

Aantallen vragen

In de periode van 1 januari tot en met 31 december 2022 hebben 3204 personen contact gezocht met de Informatielijn:

- 1814 burgers (57%)
- 1390 professionals (43%)

Het gebruik van de Informatielijn is in vergelijking met 2021 flink toegenomen. In 2021 werd 2488 keer contact gezocht met de Informatielijn en daarmee is er in 2022 sprake van een toename met 29%.

Professionals die contact opnemen met de Informatielijn zijn met name wijkteammedewerkers en medewerkers van diverse instellingen op het gebied van zorg en welzijn. Maar ook wordt de Informatielijn met regelmaat gebeld door huisartsen, praktijkondersteuners, medewerkers van de gemeente Rotterdam en medewerkers van onderwijsinstellingen.

Herkomst

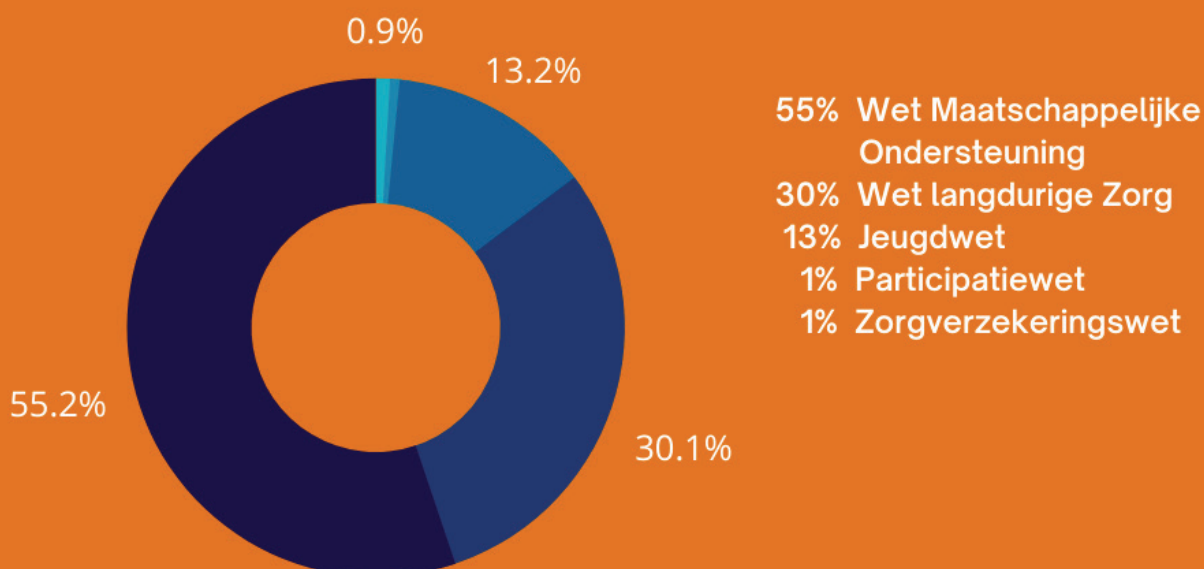
De medewerkers van de Informatielijn registreren vanuit welke gemeente de burger of professional contact opneemt met de Informatielijn:

- 69 % van hen belt vanuit de gemeente Rotterdam
- 31 % vanuit één van de gemeenten rondom Rotterdam

Wettelijk kader

Geregistreerd is welk wettelijk kader van toepassing was bij de gestelde vraag van de burger of professional. Dat levert het volgende beeld op:

Waar ging het over in 2022



| | | |
|------------------------------------|------|-----|
| Wet Maatschappelijke Ondersteuning | 1768 | 55% |
| Wet Langdurige Zorg | 965 | 30% |
| Jeugdwet | 422 | 13% |
| Participatiewet | 20 | 1% |
| Zorgverzekeringswet | 29 | 1% |

Type vraag

Door ons wordt in de registratie onderscheid gemaakt in verschillende vragen, op basis daarvan ontstaat het volgende beeld:

| | | |
|-------------------------------------------|------|-----|
| Informatie over wet en regelgeving | 103 | 3% |
| Informatie over diagnostiek | 113 | 4% |
| Informatie over indicatiestelling | 102 | 3% |
| Informatie route zorg- en dienstverlening | 1238 | 39% |
| Informatie over zorgaanbod | 419 | 13% |
| Informatie over het PGB | 119 | 4% |
| Casusoverleg | 360 | 11% |
| Vraagverheldering | 58 | 2% |
| Informatie onafh. cliëntondersteuning | 268 | 8% |
| Bespreken van klachten / ontevredenheid | 11 | 0% |
| Informatie over MEE-dienstverlening | 413 | 13% |

Resultaat

Van elk telefonisch contact wordt geregistreerd wat de uitkomst is van het gesprek. Daarbij wordt door ons onderscheid gemaakt in 5 items.

| | | |
|------------------------------------------------------|------|-----|
| De vraag is afdoende beantwoord | 1696 | 53% |
| Verwijzing naar een andere organisatie of instelling | 1055 | 33% |
| Verwijzing naar een Wlz -cliëntondersteuner | 126 | 4% |
| Aanmelding bij MEE (o.a. SportMEE, Voorlichting) | 256 | 8% |
| Aanmelding voor uitgebreid telefonisch spreekuur | 72 | 2% |

Uitgebreid spreekuur

Aanvullend op de Informatielijn is het voor vragenstellers ook mogelijk om gebruik te maken van een spreekuur.

Door 70 burgers en professionals is gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. In verre weg de meeste gevallen hebben de vragen betrekking op de Wet Langdurige Zorg (verkrijgen van toegang, wat te doen bij afwijzing, ontbreken van een passend aanbod of ontevredenheid over de geboden zorg).

