

Voorwoord

Met veel genoegen presenteer ik u alweer het vierde populaire jaarverslag van Zorgbelang Drenthe. Een kleurrijk geheel, passend bij het veranderingstraject dat onze organisatie in 2008 heeft ingezet.

Het is inmiddels een goede gewoonte om – naast de formele verantwoording ten behoeve van financier(s) – een populair jaarverslag te publiceren, waarin een aantal onderwerpen nader wordt belicht.

Omdat het jaar 2008 in veel opzichten in het teken stond van veranderingen, beginnen we met een artikel over de nieuwe koers en positionering van Zorgbelang Drenthe. Daarnaast zijn er inhoudelijke onderwerpen over de Wmo, patiëntenpanels bij huisartsen, jeugdzorg, het elektronisch patiëntendossier (EPD), onze nieuwe mediastrategie en projecten.

Uit al onze activiteiten blijkt dat Zorgbelang Drenthe een belangrijke maatschappelijke taak te vervullen heeft. Een taak die ook naar de toekomst een fundamentele publieke financiering rechtvaardigt!

Dankzij de inzet van alle collega's en vrijwilligers kunnen we terugkijken op een succesvol jaar 2008; ik wens u veel leesplezier toe bij dit populair jaarverslag.

Jan van Loenen,
directeur



JAN VAN LOENEN



Jaarcijfers 2008

In het populair jaarverslag mag een compacte samenvatting van onze jaarcijfers niet ontbreken. Hieruit blijkt dat de financiële positie van Stichting Zorgbelang Drenthe als gezond is te kwalificeren. Het boekjaar 2008

werd afgesloten met een batig saldo van € 17.000,-. Van dit bedrag is € 16.000,- toegevoegd aan de algemene reserve en € 1.000,- aan de "risicoreserve projecten derden".

De verkorte balans luidt als volgt:

(bedragen x € 1.000,-)

Activa	31-12-2008	31-12-2007	Passiva	31-12-2008	31-12-2007
Materiële vaste activa	3	10	Eigen vermogen	250	237
Financiële vaste activa	19	19	Bestemmingsreserves	200	149
Vlottende activa	71	76	Kortlopende schulden	181	186
Liquide middelen	538	467			
Totaal activa	631	572	Totaal passiva	631	572

Het totaal van de exploitatie 2008 kan als volgt worden weergegeven:

(bedragen x € 1.000)

Baten	Resultaat 2008	Begroting 2008	Resultaat 2007
Subsidie Provincie Drenthe	943	937	953
Overige subsidies en baten	243	223	218
Totaal baten	1186	1160	1171
Lasten			
Personeel	722	748	744
Huisvesting	113	109	111
Organisatie	105	92	105
Activiteiten	204	179	183
Afschrijvingen	7	10	9
Financiële baten en lasten	-17	-3	-13
Overige	-16	5	-15
Totaal lasten	1118	1140	1124
Exploitatiesaldo voor mutatie reserve	68	20	47
Mutatie reserve	-51	-20	-27
Exploitatiesaldo na mutatie reserve	17	0	20

In de op 23 maart 2009 door HD Accountants afgegeven accountantsverklaring staat: "Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Zorgbelang

Drenthe per 31 december 2008 en van het resultaat over 2008 in overeenstemming met de Richtlijn voor de jaarverslaggeving 640 (organisaties zonder winststreven)".



Onze ijsberg smelt!

In zijn boek "Onze ijsberg smelt!" beschrijft John P. Kotter – die algemeen beschouwd wordt als een expert op het gebied van veranderingsmanagement – de paniek die een kolonie pinguïns overvalt, als duidelijk wordt dat de gletsjer waarop ze leven op smelten staat. Na de eerste paniek en tegenstrijdige plannen wordt al snel duidelijk dat samenwerking de enige manier is om de problemen duurzaam het hoofd te bieden.

Wanneer we het jaar 2008 voor Zorgbelang Drenthe willen typeren met één sleutelwoord, dan is dat verandering. Externe factoren, maatschappelijke ontwikkelingen, nieuwe rolopvatting en taakstelling van provinciale en lokale overheden en gewijzigde wet- en regelgeving, vormen de directe aanleiding voor een nieuwe strategie richting de toekomst. De belangrijkste kenmerken hiervan zijn verandering van de koers, een verandering van de positionering en veranderingen in de organisatie.

