

# Maatschappelijk Verslag

2018



**Samen met de mensen om wie het gaat**

Groningen, maart 2019

## In beweging!

Voor u ligt ons Maatschappelijk Verslag 2018. Het jaar waarin, zoals Hugo de Jonge (minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport) onlangs in een televisieprogramma zei, 'het stof van de stelselwijziging 2015 eindelijk neerdaalde'. En wat blijkt? Er is nog een wereld te winnen. Ook in de – in dat televisieprogramma besproken – ouderenzorg. Het manifest 'Scherp op ouderenzorg' (van Hugo Borst en Carin Gaemers) uit 2016 leidde in 2018 tot extra investeringen in de verpleeghuiszorg. Dat is mooi, als deze tenminste bijdragen aan de kwaliteit van leven van de mensen om wie het gaat. Zover zijn we echter nog niet. Bovendien is er nog een andere groep kwetsbare ouderen voor wie de zorg beter kan: ouderen in verzorgingshuizen (wat er nog van over is) en ouderen die langer thuis blijven wonen.

En dan de jeugdhulp. Uit evaluaties van de Transitie Autoriteit Jeugd en ZonMw blijkt drie jaar na de transitie dat het één op de drie ouders veel moeite kost hierin de weg te vinden. Dit geldt vooral voor kwetsbare gezinnen. Dat kan en moet beter, zo zien ook onze vertrouwenspersonen.

Tot slot de ziekenhuiszorg. In andere regio's zagen we dat eind 2018 ziekenhuizen failliet gingen en van de ene op de andere week werden gesloten. In onze provincie werden we geconfronteerd met het sluiten van afdelingen. Soms tijdelijk vanwege personeelstekort, maar ook vanuit financiële motieven, zoals bij de Treant Zorggroep, waardoor in het Refaja Ziekenhuis verloskundige, acute en complexe zorg dreigt te verdwijnen en wordt overgeplaatst naar Assen en Emmen.

Hoe los je dit allemaal op? Volgens Hugo de Jonge niet met een grote stelselwijziging. Maar het roer moet wel om met minder marktwerking en meer samenwerking. Kortom: we moeten in beweging! Ik vind dat deze beweging vooral 'van onderop' moet komen, dat wil zeggen: veranderingen worden in gang gezet door én samen met de mensen om wie het gaat. Zij weten wat nodig is en waar het anders, beter én goedkoper kan. En dit laatste is – met de almaar stijgende zorgkosten – van groot belang om de zorg toegankelijk te houden voor iedereen.

Het tweede is, dat we moeten bewegen in onze kijk op gezondheid en zorg. We focussen vaak teveel op klachten, gezondheidsproblemen en hoe we die kunnen oplossen. Wat gebeurt er als we ons minder richten op iemands ziekte, maar op de mensen zelf, hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt? Dit zijn de uitgangspunten van het gezondheidsconcept Positieve Gezondheid. Wij omarmen dit concept en hebben ook het afgelopen jaar gemerkt dat het toepassen ervan voor alle betrokken partijen tot verrassende resultaten leidt.

Beweging was (en is) ook voor ons en onze samenwerkingspartners een belangrijk thema. Het proces 'Samen stappen zetten', ingezet vanuit de wens van de provincie om belangenbehartiging effectiever en efficiënter te maken, leidde in 2018 tot een bestuurlijke fusie van vier van de vijf aangesloten provinciale belangenorganisaties in de nieuwe stichting zaVie: zorg en aandacht Voor iedereen.

Zelf bewegen we steeds verder op de weg van ondernemerschap, zakelijker en marktgericht werken. Nodig om zichtbaar te zijn en onze (nieuwe) missie en visie te kunnen vervullen.

En tot slot kwamen we letterlijk in beweging, door na zo'n 15 jaar te verhuizen van het Hoendiep naar de Schweitzerlaan. We hopen u daar in 2019 bij één van onze activiteiten te ontmoeten en samen te werken aan effectieve en efficiënte zorg en ondersteuning voor alle inwoners van onze provincie.

Goede zorg, toegankelijke en bruikbare voorzieningen bereiken we alleen samen met de mensen om wie het gaat!

Edwin Klok,  
Directeur-bestuurder Zorgbelang Groningen

## Inhoud

In beweging! .....	1
Inhoud .....	2
Inleiding .....	4
1. Eigen regie .....	5
Activiteiten en resultaten 2018 .....	5
Onafhankelijke cliëntondersteuning gezondheidszorg .....	6
Onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp .....	6
Onafhankelijke cliëntondersteuning langdurige zorg .....	6
Onafhankelijke vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris .....	6
Vertrouwenspersoon sociaal domein/cliëntvertegenwoordiger sociaal domein .....	6
2. Participatie .....	7
Activiteiten en resultaten 2018 .....	7
Collectieve belangenbehartiging jeugdhulp .....	7
Agenderen/stimuleren 'patiëntenperspectief', participatie en ervaringsdeskundigheid .....	8
Ondersteuning burgerparticipatie in het sociaal domein .....	8
Deskundigheidsbevordering en informatievoorziening .....	8
Meepraten via het e-Panel Zorgbelang .....	9
Ondersteuning zaVie en Platform Hattinga Verschure .....	9
3. Kwaliteit van leven en zorg .....	10
Activiteiten en resultaten 2018 .....	10
Externe visitaties .....	10
Positieve Gezondheid in het sociaal domein .....	10
Kwaliteitstoetsing vanuit patiëntenperspectief .....	11
Patiëntenparticipatie bij de verbetering, vernieuwing en inkoop van zorg .....	12
4. Zichtbaarheid .....	14
Activiteiten en resultaten 2018 .....	14
PR visie en standpunten .....	14
PR activiteiten en resultaten .....	14
Eigen media/publicaties in 2018 .....	15
5: Werkorganisatie .....	16
Speerpunten 2018 .....	16
Continuïteit .....	16
Resultaten 2018 .....	16

6. Samen werken aan goede zorg .....	17
ZaVie .....	17
Doelgroep chronisch zieken en gehandicapten .....	17
Doelgroep mensen met een psychische beperking/verslavingsproblematiek .....	17
Doelgroep senioren .....	18
Doelgroep mensen met een verstandelijke beperking en hun verwanten .....	18
Platform Hattinga Verschure .....	18
Samen aan de slag! .....	19
Gezamenlijke thema's .....	19
Onderling Sterk Steunpunt Groningen .....	19
Bijlage 1: Bereikbaarheid publieksfuncties, zaVie en Platform Hattinga Verschure .....	20
Bijlage 2 Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en Adviesraad .....	21

## Inleiding

Zorgbelang Groningen is in de provincie Groningen op het gebied van zorg en welzijn dé (provinciale) partij als het gaat om het behartigen van de belangen van individuele en georganiseerde patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers. Deze belangenbehartiging doen we steeds *minder* 'namens', maar steeds *meer* 'met'. In 2018 zijn onze oorspronkelijke missie en visie hierop aangescherpt om voor alle stakeholders (nog) duidelijker te maken waar Zorgbelang Groningen voor staat en gaat.

Onze missie luidt nu als volgt: Zorgbelang Groningen heeft de overtuiging dat goede zorg en welzijn alleen zijn te realiseren samen met de mensen om wie het gaat. We willen en zorgen daarom dat inwoners van de provincie Groningen op allerlei – bij hun passende – manieren hun ervaringen in kunnen zetten voor het bepalen, verbeteren en vernieuwen van zorg en welzijn. Waardoor deze maximaal bijdragen aan hun eigen regie en kwaliteit van leven.

In onze visie zijn inwoners van de provincie Groningen een gelijkwaardige gesprekspartner van zorg- en hulpverleners bij het bepalen van zorg en ondersteuning voor henzelf of hun naaste. En daarnaast een vanzelfsprekende en onmisbare partner voor zorgaanbieders en financiers bij het bepalen, verbeteren en vernieuwen van een passend, betaalbaar en toegankelijk zorg- en welzijnsaanbod in de provincie.

