



Kernachtig Jaarverslag 2016

Zorgbelang Drenthe

In dit kernachtige jaarverslag...

- 1. Ontwikkelingen die de zorg en (daarmee) het werk van Zorgbelang Drenthe beïnvloeden**
- 2. Aan gewerkt en bereikt in 2016**
 - 2.1. Zorgbelang Drenthe – maatschappelijk ondernemer
 - 2.2. Individuele dienstverlening
 - 2.3. Collectieve belangenbehartiging
 - 2.4. Kennis & onderzoek
- 3. De blik vooruit**

Voorwoord

Het jaar 2016 stond voor Zorgbelang Drenthe in het teken van herstel: na een periode van overleven verwierven we in 2016 een aantal opdrachten die hebben geleid tot herstel van onze financiële positie. Daarmee hebben we weer het vermogensniveau bereikt van voor de afbouw van subsidie in 2012.

Er staat weer een gezonde organisatie die qua omvang groeit en qua inhoud verder verdiept. Dat stelt ons nog beter in staat om de inwoners van Drenthe een stem te geven in het vaak toch complexe zorglandschap. En om daarin te dienen als wegwijzer. We hebben wel eens gezegd dat we de ANWB van de zorg in Drenthe willen zijn. Dat is een vergelijking die eigenlijk nog steeds opgaat: ook wij hebben een 'shop' waar men uit een diversiteit aan diensten kan kiezen en wie er zelf niet meer uitkomt, belt ons.

In die diversiteit aan diensten, blijft het belang van de cliënt altijd onomstotelijk op nummer 1 staan. Waar ik ook kom, welke bijeenkomsten ik ook bijwoon, ik stel mezelf altijd de vraag: 'wat hebben Harm of Ineke uit Tweede Exloërmond hieraan?'. Want wij zijn de personificatie van de Drentse burgers.

Ik wens u leesplezier met dit kernachtige jaarverslag. En heeft u vragen of ideeën op het gebied van zorg en cliëntparticipatie: schroom niet. Weet u welkom.

Jan van Loenen

Bestuurder-directeur Zorgbelang Drenthe

*"We pikken signalen op, overal.
Dat is onze tweede natuur.
Die stem van de Drent laten
doorklinken, dat is wat we
onophoudelijk doen."*



"In deze roerige tijden heeft een organisatie die de belangen behartigt van iedereen die zorg nodig heeft, de handen vol"

1. Ontwikkelingen die de zorg en (daarmee) het werk van Zorgbelang Drenthe beïnvloeden

4

Het zijn roerige tijden in het zorglandschap. Kijkend naar 2016, nu en verder, dan kent de provincie Drenthe bijvoorbeeld uitdagingen op het terrein van werkgelegenheid, onderwijs en laaggeletterdheid, gezondheidsverschillen, bevolkingskrimp en vergrijzing. De provincie heeft in haar visie op krimp en leefbaarheid onder andere prioriteit gegeven aan de thema's 'beschikbare en kwalitatief goede zorg' en 'bereikbare bovenlokale voorzieningen'. Goede en bereikbare zorgvoorzieningen zijn daarvan een belangrijk onderdeel, maar staan in Drenthe evenwel onder druk.

Daarnaast is in 2016 de hervorming van de langdurige zorg merkbaar geworden voor wie ermee te maken kreeg. Maar ook de zorg voor mensen met een verstandelijke, psychische en/of psychiatrische beperking bevindt zich in een overgangsfase. Opvang van mensen die verward gedrag vertonen, blijkt in Drenthe nog niet goed geregeld. De Wmo laat tot slot verschillen in voorzieningenniveau zien tussen gemeenten: de rechter moet vaker dan eens uitspraak doen in geschillen tussen gemeenten en burgers.

Kortom: er was, is en blijft werk aan de winkel voor Zorgbelang Drenthe. Een taak die wij met vertrouwen en overtuiging uitvoeren, zodat de stem en het belang van de Drenten in dat zorglandschap een plaats houden.