De verandering van koers is vertaald naar een nieuw strategisch ondernemingsplan, dat in

de tweede helft 2008 tot stand is gekomen. Hierin hebben wij onze missie als volgt geformuleerd: Zorgbelang Drenthe wil als belangenbehartiger van zorgvragers de kwaliteit van leven voor elke burger verbeteren. Zij wil deze missie realiseren door het versterken van de positie van consumenten, opdat de kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van de cliënt daadwerkelijk wordt bevorderd. Zorgbelang Drenthe heeft een bijzondere verantwoordelijkheid voor kwetsbare doelgroepen zoals chronisch zieken, mensen met een lichamelijke, verstandelijke en/of psychische beperking, en mensen die, door welke oorzaak dan ook, zorg nodig hebben. Onderdeel van de koerswijziging is ook dat de focus (meer dan in het verleden) op zorg komt te liggen en de concentratie van onze activiteiten in een viertal kerntaken:

- Empowerment
- Collectieve belangenbehartiging
- Participatie en medezeggenschap
- Signalering en kwaliteitsverbetering

Samenhangend met de rol als zorgconsumentenorganisatie, verandert ook de positionering:

van een primair participant ondersteunende organisatie in een krachtige belangenorganisatie voor alle Drentse zorgvragers, die middels keuzeondersteunende informatie burgers toerust om een volwaardige rol te vervullen in het brede zorgveld.

Op basis van een gelijkwaardig partnerschap zal de samenwerking met zorgaanbieders en -verzekeraars worden geïntensiveerd. Voor deze "maatschappelijke aandeelhouders" kan Zorgbelang Drenthe als "krachtige stem van de zorgconsument" veel betekenen. Naast objectieve criteria met betrekking tot de kwaliteit van zorg, is het inbrengen van klantervaringen een belangrijke toegevoegde waarde.

De veranderingen in de organisatie komen tot uitdrukking in de volgende kernwaarden, van waaruit Zorgbelang Drenthe wil werken (zie diagram):

Iedere medewerker vervult een belangrijke taak bij het realiseren van de collectieve bedrijfsdoelstellingen, een taak waarbij een grote verantwoordelijkheid hoort en die tegelijk ruimte biedt voor individuele ontwikkeling.

Veranderen betekent in de eerste plaats het onderkennen van het feit dat "de ijsberg aan het smelten is". Vervolgens moet je loskomen van bestaande structuren en patronen, waarna je vervolgens zelf het initiatief moet nemen om kansen en mogelijkheden voor de toekomst te creëren.

Zorgbelang Drenthe heeft een belangrijke missie te vervullen, voor de samenleving als geheel, als ook voor individuele mensen. Nu en in de toekomst, met of zonder "ijsbergen". Wanneer we ons steeds opnieuw door deze missie laten inspireren én laten leiden, dan kunnen we de toekomst met vertrouwen tegemoet zien!

Jan van Loenen, *directeur*



Werken bij Zorgbelang Drenthe

Marisca Wesselius is manager bedrijfs- ondersteuning bij Zorgbelang Drenthe. De functie omvat o.a. personeelszaken, het maken en uitvoeren van beleidszaken en het waarnemen voor de directeur in zijn afwezigheid.

Waarin vindt jij zelf de inspiratie in je werk bij Zorgbelang Drenthe?

Hoofdzakelijk door onze nieuwe, meer pro-actieve, houding. We wachten niet af, maar durven ons in het debat te mengen.

Maar ook binnen onze organisatie is er ruimte voor eigen ideeën en nieuwe manieren van benaderen.

We zijn al veranderd van een belangenvereniging naar een zorgconsumentenorganisatie, maar binnen de muren van onze organisatie wordt nog elke dag door iedereen hard gewerkt om onze doelen te bereiken, worden er resultaten bereikt waar je in eerste instantie niet op zou rekenen en zijn mensen continu bezig met hoe het anders, maar vooral beter zou kunnen.

Dat enthousiasme geeft mij ook de inspiratie om elke dag bezig te zijn met de uitdagingen in mijn werk bij Zorgbelang Drenthe.

Hoe laat Zorgbelang Drenthe zijn eigen identiteit beter naar voren komen bij de burger?

We doen dat op verschillende manieren.

We helpen burgers met individuele vragen, opmerkingen of klachten over de zorg.

We bundelen signalen en zorgen dat ze op de juiste plaats terechtkomen.

We ondersteunen mensen met vragen over alle facetten van de zorg.

We geven scholingen en trainingen aan instanties of burgers, ondersteunen bij het uitvoeren van de Wmo.

Als er zaken niet goed gaan in de zorg dan zijn we er voor de Drentse burger om het vanuit hun visie te verbeteren. Wij willen ook graag horen wat de ervaringen zijn van de Drentse burger en dat gebeurt in toenemende mate.

