

# Kwartaalrapportage Juiste Loket

Kwartaal 3 2020



*PerSaldo*

ieder(in)

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
1 Trends en signalen .....	4
1.1 Wlz-GGZ .....	4
1.2 Covid-19 .....	4
1.3 Afbakening Zorg Jeugdwet of Zorgverzekeringswet .....	5
1.4 Terugkoppeling op vragen over Zorg op de Juiste Plek .....	5
1.5 Zorgvragers met GGZ-problematiek .....	5
2 Voorbeeldvraagstukken .....	6
2.1 Algemeen .....	6
2.1 Kinderen met een intensieve zorgvraag .....	6
2.3 Palliatieve zorg .....	7
2.4 Zorg op de Juiste Plek .....	7
2.5 Hulpmiddelen .....	8
2.6 Wlz-GGZ .....	9
3 Cijfers .....	10
3.1 Totaal vraagstukken .....	10
3.2 Algemeen .....	11
3.3 Kinderen met een intensieve zorgvraag .....	13
3.4 Palliatieve zorg .....	15
3.5 Zorg op de Juiste Plek .....	17
3.6 Hulpmiddelen .....	19
3.7 Wlz-GGZ .....	21
4 Bijkomende activiteiten .....	23

## Inleiding

Het Juiste Loket is een informatie- en adviespunt voor de Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw). Het Juiste Loket wordt vormgegeven door Per Saldo (de landelijke vereniging van mensen met een pgb) en Ieder(in) (koepelorganisatie voor mensen met een beperking of chronische ziekte), in samenwerking met en gefinancierd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Ieder kwartaal stelt het Juiste Loket een rapportage op. Dit is de rapportage over het derde kwartaal 2020. Hierin leest u de trends en signalen zoals het Juiste Loket die heeft vastgesteld op basis van de binnen gekomen vraagstukken. Daarnaast beschrijven wij per doelgroep een aantal voorbeeldvraagstukken die illustreren wat het Juiste Loket zoal aan vraagstukken heeft behandeld.

In deze rapportage zijn ook het aantal binnengekomen vraagstukken van het afgelopen kwartaal opgenomen. Dit betreft zowel de totaalcijfers, als de cijfers per onderwerp en per kwartaal vanaf begin 2018. Hiermee is het verloop van het aantal binnengekomen vraagstukken inzichtelijk gemaakt. Daarnaast wordt weergegeven wie een vraagstuk bij het Juiste Loket heeft voorgelegd.

Tot slot beschrijven wij de bijkomende activiteiten die het Juiste Loket, naast het afhandelen van de vraagstukken, heeft verricht.

## 1 Trends en signalen

Hieronder staan diverse trends en signalen beschreven die in het derde kwartaal van 2020 bij het Juiste Loket zijn binnengekomen. Iets is een trend of signaal als het een actueel onderwerp betreft, bijvoorbeeld naar aanleiding van veranderende wet- en regelgeving, of als over een bepaald onderwerp beduidend meer of andersoortige vragen zijn gesteld in vergelijking met voorgaande kwartalen.

### 1.1 Wlz-GGZ

In het derde kwartaal zien we wederom een toename van het aantal vragen over de toegang tot de Wlz-GGZ. Het Juiste Loket krijgt van cliënten, vertegenwoordigers, zorgaanbieders, gemeenten en zorgkantoren vragen over de toegang tot de Wlz en het regelen van zorg tot januari 2021. Vanwege aanbestedingen voor het komende jaar worden er vanuit zorgaanbieders nog steeds vragen gesteld over de tarieven behorende bij de nieuwe zorgprofielen. Door cliënten en hun vertegenwoordigers worden er vooral vragen gesteld over de toelatingscriteria en hoe er een aanvraag kan worden gedaan. Ook bestaat er bij hen in een aantal gevallen onduidelijkheid over de vervolgstappen na de aanvraag en over wie verantwoordelijk is voor de zorg tot 1 januari 2021.

Nog steeds zijn er gemeenten en zorginstellingen die onvoldoende weten welke cliënten in aanmerking komen voor de Wlz-GGZ. In alle gevallen wijst het Juiste Loket op de voorwaarden die gelden om in aanmerking te komen voor de Wlz en naar informatie waar het traject en de profielen duidelijk beschreven staan. Tevens verwijzen we naar de cliëntschetsen Wlz-GGZ, zodat cliënten en zorgaanbieders een indruk krijgen welke cliënten mogelijk in aanmerking komen voor de Wlz en welke cliënten hun zorg kunnen krijgen vanuit de Zvw en/of Wmo.

### 1.2 Covid-19

In het afgelopen kwartaal kwamen er elf Covid-19 gerelateerde vragen binnen bij het Juiste Loket. Uit dit beperkte aantal kunnen we opmaken dat cliënten en professionals over het algemeen goed hun weg weten te vinden naar de reguliere instanties en sites met informatie over Covid-19 en daar ook de antwoorden vinden die ze zoeken. De vragen die bij ons binnen kwamen gingen voornamelijk over klachten over zorgaanbieders die te snel cliënten naar huis sturen bij symptomen die mogelijk op Covid-19 wijzen of die Covid-19 juist niet serieus genoeg benaderden. Ook waren er vragen over facturen van niet-geleverde zorg die na 1 augustus niet meer uitbetaald mochten worden. Verder kwamen er nog enkele vragen binnen over beschermingsmiddelen. Aangezien er nu op de markt genoeg beschermingsmiddelen te krijgen zijn, gaven bellers zelf aan ze ook op internet te kunnen vinden.

### **1.3 Afbakening Zorg Jeugdwet of Zorgverzekeringswet**

Het Juiste loket merkt dat de afbakening tussen de Zorgverzekeringswet en Jeugdwet lastig blijft. Voor veel Zorgverzekeraars en Jeugdconsulenten is de scheidslijn niet altijd duidelijk. Het Juiste Loket verwijst bij vragen naar de *Nieuwe afbakening verzorging kinderen uit 2018* waarin het onderscheid beschreven staat. Het is wellicht goed om deze afbakening nogmaals onder de aandacht te brengen bij de Centra Jeugd en Gezin en de Zorgverzekeraars. Het Juiste Loket kan ook (voor nu digitaal) een korte uitleg / toelichting verzorgen bij deze partijen.

### **1.4 Terugkoppeling op vragen over Zorg op de Juiste Plek**

Complexe zorgvragen worden, indien het Juiste Loket zelf geen oplossing kan bieden, doorgezet naar een directie van het ministerie van VWS. Om ervan te kunnen leren zou het prettig zijn als er vanuit het ministerie een terugkoppeling naar het Juiste Loket zou komen op deze doorgezette casussen.

### **1.5 Zorgvragers met GGZ-problematiek**

Het Juiste loket merkt op dat een specifieke groep zorgvragers met GGZ-problematiek, die zelf bellen naar het Juiste loket, regelmatig aangeeft zich niet gehoord te voelen. Dit begint al vaak bij de aanvraag van hulp. Vaak vindt men het moeilijk een onafhankelijke cliëntondersteuner te vinden die naar hun gevoel echt hun belangen behartigt. Ook hebben zij het gevoel dat er bij gemeentes weinig kennis is over hun problematiek en voelen ze zich regelmatig overvallen door onaangekondigd telefonische contact vanuit de gemeentes. Het lijkt voor deze groep wenselijk om via de mail/post aan te geven wanneer er contact wordt opgenomen. Op die manier kan de cliënt zich voorbereiden op het gesprek en zorgen dat een cliëntondersteuner of begeleider bij het gesprek aanwezig kan zijn.