2. Aan gewerkt en bereikt in 2016

2.1 Zorgbelang Drenthe – maatschappelijk ondernemer

Maatschappelijk ondernemingsplan 2017-2019 'Gezond & wel'

De burger een stem geven daar waar het gaat om gezondheid, leefbaarheid en zorg, dat is wat Zorgbelang Drenthe nastreeft. Om daar duurzaam richting aan te geven, is het maatschappelijk ondernemingsplan 2017-2019 'Gezond & wel' opgesteld. Duurzame gezondheid en zorg staan daarin centraal.

ISO-certificering

Om de kwaliteit van onze producten en diensten ook voor anderen inzichtelijk te maken, is gestart met een traject om te komen tot certificering ISO 9001 van Zorgbelang Drenthe. Dit wordt in 2017 afgerond.

*"Onze medewerkers?
Die zijn enorm betrokken.
Ze hebben echt hart voor dit
werk en voor 'de Drent'.
Alles wat we daarin als
team doen, doen we voor de
maatschappij en moet
daaraan ten goede komen"*

“Wij zijn ondersteunend aan de cliënt. We nemen niets over, eigen kracht is heel belangrijk. Mensen begeleiden naar duidelijkheid en rust zodat ze weer verder kunnen, daarin maken wij het verschil”

2.2 Individuele dienstverlening

Doorontwikkeling dienstverlening

Voor de vertrouwenspersonen Jeugd, de zorgombudsfunctionaris en de cliëntondersteuner Langdurige zorg was 2016 het jaar waarin ze hun dienstverlening verder ontwikkelden, passend bij de veranderingen in de maatschappij en de vraag van onze cliënten.

Nieuw: de onafhankelijke klachtenfunctionaris

Nieuw is onze onafhankelijke klachtfunctionaris, wiens functie is ontwikkeld conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz).

2.3 Collectieve belangenbehartiging

Samen optrekken

Samen kom je verder en sta je sterker. Daarom hebben wij met organisaties zoals ouderenbonden, Oogvereniging, VG belangenplatform, Platform Mantelzorg en Diabetesvereniging Nederland speerpunten in beeld gebracht. Speerpunten die ons in gezamenlijkheid verder kunnen brengen.

Daarnaast waren wij vertegenwoordigd bij bijeenkomsten van de Sociale Maatschappelijke adviesraad Noordenveld (SMA) om daar het perspectief van de burger in te brengen. Eind 2016 zijn de actiepunten met de cliënten-organisaties vastgelegd.

Bijdrage aan mammacentrum Bethesda Hogeveen

Vanwege de concentratie van specialisaties in ziekenhuizen, komt de beschikbaarheid en bereikbaarheid van zorg in de regio in het geding. Daarom zijn Zorgbelang Drenthe en Groningen gevraagd om in het proces van concentratie van mammazorg in Hogeveen het cliëntperspectief te onderzoeken en te integreren. De uitkomsten van de burgerpanels die wij daarin gezamenlijk organiseerden, zijn door de Treant Groep zicht- en merkbaar in de uiteindelijke realisatie van het mammacentrum meegenomen.

“We zien regelmatig dat er ‘over de hoofden van de Drenten’ beslist wordt over zorgvoorzieningen. Door met hen in gesprek te gaan, kunnen zij daar juist een waardevolle bijdrage aan leveren”



mamma
centrum

"Je moet wel realistisch blijven. We kunnen wel zeggen 'vanuit cliëntperspectief moet het zó', maar er is binnen de zorg ook altijd een organisatieperspectief waar je rekening mee moet houden. Op die scheidslijn ga je het samen zo goed mogelijk proberen te maken voor de cliënt. Ieder vanuit zijn eigen professie"

Abonnement 'onafhankelijke klachtenfunctionaris'

Naar aanleiding van een bijeenkomst over de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg), hebben wij (kleinere) zorgaanbieders het aanbod gedaan om een abonnement te nemen op de dienst 'onafhankelijke klachtenfunctionaris' van Zorgbelang Drenthe. Zodat ook zij aan de wet kunnen voldoen en hun cliënten de mogelijkheid hebben van onafhankelijke klachtondersteuning.

