



Kernachtig Jaarverslag 2017

In dit kernachtige jaarverslag...

- 1. Ontwikkelingen in de zorg & de rol van Zorgbelang Drenthe daarin**
- 2. Aan gewerkt en bereikt in 2017**
 - a. Zorgbelang Drenthe – maatschappelijk ondernemer
 - b. Individuele dienstverlening
 - c. Collectieve belangenbehartiging
 - d. Kennis & onderzoek
- 3. De blik vooruit**

Voorwoord

Waar 2016 voor Zorgbelang Drenthe in het teken stond van herstel, was 2017 duidelijk een jaar van vernieuwing. Dat is zichtbaar in verschillende opzichten.

Zoals in de concrete stappen die we zetten om de positieve gezondheid van de Drenten te bevorderen. Een mooi voorbeeld daarvan is de pilot Gezondheidsvaardigheden, die inmiddels wordt uitgerold over de hele provincie. De vernieuwing laat zich ook zien in de onderzoeken die door de Ombudsman sociaal domein worden uitgevoerd. Maar ook in de verschillende manieren waarop we ons inzetten voor een inclusieve samenleving. Of in de vele contactmomenten die onze vertrouwenspersonen Jeugd hebben met jongeren, ouders en hulpverleners. Het zijn allemaal onderwerpen die in ons DNA zijn verweven.

Dat onze inzet daarin vruchten afwerpt, merken we in de reacties die we krijgen van de mensen met wie we in ons werk te maken hebben – of dat nu jongeren zijn, hun ouders of begeleiders, ketenpartners of Ineke uit Tweede Exloërmond die vastloopt in haar zoektocht in de complexe wereld die de zorg inmiddels is geworden.

Het is mooi om te zien hoe het team van Zorgbelang Drenthe daar met hart en ziel aan werkt. Een team waar ik trots op ben. En dan druk ik me Drents bescheiden uit.

Ik wens u leesplezier met dit kernachtige jaarverslag. En heeft u vragen of ideeën op het gebied van de hier genoemde óf hele nieuwe zorgthema's: schroom niet. Weet u welkom.

Jan van Loenen

Bestuurder-directeur Zorgbelang Drenthe



**“De Drent, daar doen we het voor.
Voor de fietsenmaker uit Assen,
diens oma in Gasselte en de notaris
uit Hoogeveen.”**

1. Ontwikkelingen in de zorg & de rol van Zorgbelang Drenthe daarin



4

De dynamiek in het zorglandschap

Net als in vorige jaren, kenmerkte 2017 zich door veranderingen. Is het ooit anders in het zorglandschap? Het is inherent aan ons werkveld: de dynamiek verandert niet, slechts de thema's en de impact ervan. Want een samenleving verandert voortdurend onder invloed van onder andere de demografie (de dubbele vergrijzing), de economie (die weer aantrekt en daarmee tevens de gezondheid en de levensverwachting), de verstedelijking (krimpgebieden waar zorgvoorzieningen soms amper nog overeind te houden zijn) en de beschikbare informatie (die mensen enerzijds mondiger maakt maar die de afstand vergroot voor de mensen voor wie onze informatiemaatschappij soms te complex is geworden). Zorgbelang Drenthe anticipeert op deze ontwikkelingen.

Effecten van de decentralisatie

Regionaal en lokaal worden de effecten van de decentralisaties steeds beter zichtbaar. Burgers worden meer en meer betrokken bij de invulling van zorg. De onduidelijkheid over 'het zorgsysteem' is echter iets dat wij in ons dagelijkse werk terugzien: mensen die vastlopen met hun zorgvraag of klacht.



“We spreken geregeld mensen die vastlopen, die nog niet weten waar ze met hun zorgvraag terecht kunnen”



Om hen die helderheid te verschaffen en een stuk op weg te helpen zodat ze de eigen regie weer ervaren, dat is waar wij ons sterk voor maken.