## 2 Voorbeeldvraagstukken

Om een illustratie te geven van de vraagstukken die bij het Juiste Loket worden voorgelegd zijn hieronder een aantal voorbeelden uit Q3 beschreven.

### 2.1 Algemeen

Een moeder wordt door een woningbouwvereniging naar het Juiste Loket verwezen. Moeder heeft een vraag over een aanpassing in haar huis. Door een lichamelijke beperking kunnen moeder en haar zoon moeilijk traplopen. Ze willen graag een traplift of andere passende aanpassing in huis en willen weten of en waar ze die kunnen aanvragen.

- ❖ Het Juiste Loket heeft moeder verwezen naar het Wmo-loket voor het aanvragen van een woningaanpassing. Het Juiste Loket geeft aan dat de het Wmo-loket deze aanvraag in behandeling zal nemen en zal onderzoeken welk de meest adequate oplossing voor moeder en zoon zal zijn.

Een ergotherapeut belt over een cliënt met MS. Zij heeft huishoudelijke hulp nodig en een woningaanpassing, een minder zware voordeur. Vraag is waar ze een aanvraag kan doen en of beide voorzieningen in de vorm van een pgb kunnen worden verstrekt, omdat de cliënt zelf iemand in haar nabijheid heeft die de huishoudelijke hulp kan leveren.

- ❖ Het Juiste Loket geeft aan dat beide voorzieningen bij het Wmo-loket van de gemeente kunnen worden aangevraagd. In principe kunnen ze beiden in de vorm van een pgb aanvragen. Het is ook mogelijk een pgb voor huishoudelijke hulp aan te vragen en de woningaanpassing als ZIN. Mevrouw wist niet dat de twee leveringsvormen naast elkaar konden bestaan. Het Juiste Loket verwijst haar door naar cliëntondersteuning om te helpen met de aanvraag.

### 2.1 Kinderen met een intensieve zorgvraag

Een kinderverpleegkundige is bezig met het stellen van een zorgindicatie voor een jongen van 2 jaar met een progressieve spierziekte. De jongen heeft o.a slik en stikproblematiek en de saturatie moet continue worden gemonitord en bijgesteld. De jongen lijkt een kleine ontwikkelingsachterstand te hebben maar zijn spierziekte is de beperking die het meest op de voorgrond staat.

De verpleegkundige twijfelt of zij een de Wlz of de Zvw aanvraag moet doen.

- ❖ Het Juiste Loket heeft samen met de verpleegkundige de zorg doorgesproken. Het gaat om een kind van 2 jaar en er lijkt geen sprake te zijn van een zintuiglijke of verstandelijke beperking waardoor er direct toegang tot de Wlz zou zijn. Slik- en stikproblematiek hoort bij geneeskundige zorg of een hoog risico daarop en is passend binnen de zorg vanuit de Zvw. Er moet immers direct ingegrepen kunnen worden op het moment dat deze problemen zich voor doen. Deze zorg kan worden aangevuld met ADL ondersteuning vanuit de Jeugdwet.

Een moeder belt naar het Juiste Loket en geeft aan dat de kinderverpleegkundige een herindicatie heeft gedaan voor haar dochter. De kinderverpleegkundige geeft aan dat een

deel van de zorg bij de Jeugdwet moet worden aangevraagd. Klopt dat? Moeder geeft aan dat de gemeente momenteel lange wachtlijsten heeft en maakt zich zorgen over de voortgang van de zorg voor haar dochter.

- ❖ Het Juiste Loket legt aan moeder uit dat de kinderverpleegkundige verantwoordelijk is voor het beoordelen van de geneeskundige zorg. Als het gaat om aansturen van de zorg hoort dit bij de Jeugdwet. Het Juiste Loket adviseert om in dit geval een officiële aanvraag in gang te zetten en z.s.m. een afspraak te plannen met het team Jeugd en Gezin. Het is mogelijk om in overleg met Zorgverzekeraar te bekijken of er een korte verlenging van de huidige zorg kan komen ter overbrugging, zodat passende zorg geleverd kan blijven worden.

### **2.3 Palliatieve zorg**

Een thuiszorgorganisatie heeft problemen met het verlenen van goede zorg omdat het voor een aantal patiënten niet mogelijk blijkt om aan een maaghevel te komen. Het inbrengen van een maaghevel is soms noodzakelijk voor het comfort en de gezondheid van de patiënt. Voor een patiënt zijn er verschillende apotheken gebeld in de regio en nergens was een maaghevel op voorraad. De apotheken geven aan deze niet te kunnen leveren. Na veel navraag blijkt dat de apotheken deze niet bestellen omdat er alleen grote aantallen besteld kunnen worden en de kosten hoog zijn.

- ❖ Het Juiste Loket heeft dit voorgelegd aan het ministerie van VWS. Zij geven aan dat er geen verplichting is om voldoende voorraad te hebben of om tekorten te melden bij het Meldpunt Geneesmiddelen. Ook heeft het ministerie contactgegevens doorgegeven zodat zij deze situatie verder met de thuisorganisatie kunnen bespreken. Het antwoord is naar de thuiszorgorganisatie gemailld. De maaghevel was inmiddels al door een andere apotheker verstrekt.

Een schoonzoon belt over de zorg voor zijn schoonvader. De huisarts heeft een terminaliteitsverklaring afgegeven en er is nachtzorg nodig. Waar kan er zorg worden aangevraagd?

- ❖ Het Juiste Loket informeert bij schoonzoon of er een Wlz-indicatie voor schoonvader is. Deze blijkt er niet te zijn. Dit betekent dat de te leveren zorg uit de Zvw moet worden bekostigd. Het Juiste loket adviseert om contact op te nemen met de Zorgverzekeraar en met hen te overleggen over de te regelen zorg.

### **2.4 Zorg op de Juiste Plek**

Moeder belt met zorgen over haar zoon(24). Zoon heeft vele diagnoses in het GGZ-spectrum en trauma's. Zoon wordt al jaren op verschillende plekken in de zorg opgevangen en gaat alleen maar verder achteruit. Ouders maken zich zorgen en zien hun zoon geen perspectief meer hebben. Nu is er, na jaren zoeken, een passende woonplek en lijkt een niet passende indicatie alsnog roet in het eten te gooien. De ouders, zorgvrager en zorgaanbieder zouden het een gemiste kans vinden als deze plek niet door kan gaan. Wat kan het Juiste Loket doen?

- ❖ Het Juiste Loket heeft een gesprek met moeder gehad. Moeder had alle stappen al genomen die het Juiste Loket zou adviseren. Het Juiste Loket heeft moeder gevraagd haar verhaal per mail op te sturen, zodat het als casus doorgezet kan worden naar OPaZ. Moeder heeft dit gedaan en de casus is opgepakt door OPaZ.

