ZORGBELANG DRENTHE

Kernachtig jaarverslag 2020

ZORGBELANG DRENTHE
samen verder



Voorwoord

Nee, dit wordt géén coronajaarverslag. Want er gebeurt zoveel meer in het Drentse zorglandschap.

Maar natuurlijk: we ontkomen er ook niet aan. Net zomin als niemand ontkomt aan de gevolgen van de pandemie die de wereld in 2020 trof en nog steeds treft. Deze periode gaat de geschiedenisboeken in als het jaar dat diepe sporen achterliet in de maatschappij, de politiek, de zorg en in het dagelijks leven van ieder individu.

Die sporen en onderliggende gevolgen zien wij vanuit ons werk steeds meer op de voorgrond treden: gezondheidsschade door uitgestelde zorg; mensen die zorg mijden en sociaal emotionele problematiek. Er is nog te weinig zicht op perspectief, al weet ook ik niet hoe het anders moet, ik zou wensen dat ik het antwoord had.

Perspectief bieden is ook het sleutelwoord waar het gaat om vorm en inhoud te geven aan de toekomstige zorg in Nederland en – vanuit ons perspectief – in het bijzonder in Drenthe. Goede gezondheidszorg moet beschikbaar en bereikbaar blijven. Uiteraard voor de inwoners van Drenthe, maar ook voor de zorgprofessionals moet de zorg goed zijn ingericht. Zodat zij – verlost van overbodige regelzucht – hun werkzaamheden met plezier kunnen blijven verrichten. Kortom: perspectief op een zorgstelsel waarin onderlinge solidariteit gewaarborgd blijft en waarin de kwaliteit van leven voorop staat. In 2020 hebben wij ons daar dan ook weer volop voor ingezet.

Bij kwaliteit van zorg en leven hoort ontegenzeglijk de inbreng vanuit het cliëntperspectief. Hoewel het nieuwe kabinet pas in de loop van 2021 komt met een contourennota over de inrichting van ons zorgstelsel, zijn er al wel hoopvolle voortekenen. In 2020 presenteerde het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) de discussienota 'Zorg voor de toekomst' met daarin expliciete aandacht voor het benutten van ervaringsdeskundigheid.

"Goede zorg is zorg die aansluit bij de behoeften van patiënten en wat voor hen belangrijk is in hun dagelijkse leven. Daarbij is de patiënt zelf een belangrijke kennis- en ervaringsbron. (…) Het inzetten van deze bron van ervaringsdeskundigheid kan de zorg van de toekomst sterk verbeteren. (…) De uitdaging voor de toekomst is deze organisaties beter te equiperen zodat ze hun werk met meer impact en bereik kunnen doen."

Daar zien wij uiteraard een belangrijke taak voor ons weggelegd. Dat is waar ik – wanneer ik even voor mezelf spreek, maar ik weet dat het ook voor de rest van ons team geldt – het meest van geniet in mijn werk. Het laten doorklinken van de stem van de inwoners van Drenthe. Of dat nu is aan de Zorgtafel van de provincie Drenthe, binnen de Jeugdzorg, aan tafel bij de cliëntondersteuner of in de onderzoeken en projecten die wij uitvoeren. De stem die serieus wordt genomen en vaak mede dient als basis voor nieuw beleid. Dat geeft mij en ons enorm veel voldoening.

Jan van Loenen
Bestuurder-directeur Zorgbelang Drenthe



"Goh, ik vind het toch zo goed dat jullie er als Zorgbelang zijn. Want dan worden we als gewone burgers ten minste ook nog vertegenwoordigd."

Dorpsbewoner na afloop van een presentatie door Zorgbelang Drenthe

Factsheet Zorgbelang Drenthe 2020

Organisatie

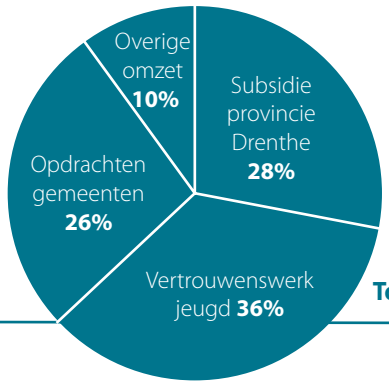
Medewerkers eind 2020: **9 (7,4 fte)**

Medewerkers eind 2019: **8 (6,4 fte)**

Omzet (x € 1.000): € 697 7% boven begroting en 13% stijging t.o.v. 2019

Eigen vermogen eind 2020: 47% van het balanstotaal (eind 2019: 22%)

Onderverdeling omzet:



Totaal 100%

Activiteiten

Cliëntondersteuning/ ombudsman sociaal domein

Aantal cliënten: **205** (2019: 143)

Dit vinden cliënten van onze dienstverlening:

"Wat ontzettend fijn dat Zorgbelang er is, en dat jij me daardoor zo goed bij kunt staan. Ik had het anders nooit gered!"

"Ik wil je bedanken voor je fantastische hulp bij de aanvraag van de zorgindicatie die nu is toegekend. Een enorme druk valt van ons af!"

Vertrouwenswerk jeugd

Aantal groepsbezoeken: **1.403** (2019: 672)

Aantal cliënten die individueel ondersteuning zijn: **56 58** (2019: 68)

Casus:
Meisje voelt zich niet veilig op de groep. Ze durft dit niet aan te kaarten bij de vertrouwenspersoon. Een groepsgenoot helpt haar om dit samen bij de vertrouwenspersoon bespreekbaar te maken.
Het meisje, groepsgenoot en de vertrouwenspersoon zijn samen in gesprek gegaan met de persoonlijk begeleider van het meisje. Zij voelde zich hierdoor gehoord. Het gevoel van onveiligheid werd daardoor opgelost.

