

Jaaroverzicht

2022

*'Het versterken van eigen
kracht van patiënten en
burgers in Overijssel'*



zorg belang
Overijssel

Versterken van eigen kracht en zeggenschap

Zorg en sociaal domein zijn voortdurend in ontwikkeling. Innovatie, digitalisering, transities en transformatie zorgen voor een steeds complexer zorgsysteem. Zorgkosten stijgen en de arbeidsmarkt staat onder druk. Van zorgvragers en hun sociale netwerk wordt in snel veranderende omgeving steeds meer eigen kracht, eigen regie en eigen initiatief verwacht. Dat kan alleen met onafhankelijke ondersteuning op maat.

In 2022 is een breed scala aan opdrachten en project uitgevoerd. In dit jaaroverzicht is een kort bloemlezing opgenomen.

Voor meer informatie kijk op www.zorgbelang-overijssel.nl



ONAFHANKELIJKE EN INTEGRALE CLIENTONDERSTEUNING

In 2022 heeft het team van clientondersteuners ruim 1500 ondersteuningsvragen van kwetsbare inwoners ondersteund. Vragen komen vooral van ouderen, GGz-clients, mensen met beperkingen of met chronisch ziekten en van mantelzorgers.

559 vragen van inwoners met een Wlz-indicatie:

- 248 uit Twente (Menzis)
- 213 uit IJsselland (Zilveren kruis)
- 80 uit Salland (Salland verzekeringen)



851 vragen van inwoners over de Wmo, participatie of de jeugdhulp komen vooral uit gemeenten waarmee Zorgbelang afspraken heeft: Enschede, Hardenberg, Hengelo, Kampen, Losser, Oldenzaal, Ommen en Zwolle

Een klein aantal inwoners met complexe vragen, zoals gezinnen met kinderen met meervoudige beperkingen of mantelzorgers met ingewikkelde vragen deden een beroep op onze gespecialiseerde clientondersteuners. Deze hulp wordt gefinancierd door het Ministerie van VWS.

ONAFHANKELIJKE KLACHTENOPVANG EN OMBUDSFUNCTIE

Voor inwoners is de onafhankelijkheid van de klachtenopvang erg belangrijk. In 2022 deden gemeenten en zorginstellingen op de expertise en onafhankelijkheid van Zorgbelang Overijssel.

Klachten over Wmo, huishoudelijke hulp en andere voorzieningen

Voor gemeenten verzorgt Zorgbelang de onafhankelijke afhandeling van klachten. In 2022 zijn bijna 500 klachten verwerkt.

Ombudsfunctie

In de gemeenten Hardenberg en Kampen is de ombudsvrouw Sociaal Domein van Zorgbelang ingezet. Zij heeft ongeveer 100 kwesties afgehandeld.

Klachtenopvang zorginstellingen

Steeds meer zorginstellingen voldoen aan de Wkkgz door hun klachtenopvang onafhankelijk te maken. Diverse instellingen zetten daarvoor een klachtenfunctionaris van Zorgbelang in. Het aantal klachten per instelling kwam in 2022 gemiddeld niet boven tien klachten uit.



INWONERBETROKKENHEID

De betrokkenheid van inwoners in zorg en sociaal domein is onmisbaar. Medezeggenschap is wettelijk verankerd en noodzakelijk bij beleidsontwikkeling en besluitvorming. Raadpleging is essentieel om inzicht te krijgen in de wensen, ervaringen en tevredenheid van patiënten en cliënten. En de actieve betrokkenheid van vrijwilligers, burgerinitiatieven en mantelzorgers draagt bij aan oplossingen voor hoge zorgkosten en personeelstekorten.

Medezeggenschap

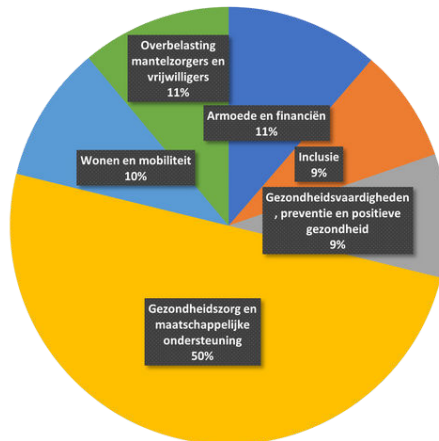
In 2022 ondersteunde de adviseurs en trainers van Zorgbelang adviesraden van gemeenten en cliëntenraden door trainingen, advies en begeleiding. Diverse zorgaanbieders, zoals de ambulancediensten en huisartsenpraktijken, zijn ondersteund bij het instellen van een cliëntenraad. De Regionale Zorgalliantie in de regio Zwolle heeft gevraagd om een inwonerberaad in te stellen om te adviseren over regionale ontwikkelingen.

Raadpleging en toetsing

Inzicht in de wensen en ervaringen van kwetsbare inwoners zijn de basis van verbeteringen in zorg en welzijn. Zorgbelang onderzoekt met behulp van quickscans, klantenpanels, klantreizen en andere werkvormen die inwoners belangrijk vinden.



Bij het meldpunt kwamen 406 signalen van burgers over vraagstukken en goede ideeën over:



De meldingen zijn besproken met gemeenten, zorginstellingen, adviesraden, de Inspectie Gezondheidszorg, het ROCOV en diverse andere partijen.

De initiatievencoach heeft, in opdracht van de provincie Overijssel, mooie initiatieven van burgers begeleid. Kijk op www.samenvoorelkaar.nl voor meer informatie.

ZORGBELANG OVERIJSEL

Het team van Zorgbelang bestaat uit ongeveer veertien deskundige en enthousiaste medewerkers. Soms wordt een beroep gedaan op externe adviseurs, die beschikken over specifieke expertise of de onmisbare ervaringsdeskundigheid.

De Raad van Toezicht vergaderde in 2022 vijfmaal. Vooral de voortgang van het strategisch plan stond op de agenda. De leden van de RvT in 2022 waren:

- Mevrouw M. de Greef (voorzitter)
- De heer B. van Meeteren (penningmeester)
- Mevrouw A. Timmer
- De heer J. Dreteler.

In december is de heer C. van Dijk toegetreden.

In 2022 kreeg Zorgbelang Overijssel opdrachten van onder andere:

- Adviesraden van Gemeenten
- Gemeenten en GGD'en
- Provincie Overijssel
- Salland zorgkantoor
- Zilveren Kruis zorgkantoor
- Menzis zorgkantoor
- Cliëntenraden van zorgaanbieders
- Zorgaanbieders
- Welzijnsorganisaties
- Onderwijsinstellingen
- Fondsen en adviesbureaus



BLIK OP DE TOEKOMST

Zorgbelang Overijssel zet zich in voor alle inwoners in Overijssel en vooral voor kwetsbare mensen. De onafhankelijke positie als regionale belangenorganisatie is belangrijk. Vanuit deze positie versterken wij de zelfstandigheid van kwetsbare inwoners.

Eind 2023 is Zorgbelang Overijssel bekend en herkenbaar in Twente, Salland en IJsselland als:

- de organisatie voor onafhankelijke en integrale cliëntondersteuning;
- de vertegenwoordiger van de kwetsbare burger, uitgaande van methodisch verkregen informatie over het perspectief van inwoners en cliënten op zorg en sociaal domein;
- het regionale knooppunt voor sterke medezeggenschap en belangenbehartiging in zorg en sociaal domein;
- de organisatie voor onafhankelijke klachtenopvang.

Johan Feenstra,
Directeur/bestuurder