Een huisarts belt met vragen over de zorg van een cliënt. Cliënt heeft Parkinson en de laatste maanden ook toenemend last van hallucinaties wat vooral in de nacht leidt tot angst, paniek en soms agressie. Na onderzoek door een psychiater wordt geconstateerd dat er geen sprake is van een psychiatrische aandoening maar van ontregeling van de Parkinson, die ontstaat door een voor hem stressvolle thuissituatie. Na ontslag uit het verzorgingshuis, waar zijn situatie snel stabiliseerde, ontstaat exact hetzelfde patroon als daarvoor. Meneer wordt opgenomen en daarna wijzen partijen naar elkaar omdat psychiatrische problematiek de oorzaak lijkt, maar dit is eerder een gevolg van het probleem. Het regionaal coördinatiepunt ELV verwijst door naar een VV-zorginstelling. Die weigert opname omdat volgens hen de hallucinaties wijzen op psychiatrische problematiek. Thuiszorg is inmiddels afgehaakt want zij voelen zich niet veilig bij het leveren van zorg. De huisarts wil de cliënt graag laten opnemen op een complex-ELV-bed zodat een specialist Ouderengeneeskunde kan meedenken over een geschikte definitieve plek voor deze cliënt.

- ❖ Het Juiste Loket heeft gebeld met verschillende partijen; huisarts, familie en Zorgverzekeraar om duidelijk te krijgen waarom er geen passende plek voor deze cliënt gevonden kan worden. Als dit niets oplevert wordt de casus doorgezet naar de Directie Curatieve Zorgvragen van het ministerie van VWS. Zij hebben de vraag opgepakt. Het Juiste Loket heeft hier nog geen terugkoppeling op ontvangen.

## **2.5 Hulpmiddelen**

De vertegenwoordiger van een cliënt belt met de vraag over een hulpmiddel. De cliënt woont in een zorginstelling en heeft een rolstoel vanuit de WMO. De gemeente wil de rolstoel nu terug vorderen. Kan dat zomaar?

- ❖ Het Juiste Loket geeft aan dat de zorginstelling waar cliënt woont hierover contact kan opnemen met de betreffende gemeente en het Zorgkantoor. Zij kunnen onderling afspraken maken over de overname van de rolstoel.

Een medewerker van een zorgaanbieder heeft een vraag over bewoners van een Wlz-instelling die op advies van een specialist ouderengeneeskunde een rollator moeten aanschaffen. Valt de rollator onder de WLZ of moeten de bewoners die zelf bekostigen? En wat als ze die niet kunnen betalen?

- ❖ Het Juiste Loket antwoordt dat een rollator niet onder de hulpmiddelen binnen de Wlz valt, omdat het een algemeen gebruikelijke voorziening is. Hiermee wordt bedoeld dat het hulpmiddel algemeen verkrijgbaar is, en min of meer bij het dagelijks leven hoort. Cliënten kunnen eventueel een beroep doen op de bijzondere bijstand als ze een rollator niet zelf kunnen betalen.

## 2.6 Wlz- GGZ

Een cliëntondersteuner benadert ons met de vraag van een bewoner die in een instelling woont met behandeling. Als de cliënt in januari 2021 overgaat naar de Wlz-GGZ kan thuiszorg dan nog uit de Zvw betaald worden of moet er een indicatie komen met persoonlijke verzorging vanuit de Wlz, waarmee vervolgens thuiszorg kan worden ingehuurd?

- ❖ Een medewerker van het Juiste Locket heeft telefonisch contact opgenomen met de cliëntondersteuner en de casus besproken. Daarbij heeft ze aangegeven dat in principe alle zorg uit de Wlz-indicatie kan worden vergoed, uitgezonderd medische behandelingen. Die worden vergoed uit de Zvw.

Een cliënt gaat per 1 januari over van de Wmo naar de Wlz. Ze geeft aan al een voorkeur te hebben uitgesproken voor een pgb. Vraag is of het Zorgkantoor contact opneemt met haar voor het plannen van een bewust keuze gesprek of dat ze daar zelf over moet bellen.

- ❖ Het Juiste Locket geeft aan dat het Zorgkantoor zelf contact opneemt om een afspraak te maken voor een bewust keuze gesprek. Sommige Zorgkantoren voeren deze gesprekken op kantoor, anderen maken een afspraak bij de cliënt thuis. Als het voor de cliënt lastig is om naar kantoor te komen, kan dat worden aangegeven bij het zorgkantoor. Ook verwijzen we naar de site van het Zorgkantoor voor meer informatie over het bewust keuze gesprek, zodat mevrouw zich goed kan voorbereiden.

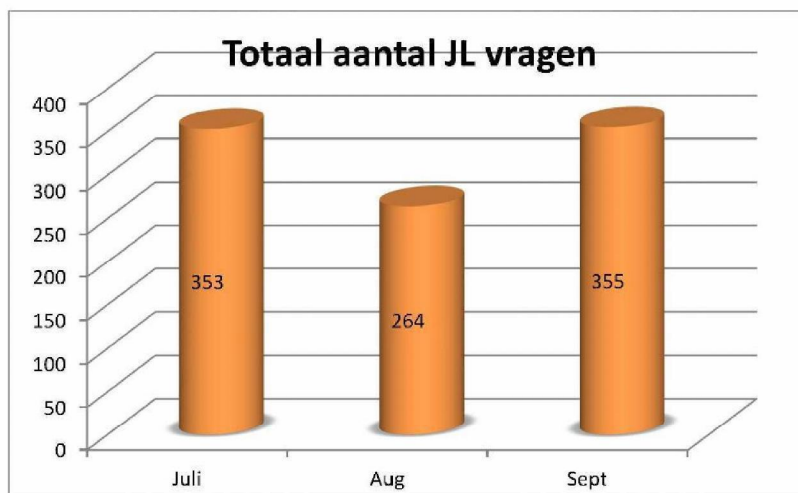
Een zorgverlener belt over een cliënt die vanaf 1 januari 2021 een Wlz-indicatie heeft. Deze cliënt heeft tot die tijd nog wel zorg nodig. Er is contact geweest met de betreffende gemeente maar die geven aan van niets te weten.

- ❖ Het Juiste Locket: voor de zorg voor deze cliënt is tot 1 januari 2021 de Wmo nog verantwoordelijk. De medewerker van het Juiste Locket heeft nog informatie gemailld waarin dit beschreven staat, zodat de cliënt de gemeente hierop kan wijzen.

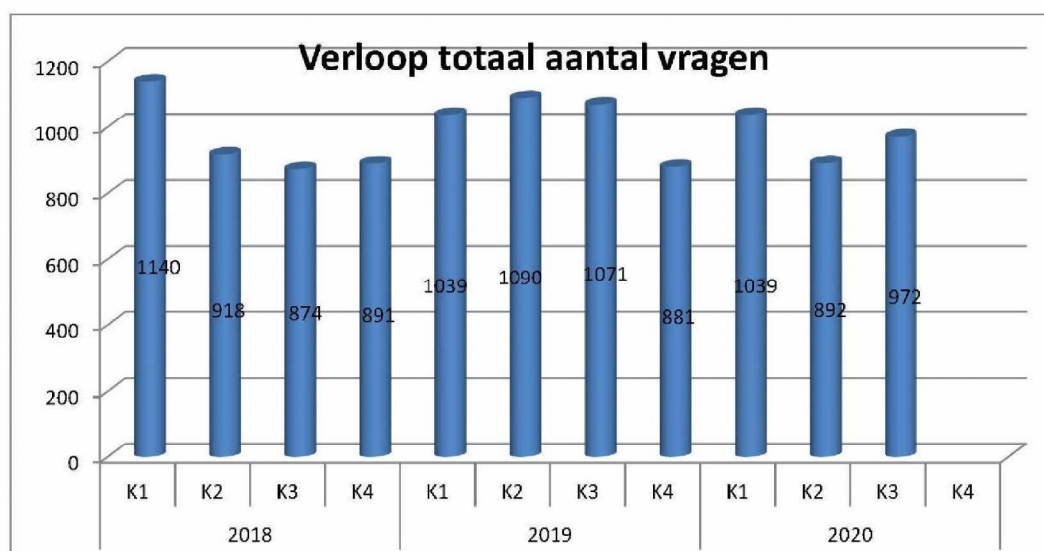
### 3 Cijfers

#### 3.1 Totaal vraagstukken

In totaal zijn er **972** vraagstukken binnengekomen bij het Juiste Loket in het derde kwartaal van 2020. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per maand uitgesplitst.