Om deze missie en visie te realiseren, richt Zorgbelang Groningen zich op de volgende kernthema's:

- 1: Eigen regie
- 2: Participatie
- 3: Kwaliteit van zorg en leven
- 4: Zichtbaarheid
- 5: Werkorganisatie

De activiteiten die we op deze thema's in 2018 hebben ondernomen, staan in de volgende hoofdstukken uiteengezet. Daarna vindt u in hoofdstuk 6 een beknopt overzicht van de activiteiten van de provinciale belangenorganisaties zaVie en Platform Hattinga Verschure.

Twee kanttekeningen bij deze indeling:

1. waar zorggebruikers staat, gaat het om iedereen die te maken heeft – zelf of in zijn/haar omgeving – met zorg, welzijn en maatschappelijke ondersteuning: patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers;
2. de scheidslijnen tussen de thema's zijn niet heel strikt, immers participatie (thema 2) leidt in onze visie tot een betere kwaliteit van zorg en leven (thema 3), en ook meer eigen regie (thema 1).

## 1. Eigen regie

*Zorgbelang Groningen wil dat mensen zelf hun leven kunnen vormgeven. Dit betekent ook: invloed hebben op de zorg en ondersteuning die hierbij nodig zijn en hierin zelf afgewogen keuzes kunnen maken. Zorgbelang Groningen heeft in 2018 op diverse manieren individuele zorggebruikers, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers ondersteund, zodat zij – voor zover zij dat willen en kunnen – de eigen regie over leven en zorg konden versterken.*

### Activiteiten en resultaten 2018

De individuele ondersteuning werd ook in 2018 geleverd door ons Adviespunt Zorgbelang. Het Adviespunt biedt informatie, advies en ondersteuning aan inwoners van de provincie Groningen met vragen, klachten en/of onvrede over de zorg. Het Adviespunt is een initiatief van de gezamenlijke Zorgbelangorganisaties en werkt gratis en onafhankelijk van zorginstellingen, gemeenten en indicatiestellers. Het uitgangspunt bij alle ondersteuning is dat de cliënt zelf de regie houdt (klachten worden niet overgenomen) en zelf bepaalt wat er gebeurt. Het uiteindelijke doel is het (weer) op gang brengen van de hulp- of zorgverlening en het versterken van de positie van de cliënt (en naaste).

Ons Adviespunt leverde in 2018 de volgende diensten:

- de *onafhankelijke cliëntondersteuner gezondheidszorg*: voor individuele gebruikers van gezondheidszorg<sup>1</sup> en/of maatschappelijke dienstverlening in de provincie Groningen;
- de *onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp*: voor kinderen, jongeren en ouders/verzorgers die in de provincie Groningen te maken hebben met jeugdhulp/-zorg. Deze functie wordt uitgevoerd in samenwerking met het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg);
- de *onafhankelijke vertrouwenspersoon*: voor cliënten van Stichting Goed Geregeld, Stichting Ke-roazie/Zorgboerderij Pieterburen en Stichting De Hoven. Voor De Hoven en voor Huize St. Franciscus vervulden we ook de functie van *klachtenfunctionaris*;
- de *onafhankelijke cliëntondersteuner langdurige zorg*: voor iedereen met een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz) en/of hun familieleden, mantelzorgers en kennissen;
- de *onafhankelijke cliëntondersteuning sociaal domein*: voor inwoners die een beroep doen op ondersteuning vanuit de Wmo (maatschappelijke ondersteuning) of Jeugdwet (jeugdhulp) in de gemeente Groningen of in de gemeente Midden-Groningen. In Groningen wordt deze functie uitgevoerd door de *vertrouwenspersoon sociaal domein*. In Midden-Groningen is gekozen voor *vrijwillige onafhankelijke cliëntvertegenwoordigers*, ondersteund en gecoördineerd door de *professionele cliëntvertegenwoordiger* van Zorgbelang Groningen.

De cliëntondersteuners/vertrouwenspersonen:

- luisteren, denken mee en verwijzen naar andere instanties;
- geven informatie en advies over (klachtmogelijkheden in) de zorg, ondersteuning en jeugdhulp;
- gaan op verzoek van de cliënt mee naar een (informeel) klachtgesprek en/of ondersteunen bij een klachtenprocedure (m.u.v. cliëntondersteuners gezondheidszorg, deze geeft alleen informatie en advies).

In 2018 hielp het Adviespunt in totaal 510 cliënten. Dit leidde voor hen bijvoorbeeld tot:

- een sterkere – meer gelijkwaardige – positie ten opzichte van en betere relatie met zorgverleners;
- passende(r) zorg.

Hierna staan per dienst de 'feiten en cijfers' op een rij.

---

<sup>1</sup> huisarts, specialist, tandarts, apotheker, fysiotherapeut of andere zorgverlener

### Onafhankelijke cliëntondersteuning gezondheidszorg

- aantal cliënten: 60;
- aantal kwesties: 26 vragen en 34 klachten;
- aard kwesties: de top 3 betrof 1. Huisartsenzorg, 2. Ziekenhuiszorg en 3. Zorgverzekeraar;
- geboden ondersteuning: telefonisch advies zodat cliënten er zelf mee verder kunnen.

### Onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp

- aantal cliënten: 316, waarvan 205 kinderen/jongeren en 111 volwassen (ouders/verzorgers);
- aantal kwesties: 585, waarvan 47 vragen, 538 klachten. Daarnaast werden er 209 vertrouwelijke gesprekken gevoerd;
- aard kwesties:
  - vragen: gaan over wet- en regelgeving, werkwijze van instanties;
  - klachten: betreffen bejegening, genomen beslissingen en uitvoering hulpverlening (zoals huisregels, financiële en materiële kwesties, veiligheid en welzijn), bereik- en beschikbaarheid;
  - vertrouwelijke gesprekken: gaan over woonsituatie/groep/groepsgenoten, vrienden/school/werk en de toekomstige hulpverlening;
- trends: we zien een toename van meervoudige/complexere problematiek waardoor ondersteuningstrajecten langduriger en intensiever worden.

### Onafhankelijke cliëntondersteuning langdurige zorg

- aantal cliënten: 40;
- aard kwesties: de top 3 betrof
  1. Verpleging en verzorging;
  2. Verstandelijk Gehandicaptenzorg;
  3. Geestelijke gezondheidszorg;
- de kwesties vroegen om:
  1. bemiddeling indien zorg niet conform verwachting is geleverd;
  2. informatie en advies;
  3. ondersteuning bij het kiezen van passende Wlz-zorg (aanbieder).

### Onafhankelijke vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

- (aantal) zorginstellingen: 4, bij De Hoven, St. Keroazie, St. Goed Geregeld, Huize St. Franciscus;
- aantal cliënten: 14
- aantal kwesties: 20
- aard kwesties: meest voorkomende betreffen communicatie, niet goed nakomen van afspraken en onvoldoende kwaliteit van zorg.

### Vertrouwenspersoon sociaal domein/cliëntvertegenwoordiger sociaal domein

- (aantal) gemeenten: 2, in Groningen en Midden-Groningen;
- aantal cliënten: 80, waarvan 64 in Groningen en 16 in Midden-Groningen;
- aard kwesties in Groningen betreffen op het gebied van:
  - maatschappelijke ondersteuning: huisvesting, ambulante ondersteuning en dagbesteding;
  - jeugdhulp: bejegening, gebrekkige informatie en bereikbaarheid/beschikbaarheid/afspraken;
- aard kwesties in Midden-Groningen betreffen op het gebied van:
  - maatschappelijke ondersteuning: hulpmiddelen, dagbesteding en niet-financiële administratie;
  - jeugdhulp: gebrekkige informatie, beslissingen, bejegening en uitvoering jeugdhulp;
- trends: we zien een toename in meervoudige/complexere problematiek waardoor ondersteuningstrajecten langduriger en intensiever worden. Daarnaast is het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning nog onvoldoende bekend bij de burger.

