

Activiteitenplan 2021



Samen met de mensen om wie het gaat

Groningen, september 2020

Voorwoord

Voor u ligt het 'Activiteitenplan 2021' van Zorgbelang Groningen. Hierin leest u hoe Zorgbelang Groningen komend jaar willen blijven bijdragen aan de eigen regie, participatie en kwaliteit van leven van (kwetsbare) inwoners van de provincie Groningen. Dit doen wij onafhankelijk van aanbieders en financiers en altijd vanuit het perspectief van en samen met de mensen om wie het gaat: patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers in onze provincie. Wij verbinden hun leefwereld, hun wensen en ervaringen, met de wereld van overheden, organisaties en professionals, waarin al heel snel 'het systeem' (protocollen, kwaliteitscriteria, financiën) centraal staat.

In mei van dit jaar werd de Landelijke Nota Gezondheidsbeleid 2020 – 2024 aangeboden aan de Tweede Kamer. Komende jaren wil het kabinet gezondheid breed op de agenda zetten. Want: "Een gezondheidsprobleem staat namelijk veelal niet op zichzelf, maar hangt nauw samen met problemen op andere beleidsterreinen", aldus staatssecretaris Paul Blokhuis. 'Health in all Policies' is daarom het devies, want ook een aanpak buiten het gezondheidsdomein kan leiden tot gezondheidswinst. Zo wil het kabinet met gemeenten aan de slag om de gezondheid van burgers te verbeteren.

Een aantal zaken valt mij op in de nota. Allereerst zie ik dat Positieve Gezondheid ook door de Rijksoverheid wordt omarmd. Mooi!

Daarnaast zou ik een nog grotere rol willen voor de burger zelf. Het betrekken van burgers wordt wel genoemd, maar dit zou nadrukkelijker en vergaander kunnen. Niets over ons, zonder ons!

Zorgbelang Groningen stelt burgers echt centraal. De vertrouwenspersonen en cliëntondersteuners van ons Adviespunt helpen individuele inwoners bij het vinden van goede zorg en het oplossen van problemen in de zorg. Onze Academie biedt deskundigheidbevordering aan inwoners en belangenbehartigers op het gebied van eigen regie, participatie en kwaliteit van leven. En we ondersteunen groepen inwoners (advies- en cliëntenraden, burgerinitiatieven) die zich inzetten voor betere zorg en welzijn in hun omgeving/gemeente.

Daarnaast helpen we zorgaanbieders en gemeenten om meer te werken vanuit het perspectief van inwoners, patiënten en cliënten bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van zorg. Dit doen we via raadplegingen, het stimuleren en ondersteunen van co-creatie en inspiratie en training op het gebied van (onder andere) Positieve Gezondheid.

Met deze activiteiten dragen we bij aan betere 'reguliere' zorg en ondersteuning. Maar ook aan onderwerpen die beleidsmatig en maatschappelijk hoog op de agenda staan. Denk aan preventie en gezonde leefstijl en een grotere rol voor ervaringsdeskundigen in de zorg. En aan actuele onderwerpen zoals het gebruik van eHealth (video-consulten) dat door de coronacrisis een grote vlucht heeft genomen. Door diezelfde crisis kwamen meer 'medisch-ethische' vraagstukken op tafel: afschalen van reguliere zorg, het bezoekverbod in verpleeghuizen en stoppen van dagbesteding. Nodig om kwetsbare burgers, personeel en het systeem te beschermen, maar hoe hebben zij dat zelf ervaren?

Zo werken we op allerlei manieren aan de verbinding tussen de leefwereld van burgers en de systeemwereld; de wereld van regels, protocollen en prestatie indicatoren. In dit activiteitenplan zetten we uiteen hoe we hiermee in 2021 verder aan de slag gaan. Samen met u: beleidsmakers, zorgaanbieders, zorgverleners, verzekeraar en vooral inwoners van onze provincie. Goede zorg bereiken we alleen samen met de mensen om wie het gaat!