Hoe zorgt Zorgbelang Drenthe als organisatie voor de juiste invloed in de zorg?

Met name door onze positie in de actualiteit. We laten onze stem horen in verschillende media en hebben een helder standpunt waarvoor staan we en waarom.

Onze organisatie heeft een unieke positie als echte onafhankelijke partij die opkomt voor de belangen van de zorgconsument. Wij zorgen ervoor, samen met allemaal verschillende partijen in het zorgveld, dat de kwaliteit van zorg in Drenthe "goed" blijft en waar mogelijk verbetert. Door het ophalen van signalen en het in gang zetten van trajecten rond kwaliteitsverbetering en beleidsbeïnvloeding vanuit consumentenperspectief zorgen we dat onze organisatie in de praktijk echt verschil maakt.

Hoe kan de Drentse burger nou zorgen dat zijn signalen bij Zorgbelang Drenthe terechtkomen?

Dat kunnen ze doen door ons hun ervaringen te vertellen via onze afdeling Informatie en Klachtopvang, via ons eigen e-panel, via onze meldpunten en via onze vertrouwenspersonen.

Met behulp van die ervaringen kunnen wij laten zien, aan instanties in het zorgveld, wat voor de zorgconsument echt belangrijk is. Voor zorginstellingen is het interessant te weten wat hun klanten vinden. Daarbij zijn de ervaringen van de Drentse burger onmisbaar!

Wat is er nou zo vernieuwend aan Zorgbelang 2009 als je het vergelijkt met een jaar geleden?

Toch wel de veranderde koers. We zijn een organisatie die een steeds belangrijkere rol vervult voor de Drentse zorgconsument. We laten ons duidelijk zien en horen vanuit het consumentenperspectief.

We zijn volledig onafhankelijk en kunnen daardoor de juiste schakel vormen voor verschillende partijen.

We zijn kritisch op de kwaliteit van zorg, maar gaan de uitdaging niet uit de weg als we door partijen worden benaderd om onderzoeken te doen die tot echte verbeteringen leiden in de praktijk. Dat maakt me trots om te werken bij Zorgbelang Drenthe.



MARISCA WESSELIUS

De krachtige stem van de cliënt bij de huisarts: het cliëntenpanel



ELLEN BUURSMASMA

Huisartsen vinden het, net als andere zorgaanbieders, vaak belangrijk te weten of de consument ook tevreden is met de zorg die wordt aangeboden. De wensen en vooral de ervaringen van de cliënten zijn een belangrijke bron van informatie om de kwaliteit van zorg te meten.

Deze ervaringen worden duidelijk tijdens een cliëntenpanel. Dit is één van de diensten die Zorgbelang Drenthe kan leveren.

Wij gebruiken daarvoor verschillende methodieken waarmee wij inzoomen op de kwaliteit van de dienstverlening. Hierdoor komen zorgaanbieders er achter wat hun klanten vinden en zo hebben zij de mogelijkheid tot kwaliteitsverbetering.

Cliëntenpanels zijn een beproefde methode om actuele informatie te verzamelen over visie en kwaliteit. Je hoort direct van klanten wat ze van het huidige aanbod vinden.

Onze onderzoeksmethode is ook een dynamische manier.

Dat wil zeggen dat er geen grote stapels

vragenlijsten aan te pas komen en geen statistische analyses.

Cliënten stellen concrete kwesties aan de orde en in de dynamiek van het panel stimuleren de deelnemers elkaar om, onder de begeleiding van een onafhankelijke en deskundige voorzitter, standpunten te verhelderen waardoor er een verdieping kan plaatsvinden. Dit leidt tot een praktisch, helder en concreet advies waarmee zorgaanbieders kunnen werken aan de kwaliteitsverbetering van hun aanbod.

De belangrijkste onderwerpen die in de panels aan de orde zijn gekomen:

- *De telefonische bereikbaarheid*
- *Voorlichting van de arts over de medicatie, eventuele bijwerkingen en het medicatiebeleid*
- *De wachttijd (zowel voor het maken van een afspraak als in de wachtkamer)*
- *Privacy (in de wachtkamer en in de spreekkamer)*
- *Bejegening*
- *Informatie over de organisatie van de zorg*
- *Bereidheid om te praten over fouten of zaken die niet goed zijn gegaan.*
- *Pro-actieve houding van de huisarts m.b.t. het voorkomen van ziekte*

In alle panels die tot nu toe geweest zijn, participeerden patiënten die overwegend positief en constructief staan t.o.v. de praktijk. De meeste huisartsen kenden de mensen die zich hadden opgegeven. Dat betekende niet dat de aanwezigen niet kritisch durfden te zijn als zij dat nodig vonden. De groepsdynamiek zorgde ervoor dat tijdens de panelgesprekken de knelpunten en mogelijke verbeterpunten voldoende met elkaar besproken konden worden. In de panels gaven de huisartsen vaak een toelichting en informatie over de onderwerpen die aan de orde kwamen in het panelgesprek. Bijvoorbeeld over de samenwerking met de apotheker en andere hulpverleners, de werkwijze van de huisartsenposten, het elektronisch waarneemdossier, complementaire zorg e.d. De patiënten stelden de informatie van de huisarts zeer op prijs.