## 2. Participatie

*Zorgbelang Groningen wil dat mensen ook – of beter: juist – met een ziekte of beperking onbeperkt kunnen meedoen in de samenleving. Maar ook meepraten, over welke zorg en ondersteuning zij hiervoor nodig hebben en wat hun ervaringen hiermee zijn. Zorgbelang Groningen heeft deze participatie in 2018 op diverse manieren mogelijk gemaakt.*

### Activiteiten en resultaten 2018

Op dit thema ondernam Zorgbelang Groningen in 2018 de volgende activiteiten:

- behartigen van collectieve belangen van cliënten in de jeugdhulp;
- agenderen en stimuleren 'patiëntenperspectief'<sup>2</sup>, participatie en ervaringsdeskundigheid bij beleidsmakers en zorgaanbieders;
- stimuleren en ondersteunen van burger- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein;
- bieden van deskundigheidsbevordering en informatie via onder andere de Academie Zorgbelang;
- raadplegen van inwoners van de provincie Groningen via het e-Panel;
- ondersteunen van zaVie en Platform Hattinga Verschure.

Hiermee heeft Zorgbelang Groningen in 2018 gestimuleerd, gefaciliteerd en bewaakt dat patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers, overige inwoners van de provincie én hun vertegenwoordigers:

- een stem hadden en hun visie/standpunten lokaal, regionaal en provinciaal konden laten horen waardoor hun collectieve positie werd versterkt;
- deskundigheid op het gebied van belangenbehartiging/patiëntenparticipatie konden vergroten;
- activiteiten konden ontwikkelen en uitvoeren ten behoeve van de eigen achterban.

Hieronder staan per activiteit de 'feiten en cijfers' op een rij.

### Collectieve belangenbehartiging jeugdhulp

Voor het agenderen, bewaken en behartigen van de collectieve belangen van jeugdhulpcliënten, heeft Zorgbelang Groningen in 2018:

- het Platform Jeugdhulp Groningen bij vijf reguliere bijeenkomsten ondersteund. Dit platform behartigt sinds 2014 de belangen van cliënten tijdens de transitie en transformatie van jeugdzorg naar gemeenten. Het platform is een vereniging en vertegenwoordiging van cliëntenraden van Elker/Het Poortje, Accare, Jeugdbescherming Noord, Raad voor de Kinderbescherming, Stichting Pleegwijzer en Lentis/Jonx;
- bij Wilster onderzoek gedaan naar de veiligheidsbeleving van jongeren op de groepen door middel van de Veiligheidsbarometer. Dit is een landelijk erkend instrument en brengt aan de hand van vragenlijsten de subjectief ervaren sociale veiligheid in kaart: de mate waarin jongeren zich beschermd voelen in een bepaalde situatie. De uitkomsten zijn beoordeeld in de teams/het management en hebben zo nodig tot verbeteracties geleid;
- contacten onderhouden en uitgebreid met (vertegenwoordigers) van de doelgroep door overleg met onder andere de cliëntenraad Jeugdbescherming Noord, Jimmy's en ervaringsdeskundigen van Ixta Noa;
- regelmatig contact gehad met de jongerenombudsvrouw van de gemeente Groningen voor het uitwisselen van signalen;
- bij stakeholders (met name gemeenten) onder de aandacht gebracht:
  - het recht op ondersteuning door een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor cliënten;
  - het belang/vormgeven van jeugdparticipatie;
- bestuurlijk overleg gevoerd met nieuwe/bestaande jeugdhulpaanbieders, het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), Jeugdbescherming Noord;
- deelgenomen aan het bestuurlijk netwerk C4Youth, en aan het landelijk overleg van Zorgbelangorganisaties over het vormgeven van jeugdparticipatie.

---

<sup>2</sup> Perspectief van patiënten, cliënten, hun naasten/mantelzorgers en overige inwoners provincie.



## Agenderen/stimuleren 'patiëntenperspectief', participatie en ervaringsdeskundigheid

Om meer aandacht te krijgen voor het perspectief van patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en burgers, hun participatie en de inbreng van ervaringsdeskundigheid te vergroten, nam Zorgbelang Groningen in 2018 deel aan (onder andere) de volgende bestuurlijke overleggen en netwerken: Begeleidingscommissie zorgmonitor CMO/planbureau, Bestuurlijk en Regionaal Overleg Acute Zorg Noord Nederland, Bestuurlijk Kennis Netwerk Zorgplein Noord, Care 4 sustainable Health, CVA netwerk, Externe klankbordgroep GGD, GAV (Groninger Apotheken Vereniging), HartNetNoord, Ligare netwerk voor palliatieve zorg, Nationaal Programma Groningen, Netwerk U, Projectgroep Regionale Verschuivingen (Groningen Beter), Regiegroep Personalized & Customized Health, Stichting GoedZo (Delfzijl), Stuurgroep Geboortezorg, Zorg Innovatie Forum. Daarnaast maakten we deel uit van het bestuur van Zorgbelang Nederland, waren we participant in Stichting Gerrit en startten we het Gronings Netwerk Positieve Gezondheid.

## Ondersteuning burgerparticipatie in het sociaal domein

Zorgbelang Groningen was in 2018 voor de provincie Groningen en Friesland projectleider van het landelijke programma 'Burgerparticipatie Nieuwe Stijl'. Een 'bloeiende' burger- en cliëntenparticipatie vraagt om blijvende stimulering en vernieuwing. Van juni 2018 tot juli 2019 voeren de Zorgbelangorganisaties daarom dit – door het ministerie van VWS gesubsidieerde – programma uit. Hierbij wordt nauw samengewerkt met de Koepel van Adviesraden Sociaal Domein en ligt de focus op gemeenten waar extra steun de meeste kans maakt daadwerkelijk bij te dragen aan de vernieuwing van burger- en cliëntenparticipatie.

In de provincie Groningen ondersteunt Zorgbelang Groningen de gemeenten Midden-Groningen en Veendam. Midden-Groningen heeft een nieuwe Adviesraad en is op zoek naar vernieuwende vormen van participatie. Veendam wil werken aan een duidelijke visie op participatie die het College, de Participatieraad en de ambtelijke organisatie beter laat samenwerken.

De in de praktijk opgedane kennis wordt met andere gemeenten en burger-/ cliëntenorganisaties gedeeld via kennisdossiers.

## Deskundigheidsbevordering en informatievoorziening

Zorgbelang Groningen bood in 2018 deskundigheidsbevordering en informatie via (onder andere) de Academie Zorgbelang en Dementietafels.

### **Academie Zorgbelang**

De Academie Zorgbelang biedt jaarlijks een wisselend en gevarieerd programma over ontwikkelingen in de zorg, patiëntenparticipatie en belangenbehartiging aan patiënten, consumenten, hun organisaties en andere belangstellenden. Het doel hiervan is dat zij de eigen belangen, die van hun naaste(n) en/of hun achterban beter kunnen behartigen. In 2018 organiseerden we activiteiten over:

- *Fondsenwerving, subsidies en crowdfunding*: introductieworkshop waarin deelnemers een kijkje kregen in de wereld van de verschillende financieringsmogelijkheden, mét concrete tips om hiermee aan de slag te gaan (aantal deelnemers: 17).
- *Groningen toegankelijk voor iedereen*: interactieve themabijeenkomst waarin diverse sprekers gingen op wat het VN-verdrag betekent voor de toegankelijkheid en het beleid van Groningse zorg- en welzijnsinstellingen en gemeenten (aantal deelnemers: 69).
- *Onafhankelijke cliëntondersteuning helpt je verder*: praktische themabijeenkomst over wat onafhankelijke cliëntondersteuning betekent voor cliënten, burgers, gemeenten en zorginstellingen, én hoe cliënten en burgers hier gebruik van kunnen maken (aantal deelnemers: 25).
- *Goede digitale zorg maken we samen*: interactieve themabijeenkomst in samenwerking met PGOsupport over ontwikkelingen in en goede voorbeelden van digitale zorg (eHealth) én de rol van cliëntvertegenwoordigers hierbij (aantal deelnemers: 15).

In totaal namen 126 mensen in 2018 deel aan bijeenkomsten van de Academie Zorgbelang. De bijeenkomsten werden goed bezocht en gewaardeerd. De Academie Zorgbelang wordt uitgevoerd in samenwerking met zaVie en Platform Hattinga Verschure.

## Dementietafels

Zorgbelang Groningen nam in 2018 deel aan de organisatie van twee Dementietafels: laagdrempelige bijeenkomsten – een soort Alzheimercafés – over dementie bij mensen met een verstandelijke beperking en downsyndroom in het bijzonder. De bijeenkomsten zijn bedoeld voor hun familieleden, mantelzorgers en professionele hulpverleners. Zij kunnen in een ontspannen en open sfeer ervaringen uitwisselen over de zorg en ondersteuning aan hun kind/verwante/cliënt.

