

Geachte lezer,

Zorgbelang Overijssel vangt al vele jaren signalen van inwoners, patiënten en cliënten op.

Deze signalen komen binnen via onze achterban, bijeenkomsten, onze ombudsvrouw, klachtenfunctionarissen en onafhankelijke cliëntondersteuners ( [clientondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl](mailto:clientondersteuning@zorgbelang-overijssel.nl) ).

En ook via [meldpunt@zorgbelang-overijssel.nl](mailto:meldpunt@zorgbelang-overijssel.nl) . Het meldpunt wordt gefinancierd door de provincie Overijssel en gemeenten. Zij ontvangen uitgebreide rapportages. Heeft u een melding, geef het door!

In de bijlage vindt u een kort overzicht van de belangrijkste thema's uit de 2<sup>e</sup> helft van 2023 terug.

De signalen delen wij met de adviesraden van gemeenten, cliëntenraden van instellingen, onze vertegenwoordigers in het ROCOV of met landelijke belangenorganisaties zoals Mind, de Patiëntenfederatie of Iederin.

Soms bespreken wij de meldingen met bijvoorbeeld een zorgverzekeraar of de inspectie Gezondheid en Jeugd. Vaak ondernemen wij gericht actie om een knelpunt op te lossen en te voorkomen dat in de toekomst eenzelfde probleem ontstaat. Overigens zijn wij ook benieuwd naar positieve voorbeelden, waarvan iedereen kan leren. Zo worden knelpunten en goede voorbeelden ook meegenomen bij de uitvoering van de regioplannen.

Wilt u meer weten van ons meldpunt of zelf iets melden, stuur dan een mail naar [meldpunt@zorgbelang-overijssel.nl](mailto:meldpunt@zorgbelang-overijssel.nl)

Met vriendelijke groet,

Team Zorgbelang.

# MELDPUNT ZORG & LEEFBAARHEID



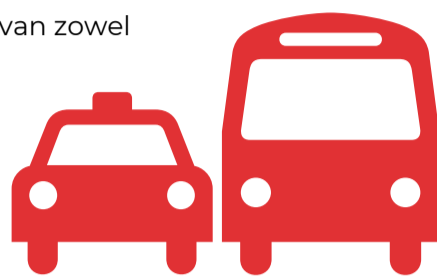
De belangrijkste thema's in het 2e halfjaar van 2023:

## VERVOER

Veel meldingen gaan over de beschikbaarheid en toegankelijkheid van zowel het openbaar vervoer als van het Wmo vervoer; leerlingenvervoer als ook overig doelgroepenvervoer.

Signalen onder andere over:

- lang moeten wachten soms op ontoegankelijke afhaalplekken
- uren onderweg
- onvriendelijke bejegening door chauffeurs
- niet rolstoel toegankelijk of rolstoel geschikt vervoer
- privacy gevoelige gesprekken via de intercom in de taxi kunnen volgen



Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de aanbesteding. Zijn er kwaliteitsafspraken gemaakt? Worden deze gemonitord? Zijn er cliënttevredenheidsonderzoeken? Toegang tot vervoer en mobiliteit zijn voorwaarden voor mensen met een beperking om écht mee te kunnen doen.

## GEMEENTELIJKE REGELINGEN EN WELZIJNSAANBOD



Meerdere signalen van inwoners die de regelingen in hun gemeente niet kennen. Mensen in financieel kwetsbare posities die niet op de hoogte zijn van (gemeentelijke)regelingen of onvoldoende informatie over verzekeringen hebben. Mensen die de WA verzekering of uitvaartverzekering niet kennen.

Ook signalen van inwoners die het welzijnsaanbod in hun gemeente niet of onvoldoende kennen.

Wanneer gemeenten de sociale basis willen versterken is het belangrijk dat inwoners de weg weten naar de ondersteuningsmogelijkheden in die sociale basis. En de regelingen kennen waar ze gebruik van mogen maken om het hoofd beter boven water te kunnen houden.

Kortom informatie over regelingen, verzekeringen en welzijnsaanbod is noodzakelijk voor een zo lang mogelijk zelfredzaam leven.

## WAT VERDER OPVALT

Ondanks de lange wachtlijsten in de Ggz zijn inwoners zijn niet altijd op de hoogte van zelfhulpgroepen. Ook zijn veel inwoners niet goed op de hoogte van patiënten- of cliëntenverenigingen waar ze meer informatie kunnen krijgen bijvoorbeeld over lotgenotengroepen.

Wanneer inwoners weten welke andere (lotgenoten) ondersteuning/ hulp er is kan men eerder een beroep doen op deze informele vorm.

Veel gebruikers van deze vorm van ondersteuning hebben hier baat bij en doen minder (snel) een beroep op gespecialiseerde hulp.



## ZIEKTEKOSTENVERZEKERING



Ook dit halfjaar weer veel meldingen van inwoners die vanwege de te hoge maandelijkse kosten een hoge eigen bijdrage hebben ingesteld en daardoor in het loop van het jaar financieel in de knel zijn gekomen.

Alsook inwoners die zich zorgen maken over de stijging van de ziektekostenverzekering per 1 januari 2024, nu al moeilijk rond kunnen komen en daarom de eigen bijdrage op maximaal gaan zetten.

Voor veel mensen met een laag inkomen is deze keus een kwetsbare noodzaak geworden.

Daarnaast meldingen van inwoners die zich zorgen maken over hun keuzevrijheid. Kan ik nog wel bij mijn zorgaanbieder terecht of word ik gedwongen naar een andere of duurdere ziektekostenverzekering over te stappen?

## WAT DOEN WIJ MET DEZE SIGNALLEN?

We vinden het uitermate belangrijk dat alle signalen op de plek komen waar ze horen zodat dit leidt tot betere ondersteuning en zorg aan de Overijsselse inwoners.

We hebben:

- De meldingen besproken met de inspectie Gezondheid en Jeugd, Rocov, MIND, PGO, Zorgbelang Nederland, voorzittersoverleg IJsselland
- Rapportages aangeleverd bij de Provincie Overijssel en een aantal gemeenten
- Artikelen opgenomen in de nieuwsbrief van Zorgbelang
- Inwoners toegeleid naar Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning
- Meldingen opgenomen in de regioplannen integrale zorg/ acute zorg



## MELDPUNT ZORG EN SOCIAAL DOMEIN



[meldpunt@zorgbelang-overijssel.nl](mailto:meldpunt@zorgbelang-overijssel.nl)



074 – 250 01 55