Economische groei & groeiende verschillen

Het gaat goed met de economie, aldus het Sociaal Cultureel Planbureau. Dat geldt ook voor de gezondheid en de hogere levensverwachting van de bevolking. Er zijn echter ook keerzijden: het aantal patiënten met één of meer chronische ziekten neemt toe en gezondheidsverschillen binnen de samenleving groeien. Dat laatste is vaak het gevolg van een stapeling van problemen, van mensen die niet (voldoende) kunnen meekomen in onze complexe, grotendeels gedigitaliseerde maatschappij. Beperkte gezondheidsvaardigheden staan hen in de weg om volwaardig mee te kunnen doen. Zorgbelang Drenthe helpt om die gezondheidsvaardigheden te ontwikkelen en mensen weer het heft in eigen handen te geven.

Bereikbaar houden van goede zorg

Het is regelmatig te lezen in de krant: in Noord Nederland staan de beschikbaarheid en bereikbaarheid van kwalitatief goede zorgvoorzieningen flink onder druk. De schaarste onder huisartsen speelt al enige jaren, daar komt nu een tekort aan medisch specialisten en verpleegkundigen bij. Het sluiten van specialistische ziekenhuisafdelingen zijn het gevolg. Vooral de kleinere streekziekenhuizen aan de rand van Nederland hebben moeite om het hoofd boven water te houden. Uit oogpunt van leefbaarheid is het van groot belang om te zorgen voor een goede regionale spreiding van basiszorg. Zorgbelang Drenthe is daarvan een voorvechter en – vaak structureel – gesprekspartner van de verschillende betrokken partijen.

2. Aan gewerkt & bereikt in 2017



2.1 Zorgbelang Drenthe – maatschappelijk ondernemer

Onze maatschappelijke taak richting de Drenten

2017 was voor ons het eerste échte jaar om concreet uitvoering te geven aan ons maatschappelijk ondernemingsplan 2017-2019. Duurzame gezondheid en zorg staan daarin centraal. Met het concept 'Positieve Gezondheid' wil Zorgbelang Drenthe een actieve bijdrage leveren aan de gezondheid van de Drenten. Daarin hebben we het afgelopen jaar al hard aan de weg getimmerd. Onder 'collectieve belangenbehartiging' leest u hier verschillende voorbeelden van. Momenteel wordt vanuit Zorgbelang Drenthe onderzocht hoe het begrip 'positieve gezondheid' het best kan worden geconcretiseerd, zodat we er zo optimaal mogelijk invulling aan kunnen (blijven) geven voor iedereen in onze provincie.



“Bij positieve gezondheid gaat het vooral om het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven om te gaan. En om daar zoveel mogelijk zelf de regie op te houden.”



2.2 Individuele dienstverlening

Nieuw: Ombudsman sociaal domein

Waar Zorgbelang Drenthe voorheen een Zorgombudsfunctionaris in dienst had, is de naam van deze functie in 2017 veranderd in Ombudsman sociaal domein. Waarom deze verandering? Omdat deze naam de inhoud van de functie beter uitdraagt, namelijk naast het zijn van een 'vraagbaak' ook inhoud geven aan taken als signaleren, onderzoeken van processen en het doen van aanbevelingen. Deze nieuwe functie wordt nu bekleed door de reeds bij ons werkzame collega van de afdeling Kennis & Onderzoek. Dit blijkt een goede combinatie: de onderzoeken die inmiddels door de Ombudsman sociaal domein zijn uitgevoerd, zijn goed ontvangen en het contract bij de gemeente Emmen is wederom verlengd. De toegevoegde waarde voor deze gemeente laat zien dat het ook voor andere gemeenten aantrekkelijk kan zijn de Ombudsman sociaal domein in te schakelen.



“Het is belangrijk dat inwoners van een gemeente een onafhankelijke plek hebben waar ze met hun vragen terecht kunnen. Maar ook dat de rode draad in hun problemen wordt gezien, onderzocht en aangepakt.”