Publieke taakstelling (in opdracht van provincie)

Belangrijkste thema: toekomst acute zorg
Doel: behoud van levensbedreigende acute zorg in de provincie Drenthe
Essentie: concentratie acute zorg op veel minder locaties
Beoogd resultaat: meer expertise in goed geëquipeerde ziekenhuizen
Gevolg voor inwoners: grotere afstanden, mogelijk verhoogd risiconiveau, meer reistijd
Inzet Zorgbelang Drenthe: compleet aanbod van acute zorg, dicht bij de inwoners
Bereikt resultaat: eigen inbreng 'houtskoolschets' acute zorg VWS, beïnvloeding via Zorgtafel resulterend in eensgezinde Drentse reactie aan VWS en gezamenlijk standpunt via ROAZ

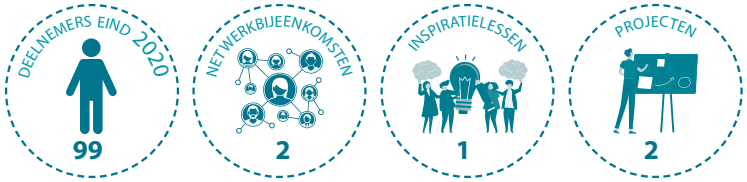


"Bij deze willen wij u nogmaals bedanken voor de tijd die u heeft vrijgemaakt om met ons in gesprek te gaan. Uw bijdrage is voor ons een belangrijke inspiratie en verrijking geweest." (RVS)

Drents Netwerk Positieve Gezondheid



- 99 deelnemers eind 2020 (2019: 69)
- 2 netwerkbijeenkomsten, 1 inspiratiesessie verzorgd (in totaal voor ruim 200 deelnemers)
- uitwisseling ideeën en ervaringen met o.a. IPH, Burgerkracht Limburg, WEL Flevoland en Alles is Gezondheid
- 2 projecten gerealiseerd waarin Positieve Gezondheid centraal staat



Projecten

• Meldpunt corona

Belangrijkste thema: impact coronacrisis op inwoners van Drenthe
Doel: bundeling signalen van inwoners
Essentie: effecten coronacrisis en uitstellen reguliere zorg in beeld brengen
Beoogd resultaat: mogelijkheid bieden aan inwoners om knelpunten en goede voorbeelden te delen
Gevolg voor inwoners: onafhankelijke plek om meldingen te kunnen doen en zich 'gehoord' te voelen
Inzet Zorgbelang Drenthe: inwoners ondersteunen in uitzonderlijke omstandigheden van een pandemie en input leveren aan belangrijke partners zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Bereikt resultaat: oprichting van het Meldpunt en het uitvoeren van drie enquêtes met een totale respons van 312. Het Meldpunt corona is mogelijk gemaakt dankzij een extra subsidie van de provincie Drenthe.
Het Meldpunt zal in het eerste kwartaal van 2021 ook nog bereikbaar blijven voor inwoners.

"Deze voortgangsrapportage hebben we vooral geschreven voor patiënten, cliënten, familieleden, betrokkenen en inwoners van Nederland. Met veel dank voor de input die jullie hiervoor hebben geleverd. Zonder die soms wekelijkse contacten was deze rapportage niet tot stand gekomen." (IGJ)

• Dagbesteding voor mensen met licht verstandelijke beperking (lvb)

Belangrijkste thema: eenvoudige toegang tot passende dagbesteding
Doel: verbeteren van toegankelijkheid dagbesteding
Essentie: domein-overstijgende cliëntondersteuning; samenwerking organisaties Wmo en Wlz; toegankelijk maken zorg; haalbaarheidsonderzoek
Beoogd resultaat: processen vereenvoudigen; zorg toegankelijker maken; draagvlak bij cliënten en professionals creëren
Gevolg voor inwoners: regelen van dagbesteding wordt vereenvoudigd doordat onderliggende Wmo- of Wlz-indicatie geen rol speelt
Inzet Zorgbelang Drenthe: coördinatie en uitvoering haalbaarheidsonderzoek
Bereikt (tussen)resultaat: interviews afgenomen bij cliënten met lvb en andere betrokken partners; eerste contouren voor ontwikkeling nieuwe aanpak op basis van een één-loket-gedachte

• Stimuleringsfonds leefbaarheid Assen (STILA)

Belangrijkste thema: impact van bewonersinitiatieven op de leefbaarheid in de buurt
Doel: effectmeting van bewonersinitiatieven op de ervaren leefbaarheid van inwoners
Beoogd resultaat: mogelijke aanscherping werkwijze en meer naamsbekendheid STILA
Gevolg voor inwoners: delen goede ideeën en voorbeelden, invloed op (toekomstige) financiering projecten
Inzet Zorgbelang Drenthe: bijdrage leveren aan (het vergroten van) de leefbaarheid en het stimuleren van inwonersparticipatie
Bereikt resultaat: 82 respondenten waarvan 50% wil meedenken en - doen met betrekking tot activiteiten in de buurt; daarnaast tientallen extra ideeën voor de buurt opgehaald en 20 inwoners hebben aangegeven mogelijk vrijwilligerswerk voor STILA te willen doen

ZORGBELANG DRENTHE
samen verder

Zorgbelang Drenthe
Annerweg 30, 9471 KV Zuidlaren
(050) 727 1500
info@zorgbelang-drenthe.nl
www.zorgbelang-drenthe.nl

In dit kernachtig jaarverslag...