Ellen Buursma, *senior adviseur*



De jeugd heeft de toekomst!

Afdeling Jeugdzorg

Dit jaar heeft afdeling Jeugdzorg zich versterkt met twee nieuwe vertrouwenspersonen en een nieuwe beleidsmedewerker. Deze verandering in personele bezetting heeft tot gevolg dat er gedegen is gekeken naar de bestaande werkwijze van de vertrouwenspersonen en vervolgens naar mogelijke verbeteringen hierin. In 2008 is verder hernieuwd kennis gemaakt met Bureau Jeugdzorg en Yorneo en is er afgesproken om een samenwerkingsovereenkomst af te sluiten. Het gezamenlijk doel is dat de zorgconsument centraal staat binnen de jeugdhulpverlening. Er is inmiddels een begin gemaakt in het ontwikkelen van een werkwijze zodat voor alle partijen helder is hoe er gewerkt gaat worden.

In 2009 zal de samenwerkingsovereenkomst door beide partijen worden ondertekend.

Het signaleringsplatform

Afdeling Jeugdzorg is in opdracht van de provincie actief bezig met het opzetten van een

signaleringsplatform. Doel van dit platform is om signalen te bespreken en te bundelen om tot een structurele verbetering op het gebied van Jeugdzorg te komen. Er zijn verschillende cliëntenraden en professionals die aan het platform deelnemen. En er wordt actief contact onderhouden met Zorgbelang Friesland en Groningen die overwogen met de cliëntenraden uit hun provincies ook deel te nemen aan het platform. In 2009 zullen hierover verder afspraken worden gemaakt.

Naamsbekendheid

De afdeling jeugdzorg werkt hard om op creatieve manieren de naamsbekendheid in Drenthe te vergroten. Zo is deelgenomen aan "de week van de jeugdzorg" en zijn via deze weg verschillende scholen bezocht en is aan verschillende klassen een rapcursus gegeven. De leerlingen waren erg enthousiast en hebben vele mooie teksten geschreven. Na uitleg van de vertrouwenspersonen heeft een professionele rapper de groepjes

ondersteund met het schrijven van een tekst over de vertrouwenspersoon. Aan het eind van de les heeft ieder groepje zijn tekst voorgedragen. Een voorbeeld:

MAKEN ANDEREN BESLISSINGEN
MET GROOT VERTOON?
GAAT HET THUIS MET DE KINDEREN
NIET GEWOON?
WORDT ER MET JE GESPROKEN OP
VERKEERDE TOON?
WACHT DAN NIET LANGER, BEL DE
VERTROUWENSPERSOON.

Naast deelname aan de week op de Jeugdzorg is dit jaar bij Yorneo en Bureau Jeugdzorg aangegeven dat het van belang is dat er een verwijzing op de site komt. Consumenten geven aan dat ze ons moeilijk kunnen vinden wanneer ze een klacht hebben. In 2009 moet de vertrouwenspersoon méér toegankelijk zijn voor de consument ook via de website van Yorneo en Bureau

Jeugdzorg. Tijdens een visiemiddag is besloten een site te ontwikkelen waarop jongeren en ouders ons beter kunnen vinden.

Kortom 2008 is een bewogen jaar geweest.

Clara Bijdevaate, Marjoleine Hooft en Vincent Bergstra
team jeugdzorg



Zorgbelang Drenthe en Wmo: van dichtbij en op afstand

Sedert eind 2005 heeft Zorgbelang Drenthe zich intensief bezig gehouden met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Nadat medio 2006 in alle gemeenten een Wmo-raad (al of niet in oprichting) was gevormd kon met advisering aan gemeenten worden begonnen rond alle zaken die speelden rond de invoering van de Wmo op 1 januari 2007.