De thema's van de Dementietafels waren: 'Begeleidingsmogelijkheden bij dementie' en 'Van niet pluisgevoel tot diagnose'. De Dementietafels werden met zo'n 120 bezoekers per keer goed bezocht en gewaardeerd.

Dementietafels worden in de provincie Groningen georganiseerd door Cosis, De Zijlen, 's Heeren Loo, Alzheimer Nederland, Trisomy 21 Research Society (T21RS), UMCG, Rijks Universiteit Groningen, Zorgbelang Groningen en zaVie. Deze samenwerking heeft in 2018 geleid tot de Stichting Dementietafel Groningen (SDTG). Deze heeft tot doel het bevorderen en faciliteren van kennisdeling en ervaringsuitwisseling over veroudering en dementie bij mensen met een verstandelijke beperking.

## Meepraten via het e-Panel Zorgbelang

Het e-Panel van Zorgbelang Groningen bestaat uit zo'n 250 inwoners van de provincie Groningen. Zij kunnen via online vragenlijsten hun mening en ervaring delen over actuele onderwerpen in zorg en maatschappelijke ondersteuning. Deze e-Panelraadplegingen stellen we soms ook open voor een breder publiek. Dat is in 2018 twee keer gebeurd.

De eerste raadpleging vond plaats in aanloop naar de themabijeenkomst 'Groningen toegankelijk voor iedereen' (zie Academie Zorgbelang). We vroegen inwoners van de provincie Groningen naar hun ervaringen met fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid én de toegang tot arbeid. Bijna 60 mensen vulden de vragenlijst in.

De tweede raadpleging was in aanloop naar de Academiebijeenkomst 'Onafhankelijke cliëntondersteuning helpt je verder'. Hoe bekend zijn inwoners met vertrouwenspersonen en onafhankelijke cliëntondersteuning en welke ervaringen hebben ze ermee? Ruim 80 mensen deden hieraan mee.

De uitkomsten van de raadplegingen vormden 'input' voor de themabijeenkomsten en zijn verwerkt in twee nieuwsbrieven. Deze zijn te vinden op [www.zorgbelang-groningen.nl/e\\_panel\\_zorgbelang](http://www.zorgbelang-groningen.nl/e_panel_zorgbelang).

## Ondersteuning zaVie en Platform Hattinga Verschure

Zorgbelang Groningen heeft in 2018 stichting zaVie en Platform Hattinga Verschure op de volgende manieren ondersteund:

- bestuurlijk bij de beleidscyclus van werkplan, begroting en jaarverslag;
- secretariael en facilitair (balie, werkplekken en vergaderfaciliteiten);
- bij het proces 'Samen stappen zetten' om te komen tot een bestuurlijke fusie van vier van de vijf 'koepelorganisaties' (GGz-Belangenplatform Groningen, Platform Groningen voor Iedereen, Seniorenplatform Groningen, VG-BelangenPlatform Groningen) in de nieuwe stichting zaVie;
- bij de PR en communicatie rondom activiteiten van VG-BelangenPlatform Groningen/zaVie in de vorm van pers- en nieuwsberichten, nieuwsbrieven, social media en een nieuwe website voor zaVie;
- op de gezamenlijk vastgestelde inhoudelijke thema's van zaVie, Platform Hattinga Verschure en Zorgbelang Groningen, te weten: mobiliteit, collectieve belangenbehartiging, iedereen doet mee en zichtbaarheid. Meer over de activiteiten/resultaten op deze thema's in hoofdstuk 6.

### 3. Kwaliteit van leven en zorg

*Zorgbelang Groningen is van mening dat de kwaliteit van zorg en ondersteuning vooral afhangt van in hoeverre ze bijdragen aan de kwaliteit van leven van patiënten, cliënten, hun naasten en mantelzorgers. Voor beleidsmakers en zorgaanbieders zijn zij dan ook een onmisbare partij bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van zorg en ondersteuning. Zorgbelang Groningen heeft deze co-creatie in 2018 op diverse manieren gestimuleerd en gefaciliteerd.*

#### Activiteiten en resultaten 2018

Op dit thema ondernam Zorgbelang Groningen in 2018 de volgende activiteiten:

- begeleiden van externe visitaties in de Gehandicaptenzorg;
- toepassen en verspreiden van het gezondheidsconcept Positieve Gezondheid;
- toetsen van kwaliteit vanuit patiëntenperspectief bij onderzoek en (verdere) ontwikkeling van zorg;
- ondersteunen patiëntenparticipatie bij de verbetering, vernieuwing en inkoop van zorg.

Bovenstaande activiteiten hebben er in 2018 toe geleid dat:

- patiënten, cliënten, naasten, burgers, hun vertegenwoordigers en Zorgbelang Groningen steeds vanzelfsprekender betrokken worden bij het verbeteren en vernieuwen van zorg en hierbij ook een steeds gelijkwaardiger gesprekspartner zijn;
- zorg in de Groninger ziekenhuizen:
  - meer gestroomlijnd en minder belastend is door onder andere de mogelijkheid meerdere afspraken op één dag te combineren en een betere afstemming tussen alle betrokken zorgverleners in het ziekenhuis en 'in de keten';
  - meer transparant is, door betere – op de patiënt/cliënt en naaste afgestemde – en 'tijdiger' informatie in de hele zorgketen;
  - meer gericht is op 'de mens(en) achter de aandoening', door één aanspreekpunt bij wie de patiënt/cliënt en naaste gedurende het gehele zorgtraject terecht kunnen, meer aandacht voor het betrekken van familieleden, psychosociale begeleiding en nazorg, voor palliatieve zorg en voor lotgenotencontact;
- ontwikkelde en vernieuwde zorg en welzijn beter aansluiten op wat inwoners nodig hebben en hierdoor bijdragen aan hun eigen regie en kwaliteit van leven.

Hierna staan per activiteit de 'feiten en cijfers' voor 2018 op een rij.

#### Externe visitaties

Zorgbelang Groningen heeft in 2018 twee 'externe visitaties' begeleid: een wederzijds bezoek van De Zijlen en Nieuw Woelwijck, twee zorginstellingen in de gehandicaptensector. Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 beveelt aan deze visitatie één keer in de twee jaar te houden. Beide bezoeken werden afgesloten met een gesprek tussen de 'visitatieteams'. Het doel van deze gesprekken was uitwisseling en dialoog over het kwaliteitsrapport van de bezochte organisatie en over beelden en indrukken van het bezoek. Zorgbelang Groningen had hierbij de rol van onafhankelijk gespreksleider en leidde de uitwisseling en dialoog in goede banen, waarbij de expertise van ieder lid van het team optimaal is aangesproken.

#### Positieve Gezondheid in het sociaal domein

In het concept 'Positieve Gezondheid' wordt gezondheid gezien als het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk de eigen regie te voeren. Zorgbelang Groningen heeft in 2018 dit concept ingezet en verspreid:

- via een themabijeenkomst voor het GGz-Belangenplatform Groningen (nu zaVie);
- in de gemeente Appingedam:
  - tijdens de Damster Zorgavond voor inwoners en zorgverleners van de gemeente Appingedam. Deelnemers gingen met elkaar in gesprek aan de hand van het 'spinnenweb';

- met een training van twee werksessies aan de Eerstelijns Zorg Appingedam samen met mensen van de gemeente en vrijwillige seniorenadviseurs;
- in het project De Wind in de Zijlen in de gemeente Delfzijl (zie 'uitgelicht'). In dit project ondernam Zorgbelang Groningen in 2018 de volgende activiteiten:
  - het in beeld brengen van de waarde van een drietal burgerinitiatieven (met Value2share) door middel van 'valuecases';
  - meedenken met de gemeente Delfzijl over het faciliteren van de burgerinitiatieven;
  - meedenken over een film over de burgerinitiatieven;
- via het ontwikkelen van het Inspiratieboek 'Leertuin Positieve Gezondheid, Eigen regie en leefbaarheid in wijken en dorpen' (met Value2share);
- via het Gronings symposium Eigen regie & Leefbaarheid & Positieve Gezondheid (met de provincie Groningen en Value2share);
- via het oprichten en organiseren van het Gronings Netwerk Positieve Gezondheid (met Value2share).