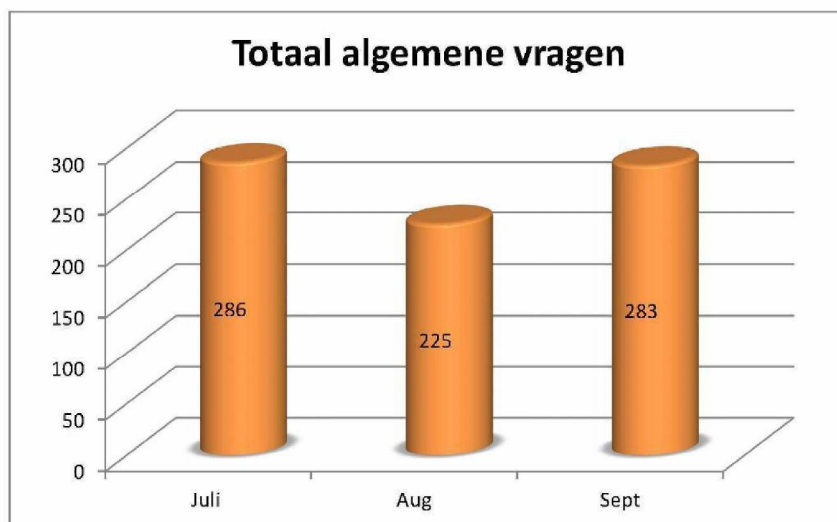


Vanaf 2018 tot heden zijn in totaal **10.807** vraagstukken bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per kwartaal uiteengezet.

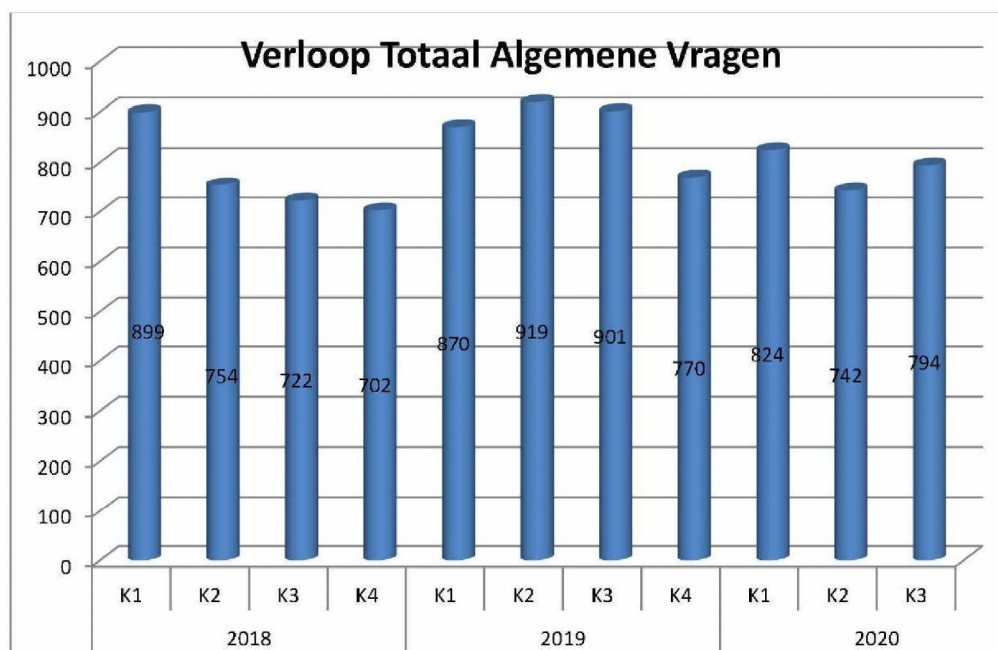


### 3.2 Algemeen

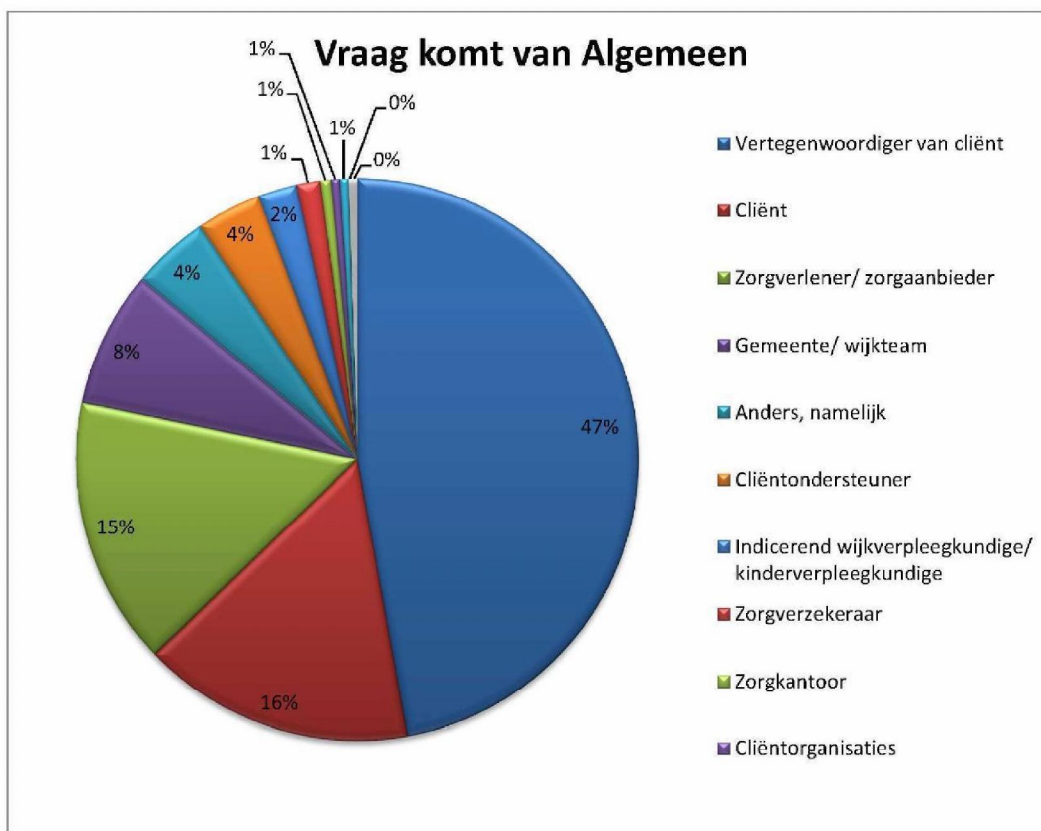
In totaal zijn er **794** algemene vraagstukken in het derde kwartaal van 2020 bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per maand uiteengezet.