Sociaal domein & gemeenten

Welke knelpunten zijn te verwachten – en mogelijk te ondervangen – bij de invoering van de nieuwe organisatie De Toegang in Emmen, die het WMO-loket vervangt? Daar is door onze Ombudsman sociaal domein in 2017 onderzoek naar gedaan. De resultaten daarvan zijn te vinden in het rapport 'Toegan(g)kelijk' op www.zorgbelang-drenthe.nl/publicaties-zorgbelang-drenthe.

Ook deed de Ombudsman sociaal domein – op verzoek van de gemeente Emmen – onderzoek naar de klachtenprocedures binnen die gemeente. In hoeverre zijn ze voorhanden en zijn ze inhoudelijk van voldoende kwaliteit? De uitkomsten van dat onderzoek resulteerden in het rapport 'Klagen toegestaan'. Ook dit rapport is onder bovengenoemde link te vinden.

Vertrouwenswerk in beeld

Het belang van vertrouwenswerk voor wie behoefte heeft aan een onafhankelijk luisterend oor en advies, is in 2017 volop onder de aandacht gebracht. Niet vanaf een afstand maar door het contact op te zoeken. Zo zijn er vele voorlichtingen gegeven bij instellingen en gemeenten in de hele provincie. Onder het motto 'Zorgbelang Drenthe komt naar je toe deze zomer!' is het werk van onze beide vertrouwenspersonen flink op de kaart gezet.

Sterke groei contactmomenten vertrouwenspersonen Jeugdhulp

Bij instellingen en gezinshuizen waar jongeren verblijven, brengen de vertrouwenspersonen Jeugdhulp structureel een bezoek. Dit aantal contactmomenten is fors gestegen in 2017: waar in 2016 nog vijf locaties werden bezocht, waren dit er in 2017 al rond de 40. En dit aantal groeit nog steeds. Tevens groeit daarmee – vanzelfsprekend – het aantal jongeren waarmee de vertrouwenspersonen contact hebben en ondersteuning en advies bieden. Een behoefte die bij de jongeren – en ook bij de ouders / verzorgers – merkbaar is.

Ook wordt geïnvesteerd in het contact met de hulpverleners. Reacties die daarop terugkomen zijn: 'Prettig hoe jullie met ons werken. Jullie zoeken de samenwerking en richten je op het zoeken naar een oplossing'.

ISO 9001:2015-gecertificeerd

In 2017 is onze onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz (Wet langdurige zorg) ISO 9001:2015-gecertificeerd. Dit keurmerk voor de zorg laat zien dat de cliëntondersteuning van Zorgbelang Drenthe voldoet aan de kwaliteitseisen die daaraan worden gesteld.



“Soms zie je de rauwe werkelijkheid. Dat het romantische beeld van ‘zorgeloos oud worden’ niet altijd opgaat. Hoe oud je ook wordt, bepaalde dingen blijven altijd van waarde in het leven. Hoe er met je wordt omgegaan, bijvoorbeeld.”

Landelijk Adviespunt Zorgbelang

De onafhankelijke cliëntondersteuners vervullen sinds 2017 bereikbaarheidsdiensten voor het landelijk Adviespunt Zorgbelang. Een taak die zeer waardevol blijkt voor mensen die zijn vastgelopen met hun vraag over zorg of welzijn in de Wet langdurige zorg. Reacties die zij terugkrijgen zijn bijvoorbeeld: ‘hè, eindelijk iemand die naar mij luistert’, ‘fijn dat u zorgt dat ik op een wachtlijst kom’ of ‘ik kan dus inderdaad ondersteuning krijgen, wat een opluchting’. Het luisterend oor, de tijd die wordt genomen en de vervolgstap waar men vaak mee verder wordt geholpen, zijn voor vele cliënten een verademing.