### **Uitgelicht: De Wind in de Zijlen - Positieve Gezondheid in het sociaal domein**

Wat betekent de toepassing van het concept Positieve Gezondheid voor professionals en burgers, en voor de organisatie en financiering van zorg en welzijn? Dat is onderzocht in het project 'De Wind in de Zijlen' in Delfzijl.

Het project had twee doelen:

1. inwoners van de gemeente Delfzijl worden in staat gesteld en zijn in staat om een betekenisvol en plezierig leven te kunnen leiden in een optimale woonomgeving;
2. een leertuin bieden waarin verschillende belanghebbende partijen kunnen experimenteren met een andere inrichting van zorg in het sociale domein.

De eerste fase, uitgevoerd in 2016-2017, draaide om 'verwachtingen'. Er zijn – op basis van de principes van Positieve Gezondheid – gesprekken gevoerd met inwoners, bewonersinitiatieven en relevante partijen uit zorg, welzijn en gemeente: 'Wat denken we dat het ons op gaat leveren?'

Fase 2, uitgevoerd in 2018, stond in het teken van 'experimenteren en ervaren'. In deze fase is specifiek gekeken naar drie burgerinitiatieven: het bewonersbedrijf Delfzijl Noord, het vrijwilligersnetwerk in Wagenborgen en de zorgtelefoon in Bierum. Wat is de waarde van een initiatief vanuit de perspectieven van zorgvrager, vrijwilliger, zorgverlener en gemeente? Hoe draagt het bij aan de positieve gezondheid op buurt- of wijkniveau?

De ervaringen uit het project zijn verwerkt in het 'Inspiratieboek Leertuin Positieve Gezondheid, Eigen regie en leefbaarheid in wijken en dorpen'. Dit boek werd in november, tijdens het Gronings symposium Eigen regie & Leefbaarheid & Positieve Gezondheid, uitgereikt aan Meindert Joostens, wethouder in Delfzijl. Zo'n 80 belangstellenden namen deel aan het symposium (volgeboekt!) wat werd afgesloten met de oprichting van het Gronings Netwerk Positieve Gezondheid. Dit netwerk, met ruim 70 leden, heeft als doelstelling: het leren van elkaar en elkaar inspireren op het gebied van Positieve Gezondheid.

### **Kwaliteitstoetsing vanuit patiëntenperspectief**

Zorgbelang Groningen heeft met interviews, spiegelgesprekken en focusgroepen in 2018 gezorgd voor de inbreng van het perspectief van patiënten, cliënten, hun naasten en mantelzorgers bij (onder andere) de volgende projecten.

### **Toegankelijke website – Netwerken Palliatieve Zorg Twente**

De Netwerken Palliatieve Zorg Twente maken deel uit van consortium Ligare, een samenwerkingsverband in Noordoost Nederland dat tot doel heeft de kwaliteit van palliatieve zorg te verbeteren. Zorgbelang Groningen zorgt in het consortium (namens Zorgbelang Drenthe, Friesland en Overijssel) voor de inbreng van het perspectief van patiënten en naasten.

Voor de Netwerken in Twente hebben we mensen geworven die ongeneeslijk ziek zijn, hun naasten en nabestaanden en aan hen gevraagd om mee te kijken naar de website van dit netwerk. 14 mensen hebben hun wensen en ervaringen gedeeld, Zorgbelang Groningen heeft deze teruggekoppeld in een feedbackrapportage. Het uiteindelijke doel is een toegankelijke(r) website die bij moet dragen aan toegankelijke(r) palliatieve zorg in deze regio.

### **Onderzoek Doorwerken met een Chronische ziekte - UMCG**

Het Universitair Medisch Centrum Groningen wil met het driejarig onderzoeksproject 'Doorwerken met een chronische ziekte met steun van uw partner of naaste' de ondersteuning door de bedrijfsarts aan mensen met een chronische ziekte en werk verbeteren. Zorgbelang Groningen neemt in dit project deel aan het afstemmingsoverleg en heeft in 2018 interviews met mensen met een chronische ziekte en hun partners voorbereid, uitgevoerd en uitgewerkt. De interviews gingen over hoe het is om een chronische ziekte te hebben, wat dit betekent voor leven en werk, en welke ondersteuning gewenst is van de bedrijfsarts. De interviews lopen door in 2019 en vormen – samen met kennis van bedrijfsartsen en kennis uit de wetenschappelijke literatuur – 'input' voor het verbeteren van de ondersteuning door de bedrijfsarts.

### **Project Mantelzorgbalans - UMCG**

In dit vierjarige project ontwikkelen onderzoekers van het UMCG (afdeling gezondheidspsychologie) een digitaal hulpmiddel om mantelzorgers te ondersteunen die zorgen voor een – vanwege een fysieke aandoening – ongeneeslijk zieke naaste. Het hulpmiddel is bedoeld om de eigen regie van mantelzorgers op een laagdrempelige en toegankelijke manier te versterken. De ontwikkeling ervan vindt plaats in nauwe samenwerking met de mensen waarvoor het is bedoeld. Zorgbelang Groningen organiseert en bewaakt deze samenwerking. Onze inbreng bestond:

- in 2017 uit het meedenken over het interviewschema en de werving van 20 te interviewen mensen die zorgden of hebben gezorgd voor een naaste in de laatste levensfase. Aan hen is gevraagd wat hen helpt of had kunnen helpen om het mantelzorgen prettiger te maken en welke grenzen zij hadden;
- in 2018 uit het meedenken over welke thema's naar aanleiding van de interviews verder moeten worden uitgewerkt. En daarnaast het organiseren van een tweetal focusgroepen met mantelzorgers en oud-mantelzorgers die momenteel of in het verleden hebben gezorgd voor iemand in de laatste levensfase. De eerste bijeenkomst draaide om de vraag of de uitkomsten van de interviews werden herkend én wat het belangrijkste thema is waarvoor een digitaal hulpmiddel kan worden ontwikkeld. In de tweede bijeenkomst zijn voorbeelden van digitale hulpmiddelen besproken om te achterhalen waar een digitaal hulpmiddel aan zou moeten voldoen.

### **Patiëntenparticipatie bij de verbetering, vernieuwing en inkoop van zorg**

In de provincie Groningen werken patiëntenorganisaties, ervaringsdeskundige patiënten, zorgaanbieders, zorgverzekeraar Menzis en Zorgbelang Groningen al jaren als gelijkwaardige partners aan een betere kwaliteit van zorg. We kijken – vanuit het perspectief van de patiënt/cliënt en zijn of haar naaste – naar wat goed gaat in de zorg, wat beter kan en gaan vervolgens samen aan de slag om deze verbeteringen te realiseren. De werkwijze die door de jaren heen is ontwikkeld, het Groninger model, dient hierbij nog altijd als leidraad.

### **Onderwerpen**

De onderwerpen die in 2018 aan bod kwamen, waren IBD - Inflammatory Bowel Disease (ziekte van Crohn en Colitus Ulcerosa, nameting); Genderzorg (zie 'uitgelicht'), nierfalen (nameting), PDS – Prikkelbare Darm Syndroom, Prostaatanker - keuzetraject patiënt behandelopties bij verdenking op prostaatanker.

Daarnaast is in 2018 gezamenlijk gekeken hoe met deze projecten beter kan worden aangesloten bij de meerjarenafspraken die ziekenhuizen maken met zorgverzekeraar Menzis.

**Uitgelicht: Genderzorg in het UMCG**

Het project Genderzorg draaide om de zorg aan mensen (en hun naasten) met Genderdysforie. Dit is de verzamelnaam voor een aandoening waarbij er een diep gevoel van onbehagen is over het geslacht waarmee iemand is geboren. De aanleiding voor het project was de vraag om genderzorg in het UMCG uit te breiden, onder andere vanwege capaciteitsproblemen elders in het land, bestaande lange wachttijden en langdurige behandeltrajecten.