1. ZORGBELANG DRENTHE – MIDDEN IN DE (DRENTSE) MAATSCHAPPIJ
- Zorgbelang Drenthe: een 'systeemorganisatie 7
- Vertrouwenspersoon Jeugd cruciaal 7
- Politieke invloed 7
- Naar een inclusieve samenleving? 7

2. AAN GEWERKT EN BEREIKT IN 2020
2.1 Ons team & de organisatie 8
- Het team: de ambitie spat ervan af 8
- Een goed jaar als organisatie 8

2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning & vertrouwenswerk
Vertrouwenswerk Jeugd
- Contact met jongeren in 2020 9
- In de Coronacirkel 9
- Er zijn en luisteren 9

Onafhankelijke cliëntondersteuning
- Vragen & behoeften 10
- Samenwerking met gemeenten 10

Ombudsvrouw Sociaal domein
- In onderlinge samenspraak 11
- Inzet onafhankelijke cliëntondersteuner kan klacht voorkomen 11

Onafhankelijke klachtenfunctionaris
- Oplossingen in onderling overleg 11

2.3 Burgerparticipatie & onderzoek naar cliëntervaringen
- Impactonderzoek STILA 12
- Corona Meldpunt 12
- Enquête corona 12
- Patiënttevredenheidsonderzoek huisartsenposten Drenthe 12
- Cliëntenraad UMCG Ambulancezorg 12

2.4 Goede zorgvoorzieningen voor iedereen
- Toekomst van acute zorg in Drenthe 13
- Betere OV-verbinding Emmen 14
- Common Care: grensoverschrijdende zorg 14
- Goed georganiseerde dagbesteding 14

2.5 Positieve Gezondheid
- Drents Netwerk Positieve Gezondheid 15
- Drenthe Gezond 15
- Drenthe rookvrij 15
- Regie & inzicht met e-health 16

3. DE BLIK VOORUIT
- Organisatie met ambitie 18
- De impact van corona 18
- Eenzaamheid onder jongeren 18
- Vertrouwenswerk jeugd 18
- Onderzoek acute zorgaanbod Drenthe 18
- Gezond Coevorden 19
- Cliëntondersteuning bij gemeenten 19
- Digitale vaardigheden inwoners 19
- Common Care 19

1. Zorgbelang Drenthe – midden in de (Drentse) maatschappij

Zorgbelang Drenthe: een 'systeemorganisatie'
Als Zorgbelang Drenthe behartigen wij onafhankelijk de belangen van alle inwoners met een zorgvraag. Voor die publieke taakstelling stelt de provincie Drenthe jaarlijks subsidie beschikbaar. De afgelopen jaren werd echter in toenemende mate een beroep gedaan op onze dienstverlening en bleken de beschikbare middelen ontoereikend. In 2020 heeft de provincie Drenthe daarom besloten de publieke taakstelling van Zorgbelang Drenthe structureel met een hogere subsidie te faciliteren. Tevens heeft zij ons de status verleend van 'systeemorganisatie'. Deze status geeft de importantie aan van een organisatie waar het gaat om de uitvoering van provinciaal beleid. Kortom: Zorgbelang Drenthe vormt – nu ook formeel – een belangrijke pijler onder de Drentse maatschappij.

Vertrouwenspersoon Jeugd 'cruciaal'
Belangrijke erkenning kwam er ook toen de functie van Vertrouwenspersoon Jeugd werd aangemerkt als 'cruciaal', waardoor in de loop van het voorjaar 2020 de groepsbezoeken met fysieke aanwezigheid hervat konden worden. Dat dit van belang was, bleek wel uit de soms schrijnende situaties in jeugdzorginstellingen als gevolg van de coronamaatregelen. Hierdoor was bezoek van en contact met een vertrouwenspersoon nog belangrijker dan anders.

Politieke invloed
Met de landelijke verkiezingen – en de daaropvolgende formatie – voor de deur willen en gaan wij als gezamenlijke zorgbelangenorganisaties in Nederland, input geven aan de onderhandelingstafel. Uiteraard in het bijzonder daar waar het gaat om alle onderwerpen die raken aan goede en bereikbare zorg voor iedereen.

Naar een inclusieve samenleving?
Het is een ideaalbeeld: een inclusieve samenleving. Het streven om iedereen in de samenleving – ongeacht afkomst, geaardheid, zelfstandigheid, status of opleidingsniveau – mee te kunnen laten doen is één van onze kerntaken. Sinds het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een handicap is het tevens een speerpunt voor gemeenten. Of beter: zou het moeten zijn. Wij merken dat daar de prioriteit (nog) niet ligt. Hoewel een enkele Drentse gemeente hierin stappen voorwaarts zet, blijft het merendeel helaas nog achter. Toegegeven: het is taaie materie, want 'inclusieve samenleving' is een zeer breed begrip. Het blijft desondanks onverminderd belangrijk maar het vraagt een lange adem. Die hebben wij, voor een inclusief beleid in heel Drenthe.



"Ik vind het prachtig om onze dienstverlening in Drenthe voor het voetlicht te brengen. Dat gaat eigenlijk heel erg vanzelf. Ik treed mensen authentiek en laagdrempelig tegemoet. Ik ben vooral nieuwsgierig en probeer te voelen en te achterhalen 'waar is precies behoefte aan?'. Dat wij onafhankelijk zijn én onze kijk op Positieve Gezondheid, daar worden mensen doorgaans wel enthousiast van."

Projectcoördinator,
Zorgbelang Drenthe

2. Aan gewerkt en bereikt in 2020

2.1 Ons team & de organisatie

Het team: de ambitie spat ervan af

Het team van Zorgbelang Drenthe is in de afgelopen jaren flink gegroeid en 'verjongd'. Er zit nu een groep professionals met een frisse blik waar de ambitie vanaf spat.
En de groei gaat ook in 2021 nog even door. Met de uitbreiding van onze dienstverlening en financiële middelen gaan enkele seniors ons team verrijken.

"Het is een laagdrempelige organisatie waar de deuren figuurlijk altijd openstaan. Professioneel en collegiaal kijken we naar elkaar om. En er is weinig hiërarchie: samen bepalen we waar we aan werken, wat belangrijk is."