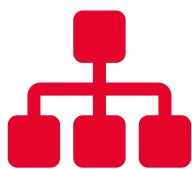
Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Sinds 2016 kunnen zorginstellingen een abonnement nemen op onze dienst ‘onafhankelijke klachtenfunctionaris’, om klachten op een zo laagdrempelig mogelijke manier te behandelen. Als Zorgbelang Drenthe bieden wij deze dienst aan vanuit de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De gediplomeerde klachtenfunctionarissen die wij hiervoor inzetten, hebben veel ervaring met mediation en (klacht)gesprekken. Zij houden de lijnen kort naar alle betrokkenen. Inmiddels groeit het aantal – met name kleinere – zorgaanbieders dat een abonnement nemen op deze dienst. In 2017 zijn er verschillende (potentiële) klachten naar tevredenheid van beide partijen behandeld.

2.3 Collectieve belangenbehartiging

Drents Netwerk Positieve Gezondheid

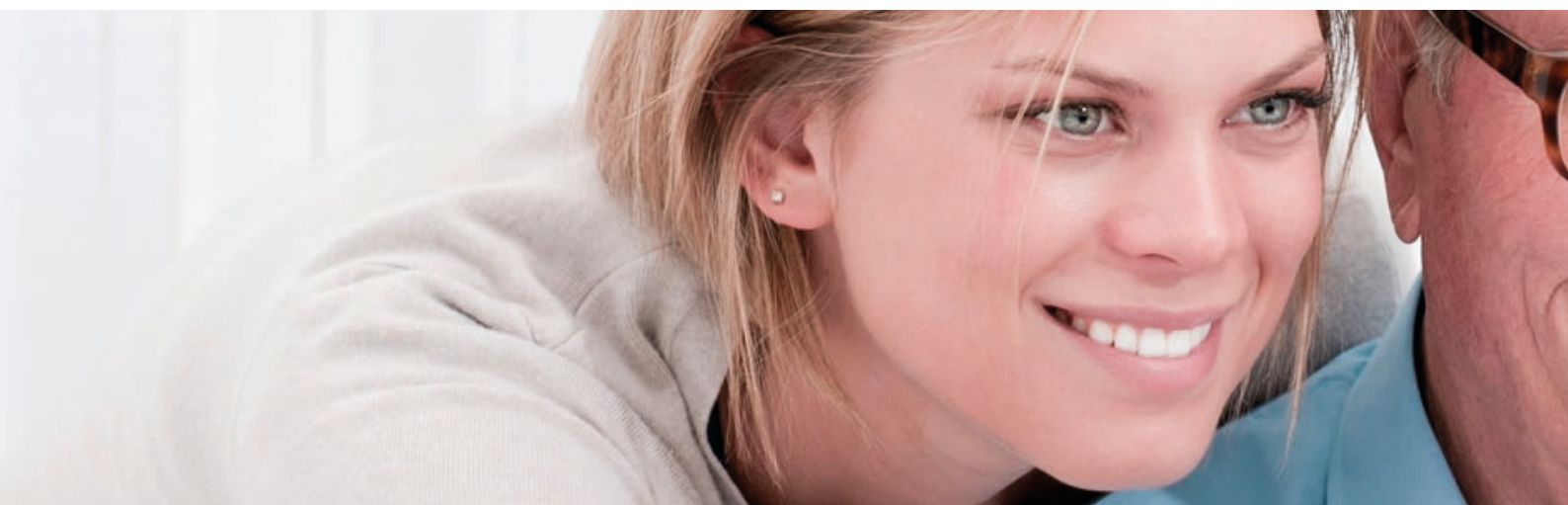
Vanuit ons streven om de gezondheid van 'de Drent' in de brede zin van het woord te bevorderen, hebben we als Zorgbelang Drenthe in 2017 het Drents Netwerk Positieve Gezondheid opgericht. Bij dit netwerk zijn inmiddels zo'n 20 personen – werkzaam bij verschillende organisaties, zoals GGD en Lentis – aangesloten. Zij komen structureel bijeen en vinden elkaar in de gedeelde ambitie om van Drenthe een duurzaam en positief gezonde provincie te maken. Het eerder genoemde onderzoek naar de concretisering van het begrip 'positieve gezondheid' en een plan van aanpak Positieve Gezondheid (geformuleerd vanuit het burger-/cliëntperspectief) moeten daar in 2018 verder handen en voeten aan geven.