Via schriftelijke vragenlijsten en een verdiepend spiegelgesprek zijn de wensen en ervaringen van patiënten en naasten verzameld. De grote respons gaf aan dat zij graag wilden meedenken. Genoemde verbeterpunten waren – zoals verwacht – de lange toegangs- en wachttijden voor de verschillende behandel fasen, het gebrek aan contact in deze periodes en ook de overdracht tussen de verschillende disciplines werd niet altijd als efficiënt en eenduidig ervaren. Wel veel waardering was er voor het persoonlijke, individuele contact met de zorgverleners tijdens het behandelproces.

Het gemotiveerde projectteam is ondertussen voortvarend aan de slag met verbeteracties. Zo vinden er inmiddels structureel voorlichtingsavonden plaats tijdens de wachttijdfase, is de informatie op de website over het zorgtraject verbeterd en is gestart met het opzetten van een Genderpoli.

## 4. Zichtbaarheid

*Zorgbelang Groningen behartigt de belangen van inwoners van de provincie Groningen die nu te maken hebben of in de toekomst te maken krijgen met zorg, jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning. Dit kunnen we alleen als zij ons weten te vinden en wij hun wensen en ervaringen zichtbaar weten te maken bij zorgaanbieders, verzekeraar, gemeenten en andere betrokken partijen. In 2018 heeft Zorgbelang Groningen dit op diverse manieren gedaan.*

### Activiteiten en resultaten 2018

Via externe en eigen media zorgde Zorgbelang Groningen (samen met zaVie en Platform Hattinga Verschure) in 2018 voor de nodige zichtbaarheid van onze visie, standpunten, activiteiten en resultaten. Hiermee hebben we in 2018 beter en breder op de kaart gezet:

- het perspectief van patiënten, cliënten, naasten en burgers in zorg en welzijn;
- het belang en resultaat van de inbreng van ervaringen en participatie door patiënten, cliënten, naasten en burgers in zorg en welzijn;
- het belang van de gelijkwaardige samenwerking tussen alle bij zorg en welzijn betrokken partijen;
- het belang en de rol van Zorgbelang Groningen (en zaVie en Platform Hattinga Verschure):
  - als verbindende schakel;
  - als bewaker van het perspectief van de mensen om wie het in zorg en welzijn gaat.

### PR visie en standpunten

Zorgbelang Groningen haalde in 2018 met visie/ standpunten een aantal keer de media, waaronder:

- in het Dagblad van het Noorden over de noodzaak van het ontregelen van zorg en de wijze waarop dit moet gebeuren: samen met de mensen om wie het gaat! (gezamenlijk met destijds 'koepelorganisaties' ingezonden artikel);
- op RTV Noord als reactie op de plannen van Menzis om behandeling van depressie te vergoeden op basis van resultaat (interview);
- op RTV Noord over de gevolgen van de nieuwe privacywetgeving voor mantelzorgers en apothekers (interview met Platform Hattinga Verschure);
- op RTV Noord over ontwikkelingen in Treant Groep (interview en artikel). Hierover werd tevens gepubliceerd in het Dagblad van het Noorden.

### PR activiteiten en resultaten

Daarnaast haalden ook de resultaten van onze activiteiten regelmatig de media, waaronder:

- in PGO Support over patiëntenparticipatie bij de ontwikkeling van het patiëntenportaal in het Ommeleander Ziekenhuis (interview). Over hetzelfde onderwerp werden we ook genoemd in de brochure Patiëntenparticipatie bij e-Health van de Patiëntenfederatie;
- in het Farmaceutisch Weekblad over de uitkomsten van een focusgroep over het nut en de noodzaak van Medicatiebeoordelingen (het gesprek tussen apotheker en patiënt over medicijnen die worden gebruikt);
- in de Gezondheid&Co over Positieve Gezondheid en de toepassing ervan in het project De Wind in de Zijlen (interview, samen met Value2share).
- in Participatiekompas over de succesvolle samenwerking tussen patiënten en professionals in het ketenzorgproject Lumbale Spondylodese (vastzetten van lendenwervels) in het UMCG;
- in een persbericht van het Martini Ziekenhuis over het Prikkelbare Darm Centrum dat is ontwikkeld in samenwerking met patiënten en Zorgbelang Groningen;
- in Participatiekompas over het belang van patiëntenparticipatie bij palliatieve zorg (interview).

Ook aankondigingen van activiteiten deden het goed: persberichten van bijeenkomsten van onder andere de Academie Zorgbelang, Proattoavels, thema- en verkiezingsbijeenkomsten van zaVie werden gepubliceerd. Hierbij ging veel aandacht naar de start van zaVie en de bijeenkomst 'Groningen toegankelijk voor iedereen!'.

### Eigen media/publicaties in 2018

Nog enkele 'feiten en cijfers' met betrekking tot onze eigen publicaties:

- 1 publieksjaarverslag;
- 4 digitale nieuwsbrieven;
- 2 nieuwsbrieven e-Panel;
- social media:
  - Facebook: 90 berichten en zo'n 250 volgers eind 2018
  - Twitter: 120 berichten en zo'n 2600 volgers eind 2018
  - LinkedIn: gestart in november 2018
- 15 nieuwsberichten op (geactualiseerde) website.



## 5: Werkorganisatie

*Zorgbelang Groningen wil de werkorganisatie zodanig inrichten, dat het werk kwaliteit heeft, de klanten tevreden zijn en de medewerkers handvatten hebben om zich steeds verder te ontwikkelen.*

### Speerpunten 2018

Om het bestaansrecht van Zorgbelang Groningen in maatschappelijk en economisch opzicht te waarborgen, is het nodig om goed aan te sluiten bij wensen en behoeften van stakeholders en extra inkomsten te genereren. Ondernemerschap, kwaliteit, innovatie en samenwerking waren daarom – net als voorgaande jaren – de speerpunten voor 2018.

In het voorjaar van 2018 heeft een aantal medewerkers een training commerciële vaardigheden gevolgd. Voor andere medewerkers staat deze training in 2019 op het programma. Ook is ondernemerschap een vast onderdeel van het medewerkeroverleg.

Daarnaast is de methode Appreciative Inquiry ingezet ten behoeve van organisatieontwikkeling. Eén van de teams is aan de slag gegaan met deze methode, gericht op het aanboren en verder uitbouwen van de bestaande krachten bij Zorgbelang Groningen.

### Continuïteit

In de meerjarenbegroting van de provincie Groningen is voor de periode 2016 – 2019 subsidie opgenomen voor Zorgbelang Groningen en de provinciale koepelorganisaties. De provincie heeft aangegeven wat haar ambities zijn: meer effectiviteit en zichtbaarheid van de resultaten van Zorgbelang Groningen en de aangesloten koepelorganisaties. Onder procesbegeleiding van CMO STAMM is vervolgens het traject 'Samen stappen zetten' gestart dat heeft uitgemond in de bestuurlijke fusie van vier van de vijf koepels medio 2018.

Het ziekteverzuim is in 2018 – net als voorgaande jaren – hoog geweest, de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening van Zorgbelang Groningen blijft daarmee onder druk staan. Op een aantal cruciale functies is vervanging ingezet (vanuit het daartoe gereserveerde Eigen Vermogen).

Om lasten te verlagen, is Zorgbelang Groningen (met zaVie, Platform Hattinga Verschure en de huurders Groninger Apotheken Vereniging en Stichting Thuishuis) verhuisd naar een andere locatie. Daarbij is – na zo'n 25 jaar – ook geïnvesteerd in ander meubilair.

(Vervanging van) ziekte, investering in huisvesting en tegenvallende inkomsten hebben geleid tot een aanzienlijk tekort in 2018. Eind december is een Aanvalsplan opgesteld met heldere ambities en acties om in 2019 weer in de 'zwarte cijfers' te komen.