Een goed jaar als organisatie

Als organisatie hebben we – wat betreft de uitbreiding van ons werkgebied, groei van het team en het exploitatieresultaat – een goed jaar achter de rug. Dat succes kunnen we grotendeels toeschrijven aan de koerswijziging die we in 2017 hebben ingezet – vanaf dat moment hebben we besloten ons ook op gezondheid te richten.
Met andere woorden: naast 'zorgbelang' werden we 'gezondheidsbelang'.
Daarnaast leiden alle ontwikkelingen in het zorglandschap ertoe dat wij onze rol als belangenbehartiger ten volle kunnen uitvoeren. Er wordt dan ook in veel opzichten een beroep op ons gedaan, waar we erg content mee zijn.
We oogsten na jaren van zaaien, zonder dat we overigens op onze lauweren (kunnen noch willen) rusten.

"We hebben een stevige positie verworven. Waar het in de provincie gaat over zorg, gezondheid of inwonerparticipatie, daarin worden wij betrokken."



2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning & vertrouwenswerk

VERTROUWENSWERK JEUGD

Contact met jongeren in 2020
Met de intrede van de coronamaatregelen – en voor de functie van vertrouwenspersoon jeugd als 'cruciaal' werd aangemerkt – was het contact met de jongeren onderhouden een uitdaging. Desondanks is het de vertrouwenspersonen gelukt om met de jongeren en ouders in gesprek te gaan en te blijven.
Natuurlijk: het échte persoonlijke contact blijft de beste manier om jongeren aandacht te geven en eventuele vragen en problemen te bespreken, maar bij sommige jongeren werkt het (beeld)bellen juist prima.

In de Coronacirkel
Eén van de vertrouwenspersonen jeugd van Zorgbelang Drenthe heeft zitting in de Coronacirkel. In deze expertisegroep van het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg) komen problemen en oplossingen in de jeugdzorg aan bod.
De leden zetten zich in om het geldende overheidsbeleid zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de praktijk.

"Bij jongeren vind ik het soms al een pareltje dat ze de moed hebben om een vraag te stellen. Ondanks dat ze dat misschien wel heel lastig vinden."

Er zijn en luisteren
Eén van de belangrijkste taken van de vertrouwenspersonen jeugd bleek ook in 2020 weer: er zijn en luisteren. Alleen dat heeft vaak al een positief effect: het aankaarten van een probleem bij de vertrouwenspersoon kan nét dat extra zetje geven, waarna een (gezamenlijk) gesprek met een begeleider opeens een stuk makkelijker gaat. Op deze wijze realiseert een jongere zich doorgaans: 'wanneer ik duidelijk zeg dat ik hulp wil, dan helpt dat al'.
Redenen om in gesprek te gaan met een vertrouwenspersoon – door een jongere dan wel een ouder – zijn vaak: zich niet gehoord voelen; een gevoel van onveiligheid op een groep ervaren; spanningen tussen jongeren onderling of bejegening door begeleiders. Tot een klacht komt het meestal niet: een oplossingsgesprek klaart vaak de lucht en de onderlinge verhoudingen al.

"Wanneer een jongere of een ouder belt of appt dan is daar direct tijd voor. Daar geven wij eigenlijk altijd prioriteit aan."



"Wat deze situatie met de jongeren doet? Heel wisselend. Soms moet een hele groep jongeren in quarantaine op de eigen kamer, dat is natuurlijk heftig voor ze. Vooral voor jongeren die niet thuis wonen. Dan vragen wij ons af: hoe zou het met hen gaan?
Dat zijn de momenten waarop we extra scherp naar die organisatie kijken: is dit wel echt het beste voor de jongere? Wij proberen dan mee te denken in de mogelijkheden voor de jongere."

Vertrouwenspersoon jeugd,
Zorgbelang Drenthe

2. Aan gewerkt en bereikt in 2020

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING

Vragen & behoeften

Mensen ervaren dat ze bij onze cliëntondersteuners met alle vragen kunnen aankloppen. Onze benadering daarin is vanuit de visie Positieve Gezondheid, van daaruit versterken wij iedereen in de eigen regie.

Onze cliëntondersteuners nemen niets over en zijn geen hulpverleners, maar staan altijd naast de inwoner.

In 2020 kwamen er bij de cliëntondersteuner sociaal domein bijvoorbeeld diverse herindicatie- en fondsaanvragen binnen, werd ondersteuning geboden bij keukentafelgesprekken en bij het aanvragen van hulpmiddelen. De meest veelvuldige inzet van deze cliëntondersteuners bestond uit het ondersteunen van zorgvragers tijdens gesprekken waar ze tegenop zagen, bijvoorbeeld met een WMO-consulent. Welke vraag daar inhoudelijk ook maar aan ten grondslag lag, een zorgvrager voelde zich doorgaans dusdanig gesterkt dat hij of zij het gesprek grotendeels alleen voerde.

Bij de cliëntondersteuner Wet langdurige zorg (Wlz) kwamen vooral vragen binnen over wachtlijsten, over het zoeken naar passende zorgaanbieders en over ondersteuning bij het omzetten van de indicatie naar een persoonsgebonden budget (PGB).

Samenwerking met gemeenten & zorgkantoor

Het contact met de gemeenten waar wij de dienstverlening 'onafhankelijk cliëntondersteuner' bieden, ervaren wij als zeer positief. Er is wederzijdse inzet om de dienstverlening richting burgers te verbeteren, er wordt naar elkaar geluisterd, signalen worden serieus genomen en zijn reden tot onderling overleg en niet zelden tot bijstelling van beleid. Daarnaast is – vanuit de cliëntondersteuning Wlz – ook de samenwerking met het Zorgkantoor erg waardevol: in 2020 evalueerden wij gezamenlijk twee keer, bespraken we signalen en de nieuwe doelgroep (GGZ).

"Mensen zijn soms heel dankbaar…
Kijk, hier heb ik een kaart van een echtpaar dat zich gesteund voelde in de wirwar die de regelgeving voor hen was. Dat je naast hen staat en het traject samen met hen aflegt, dat vinden ze ontzettend fijn."