“Het netwerk wil de gezondheid bevorderen van de Drenten. En de gezondheidsverschillen verkleinen. Daarvoor begeben we ons op paden waar we ons anders misschien niet hadden begeben.”

Versterken van gezondheidsvaardigheden

Een belangrijke factor bij het bevorderen van gezondheid is het ontwikkelen van goede gezondheidsvaardigheden. In hoeverre weet je als cliënt of patiënt de juiste informatie te vinden, hoe voer je een gesprek met je arts waarin alle, voor jou belangrijke zaken aan bod komen, hoe stel je kritische vragen?



Mensen in Drenthe daarin versterken, dát is positieve gezondheid. Daarom is Zorgbelang Drenthe in samenwerking met Biblionet Drenthe gestart met een preventieprogramma ter versterking van de gezondheidsvaardigheden.

In eerste instantie in de gemeente Borger-Odoorn, maar vanwege het succes van deze pilot is inmiddels subsidie ontvangen van de Provincie Drenthe om dit programma in elke Drentse gemeente aan te bieden. Hier worden lokale organisaties – zoals gemeente en bibliotheek – bij betrokken.

Conferentie 'Inclusieve samenleving'

Iedereen moet kunnen meedoen in onze maatschappij, ook mensen met een beperking. Dat is samengevat de boodschap van het VN-verdrag voor mensen met een beperking. Sinds dit verdrag in 2016 van kracht werd hebben overheden de taak om concreet bij te dragen aan een inclusieve samenleving. Hoe doe je dat en wie heb je daarvoor nodig? Daarvoor organiseerden wij samen met andere partijen de conferentie 'Inclusieve samenleving'. Statenleden, raadsleden en leden van cliënten- en belangenorganisaties legden op deze dag onderling verbindingen. Wat dat heeft opgeleverd wordt als input meegenomen naar de in 2018 te organiseren 'Dag voor Inclusie'. Op verschillende plekken in Drenthe zijn momenteel VN-panels in oprichting, waarin onder andere mensen uit de doelgroep zitting hebben. Want het is belangrijk dat we het doen met de mensen die het betreft, dan pas kom je tot een écht inclusieve samenleving.



Bezoek Nationale Ombudsman

Op 30 maart 2017 bracht de Nationale Ombudsman een wederzijds inspirerend werkbezoek aan Zorgbelang Drenthe. Er werden ervaringen uitgewisseld en daarbij ging zijn bijzondere interesse uit naar de dienstverlening van de Ombudsman sociaal domein. Onder andere omdat deze functie mooi aansluit op het eerder verschenen rapport 'Terug aan tafel, samen de klacht oplossen', waarin de Nationale Ombudsman concludeert dat gemeenten te afwachtend zijn bij het oplossen van problemen over zorg, jeugdhulp en begeleiding naar werk. Tijdens dit werkbezoek zijn de korte lijnen gelegd om 'zorgzaken' aan te kaarten of onderzoeksresultaten uit te wisselen. We weten elkaar te vinden.



De Nationale Ombudsman op werkbezoek bij Zorgbelang Drenthe.

Input voor verkiezingsprogramma's

Structureel, maar zeker in aanloop naar de verkiezingen zet Zorgbelang Drenthe zich in om belangwekkende thema's vanuit het cliëntperspectief op de politieke agenda te krijgen. In 2017 waren dat onder andere het VN-verdrag, het concept 'Positieve Gezondheid', Drenthe als regenboogprovincie en onze zorgen over jeugdzorg.

Tijdens het politiek café van de PvdA over o.a. zorg met Jetta Klijnsma, toenmalig Staatssecretaris van Sociale Zaken & Werkgelegenheid.