Landelijke kwaliteitsindicatoren acute zorg brandwonden

Voor de verbetering van de acute zorg rond brandwonden, hadden wij inhoudelijk overleg met onder andere afdelingen Spoed Eisende Hulp, trauma- en brandwondencentra. Met als resultaat dat deze inbreng wordt gebruikt bij het vaststellen van de landelijke kwaliteitsindicatoren.

Beleid rond mensen die verward verdrag vertonen

Eerder in dit jaarverslag noemden we het al: de opvang van mensen die verward gedrag vertonen schiet nog tekort in Drenthe. Daarom zijn wij in gesprek met betrokken partners om samen te werken aan een beleid dat recht doet aan het cliëntperspectief.

(Herinrichting) Zorglandschap Drenthe

Samen met de provincie Drenthe, alle twaalf gemeenten en zorgverzekeraar Zilveren Kruis is op 11 mei 2016 de derde werkconferentie 'Zorglandschap Drenthe' gehouden. Als Zorgbelang Drenthe waren wij nauw betrokken bij de voorbereiding, organisatie en realisatie van de dag, die met ruim 250 deelnemers zeer succesvol was.

Bijdrage aan huisartsenopleiding

Voor een experiment rondom huisartsenzorg in de gemeente Coevorden, hebben wij vragenlijsten beoordeeld vanuit cliëntperspectief. Onze visie daarop en onze inbreng tijdens de expertisecoalities hebben ertoe geleid dat Zorgbelang Drenthe nu vanuit het perspectief van de cliënt een bijdrage levert aan de huisartsenopleiding.

'Alles is gezondheid' – verbeteren gezondheidsvaardigheden

Op 30 september 2016 ondertekenden wij samen met Biblionet een plegde in het kader van het nationaal preventieprogramma 'Alles is gezondheid'. Vanuit dit programma maken betrokken partijen afspraken en ondernemen gezamenlijk actie om te komen tot een gezonder en vitaler Nederland. Samen met Biblionet dragen wij daaraan bij door de gezondheidsvaardigheden bij de burgers in Drenthe te vergroten. Want pas dán kunnen zij echt regie nemen op hun eigen situatie wanneer het gaat om zorgaangelegenheden. Daarin werken we samen met het Taalhuis, stichting Lezen & Schrijven en sociale teams. Een pilot start in 2017 in de gemeente Borger-Odoorn.



Palliatieve zorg & cliëntperspectief

Beleid rondom palliatieve zorg is regelmatig onderwerp van gesprek binnen de zorg. Om daarin het perspectief van de cliënt continu op een prominente plek te houden, hebben wij met betrokken burgers een klankbordgroep rond dit thema gehouden. De uitkomsten dienen als voeding voor het Consortium Palliatieve zorg. Daarnaast hebben wij zitting in de stuurgroep Palliatieve zorg.

Werkconferentie Mantelzorg

Op 1 november 2016 organiseerden wij – samen met de Rabobank Assen & Noord-Drenthe en het Drents Platform Mantelzorg – in De Nieuwe Kolk te Assen een groot congres rond het thema mantelzorg. Een maatschappelijk uiterst belangrijk thema, want voor velen geldt: je was mantelzorger, je bent het of je wordt het. Met dit congres is dit onderwerp nog eens goed op de kaart gezet. Daarnaast zijn op deze avond – met bijna 200 betrokken deelnemers – de resultaten gepresenteerd van een eigen onderzoek naar de gevolgen van jong mantelzorgerschap, structureel en op lange termijn. Dit heeft inmiddels tot een aantal gesprekken bij gemeenten geleid over het beleid ten aanzien van jonge mantelzorgers.



Landelijk debat 'Calamiteiten in de zorg'

In 2016 is het landelijk debat 'Calamiteiten' gevoerd. Vanuit Zorgbelang Drenthe hebben wij aan dit debat deelgenomen, vanwege onze positie in de externe onderzoekscommissie in 2009 naar calamiteiten rondom maagverkleiningsoperaties in het Scheper Ziekenhuis in Emmen. In dit debat hebben wij opnieuw gepleit voor standaard betrokkenheid van de patiënt of diens nabestaanden bij (onderzoek naar) calamiteiten. Want het ontbreken van erkenning in zo'n situatie is funest. De mogelijkheid dat dit wettelijk wordt verankerd, brengt ons weer een stap dichterbij de positieversterking van de burger.