ONZE VISIE OP 'LEVENSBREDE' CLIËNTONDERSTEUNING

Cliëntondersteuning is op dit moment gekoppeld aan wetten, zoals de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Sinds de stelselwijzigingen van 2015 pleit Zorgbelang Drenthe voor 'levensbrede' cliëntondersteuning, die uitgaat van de cliëntvraag en niet van het wettelijke hokje waarin het thuishoort. Kortom: een levensbrede cliëntondersteuning waarbij de cliënt centraal staat en niet de wet waaronder iemand valt. Want: zorg is zorg en een mens is een mens.



OMBUDSVROUW SOCIAAL DOMEIN

In onderlinge samenspraak

Onze Ombudsvrouw sociaal domein is werkzaam voor de gemeente Emmen. Haar werk is in 2020 veranderd van karakter ten opzichte van voorgaande jaren: van onderzoek op basis van signalen is het werkgebied verschoven naar een onafhankelijk loket voor vragen die eerder niet opgelost konden worden. Constateert de Ombudsvrouw een patroon in deze meldingen, dan geeft zij hierover een signaal af bij de gemeente of betrokken maatschappelijke instelling. Dit is ook in 2020 gebeurd en ging in onderlinge samenspraak. Zo gaf de Ombudsvrouw bijvoorbeeld adviezen aan een zorgorganisatie ter verbetering van een werkproces. Andersom gaf deze zorginstelling feedback over de aanpak vanuit Zorgbelang Drenthe, waarop wij onze werkwijze hebben aangepast.

Inzet onafhankelijke cliëntondersteuner kan klacht voorkomen

De Ombudsvrouw beoordeelt met name de wijze waarop door instanties of maatschappelijke organisaties (klachten) procedures zijn doorlopen, op basis van de klachten en vragen die inwoners bij haar melden. Haar constatering is echter dat bij veel vragen die binnenkomen ondersteuning vanuit een onafhankelijke cliëntondersteuner meer passend was geweest.

ONAFHANKELIJKE KLACHTENFUNCTIONARIS

Oplossingen in onderling overleg

Zorgbelang Drenthe biedt – conform de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg) – de dienst onafhankelijke klachtenfunctionaris (OKF) aan. In 2020 maakten 21 organisaties gebruik van deze dienst, allen organisaties die waarde hechten aan een onafhankelijke klachtbehandeling voor hun cliënten.

De twee onafhankelijke klachtenfunctionarissen die aan ons zijn verbonden, hebben een jarenlange ervaring in de zorg. Het is hen – ook in 2020 – weer gelukt om aangedragen klachten of punten van onvrede op te lossen door partijen met elkaar in gesprek te brengen en daarin een verhelderende en verbindende rol te spelen.



2. Aan gewerkt en bereikt in 2020

2.3 Burgerparticipatie & onderzoek naar cliëntervaringen

Impactonderzoek STILA
Voor de Stichting Stimuleringsfonds Leefbaarheid Assen (STILA) voerden wij een impactonderzoek uit. STILA financiert – met geld van de gemeente – initiatieven van en activiteiten voor en door bewoners, met als doel de leefbaarheid en onderlinge verbinding in de wijk te vergroten. Aangezien er jaarlijks ruim 100 projectaanvragen door STILA worden gehonoreerd, was hun vraag: wat is de impact van deze initiatieven, hebben ze effect en voldoen ze aan een behoefte?
Het onderzoek dat Zorgbelang Drenthe uitvoerde onder inwoners in verschillende wijken in Assen liet zien dat de initiatieven inderdaad bijdragen aan de ervaren leefbaarheid. Een verbeterpunt bleek de bekendheid van de activiteiten. Tevens leverde het onderzoek nog tal van nieuwe ideeën én vrijwilligers voor STILA op. Kortom, een onderzoek dat waardevolle resultaten opleverde.

Corona Meldpunt
Kort na de afkondiging van de eerste lockdown opende Zorgbelang Drenthe een Meldpunt om inwoners de gelegenheid te geven melding te maken van de gevolgen en impact van de coronacrisis. Dit Meldpunt werd mede mogelijk gemaakt dankzij een incidentele subsidie van de provincie Drenthe. Op deze manier trachtten we in beeld te krijgen: wat betekent corona voor de Drenten, voor hun kwaliteit van leven, voor hun maatschappelijke positie etc. Daarnaast boden we 'melders' tegelijkertijd een luisterend oor en ondersteuning waar mogelijk.
De meldingen worden – want het Meldpunt staat begin 2021 nog steeds open – structureel gebundeld en overhandigd aan de provincie Drenthe en de Inspectie voor Gezondheidszorg & Jeugd (IGJ). De IGJ neemt deze meldingen vanuit Drenthe steeds mee naar het kernteam van VWS.

Enquête corona
Naast het Meldpunt hebben wij in 2020 twee keer een gericht onderzoek uitgevoerd om een antwoord te krijgen op de vraag: hoe ervaren de Drenten de coronamaatregelen? Daarvoor zetten wij het opiniepanel van Zorgbelang Drenthe in. Deze onderzoeken lieten – zoals verwacht – zien dat mensen voorzichtiger zijn geworden in het dagelijks leven. Het merendeel maakt zich daarnaast zorgen over het afschalen van de reguliere zorg en het aantal beschikbare bedden.

Patiënttevredenheidsonderzoek huisartsenposten in Drenthe
Hoe ervaren bezoekers de bejegening door zorgverleners op de Drentse huisartsenposten? Met die vraag kwam de Centrale Huisartsendienst Drenthe (CHD) bij
Zorgbelang Drenthe, met als doel haar zorgverlening te optimaliseren. Dus bevroegen wij patiënten die de posten bezochten en hebben wij ons opiniepanel ingezet.
De uitkomsten sloten mooi aan op het onderzoek dat wij voor deze zelfde organisatie uitvoerden in 2019, waarin de bereikbaarheid en organisatie centraal stond.

