ondersteuning? Heeft u vragen of klachten?

Onze cliëntondersteuners helpen u graag bij al uw vragen over het regelen en de uitvoering van de zorg: in een instelling of thuis, met of zonder een persoonsgebonden budget (pgb).

#### Onafhankelijk

De cliëntondersteuners van Adviespunt Zorgbelang zijn onafhankelijk van zorginstellingen of andere instanties. We werken vanuit uw belang: we gaan uit van wat er nodig is. Uiteraard worden uw gegevens vertrouwelijk behandeld.

#### Regionaal

We zijn bekend met de regio. Daardoor kunnen we u goed informeren over de regionale mogelijkheden zoals het aanbod van zorgaanbieders, mogelijke wachtlijsten en de bijzonderheden van het zorgaanbod. Zo kunnen we samen kijken wat het beste past.

*'Door ruggespraak met jullie*

*ben ik weer op weg geholpen. Danki!'*

## Wat kunnen wij voor u doen?

Onze cliëntondersteuners kunnen u helpen bij het regelen van de zorg die nodig is. Hiervoor kunt u kosteloos terecht bij de onafhankelijke cliëntondersteuners van Adviespunt Zorgbelang.

### Informatie en advies

Onder andere over de verschillende manieren waarop u de zorg kunt organiseren, het zorgaanbod en wachttijden in de regio, cliëntenrechten of zorgtoewijzing.

### Invulling van de zorg

Hulp bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het persoonlijk plan en/of zorgplan. We kunnen ook met u meegaan wanneer u het (zorg)plan gaat bespreken met de zorgaanbieder.

### Kiezen van een passende zorgaanbieder

De keuze voor een zorgaanbieder, of het nu gaat om verblijf in een instelling of om zorg thuis.

### Ondersteuning bij de verbetering van de zorg

Ondersteuning in het contact met de zorgaanbieder als u niet tevreden bent over de geleverde zorg.

### Bemiddeling

Wenst u een andere invulling van de zorg en/of komt u er samen met de zorgaanbieder niet uit? Ook dan kan een cliëntondersteuner u helpen.

*'Fijn dat er een organisatie is die naast mij staat,*

*Anders moet ik het helemaal alleen doen!'*