Vanaf 2018 tot heden zijn in totaal **8.897** algemene vraagstukken bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per kwartaal uiteengezet.



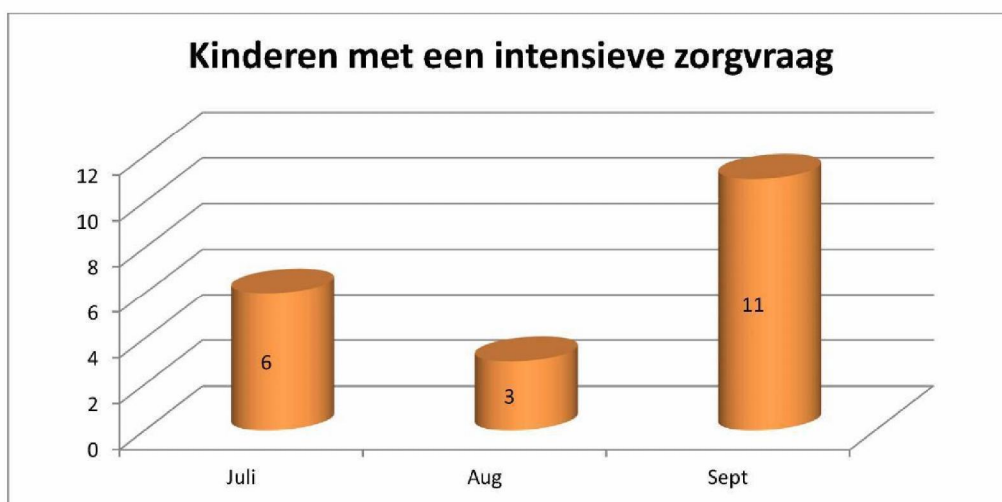
Hieronder is weergegeven wie algemene vraagstukken bij het Juiste Loket hebben voorgelegd in het derde kwartaal van 2020<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> door afronding kunnen kleine verschillen voorkomen

### 3.3 Kinderen met een intensieve zorgvraag

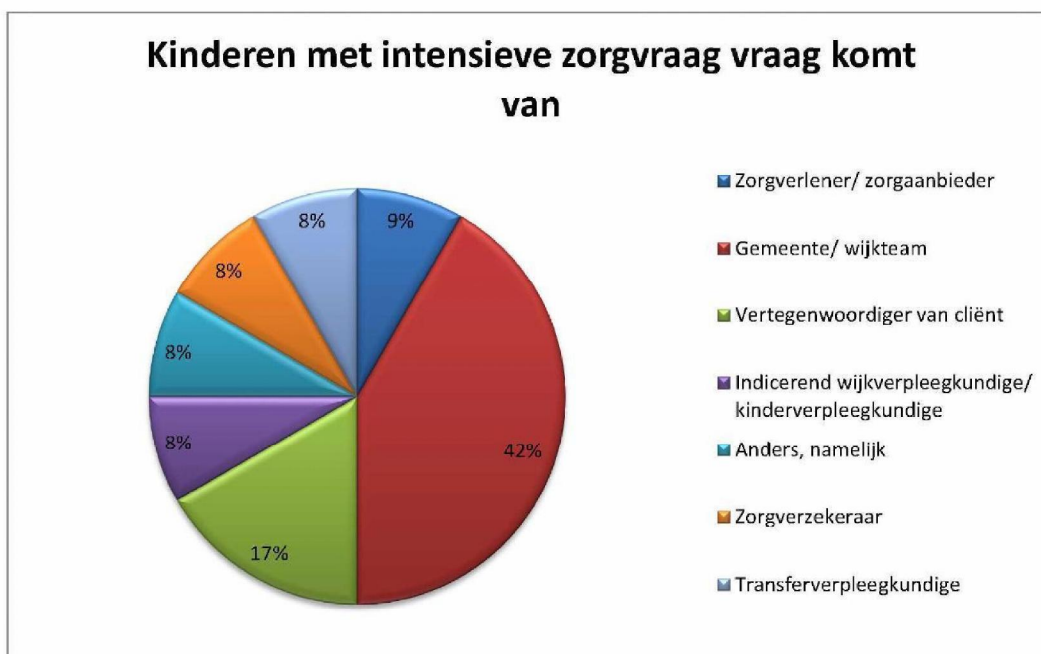
In totaal zijn er **20** vraagstukken rondom Kinderen met een intensieve zorgvraag in het derde kwartaal van 2020 bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per maand uiteengezet.



Vanaf 2018 tot heden zijn in totaal zijn er **812** vraagstukken rondom Kinderen met een intensieve zorgvraag bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per kwartaal uiteengezet.



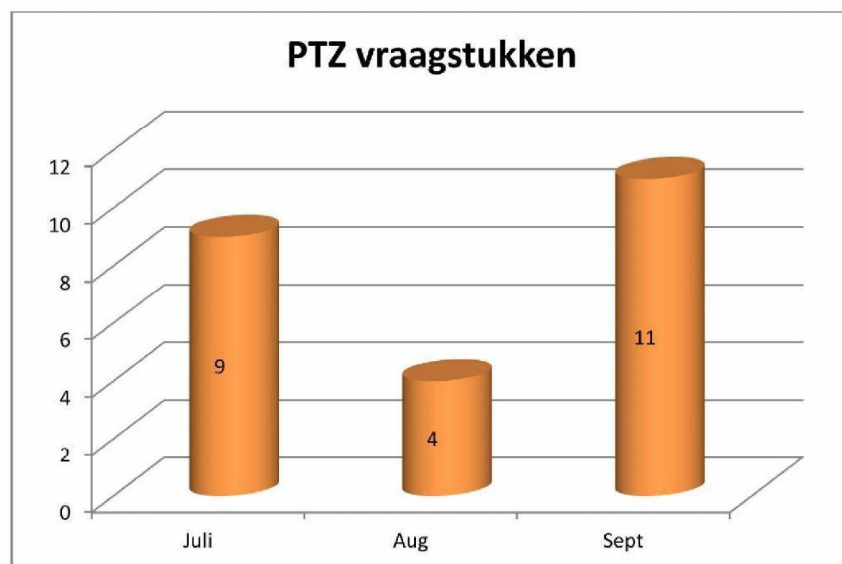
Hieronder is weergegeven wie vraagstukken rondom Kinderen met een intensieve zorgvraag bij het Juiste Loket hebben voorgelegd in het derde kwartaal van 2020<sup>2</sup>.



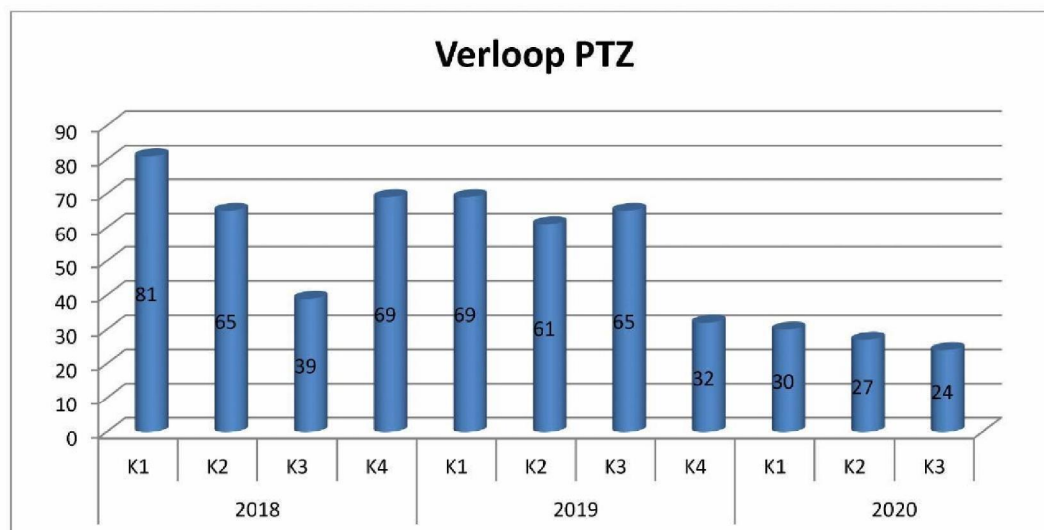
<sup>2</sup> Door afronding kunnen kleine verschillen voorkomen.