Cliëntenraad UMCG Ambulancezorg
UMCG Ambulancezorg – de ambulancedienst van Drenthe – was voornemens een cliëntenraad op te zetten. Om dat te realiseren schakelden ze onze projectcoördinator in – een taak die ons op het lijf is geschreven aangezien cliëntparticipatie één van onze belangrijkste speerpunten is. Inmiddels is er een geschikte voorzitter voor de cliëntenraad gevonden en worden de overige leden geworven.
Zorgbelang Drenthe coördineert en begeleidt dit complete proces in de brede zin van het woord: van werving en selectie tot scholing en begeleiding / coaching van de nieuwe leden van de cliëntenraad.

"Ik heb toch maar even gewacht om met mijn klachten naar de huisarts te gaan. Ze hebben het in de zorg al zo druk. En behandelingen in het ziekenhuis worden toch uitgesteld…"

2.4 Goede zorgvoorzieningen voor iedereen

Toekomst van de acute zorg in Drenthe
In de zomer van 2020 publiceerde VWS een 'houtskoolschets' over de acute zorg, een discussiestuk over de inrichting en bekostiging van het acute zorglandschap. Centraal hierin staat de concentratie van hoog-complexe of levensbedreigende acute zorg op ruim 20 SEH-locaties (nu nog ruim 80). Een dergelijke herschikking kan grote gevolgen hebben voor de inwoners van Drenthe. Om die reden hebben wij via de provinciale Zorgtafel en het Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ) aandacht gevraagd voor het discussiestuk van VWS. Dit heeft geresulteerd in een gezamenlijke reactie van alle betrokken partijen, waarin de zienswijze van Zorgbelang Drenthe breed werd gedragen (onze visie is te lezen in bijgaand kader). Begin 2021 is deze zienswijze officieel aangeboden aan VWS.

ONZE VISIE OP ACUTE ZORG IN DRENTHE

In de 'houtskoolschets' die VWS in juli 2020 formuleerde, wordt de mogelijke toekomst van de acute zorg neergezet. Daarin wordt uitgegaan van meer concentratie: een terugdringing van ruim 80 naar zo'n 20 SEH's in Nederland. Op plekken waar zorg al wordt geconcentreerd op minder locaties, zien we inderdaad doorgaans een betere medische kwaliteit ontstaan. Tegelijkertijd is het effect van de zienswijze van VWS dat complexe en levensbedreigende zorg steeds meer uit Drenthe dreigt te verdwijnen. Dat vinden wij geen goede ontwikkeling. Immers: het kan niet zo zijn dat de Drenten hiervoor straks naar Zwolle of Groningen moeten. Want naast kwaliteit is bereikbaarheid een essentieel aspect: ook complexe ziekenhuiszorg en levensbedreigende acute zorg moeten op redelijke afstand beschikbaar blijven, vinden wij. Zeker omdat er aandoeningen en behandelingen zijn – zoals een aneurysma of trombolyse – waarbij elke minuut van levensbelang is. Daarin blijven wij voor de belangen van de Drenten opkomen.



2. Aan gewerkt en bereikt in 2020

Betere OV-verbinding Emmen

Tijdens inwonersbijeenkomsten over het Drentse zorglandschap, werd vaak aangegeven: 'wanneer jullie afdelingen sluiten, hoe kom ik dan vanuit Hoogeveen in het ziekenhuis in Emmen?' Die signalen hebben wij neergelegd bij de provinciale Zorgtafel. Onze commissaris van de Koning heeft dit laten oppakken door de betrokken gedeputeerde, die bij de aanbesteding voor het OV als harde eis stelde dat er een goede verbinding tussen Hoogeveen en Emmen tot stand moest komen, met een halte bij het ziekenhuis. Dit is inmiddels gerealiseerd.

Common Care: grensoverschrijdende zorg

Grensoverschrijdende zorg: zijn (de inwoners van) Drenthe en Groningen daar al aan toe? Vanuit het project Common Care onderzochten wij samen met Zorgbelang Groningen hoe inwoners van de grensstreek met Duitsland er tegenover stonden om voor zorg de grens over te gaan, wat de mogelijkheden zijn en welke belemmeringen er mogelijk nog in de weg staan.
Hoewel professionals en organisaties hier vaak nog wat huiverig tegenover staan, blijken inwoners positief te zijn. Velen bleken voor goede zorg op kortere termijn best de grens over te willen. Er blijkt echter een gebrek aan goede, voor iedereen toegankelijke informatie over de mogelijkheden van grensoverschrijdende zorg.
Kortom: hier liggen mogelijkheden. In 2021 wordt Common Care dan ook concreet voortgezet – meer hierover in hoofdstuk 3 'De blik vooruit'.

Goed georganiseerde dagbesteding

De manier waarop dagbesteding is geregeld voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking kan beter, zo bleek uit een onderzoek dat Zorgbelang Drenthe in 2018 uitvoerde voor de gemeente Coevorden. Een uitkomst die overigens – naar alle waarschijnlijkheid – voor meerdere Nederlandse gemeenten geldt, aangezien de huidige wetgeving daar voor een belangrijk deel debet aan is. Maar: hóe zou het dan beter kunnen? Daar hebben wij ons in 2020 op gericht.
Wij voerden gesprekken met verschillende professionals, betrokken bij het organiseren van dagbesteding binnen de gemeente Coevorden (de coördinator van de WMO-consulenten, een onafhankelijke cliëntondersteuner en medewerkers van het Zorgkantoor, het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en verschillende zorgaanbieders) en uiteraard met de cliënten zelf.
In 2021 volgen nog gesprekken met verwanten. Met dit onderzoek wordt het idee getoetst van één overstijgend 'loket' van waaruit dagbesteding op maat wordt georganiseerd. Dit onderzoek levert input voor de gemeentelijke besluitvorming hieromtrent.
Een vervolgstap zou zijn om de nieuwe werkwijze in een pilot uit te proberen. Dit kan een belangrijke blauwdruk voor andere gemeenten opleveren.