Edwin Klok,
Directeur-bestuurder Zorgbelang Groningen

Inhoud

Voorwoord	1
Over Zorgbelang Groningen	4
Missie en Visie	4
Doelstellingen en speerpunten	4
Expertise	5
Partner in zorg.....	5
Organisatie	6
Organogram	6
Toekomst.....	7
Activiteiten	7
Thema 1: Eigen regie - versterking individuele positie zorggebruikers	8
Doelen	8
Activiteiten	8
Onafhankelijke cliëntondersteuning gezondheidszorg	8
Onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp	9
Onafhankelijke Cliëntondersteuning Wlz ('OCO')	9
Onafhankelijke vertrouwenspersoon/cliëntondersteuning sociaal domein	10
Onafhankelijke vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris	10
Thema 2: Participatie - versterking collectieve positie zorggebruikers	12
Doelen	12
Activiteiten	12
Collectieve belangenbehartiging jeugdhulp	12
Agenderen/stimuleren patiëntparticipatie bij zorgaanbieders, verzekeraars en gemeenten	13
Collectieve belangenbehartiging 'achterbanbrede' thema's (Ons aller zorg)	14
Ondersteuning burgerparticipatie in gemeenten.....	14
Ondersteuning gezamenlijke thema's van Zorgbelang, zaVie en Platform Hattinga Verschure ..	15
Ondersteuning zaVie, Platform Hattinga Verschure en Onderling Sterk Steunpunt Groningen ...	16
Thema 3: Kwaliteit van leven en zorg	17
Doelen	17
Activiteiten	17
Advies, productontwikkeling en acquisitie.....	17
Werken met Positieve Gezondheid.....	19
Interne organisatie	20
A. Zichtbaarheid	20
B: Werkorganisatie.....	22

Bijlage 1 Risicoparagraaf begroting 2021	23
Algemeen	23
Ontwikkeling eigen vermogen en liquiditeit.....	23
Personeelskosten.....	23
Acquisitie (Derde geldstroom (projectinkomsten))	24
Organisatiekosten	24
Ziekteverzuim en vervanging	24
Huisvesting.....	24
BTW	24
ANBI.....	25
Bijlage 2: Bereikbaarheid publieksfuncties, zaVie en Platform Hattinga Verschure	26
Bijlage 3 Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en Adviesraad	27

Over Zorgbelang Groningen

Zorgbelang Groningen is in de provincie Groningen op het gebied van zorg dé (provinciale) partij als het gaat om het behartigen van de belangen van individuele en georganiseerde patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers. Dit doen we namens hen, maar vooral mét hen. Het werkgebied van Zorgbelang Groningen omvat de stad en de provincie Groningen met in totaal ruim 586.000 inwoners, waarvan bijna 233.000 in de nieuwe gemeente Groningen (bron: Sociaal Planbureau Groningen, peildatum 01-01-2020).

Missie en Visie

Zorgbelang Groningen hanteert sinds jaar en dag impliciet en expliciet het motto 'Samen met de mensen om wie het gaat'. Dit komt ook tot uitdrukking in onze missie en visie.

Missie

Zorgbelang Groningen vindt 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, maatschappelijke participatie en kwaliteit van leven.

Visie

Zorgbelang Groningen ziet inwoners van de provincie Groningen als een gelijkwaardige gesprekspartner van zorg- en hulpverleners bij het bepalen van zorg en ondersteuning voor henzelf of hun naaste. En daarnaast als 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.

Doelstellingen en speerpunten

De missie en visie leiden tot de volgende doelstellingen. Zorgbelang Groningen:

- stimuleert en faciliteert dat patiënten, cliënten, hun naasten/mantelzorgers en andere burgers:
 - als gelijkwaardige partner (t.o.v. andere partijen) invloed uitoefenen op het:
 - ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van zorg (beleid/-aanbod, collectief);
 - ontwikkelen, toepassen en evalueren van kwaliteitscriteria voor de zorg (collectief);
 - signaleren van knelpunten/lacunes in de zorg (individueel/collectief);
 - verbeteren/vernieuwen van de zorg (individueel/collectief);
 - hiervoor hun ervaringen/ervaringsdeskundigheid in kunnen zetten;
- monitort de kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers en draagt bij aan de verbetering ervan;
- legt verbindingen tussen en onderhoudt/ontwikkelt een relatie met:
 - de brede georganiseerde achterban en individuele burgers;
 - categorale en integrale (patiënten)partijen;
 - zorgvragers, zorgaanbieders en zorgfinanciers.
- ontwikkelt regionale kennis en kunde op het gebied van patiënten(participatie) en zorg;
- werkt vanuit het principe van positieve gezondheid: gezondheid is niet de af- of aanwezigheid van ziekte, maar het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren.