### 3.4 Palliatieve zorg

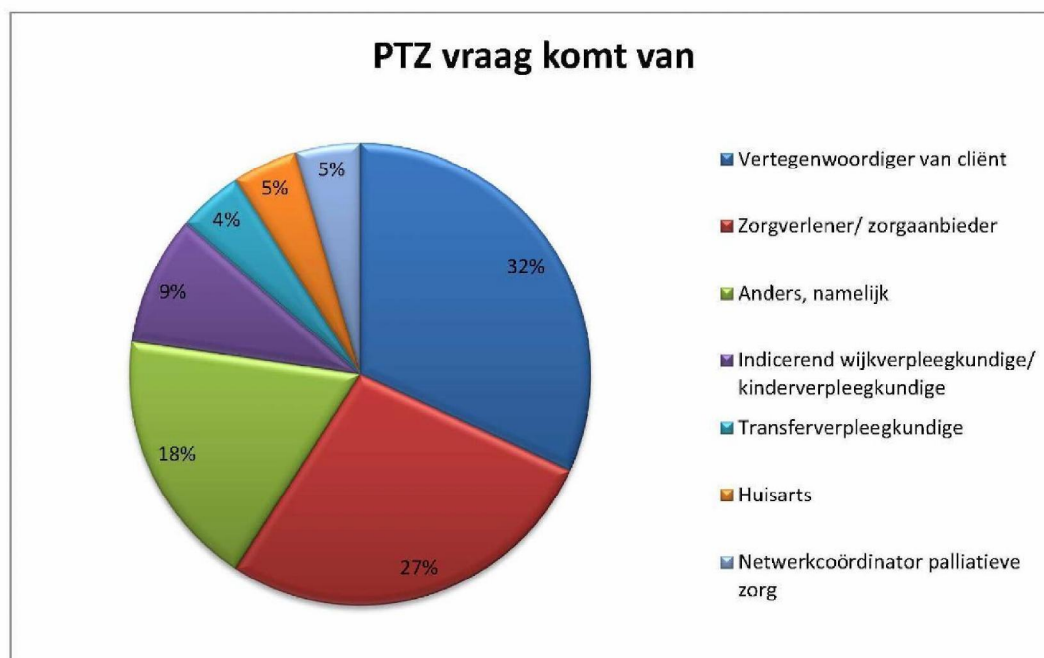
In totaal zijn er **24** vraagstukken rondom Palliatieve zorg in het derde kwartaal van 2020 bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per maand uiteengezet.



Vanaf 2018 tot heden zijn in totaal **562** vraagstukken rondom Palliatieve zorg bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per kwartaal uiteengezet.



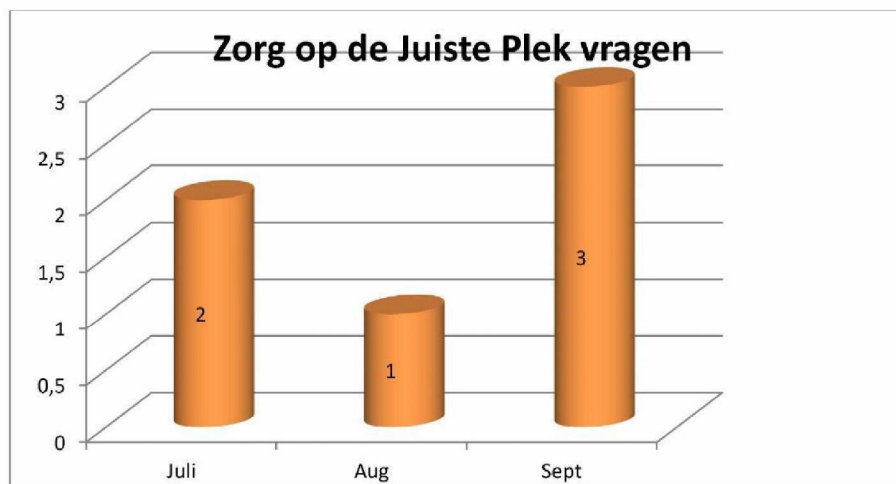
Hieronder is weergegeven wie vraagstukken rondom Palliatieve zorg bij het Juiste Loket hebben voorgelegd in het derde kwartaal van 2020<sup>3</sup>.



<sup>3</sup> Door afronding kunnen kleine verschillen voorkomen.

### 3.5 Zorg op de Juiste Plek

In totaal is er **6** vraagstuk rondom Zorg op de Juiste Plek in het derde kwartaal van 2020 bij het Juiste Loket binnengekomen.

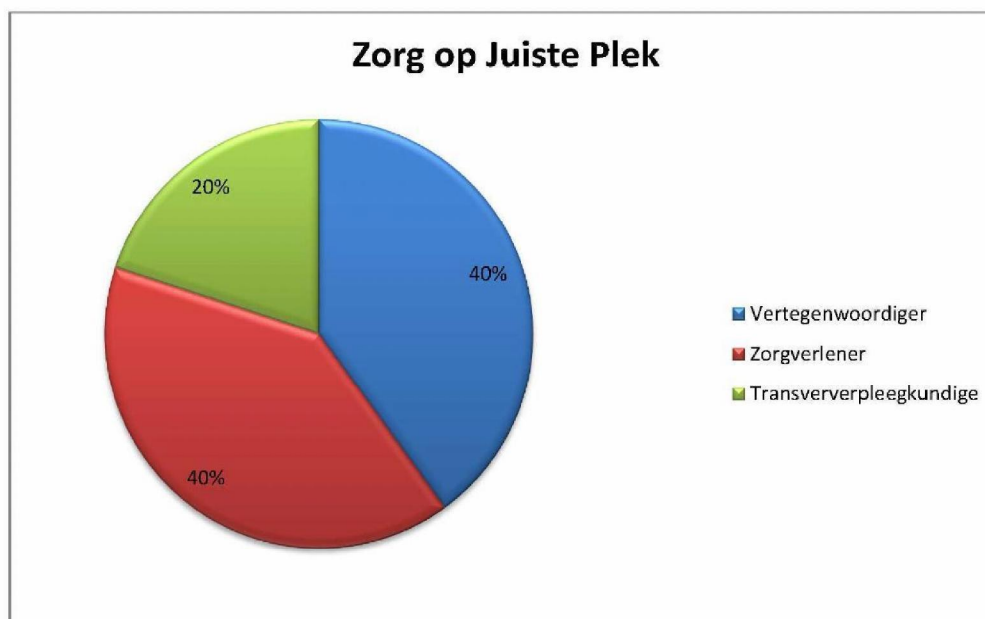


Vanaf 2018 tot heden zijn in totaal zijn **188** vraagstukken rondom Zorg op de Juiste Plek bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per kwartaal uiteengezet.<sup>4</sup>



<sup>4</sup> Vanaf juni 2018 kan men bij het Juiste Loket terecht voor vragen of knelpunten rondom Zorg op de Juiste Plek. Daardoor ontbreekt Q1 van 2018 in dit overzicht en Q2 2018 betreft uitsluitend de maand juni.