"Ja hoor, wanneer ik die operatie eerder kan krijgen in Duitsland, sta ik daar zeker voor open."



2.5 Positieve Gezondheid – verweven in ons werk

Drents Netwerk Positieve Gezondheid
Het Drents Netwerk Positieve Gezondheid (DNPG) – waar Zorgbelang Drenthe coördinator van is – is ook in 2020 weer gegroeid. De bijna 100 deelnemers hebben elkaar in het afgelopen jaar nog een tweetal keren kunnen treffen. Tijdens deze bijeenkomsten is de positieve energie en motivatie goed merkbaar: iedereen wil graag aan de slag met Positieve Gezondheid. In eerste instantie binnen de eigen organisatie, op termijn zullen er binnen het netwerk ook zeker dwarsverbanden worden gelegd. Deelnemende organisaties komen vanuit diverse werkvelden zoals zorg, welzijn, HRM en onderwijs. Ook zijn diverse ondernemers aangesloten bij het netwerk.

"Mensen zíjn niet hun aandoening. Toch focussen we daar in de zorg doorgaans wel op. Positieve Gezondheid kiest een andere invalshoek. Het accent ligt niet op ziekte. Maar op mensen zelf, op hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt."
Machteld Huber, grondlegger Positieve Gezondheid

Drenthe Gezond
De gezondheid van de Drenten bevorderen is tevens de insteek van Drenthe Gezond, een netwerk waar vele organisaties in Drenthe bij zijn aangesloten, zo ook Zorgbelang Drenthe. Wij organiseerden vanuit dit netwerk met enkele andere partners een online workshop voor ambulante begeleiders, met als thema 'Motiveer je cliënt naar een gezonde leefstijl'. Hier bleek grote behoefte aan: bijna 70 ambulant begeleiders namen deel. In 2021 wordt als vervolg hierop een online intervisiebijeenkomst aangeboden om met deze groep professionals te bespreken: kun je het 'positief motiveren' toepassen, waar loop je tegenaan, hoe kunnen we van elkaar leren?

Drenthe rookvrij
Bij een gezond Drenthe hoort uiteraard ook een rookvrij Drenthe. Daarom is Zorgbelang Drenthe in 2020 aangehaakt bij de initiatiefgroep Rookvrije Omgeving, een initiatief van GGD Drenthe. Streven is om in alle gemeenten meer rookvrije plekken te creëren, ook op en rondom de terreinen van zorginstellingen. Wij zien hierin een aantal taken voor ons weggelegd. Enerzijds het inspireren van zorgprofessionals om een rookvrij beleid te introduceren en te handhaven. Anderzijds vertegenwoordigen wij ook het cliëntperspectief, en benadrukken we het belang van het betrekken van inwoners, cliënten en patiënten bij dit thema, zodat regels en nieuwe rookvrij-initiatieven niet slechts door professionals vanachter het bureau worden bedacht.



"Het gedachtengoed van Positieve Gezondheid zit al echt verweven in ons werk. In het verhaal dat we vertellen, in de manier waarop we projecten of onderzoeken aanpakken, in de initiatieven die we ontwikkelen, in onze benadering van mensen..."

Projectcoördinator,
Zorgbelang Drenthe

2. Aan gewerkt en bereikt in 2020

Eigen regie & inzicht met e-health

Binnen het gedachtengoed van Positieve Gezondheid is 'eigen regie' een belangrijk onderdeel. E-health-oplossingen kunnen als hulpmiddel dienen om de eigen regie van mensen te versterken, ook ten aanzien van hun eigen gezondheid. Vanuit die gedachte is Zorgbelang Drenthe in 2020 aangesloten bij het PGO Netwerk Noord en de alliantie PGO on Air van de Patiëntenfederatie.

PGO staat voor Persoonlijke Gezondheidsomgeving en is een digitale plek waar een individu al zijn eigen medische en gezondheidsgegevens kan verzamelen. Deze informatie staat vandaag de dag nog steeds erg versnipperd bij verschillende zorgaanbieders opgeslagen, waardoor degene die het betreft er zelf amper inzicht in heeft. Een PGO biedt dit inzicht en de regie wel, ook omdat de gebruiker zelf gegevens kan toevoegen over de eigen gezondheidssituatie en deze naar behoefte kan delen met bijvoorbeeld een zorgverlener.

Het PGO-netwerk zet zich in om gegevensuitwisseling tussen PGO's en systemen van zorgaanbieders in het Noorden van de grond te krijgen. Daarnaast wordt de samenwerking met het MDB in Noord Nederland gezocht.

Vanuit Zorgbelang Drenthe denken wij mee hoe inwoners tijdig over deze ontwikkelingen geïnformeerd kunnen worden en hoe zij actief kunnen participeren in het (door)ontwikkelen van PGO's en aanvullende PGO-diensten.