Naast de financiering vanuit de provincie kon met aanvullende financiering van het ministerie van VWS (2006 t/m 2008) veel, heel veel werk worden verricht. Advisering op lokaal niveau, voorlichting over de Wmo of Wmo-onderwerpen (met name mantelzorg), Wmo-Nieuwsbrieven, cursussen en trainingen op lokaal en provinciaal niveau is slechts een greep uit de hoeveelheid activiteiten. Op de provinciale Wmo-conferentie "Denk niet in grenzen maar in mensen!" in mei 2008 is uitgebreid verslag gedaan van de activiteiten van Zorgbelang Drenthe/Programma VCP

en Programma Lokale Versterking van mensen met een psychische handicap. Een activiteit die van wezenlijk belang is voor de individuele Wmo-raden is het tweemaandelijks Wmo-voorzittersoverleg. Actuele onderwerpen worden gezamenlijk voorbereid, informatie wordt uitgewisseld en contacten met de Vereniging Drentse Gemeenten worden via dit overleg onderhouden. Belangrijke onderwerpen in 2008 waren: samenstellen van een panel digitale sociale kaart Drenthe, mantelzorg; Wmo en kerk, achterbanraadpleging, veranderingen in de AWBZ, organisatievorm huidige Wmo-raden.

Ter ondersteuning van de advisering van de individuele Wmo-raden schrijft Zorgbelang Drenthe handreikingen of rapportages over actuele onderwerpen, die vervolgens ook rechtstreeks naar de Drentse gemeenten worden gezonden. In 2008 zijn een aantal zaken te noemen:

"Handreiking hulp bij het huishouden, 1,5 jaar Wmo" (mei 2008). In deze handreiking wordt het aanbestedingskader 2006 en het daarbij horende Programma van Eisen nog eens bekeken vanuit het cliëntenperspectief. De handreiking laat zien dat een aantal kwaliteitscriteria wel degelijk zijn benoemd, maar in de uitvoering geen aandacht hebben gehad. Niet vanuit de zorgaanbieder, maar ook niet vanuit de gemeenten zelf. Te noemen zijn de jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken, de signaleringsfunctie van de thuiszorgmedewerkers en klachtenrapportages. Verder is in de handreiking aandacht besteed aan de (ontoereikende) hoogte van het Persoonsgebonden Budget en aan de problemen rond de inzet van alfahulpen. De handreiking is bedoeld om bij gemeenten verbeteringen aan te brengen in de uitvoeringspraktijk van de hulp in het huishouden en mede bedoeld als opmaat voor de komende aanbestedingsronde.¹

"Klagen is lastig" (juni 2008): een onderzoek naar de naleving van de Wet Klachtrecht en de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector door organisaties met een Wmo-gunning voor huishoudelijke hulp in Drenthe. Onderzocht is of de thuiszorgorganisaties voldoen aan de wettelijke eisen en aan de eisen die de gemeenten zelf stellen. Hoewel het onderzoek gezien de respons niet als wetenschappelijk betrouwbaar kan gelden, zijn er een aantal opvallende uitkomsten te melden:

- de klachtenreglementen van de meeste thuiszorgorganisaties voldoen niet aan de wet;
- de informatie die organisaties aan hun cliënten geven over hun klachtenregelingen is in veel gevallen onvoldoende en vaak ook in strijd met de wet;
- niet alle organisaties hebben een klachtencommissie en - zo deze bestaat - is deze soms na meerdere onwettige drempels toegankelijk;

¹ In maart 2009 is als vervolg verschenen "Zo gaat het goed ...": Aanbesteding Wmo - Hulp in het huishouden 2009. Kwaliteitscriteria vanuit cliëntenperspectief. Het rapport is overgenomen door het provinciaal Wmo-voorzittersoverleg en door de individuele Wmo-raden als advies doorgezonden naar de eigen gemeente.



ELSE NOBEL

Blijvend Thuis Wonen in Eigen Huis

- de meeste organisaties hebben wel een cliëntenraad.

De uitkomsten van het rapport zijn met de thuiszorgorganisaties besproken en de bereidheid tot het aanbrengen van verbeteringen is zeer zeker aanwezig. Om tegemoet te komen aan de problemen die met name kleine thuiszorgorganisaties ondervinden rond het vormen van een eigen klachtencommissie, stelt Zorgbelang Drenthe een onafhankelijke klachtencommissie in. De voorbereidingen hiervoor zijn in gang gezet en zullen naar verwachting voor de zomer van 2009 worden afgerond. Het rapport 'Klagen is lastig' is bij gemeenten positief ontvangen en de ambtelijke werkgroep van de Vereniging van Drentse gemeenten heeft toegezegd dat de uitkomsten worden meegenomen in het nieuwe (gezamenlijke) aanbestedingstraject dat in 2009 wordt ingezet.