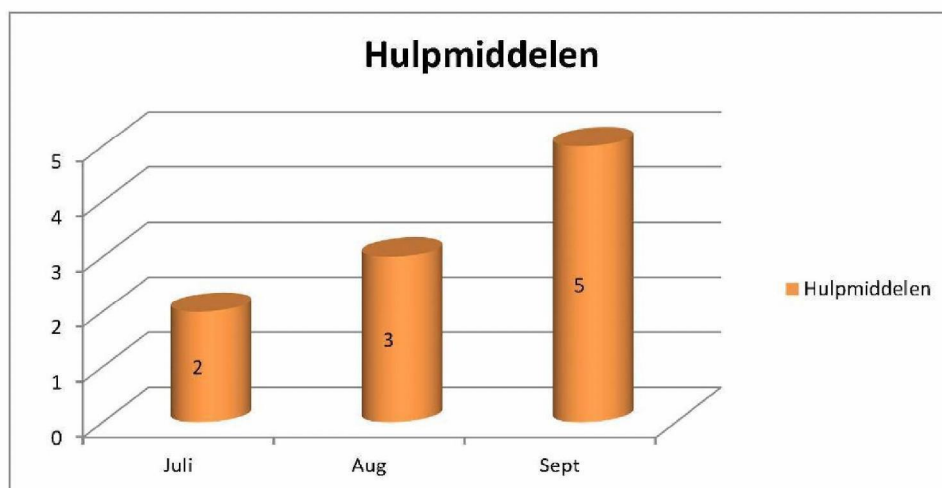
Hieronder is weergegeven wie vraagstukken rondom Zorg op de Juiste Plek bij het Juiste Loket hebben voorgelegd in het derde kwartaal van 2020<sup>5</sup>.



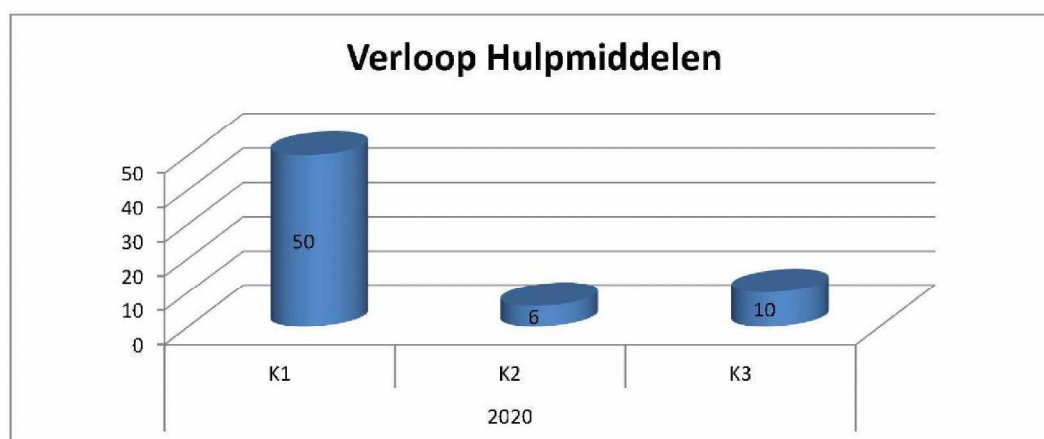
<sup>5</sup> Door afronding kunnen kleine verschillen voorkomen.

### 3.6 Hulpmiddelen

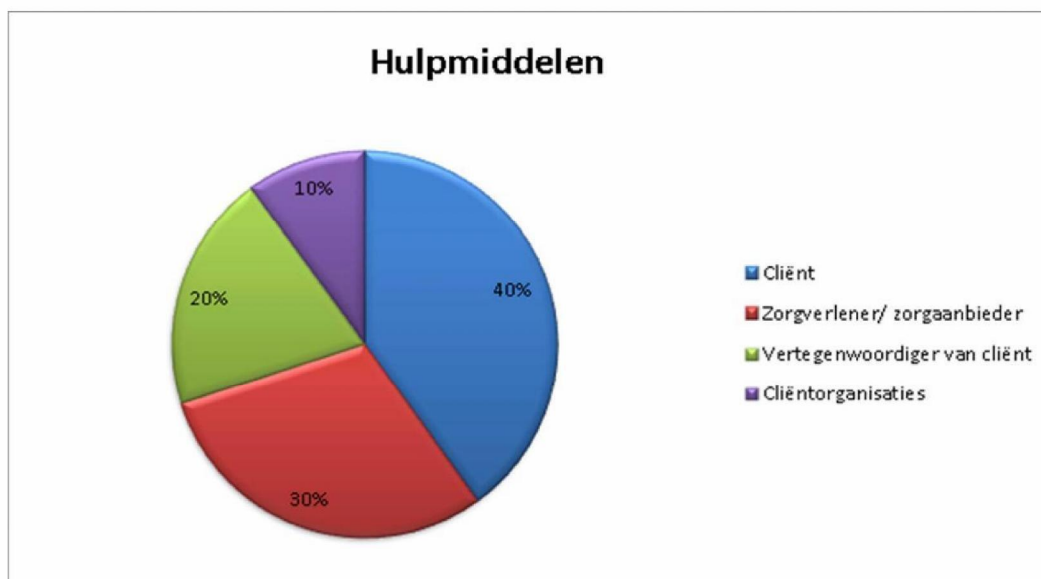
In totaal zijn er in het derde kwartaal van 2020 **10** vraagstukken betreffende het niet verkrijgen van passende hulpmiddelen binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per maand uiteengezet.



In totaal zijn in 2020 **66** vraagstukken over niet verkrijgen van passende hulpmiddelen bij het Juiste Loket binnengekomen.



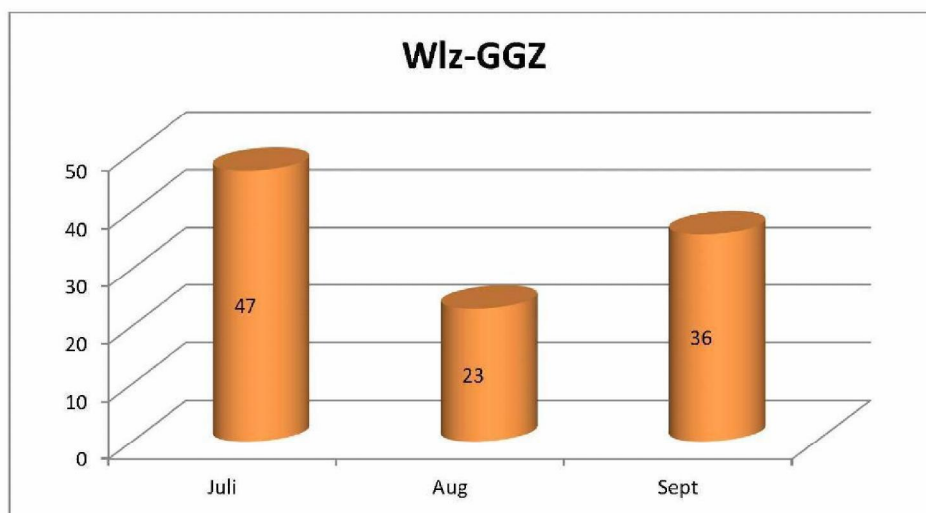
Hieronder is weergegeven wie vraagstukken rondom Hulpmiddelen bij het Juiste Loket hebben voorgelegd in het derde kwartaal van 2020<sup>6</sup>.