DE DRENTEN

"Drenten? Die hebben een mentaliteit van 'niet zeuren, gewoon doen'. Ze klagen niet snel over kleine dingen en zijn recht voor hun raap. Al zijn we – want ik ben zelf ook een Drentse – ook heel sociaal. Maar uiteindelijk zeggen we wel waar het op staat en komen we voor onszelf op. Wat ook heel typerend is in mijn ogen: de gemoedelijkheid in de Drentse cultuur. Hier kijken we naar elkaar om." *Onderzoeker en projectcoördinator Zorgbelang Drenthe*

"Ze zijn nuchter, kijken in het begin de kat uit de boom. Ze scheppen niet teveel op, al voel ik toch ook wel een soort ingehouden trots bij ze." *Projectcoördinator Zorgbelang Drenthe*





3. De blik vooruit

Het team van Zorgbelang Drenthe is voorbereid op de toekomst. Of beter: werkt voortdurend aan die toekomst.
Met alle werkzaamheden van het afgelopen jaar in de achteruitkijkspiegel en de ontwikkelingen in de wereld van de zorg voor ons, zijn we volop bezig om de zorg voor 'onze' Drenten van goede kwaliteit en bereikbaar te houden. En om oog en oor te houden voor alle inwoners van onze provincie. Hier volgt een korte – niet volledige want altijd dynamische – impressie hoe we dat in 2021 (en verder) doen.

Organisatie met ambitie
- In 2020 hebben wij ons nieuwe maatschappelijke ondernemingsplan 'Samen verder' voor 2021-2024 ontwikkeld. Gelet op de inzet en betrokkenheid van het team ligt er een goede basis om de missie en ambities van Zorgbelang Drenthe ook in de toekomst te kunnen vervullen.
- Met een goed gevulde opdrachtenportefeuille, zijn de vooruitzichten positief. Daarvoor is echter ook een uitbreiding van de formatie nodig. Daar is inmiddels mee gestart.

De impact van corona
- In het verlengde van het Corona Meldpunt dat wij in maart 2020 inrichtten, zijn wij voornemens in 2021 een diepgaand onderzoek uit te voeren naar de impact van de coronacrisis op de Drenten. Om, met andere woorden, de langetermijneffecten bloot te leggen. De ervaringen van de Drenten die daaruit voort komen, kunnen worden meegenomen in de aanpak om de coronacrisis het hoofd te bieden.

Eenzaamheid onder jongeren
- Eenzaamheid onder jongeren is in de coronatijd een probleem geworden dat nog meer aan de oppervlakte is komen te liggen én zich breder heeft verspreid. Met de Jongerenadviesraad van de provincie Drenthe, de gemeente Noordenveld en de stichting Join Us werken wij sinds 2021 aan een concrete aanpak van deze problematiek. Die bestaat onder andere uit het ondersteunen van professionals in het signaleren en bespreekbaar maken van eenzaamheid, alsmede in het opzetten van een 'ontmoetingsplek' voor jongeren. Een aanpak die we graag uitbreiden naar andere Drentse gemeenten.

Vertrouwenswerk jeugd
- Bekendheid creëren over ons vertrouwenswerk jeugd is iets wat doorlopend aandacht verdient. Daarom blijven wij inzetten op aansprekende voorlichting, richting jongeren, ouders en begeleiders maar ook cliëntenraden en klachtencommissies.

Onderzoek acute zorgaanbod Drenthe
- Al in februari 2019 werd het plan 'zorg voor de regio' gepresenteerd met als doel om complexe(re) zorg voor Drenthe te behouden. Onderdeel van dit plan was de omvorming van de locaties in Hoogeveen en Stadskanaal tot weekziekenhuizen en het verdwijnen van de SEH's. Over het kunnen blijven voldoen aan de wettelijke normtijden, bereikbaarheid en kwaliteit van zorg bestaan echter gerede twijfels.
  Op initiatief van Zorgbelang Drenthe, de huisartsen en ambulancedienst wordt in 2021 een onafhankelijk onderzoek gestart naar het acute zorgaanbod in Drenthe. Om zo mogelijke 'witte vlekken' in het huidige zorgaanbod inzichtelijk te maken.

Gezond Coevorden

- Vanuit de stichting Gezond Coevorden introduceren wij het thema Positieve Gezondheid bij de inwoners. Met de insteek dat inwoners en medewerkers in het sociaal domein en de zorg straks dezelfde taal spreken. Om zo samen breder naar gezondheid te kijken, inwoners meer regie te laten pakken en daarmee hun veerkracht te vergroten.

"Ik sta in de startblokken om de eerste gesprekken te gaan voeren met de inwoners van Coevorden. Zodra de maatregelen het toelaten, begin ik direct."

Cliëntondersteuning bij gemeenten

- Onafhankelijke cliëntondersteuning sociaal domein is een waardevolle aanvulling op de dienstverlening van gemeenten. Het werkt verhelderend en ondersteunend voor inwoners, wat ervoor zorgt dat ze de vaak complexe trajecten in de zorg makkelijker doorgronden en doorlopen. Liefst worden wij daarom aanbieder van deze dienst in alle 12 de Drentse gemeenten.

Digitale vaardigheden inwoners

- Beeldbellen als manier van communiceren in de zorg heeft een vlucht genomen. Daarom willen wij vanuit Zorgbelang Drenthe – bijvoorbeeld samen met het Wilhelmina Ziekenhuis Assen en de Huisartsenzorg Drenthe – inwoners ondersteunen om hen vertrouwd en vaardig(er) te maken met digitale communicatie met hun zorgverleners.

Common Care

- Dit project over grensoverschrijdende zorg heeft in 2021 al een vervolg gekregen. Momenteel worden nieuwe zorgpaden ontwikkeld om die grensoverschrijdende zorg ook daadwerkelijk mogelijk te maken. Denk daarbij bijvoorbeeld aan revalidatie in Duitsland na een heup- of knieoperatie in het UMCG. Vanuit Zorgbelang Drenthe en Groningen kijken en denken wij mee in (a) de aansluiting van deze zorgpaden bij de beleving en wensen van de patiënt en (b) de patiëntcommunicatie.

Kortom: voldoende werk aan de winkel. Wij kijken dan ook vol optimisme naar de toekomst.

Samen verder!



ZORGBELANG DRENTHE
samen verder

Zorgbelang Drenthe
Annerweg 30
9471 KV Zuidlaren
(050) 727 1500
info@zorgbelang-drenthe.nl
www.zorgbelang-drenthe.nl