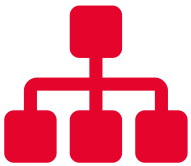


Kies Gezond

We kennen allemaal de Stemwijzer, als ondersteuning bij de keuze voor een politieke partij tijdens verkiezingen. Maar welke plannen hebben de verschillende partijen wanneer het gaat om zorg en welzijn? En in hoeverre hebben ze daarin oog voor specifieke problematiek in de regio? Om burgers daarin een hulpmiddel te bieden ontwikkelde Zorgbelang Drenthe de digitale kieswijzer 'Kies Gezond'. Zo werd voor burgers inzichtelijk welke partij past bij hun denkbeelden ten aanzien van zorg en welzijn.

Gastcolleges & begeleiding van studenten

Niet alleen huidige ketenpartners zijn partijen met wie we de verbinding moeten zoeken, ook aan hen die straks werkzaam zijn in de zorg en welzijn moeten we vertellen over het werk en de waarde van Zorgbelang Drenthe. Daarom hebben wij onder andere in 2017 op het Drenthe College gastcolleges gegeven en begeleidde we studenten van de Rijksuniversiteit Groningen en Hanzehogeschool bij onderzoeken en opdrachten.



“Bij de verschillende studies groeit het bewustzijn dat verbindingen met de samenleving onmisbaar zijn. Daar past onze gedachte van cliëntparticipatie perfect in.”

Jureren bij huisartsenopleiding

Binnen de huisartsenopleiding is één van de onderdelen 'Praktijkmanagement'. In het ondernemersplan dat de huisartsen in opleiding opstellen in geval van praktijkovername, moet ook de doelgroep naar voren komen waar zij zich als praktijk op richten. Daar komt het cliëntperspectief om de hoek kijken. Met die bril zit Zorgbelang Drenthe in de jury om de verschillende plannen te beoordelen: komt het belang van de cliënt voldoende tot zijn recht?

Bereikbaar houden van zorg voor iedereen

In hoofdstuk 1 kwam het al aan bod: de beschikbaarheid en bereikbaarheid van zorgvoorzieningen in de provincie staan onder druk. Vooral eind 2017 werd het turbulent in het Drentse zorglandschap, toen de afdelingen Kindergeneeskunde en (acute) Verloskunde van het Scheperziekenhuis in Emmen moesten sluiten. Zorgbelang Drenthe is steeds betrokken geweest – en is dat nog steeds structureel – bij de besprekingen hierover. Daarin laten we de stem van de Drent doorklinken, waarbij de centrale vraag steeds is: hoe houden we goede zorg beschikbaar en bereikbaar voor iedereen? Als gesprekspartner zijn we kritisch op zaken als kwaliteit van zorg en aanrijtiden, maar we denken vooral ook mee in oplossingsrichtingen.

2.4 Kennis & onderzoek

Positieve Gezondheid: wat is het precies?

Met onze focus op positieve gezondheid is het van essentieel belang om te bepalen: wat verstaan we nu precies onder positieve gezondheid? Dat wordt geanalyseerd en geconcretiseerd vanuit onze afdeling Kennis & Onderzoek. De resultaten daarvan zijn medio 2018 bekend.

Toegankelijkheid van ziekenhuizen voor mensen met een verstandelijke beperking

De cliëntenraad van de ziekenhuizen van Treant stelde zichzelf de vraag: hoe kan in onze ziekenhuizen de toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking worden verbeterd? Daarop heeft Zorgbelang Drenthe onderzoek gedaan naar het toegankelijkheidsbeleid in Nederlandse ziekenhuizen. Van deze inventarisatie is een rapport uitgebracht. Een mooi voorbeeld van een bijdrage aan een inclusieve samenleving.