### Resultaten 2018

Beknopte resultaten 2018	Baten	Lasten
Subsidies provincie Groningen	611900	
Subsidies overige subsidiënten	377644	
Projecten	292185	
Overige baten	32637	
Personeelskosten		923628
Overige personeelskosten		108257
Huisvestingskosten		161818
Organisatiekosten		237201
Directe projectkosten		36183
Afschrijvingen		15217
Overige lasten		430
Totaal	1314366	1482734
Resultaat: -168368		

## 6. Samen werken aan goede zorg

*Zorgbelang Groningen ondersteunde in 2018 vijf provinciale koepelorganisaties – ‘koepels’ – bij hun activiteiten voor mensen met een chronische ziekte en/of lichamelijke handicap, mantelzorgers, mensen met een psychische beperking, ouderen en mensen met een verstandelijke beperking. Vier van de vijf organisaties zijn in 2018 gefuseerd in de nieuwe provinciale belangenbehartiger zaVie (zorg en aandacht Voor iedereen). Dit fusieproces heeft veel tijd en energie gekost voor de fuserende organisaties, Platform Hattinga Verschure (die bewust niet in de fusie is meegegaan) én Zorgbelang Groningen. De winkel bleef echter wel open, waardoor ook tal van eigen en gezamenlijke activiteiten werden ondernomen.*

### ZaVie

In juni 2018 zijn het GGz-Belangenplatform Groningen, Platform Groningen voor Iedereen, Seniorenplatform Groningen en het VG-BelangenPlatform Groningen bestuurlijk gefuseerd in de stichting zaVie: zorg en aandacht Voor iedereen. Dit was de uitkomst van het traject ‘Samen stappen zetten’, ingezet in opdracht van de provincie Groningen, uitgevoerd met procesbegeleiding van CMO STAMM en ondersteuning van Zorgbelang Groningen. Het doel van deze fusie is een effectievere en efficiëntere belangenbehartiging waarbij de energie en aandacht gaan naar inhoudelijke activiteiten die voor de brede achterban merkbare resultaten opleveren (zonder dat de belangen van specifieke doelgroepen ondersneeuwen).

### Activiteiten

Het bestuur van zaVie heeft in 2018 veel energie gestoken in het vormgeven van de nieuwe organisatie. Ook is gewerkt aan de zichtbaarheid van zaVie met een nieuwe website, facebookpagina en interviews op RTV Noord en ‘OOG TV voor senioren’. Daarnaast vonden – deels onder de vlag van de oude ‘koepels’ en deels onder de vlag van zaVie – voor de verschillende doelgroepen en hun naasten/overige geïnteresseerden de volgende activiteiten plaats.

### Doelgroep chronisch zieken en gehandicapten

- een afsluitende ledenvergadering van de Provinciale Chronisch zieken en gehandicaptenraad Groningen. Tijdens deze bijeenkomst werd de PCG opgeheven, is zaVie voorgesteld en heeft Toegankelijk Groningen een presentatie gehouden;
- uitbreiding van de werkgroep Toegankelijk Groningen tot zo’n 18 ervaringsdeskundigen. De werkgroep is een netwerk van en voor mensen met een handicap, met als doel handen en voeten te geven aan het ‘VN-verdrag Handicap’ in de gemeente Groningen. De werkgroep:
  - heeft structureel tweewekelijks overleg gevoerd met de aanjager VN-verdrag van de gemeente Groningen. Mede hierdoor is de gemeente Koploper geworden in het Koplopersprogramma VN-Verdrag Handicap;
  - heeft meegedacht over/is betrokken geweest bij onder andere de toegankelijkheid van het stadhuis van Groningen, de herinrichting van de binnenstad, het Groninger Forum, de pilot Toegankelijkheid RUG, toegankelijkheid van stembureaus bij de gemeenteraadsverkiezingen Groningen en nieuwbouw station Groningen;
  - heeft het ‘Pakket van Eisen’ getoetst voor het Stadhuis Groningen, de Kunstwerf, A-Kerkhofplannen ‘Verblijfsplein’, Sportcentrum Europapark, nieuwbouw Westcord Hotel Grote Markt;
  - is opgenomen in de Expertisepool Stad Adviseert;
- actueel houden van de website [www.toegankelijk-groningen.nl/](http://www.toegankelijk-groningen.nl/). Op deze website staan gegevens over de bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid van gebouwen in de provincie Groningen.

### Doelgroep mensen met een psychische beperking/verslavingsproblematiek

- een tiental themabijeenkomsten (met tussen de 10 en 40 bezoekers) over onder meer Positieve Gezondheid, Omgaan met hooggevoeligheid, Maatschappelijk herstel, de zichtbare en onzichtbare gevolgen van hersenletsel, de nieuwe GGz, Verslaving, GGz en mantelzorg;

- een stiltewandeling;
- een workshop 'Vitaal bewegen' en een grote voorlichtingsbijeenkomst over microdosering (met ruim 100 belangstellenden!). Deze bijeenkomsten werden georganiseerd door de werkgroep Cheiron (voor complementaire en alternatieve geneeskunde);
- twee verkiezingsbijeenkomsten in het kader van de gemeenteraadsverkiezingen. In Winschoten en Groningen konden mensen met een psychische beperking en hun naasten in gesprek met vertegenwoordigers van politieke partijen. Bij deze bijeenkomsten werd samengewerkt met MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid en in Groningen ook met het Sterk Groninger GGz-Netwerk. In Winschoten volgde een tweede bijeenkomst met gemeenteraadsleden;
- regelmatig overleg met cliëntenraden van Lentis, Terwille en R95;
- deelname aan de provinciale werkgroep Beschermd Wonen en de Regionale Taskforce Wachttijden GGz;
- vertaling van landelijk beleid in regionale aandachtspunten.

#### Doelgroep senioren

- formeel opheffen van de Onderling Samenwerkende Ouderenbonden – provincie Groningen (OSO);
- zorgen voor continuïteit van de belastingservice voor ouderen in de provincie Groningen;
- contacten met lokale afdelingen (samenwerkende) ouderenbonden;
- onderzoeken van mogelijkheden tot meer samenwerking tussen verschillende (lokale) organisaties die zich bezighouden met het behartigen van de belangen van ouderen.

#### Doelgroep mensen met een verstandelijke beperking en hun verwanten

- twee Proattoavels (in Midden Groningen en Stadskanaal) waar ouders/verwanten van mensen met een verstandelijke beperking met elkaar in gesprek konden over hun ervaringen met de zorg aan hun kind/verwante;
- bezoeken aan cliëntenraden van de zorginstellingen Cosis, Humanitas en Nieuw Woelwijck;
- bezoeken aan directies/bestuurders van de zorginstellingen Cosis, Humanitas en Nieuw Woelwijck waarin signalen uit de Proattoavels en uit de contacten met cliëntenraden zijn besproken;
- een themabijeenkomst over de Wet zorg en dwang met zo'n 50 deelnemers (in samenwerking met het landelijke samenwerkingsverband Samen Sterk voor kwaliteit);
- informatievoorziening d.m.v. 2 digitale nieuwsbrieven, social media (twitter en facebook) en een laatste editie van de papieren nieuwsbrief;
- twee Dementietafels, deze werden mede georganiseerd met Cosis, De Zijlen, 's Heeren Loo, Alzheimer Nederland, Trisomy 21 Research Society (T21RS), UMCG, Rijks Universiteit Groningen, Zorgbelang Groningen (zie ook pagina 9);
- ondersteuning belangenbehartiging door de doelgroep zelf via een investering in het Onderling Sterk steunpunt Groningen;
- formeel opheffen van het VG-BelangenPlatform Groningen.

#### Platform Hattinga Verschure

Het Platform Hattinga Verschure heeft als doelstelling het behartigen van de collectieve belangen van (ex-)mantelzorgers in de provincie Groningen. Naast gezamenlijke activiteiten met Zorgbelang Groningen en zaVie, ondernam het platform in 2018 diverse eigen activiteiten, waaronder de volgende bijeenkomsten:

- drie regionale bijeenkomsten voor mantelzorgers;
- twee bijeenkomsten met leden van gemeentelijke Adviesraden;
- de 'Meet-up mantelzorg' op 16 oktober in Hanze Plaza naar aanleiding van de televisiedocumentaire 'Moeder aan de lijn'. Tijdens de bijeenkomst konden belangstellenden onder leiding van Eric Corton meepraten over de impact die mantelzorg kan hebben op je leven. De bijeenkomst werd georganiseerd in samenwerking met New Amsterdam Film Company, Human, Humanitas, CMO Stamm en We Helpen Groningen.

Ook bezocht het platform in 2018 'De Opstap' (logeerhuis voor herstel en respijt) om te kijken wat deze opvangmogelijkheid voor mantelzorgers betekent, en nam het in verschillende gemeenten deel aan de opzet van een 'vrije inloop' voor mantelzorgers.