Meldpunt Wmo Assen: Op verzoek van de Wmo-raad Assen heeft de gemeente Assen met Zorgbelang Drenthe een overeenkomst gesloten voor een laagdrempelig en onafhankelijk meldpunt klachtopvang Wmo. De samenwerking is voor een jaar en is per 1 november 2008 ingegaan. De gemeente en de Wmo-raad hebben signalen gekregen dat de drempel voor het indienen van een klacht over de Wmo voor sommige mensen te hoog is. Cliënten vinden het vervelend of moeilijk om dit direct aan te kaarten bij de gemeente of bij partijen waarmee de gemeente een overeenkomst heeft gesloten. Voor deze mensen is klachtopvang via het Meldpunt mogelijk. Mede op basis vanuit periodieke rapportages van Zorgbelang kan de dienstverlening aan de Wmo-cliënten vanuit de gemeente Assen worden verbeterd.

Else Nobel,
Harriet Hollander,
senior adviseurs

Gemeenten willen dat oudere mensen zo lang mogelijk veilig kunnen blijven wonen in eigen huis, in de vertrouwde omgeving. Voor veel mensen is veiligheid in eigen huis geen groot onderwerp. Toch blijkt uit onderzoek dat veel ongelukken juist in en om de woning gebeuren.

De gemeenten Aa en Hunze, Borger-Odoorn, Noordenveld en Tynaarlo voeren een project Blijvend Thuis Wonen in Eigen Huis uit. Het project wil met name oudere inwoners bewust maken van veranderingen en gemakverbeteringen met het oog op veilig wonen. Veel ongelukken gebeuren in de woonkamer of gang (losliggende vloerkleedjes), in de keuken of op de trap. Naast bewustmaken is het aanzetten tot handelen het doel. De gemeen-

ten willen dat vrijwilligers oudere bewoners bezoeken en hun huis beoordelen op onveilige situaties die het thuis blijven wonen kunnen belemmeren.

Door een incidentele prestatiesubsidie van de provincie kan Zorgbelang deelnemen in het project. De vier gemeenten hebben tezamen met Zorgbelang Drenthe eind 2008 een brochure ontwikkeld die in 2009 onder de bevolking van 65 jaar en ouder zal worden verspreid. De vrijwillige huisbezoekers worden door Zorgbelang Drenthe geworven en opgeleid. Tenslotte ontwikkelt Zorgbelang Drenthe een checklist die tijdens het onderzoek aan huis wordt gebruikt. De voorbereiding van het project zijn afgerond in 2008. In 2009 wordt gestart met de daadwerkelijke uitvoering van het project.

Else Nobel,
senior adviseur



Werken bij Zorgbelang Drenthe

Sven Romkes is communicatieadviseur bij Zorgbelang Drenthe.

Deze functie omvat o.a. het verzorgen van de mediacontacten, het zorgen voor de communicatiemiddelen, maar vooral het vergroten van de naamsbekendheid.

Hoe ben jij bij Zorgbelang Drenthe terecht gekomen?

Ik ben in september 2007 begonnen als deelnemer van het project Ruim Baan voor Jong Talent, een project dat als doel had om mensen met een beperking aan het werk te helpen (meer informatie: www.ruimbaanvoorjongtalent.nl).

Omdat ik zelf ben geboren met een lichamelijke beperking vond ik het uitdaging om er iets van te maken en om te ontdekken hoe mensen met een beperking gemakkelijker aan het werk konden komen. De klik met de collega's van het project maakte het al snel zeer leuk om te doen.

Later ben ik naast het project gaan werken als assistent op de communicatieafdeling.

In september 2008 werd ik definitief de communicatieadviseur.

Wat waren de leukste taken dit jaar?

We hadden best wat werk te verzetten op de communicatieafdeling, we wilden uitstralen dat wij dé organisatie zijn voor alle Drentse burgers als het gaat om hun belangen in de zorg en niet alleen voor onze aangesloten achterban.

Dus moesten we zorgen dat we veel beter in beeld kwamen voor de mensen in Drenthe.

We pakten een nieuwe slogan die onze organisatie beter uit de verf moest laten komen. **“Krachtige stem van de zorgconsument”**.

Met onze vier kerntaken kon ik samen met Bureau Stijlers werken aan een totaal nieuwe website: www.zorgbelang-drenthe.nl.

Een website die niet alleen gemakkelijker filmpjes afspeelt of sneller nieuws kan delen, maar die echt 100% toegankelijk is voor iedereen.