Kwaliteitsonderzoek Mammacentrum

Hoe worden de zorg en bejegening ervaren door de mensen die patiënt zijn (geweest) bij het mammacentrum in het ziekenhuis Bethesda in Hoogeveen? Na de 0-meting die Zorgbelang Drenthe daar in 2016 uitvoerde, volgde een 1-meting in 2017. Dit deden wij in samenwerking met Zorgbelang Groningen in de vorm van spiegelgesprekken met patiënten en naasten. Met de resultaten van deze kwalitatieve meting kan het ziekenhuis haar beleid op detailniveau zo mogelijk nog verder optimaliseren. "Spiegelgesprekken leveren vaak verrassende dingen op. Meestal overheerst de positiviteit, maar wanneer je de tijd neemt en doorvraagt, en er daardoor een veilige sfeer ontstaat, komen er toch punten naar boven waar zorgverleners hun voordeel mee kunnen doen."

Bejegening van LHBTI in verzorgings- & verpleeghuizen

Het komt niet zelden voor dat LHBTI'ers – na een lange periode van 'uit de kast komen' en vechten voor acceptatie – na hun intrek in een verzorgings- of verpleeghuis weer 'de kast in' moeten. Pestgedrag en discriminatie maken de woonsfeer onveilig en onacceptabel. Samen met Roze 50+ heeft Zorgbelang Drenthe daarom een vragenlijst uitgezet onder zorginstellingen in Drenthe om het beleid rondom seksuele geaardheid in kaart te brengen. Deze resultaten zijn gedeeld met Roze 50+ en leiden mogelijk tot vervolgstappen.



3. De blik vooruit

Dat was 2017 in vogelvlucht. En nu, vanuit hier en verder? We gaan verder vorm geven aan ons maatschappelijk ondernemerschap. We helpen gemeenten en provincie de écht inclusieve samenleving te realiseren. We werken aan positieve gezondheid en bereikbaarheid van goede zorg voor alle Drenten. Een aantal concrete voorbeelden die dat illustreren, willen we hier kort even noemen.

Personeelstekort in de zorg

Eén van de belangrijkste vraagstukken in de wereld van de zorg is het personeelstekort. Een 'veilige' regionale spreiding van de basiszorg komt daarmee in gevaar. Dit vraagt – samen met demografische gegevens zoals vergrijzing en krimp – om een herinrichting van het zorglandschap. Zorgbelang Drenthe is hierin gesprekspartner: in 2018 schuiven wij aan bij de door de provincie Drenthe georganiseerde 'zorgtafel'.

Gezamenlijke, regionale aanpak

In een aantal uitdagingen waar de provincie Drenthe voor staat, kan een gezamenlijke regionale aanpak op het gebied van duurzame gezondheid en zorg een belangrijke bijdrage leveren. Zorgbelang Drenthe organiseert daarom in 2018 onder andere inspiratiesessies voor inwoners, om waardevolle input te krijgen. We zijn daarnaast voornemens een regionaal Actiecentrum Positieve Gezondheid op te zetten, ondersteund door een digitale community. Een plek waar voorbeelden van positieve gezondheid worden verzameld en gedeeld, om zo Drenthe gezond te versterken.



Bij al deze initiatieven is samenwerking met en tussen overheden, bedrijfsleven, kennisinstellingen, maatschappelijke organisaties en inwoners van cruciaal belang.

Duurzame energie & gezondheid

We horen en lezen het steeds vaker: duurzaamheid. Het is goed voor het milieu, maar zeker ook voor onze gezondheid. Daarom staat op het verlanglijstje van Zorgbelang Drenthe ook om ons verder te verdiepen in het verband tussen energietransitie en de positieve effecten daarvan op de gezondheid.

De vermindering van fijnstof en CO₂, meer biodiversiteit... Het levert een gezondere leefomgeving op. Hoe wij daar als belangenorganisatie een rol in kunnen spelen, daar gaan we de komende periode mee bezig. Want ook dát is Zorgbelang Drenthe: pionieren en ondernemerschap.

Wat een prachtige opdracht om aan al deze onderwerpen te mogen werken. Met passie en vol overtuiging, met kennis van zaken en altijd met het belang van de Drenten voorop!



Zorgbelang Drenthe

Annerweg 30

9471 KV Zuidlaren

(050) 727 1500

info@zorgbelang-drenthe.nl

www.zorgbelang-drenthe.nl