Een onderwerp waar het platform zich in 2018 projectmatig mee bezig hield, was de 'mantelzorgpas'. Dit is een pasje dat de mantelzorger bij zich draagt en waarop staat voor wie hij/zij 'mantelzorgt', zodat deze niet zonder zorg komt te zitten wanneer de mantelzorger plotseling uitvalt.

Tot slot had de eigen 'PR' de nodige aandacht: Platform Hattinga Verschure schreef drie columns voor het 'Mantelzorg Magazine' van CMO STAMM en verbeterde/vernieuwde de website en flyer.

### Samen aan de slag!

Veel thema's spelen voor de brede achterban van Zorgbelang Groningen, zaVie en Platform Hattinga Verschure. Zoals eigen regie en kwaliteit van leven, een inclusieve samenleving (VN-verdrag), toegankelijkheid van openbare gebouwen en vervoer, de inzet van ervaringsdeskundigheid, onafhankelijke cliëntondersteuning, acute zorg, eerstelijnszorg, complementaire zorg, palliatieve zorg, verpleeghuiszorg en bureaucratie in de zorg. Hieraan is in 2018 op diverse manieren aandacht besteed.

### Gezamenlijke thema's

Een aantal gezamenlijke thema's is als 'speerpunt' aangemerkt. Hiervoor zijn in 2018 gezamenlijke commissies ingesteld en plannen gemaakt voor hoe met deze thema's in de komende jaren aan de slag te gaan. Dit zijn de:

- commissie Mobiliteit: deze commissie houdt zich bezig met alle belangen van de achterban die te maken hebben met vervoer, toegankelijkheid, eenzaamheid, sociaal isolement en omgevingsbeleid;
- commissie Iedereen doet mee: deze commissie gaat zich bezighouden met een inclusieve samenleving, het VN-verdrag, barrières als gevolg van een handicap of functiebeperking. In 2018 is hiervoor onder de vlag van de Academie Zorgbelang de interactieve en goed bezochte bijeenkomst 'Groningen toegankelijk voor iedereen' georganiseerd;
- commissie Collectieve belangenbehartiging: deze commissie richt zich op de noodzakelijke inbreng van cliënt- en patiëntervaringen en ervaringsdeskundigheid bij overheid en zorginstellingen.

Een ander 'speerpunt' is zichtbaarheid van (en voor) de achterban. Hierin is in 2018 veel energie gestoken met als resultaat onder andere het gezamenlijke artikel 'Ont-regelen van zorg? Graag, maar met ons!' in het Dagblad van het Noorden en artikelen in (digitale) kranten over gezamenlijke activiteiten als de bijeenkomst 'Groningen toegankelijk voor iedereen!'.

### Onderling Sterk Steunpunt Groningen

Onderling Sterk staat voor belangenbehartiging dóór en vóór mensen met een verstandelijke beperking. In een lokale afdeling kunnen leden meepraten en geïnformeerd worden over zaken die hen aangaan. Onderling Sterk is een vereniging waarvan de leden, de afdelingen en het steunpunt worden bijgestaan vanuit Zorgbelang Groningen én vanaf half 2018 ook door zaVie, voorheen VG-BelangenPlatform Groningen.

Het steunpunt heeft zich in 2018 beziggehouden met het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking, publiek vervoer (nieuwe aanbestedingen) en de gemeenteraadsverkiezingen. Zo is er onder andere een gesprek geweest met de toenmalige wethouder van de gemeente Groningen en de beleidsmedewerker die bezig is met de gevolgen van het VN-verdrag.

Eind 2018 waren drie Onderling Sterk-afdelingen actief: in de stad Groningen, Leek-Tolbert en Zuidhorn.

## Bijlage 1: Bereikbaarheid publieksfuncties, zaVie en Platform Hattinga Verschure

### Zorgbelang Groningen

Schweitzerlaan 4  
9728 NP Groningen

Mail : [info@zorgbelang-groningen.nl](mailto:info@zorgbelang-groningen.nl)  
Website : [www.zorgbelang-groningen.nl](http://www.zorgbelang-groningen.nl)  
Telefoon : 050 – 571 39 99  
Bereikbaar : maandag t/m donderdag 9.00 - 17.00 uur

### Adviespunt Zorgbelang Groningen

Schweitzerlaan 4  
9728 NP Groningen

#### **Gezondheidszorg**

Telefoon : 050 – 571 39 99  
Bereikbaar : maandag t/m donderdag 9.00 - 17.00 uur

#### **Jeugdhulp**

Telefoon : 088 – 555 10 00  
Bereikbaar : maandag t/m donderdag 9.00 - 17.00 uur

#### **Langdurige zorg**

Telefoon : 0900 – 243 81 81  
Bereikbaar : maandag t/m vrijdag 9.00 - 17.00 uur

#### **Vertrouwenspersoon in de gemeente Groningen**

Telefoon : 050 – 571 39 99  
Bereikbaar : maandag t/m donderdag 9.00 – 17.00 uur

#### **Cliëntvertegenwoordiger in de gemeente Midden-Groningen**

Telefoon : 050 – 571 39 99  
Bereikbaar : maandag t/m donderdag 9.00 – 17.00 uur

### Stichting zaVie (zorg en aandacht voor iedereen)

Mail : [info@zavie.nl](mailto:info@zavie.nl)  
Website : <https://zavie.nl/>

In deze stichting zijn sinds medio 2018 gefuseerd:

- Platform Groningen voor Iedereen
- Provinciaal GGz-Belangenplatform Groningen
- VG-BelangenPlatform Groningen
- Seniorenplatform provincie Groningen

### Stichting Platform Hattinga Verschure

Mail : [secretariaat@sphv.nl](mailto:secretariaat@sphv.nl)  
Website : [www.sphv.nl](http://www.sphv.nl)

## Bijlage 2: Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en Adviesraad

(per 31 december 2018)

### Raad van Bestuur

Dhr. E. Klok                      directeur-bestuurder

### Raad van Toezicht

De RvT ziet erop toe dat Zorgbelang Groningen haar maatschappelijke doelstelling realiseert en de juiste toekomstbestendige keuzes maakt, binnen de gestelde financiële kaders verantwoord onderneemt, waarbij de positie van de zorggebruiker centraal staat en alle in aanmerking komende belangen zorgvuldig en evenwichtig zijn afgewogen.

Mw. M. Oosterwijk	voorzitter
Mw. L. Kootstra	lid
Mw. M. van Dijken	lid
Mw. C. Hillemans	lid
Dhr. C. Reinbergen	vice-voorzitter
Dhr. W. Langoor	trainee

### Adviesraad

De Adviesraad adviseert Zorgbelang Groningen gevraagd en ongevraagd. Leden van de Adviesraad nemen deel op persoonlijke titel op basis van inhoudelijke kennis van doelgroepen en hun belangen. De Adviesraad bestaat uit inhoudelijk deskundigen t.a.v. mantelzorg, chronisch zieken, GGz, ouderen, mensen met een verstandelijke beperking, jeugdhulp, adviesraden Wmo, en wordt uitgebreid met inhoudelijk deskundigen op het gebied van cliënt perspectief t.a.v. dak- en thuislozen, complementaire zorg, ziekenhuizen, verpleeghuizen en thuiszorg. De adviesraad adviseert gevraagd en ongevraagd en levert belangrijke inhoudelijke input voor de activiteiten en projecten van Zorgbelang.

Voorzitter: Mevr. D. Hedemann

Platform Groningen voor Iedereen i.o. (voorheen PCG): Mw. D. Tuik

Provinciaal GGz-Belangenplatform Groningen: Dhr. B. Schiphof en Mw. T. Bakker

VG-BelangenPlatform Groningen: Dhr. A. Drieënhuizen

Seniorenplatform provincie Groningen i.o. (voorheen OSO): Dhr. J. Pot

Platform Hattinga Verschure: Dhr. R. Lanting

Cliëntenraden: Vacature

Wmo-raden: Dhr. K. Muller

Complementaire zorg: Vacature

Dak- en thuislozen: Vacature

Jeugdzorg: Dhr. L. Wolthers