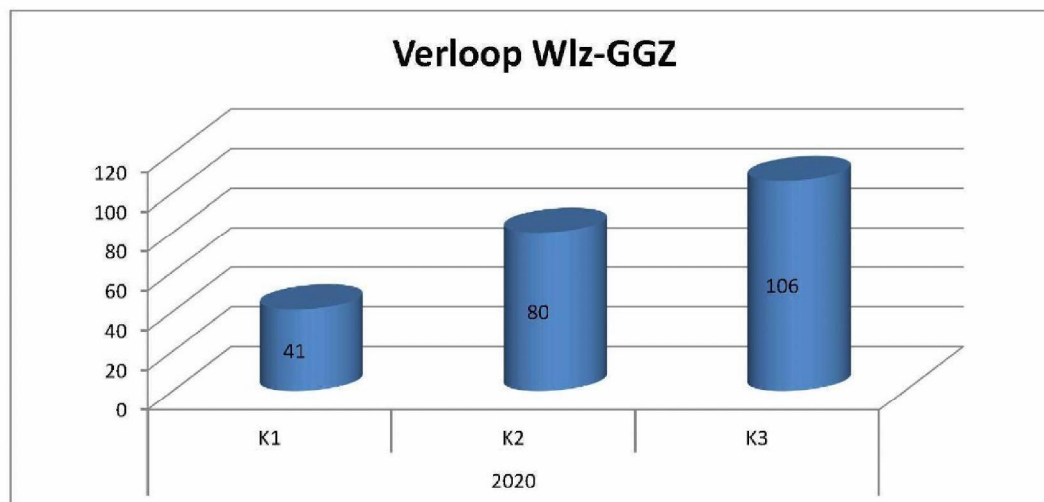
<sup>6</sup> door afronding kunnen kleine verschillen voorkomen

### 3.7 Wlz-GGZ

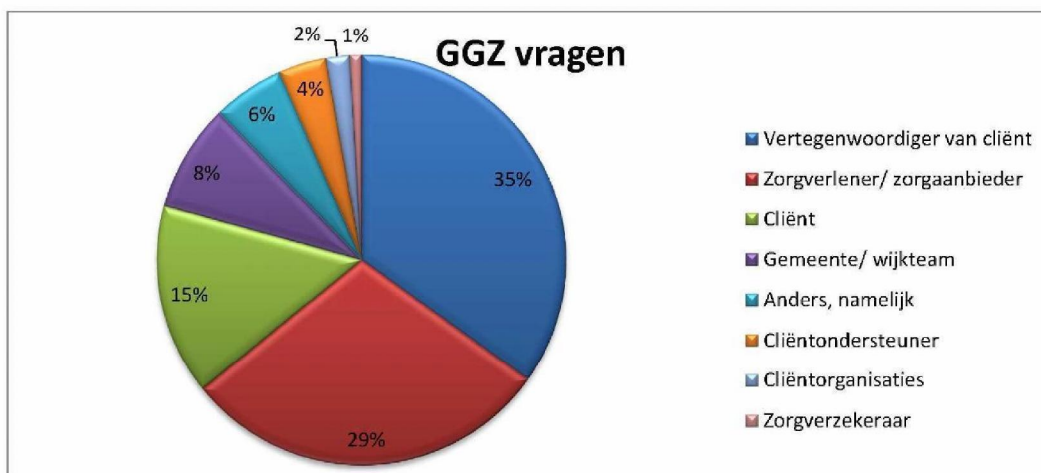
In totaal zijn er **106** vraagstukken rondom **Wlz-GGZ** in het derde kwartaal van 2020 bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per maand uiteengezet.



In totaal zijn in 2020 **233** vraagstukken rondom Wlz-GGZ bij het Juiste Loket binnengekomen.



Hieronder is weergegeven wie vraagstukken rondom Wlz-GGZ bij het Juiste Loket hebben voorgelegd in het derde kwartaal van 2020<sup>7</sup>.



<sup>7</sup> door afronding kunnen kleine verschillen voorkomen

#### 4 Bijkomende activiteiten

Het Juiste Loket richt zich, naast de afhandeling van vraagstukken, ook op andere activiteiten. Het Juiste Loket doet dit vanuit verschillende invalshoeken, te weten: informatief, meedenken in diverse overlegtafels en werkgroepen en het vergroten van de naamsbekendheid. De activiteiten van het afgelopen kwartaal worden hieronder nader toegelicht.

In de maand juli is er door Patiëntenfederatie en Ieder(in) een zogenaamd "afstemmingsoverleg hulpmiddelen" georganiseerd voor lidorganisaties van beide koepels. Het Juiste Loket heeft hier een korte toelichting gegeven op haar activiteiten gericht op het dossier hulpmiddelen.

In die maand is er tevens een afstemmingsoverleg gehouden met het ministerie van VWS over het hulpmiddelendossier. Gesproken is over afstemming over en inhoud van casuïstiek én over de op te stellen rapportage hulpmiddelen.

In oktober heeft het Juiste Loket deel genomen aan het door de NZa georganiseerde overleg Patiënten en Consumentenorganisaties. Daar is onder andere afgesproken een mailgroep op te zetten en daarin bijzondere of veel voorkomende signalen rondom vooral de Zvw met elkaar te delen. Verder werken we aan "warme overdracht" tussen deze partijen. Naast de NZa en het Juiste Loket nemen o.a. ook de IGJ, SKGZ, Consumentenbond en ZIN deel.

Ook heeft het Juiste Loket 2 bijeenkomsten van OPaZ bijgewoond over de routewijzer en geleerde lessen van casuïstiek.

Het Juiste Loket werkt aan het vergroten van haar naamsbekendheid. Een van de manieren om dit te doen is door presentaties te geven tijdens bijeenkomsten. In deze Covid-19 periode is dat niet mogelijk. Om die reden hebben we de presentatie in de zomerperiode geschikt gemaakt voor online gebruik. Dit heeft geleid tot het ontstaan van de korte interactieve digitale bijeenkomst "Wat je altijd al wilde weten over het Juiste Loket". In de zomerperiode (Q3) is 3x een "oefen" –presentatie gehouden voor medewerkers van Ieder(in) en Per Saldo. Met de gekregen feedback is de inhoud van de presentatie aangepast en verbeterd. De presentatie zal vanaf Q4 op aanvraag worden aangeboden. Daarnaast heeft het Juiste Loket een presentatie over haar werkzaamheden gegeven voor het Dedicated Team van het ministerie van VWS.

WELKE  
WET,  
WELK  
LOKET?

JW WMO WLZ ZVW

GA NAAR HET JUISTE  LOKET

 [juisteloket.nl](http://juisteloket.nl)  030 789 78 78  5.1.2e  [t@juisteloket.nl](mailto:t@juisteloket.nl)  
 maandag t/m vrijdag van 10.00 – 17.00 uur