We waren de eerste Zorgbelangorganisatie die met het **BrowseAloud** programma werkte

zodat je de teksten van de site ook kunt laten voorlezen.

De website is zo aangepast dat ook mensen met een beperking de tekst zonder “tierelantijtjes” kunnen lezen. En tot nu toe werpt het zijn vruchten af: we hebben het eerste half jaar 2009 al twee keer zoveel bezoekers dan in heel 2008.

Wat vond jij de actualiteit van het jaar?

Voor mij persoonlijk vond ik dat de actualiteit omtrent het elektronisch patiëntendossier ofwel het EPD er uitsprong.

We waren als Zorgbelang Drenthe al vroeg betrokken bij de pilot van het EPD.

Het is al tien jaar in ontwikkeling en een ingewikkeld product. Wij hameren al sinds het begin op het feit dat het er zeker moet komen, maar dat de veiligheid van de privacygegevens gewaarborgd moet zijn.

Het is heel handig dat verschillende zorgverleners gegevens kunnen uitwisselen om een behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen. Maar niet iedereen moet zomaar toegang kunnen krijgen tot het systeem.

Drentse zorgconsumenten zouden een brief toegestuurd krijgen om te beslissen of ze wel of niet willen dat hun gegevens in het EPD worden opgenomen, maar de meeste mensen kregen die brief niet in de bus.

We wilden al eerder beter contact krijgen met de Drentse burgers en daarom hebben we naast onze eigen website ook het www.meldpuntzorgdrenthe.nl in het leven geroepen waar mensen hun eigen ervaringen in de zorg kunnen melden. Het was nog geen week online toen we 189 meldingen binnenkregen met allemaal opmerkingen en vragen over het EPD.

Voor mij hét bewijs dat een onafhankelijke zorgconsumentenorganisatie heel hard nodig is.

Hoe gaat het verder in 2009?

De hele formule van onze nieuwsbrief is veranderd. We willen niet langer laten zien, wat we hebben gedaan, maar vooral wat we gaan doen. Niet langer reactief, maar vooral proactief.

En we zijn gaan werken met belangrijke



SVEN ROMKES

Vakantie in Drenthe, da's nou vakantie voor iedereen!

thema's in de zorg en het welzijn. De toekomst van de AWBZ, de kwaliteit van Drentse ziekenhuizen, het onderscheid tussen warme en niet warme zorg en wat er belangrijk is in de thuiszorg in de ogen van de cliënt.

Daarbij is het leuk dat we niet alleen hameren op wat er nog niet goed gaat in de zorg, maar het ook melden als instellingen een stapje extra lopen vanuit het perspectief van de gebruiker.

Hier hebben we Dé Drentse Duim voor in het leven geroepen.

Wat wil je komend jaar gaan bereiken?

Nou we hebben in 2008 breed laten testen hoe onze bekendheid is bij onze burgers.

Toen bleek dat 10% van de burgers ooit wel eens gehoord had van onze organisatie.

Dat was toch wel een verbetering als je het vergelijkt met hoe het was, maar het kan natuurlijk altijd beter. Ik wil toewerken naar 33%.

Door onze nieuwe website, betere toegang tot het nieuws, een nog steeds groeiend e-panel kunnen we zorgen dat steeds meer mensen ons weten te vinden als ze ons nodig hebben. Dit jaar hebben we in totaal 152 optredens gehad in de media: variërend van een stukje op een kabelkrant tot een interview op RTL 4; van een inhoudelijk debat op de radio tot een artikel in de krant.

Ik wil dat we ons duidelijk blijven profileren als onafhankelijke partij voor de belangen van de zorgconsument.

En omdat ik graag mezelf doelen stel wil ik natuurlijk volgend jaar nog beter scoren!

Onze mooie Drentse provincie is elk jaar voor honderdduizenden vakantiegangers hun reisdoel, voor een korte of lange vakantie of een dagje uit. Even een paar cijfers: in 2007 waren er 25 miljoen dagtochten en 8,3 miljoen overnachtingen. Drenthe heeft ook zo veel te bieden: een mooie natuur, een uitgebreid netwerk aan wandel-en fietspaden, een gevarieerd aanbod aan verblijfsaccommodaties en vele mogelijkheden aan (dag)recreatie en attracties voor mensen van alle leeftijden.

Maar ook voor iedereen? Kunnen mensen met een beperking ook goed uit de voeten wanneer zij op vakantie willen in Drenthe, of zo maar een dagje uit? Hebben speeltuinen aangepaste voorzieningen voor kinderen in een rolstoel? Heeft het Hunebedmuseum informatie beschikbaar voor blinden?