Toekomstvisie gerealiseerd: 1e zorgwinkelcentrum

Op 5 november 2016 is in Meppel het Spectrum Medisch Centrum geopend, een gezondheidscentrum waar meer dan 20 verschillende disciplines samenwerken op basis van het concept 'positieve gezondheid'. Hiermee is het eerste zorgwinkelcentrum in Drenthe gerealiseerd, een toekomstvisie die wij vanuit Zorgbelang Drenthe eind 2011 presenteerden.

Toekomstbestendige zorg in Drenthe

In opdracht van zorgverzekeraar Zilveren Kruis hebben wij groepsgesprekken met burgers gehouden over toekomstbestendige zorg in Drenthe. Ze wilden hetgeen ze met hun beleid beoogden, toetsen aan de beleving van de burgers. De conclusies en aanbevelingen die uit deze gesprekken naar voren zijn gekomen, hebben waardevolle input opgeleverd en neemt Zilveren Kruis mee in haar beleid.

*"Wij kennen Drenthe.
Wij hebben hier een stevig netwerk,
kunnen snel contact leggen.
Als het gaat om zicht krijgen op
wat mensen weten, voelen, willen
en ervaren dan weten wij al waar
en hoe we het moeten ophalen.
Wij kennen de Drenten en de
Drentse cultuur"*

2.4 Kennis & onderzoek

Eigen onderzoeksafdeling

Kennis & Onderzoek, dat is de naam van onze nieuwe afdeling binnen Zorgbelang Drenthe. In opdracht of op eigen initiatief voerden wij al onderzoek uit, maar deze afdeling maakt daarin nog meer mogelijk én heeft als taak de data uit de onderzoeken te duiden en het startpunt te laten zijn voor vervolgstappen. Altijd gericht op de stem en het perspectief van de inwoners van Drenthe. De Drenten krijgen daarmee een gezicht. De afdeling Kennis & Onderzoek gaat actief de samenwerking aan met onderwijs- en kennisinstituten om dit te realiseren.

“We draaien onze hand er niet voor om ook iets op te pakken wat niet in ons directe aanbod zit maar waar wel het cliëntperspectief mee is gediend. We zijn daarin niet bang om buiten de gebaande paden te treden”

3. De blik vooruit

Met de koers die is uitgezet in het maatschappelijk ondernemingsplan 2017-2019 kiezen wij voor een helder profiel met de focus op onze drie kernactiviteiten. De nieuwe onderzoektak heeft tijd nodig om zich te ontwikkelen en een aantal aansprekende opdrachten te verwerven. Gebruik van nieuwe methodieken en ontwikkeling van nieuwe vormen van dienstverlening bieden Zorgbelang Drenthe kansen. Wij maken de keuze om het accent te leggen op duurzame gezondheid en zorg, op de inzet om Drenthe een 'positief gezonde' provincie te laten worden. Voor een deel horen daar weer nieuwe samenwerkingsvormen bij. Daar gaan wij actief naar op zoek.

Met de formatie van een nieuw kabinet in 2017, voeren wij via de landelijke samenwerking de lobby op richting VWS om een structurele financiering van het zorgvragersbeleid te garanderen.

Al met al zijn onze vooruitzichten als Zorgbelang Drenthe voor 2017 en verder positief. We kijken met tevredenheid terug op 2016 en werken met hetzelfde niet aflatende enthousiasme aan onze missie. Een missie die ons in de eerste plaats altijd feeling en contact laat houden met onze doelgroep: de Drent. Want dat zijn de mensen waar we dit alles voor doen.

*"We moeten altijd
feeling en contact
blijven houden met
de mensen waar we
het voor doen:
De Drenten"*



Zorgbelang Drenthe

Annerweg 30

9471 KV Zuidlaren

(050) 727 1500

info@zorgbelang-drenthe.nl

www.zorgbelang-drenthe.nl