Het aanbod aan aangepaste en toegankelijke recreatiemogelijkheden in Drenthe is beperkt. Sommige bungalowparken hebben wel een paar aangepaste vakantiehuysjes of stacaravans en er zijn enkele hotels met aangepaste kamers, maar als deze op zich zelf staan en er zijn weinig mogelijkheden voor uitstapjes

in de directe omgeving dan is dit nog geen garantie voor een fijne vakantie.

Naast Zorgbelang Drenthe waren de GGz Drenthe divisies V&V, Icare, Programma VCP, RECRON en de ZorgZaak bezig met deze vraag, ieder vanuit een andere insteek. De Provincie Drenthe heeft deze partijen bij elkaar gebracht. Met de werktitel Vakantie in Drenthe, da's nou vakantie voor iedereen! is een projectgroep opgericht die als missie heeft de ontwikkeling en promotie van Drenthe te stimuleren als provincie waar iedereen goed verzorgd op vakantie kan gaan. Een provincie waar ook ouderen, chronisch zieken, en mensen met een lichamelijke, geestelijke en/of verstandelijke handicap samen met hun naasten plezierig kunnen verblijven, zich vermaken en (laten) vervoeren en daarbij de zorg en/of hulpmiddelen krijgen die ze nodig hebben om zorgeloos van hun vakantie te kunnen genieten. Dit alles in een omgeving die zowel fysiek als mentaal toegankelijk is voor mensen met een beperking.



YOLANDA VAN DER WAART

Wat we graag willen is dat er straks een provinciaal informatiepunt is waar alle betrouwbare informatie beschikbaar is over toegankelijkheid, over het aanbod van recreatiemogelijkheden (verblijf, vermaak, vervoer), aan vakantie zorg (en hulpmiddelen). Voor de vakantieganger kan de benodigde zorg op maat inclusief hulpmiddelen en vervoer geregeld worden op het vakantieadres. Daarnaast wordt gestimuleerd dat het aanbod aan goed toegankelijke recreatiemogelijkheden zal toenemen door een goede voorlichting aan de ondernemers. Ook de omliggende openbare ruimte zal toegankelijk zijn. Drenthe zal effectief worden gepromoot als dé provincie waar iedereen, dus ook ouderen, chronisch zieken en mensen met een fysieke, geestelijke en/of verstandelijke beperking en hun naasten zorgeloos op vakantie kan gaan. Hierbij kan Marketing Drenthe die de succesvolle campagne 'Da's nou Drenthe' (bekend van de Ster-spotjes) heeft ontwikkeld, een belangrijke rol spelen.

Nu denkt u misschien 'Zorgbelang Drenthe is er toch voor de Drentse burger en niet voor de vakantieganger?' Bij dit project is onze insteek dat als er aanpassingen plaats vinden aan bijvoorbeeld attractieparken, de horeca of de openbare ruimte en als het totale aanbod aan toegankelijke recreatievoorzieningen toeneemt, daar ook de Drentse burger van profiteert in zijn dagelijks leven en als hij uitstap-

jes maakt. Daarnaast zal Zorgbelang Drenthe samen met het Drenthe College binnen de opleidingen Toerisme en Recreatie een module ontwikkelen waarbij studenten leren in te spelen op de wensen van klanten met een beperking. Meer mensen in Drenthe krijgen daarmee het 'inclusief' denken tussen de oren. Zowel in de toeristische als in de zorgsector zullen nieuwe banen worden gecreëerd. Zorgbelang Drenthe zal promoten dat ervaringsdeskundigen zeer goed binnen deze sector kunnen werken.

Uw vraag is nu waarschijnlijk: wanneer is dit alles gerealiseerd? Een project als dit kan Zorgbelang Drenthe niet uit de normale provinciale subsidie bekostigen. Hiervoor moeten we op zoek naar externe financiers. Uiteraard zal ook de Provincie Drenthe een belangrijke rol in dit project spelen, want het project is van economisch belang voor Drenthe. Momenteel is de projectgroep nog bezig de financiering rond te krijgen. Zodra dit geregeld is, kunnen wij beginnen. De samenwerkende partijen willen laten zien hoe klantvriendelijk wij hier in Drenthe de informatievoorziening rond vakantie met zorg en aangepaste accommodaties aanbieden, hoe toegankelijk onze recreatie- en horecavoorzieningen zijn, hoe goed wij de zorg rond de vakantieganger hebben geregeld. Zorgbelang Drenthe hoopt van harte dat het project van de grond komt, zodat we met trots kunnen zeggen 'Da's nou Drenthe'.

Yolanda van der Waart,
senior adviseur