Deze doelstellingen hebben betrekking op zorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening op basis van Participatiewet, Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning, Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg.

Speerpunten

Zorgbelang Groningen heeft de volgende *inhoudelijke* speerpunten:

- vergroten van de doelmatigheid, kwaliteit, beschikbaarheid en spreiding van zorg;
- vergroten van keuzemogelijkheden en -vrijheid voor gebruikers van zorg;
- bevorderen van persoonsgerichte integrale zorg, dat wil zeggen: verbinding tussen verschillende zorgdomeinen (zoals Zvw, Wmo, Wlz) en de invloed daarvan op de persoonlijke levenssfeer;
- voor zorg uit de Zorgverzekeringswet: bevorderen van substitutie van zorg (van 3e naar 2e naar 1e en naar 'nulde' lijn), nazorg, palliatieve zorg, mantelzorg, zelfmanagement, preventie en een gezonde leefstijl;
- voor langdurige zorg: verhogen van de kwaliteit van leven bij langer thuis wonen, verbetering van de kwaliteit van verpleeghuiszorg en gehandicaptenzorg.

Overige speerpunten zijn voor wat betreft:

- *methodieken*: het verder verspreiden van het gezondheidsconcept Positieve Gezondheid;
- *stakeholders*: een grotere bekendheid bij/dienstverlening aan Groninger gemeenten.

Expertise

Zorgbelang Groningen:

- werkt altijd vanuit het perspectief van patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers;
- is expert in het verzamelen van hun ervaringen en wensen en het vertalen ervan naar 'input' voor het ontwikkelen, uitvoeren, verbeteren/vernieuwen en evalueren van het zorg- en welzijnsaanbod in de provincie. We doen dit in aanvulling op wat zorgverzekeraars, overheden en zorgaanbieders zelf aan ervaringen en wensen ophalen en vanuit een ander (onafhankelijk) perspectief, laagdrempelig, veilig en objectief;
- is adviseur en procesbegeleider in veranderprocessen. Deze rol komt het sterkst tot uiting in de relatie tussen partijen in 'de keten': overheden, zorgaanbieders, verzekeraars en natuurlijk de inwoners van de provincie Groningen;
- zoekt – als co-creator – de samenwerking en verbindt. Als eerste het perspectief van de mensen om wie het gaat aan het perspectief van andere partijen, en langs deze weg ook de andere partijen met elkaar.

Partner in zorg

Zorgbelang Groningen heeft de volgende samenwerkingspartners/klanten:

- zaVie (zorg en aandacht voor iedereen) en Platform Hattinga Verschure. We
 - bieden inhoudelijke/facilitaire ondersteuning;
 - werken steeds meer samen op onderwerpen waarmee de brede achterban te maken heeft.
- Lokale en regionale groepen belangenbehartigers en cliëntenraden. We:
 - geven advies/ondersteuning aan lokale Wmo-/participatieraden/adviesraden sociaal domein;
 - bieden procesmatige ondersteuning bij bijvoorbeeld het opzetten van een cliëntenraad;
- Patiëntenorganisaties, patiëntvertegenwoordigers en ervaringsdeskundige patiënten. We
 - werken met hen samen en ondersteunen hen in onder andere patiëntparticipatieprojecten voor de verbetering, vernieuwing en inkoop van zorg;
 - investeren in de ontwikkeling van gezamenlijke projecten met landelijke koepels en collega's (Zorgbelang Nederland, andere Zorgbelangorganisaties, Patiëntenfederatie Nederland, Ieder(in) en/of categorale organisaties).
- Aanbieders, verzekeraars en (lokale) overheden. We adviseren en ondersteunen:
 - bij het versterken van de participatie van 'klanten' (patiënten, cliënten, gebruikers van (Wmo-)voorzieningen, inwoners van een gemeente, verzekerden en hun naasten/mantelzorgers);
 - bij het beter afstemmen van zorg en dienstverlening op ervaringen, wensen en behoeften van 'klanten' ten behoeve van meer kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie.

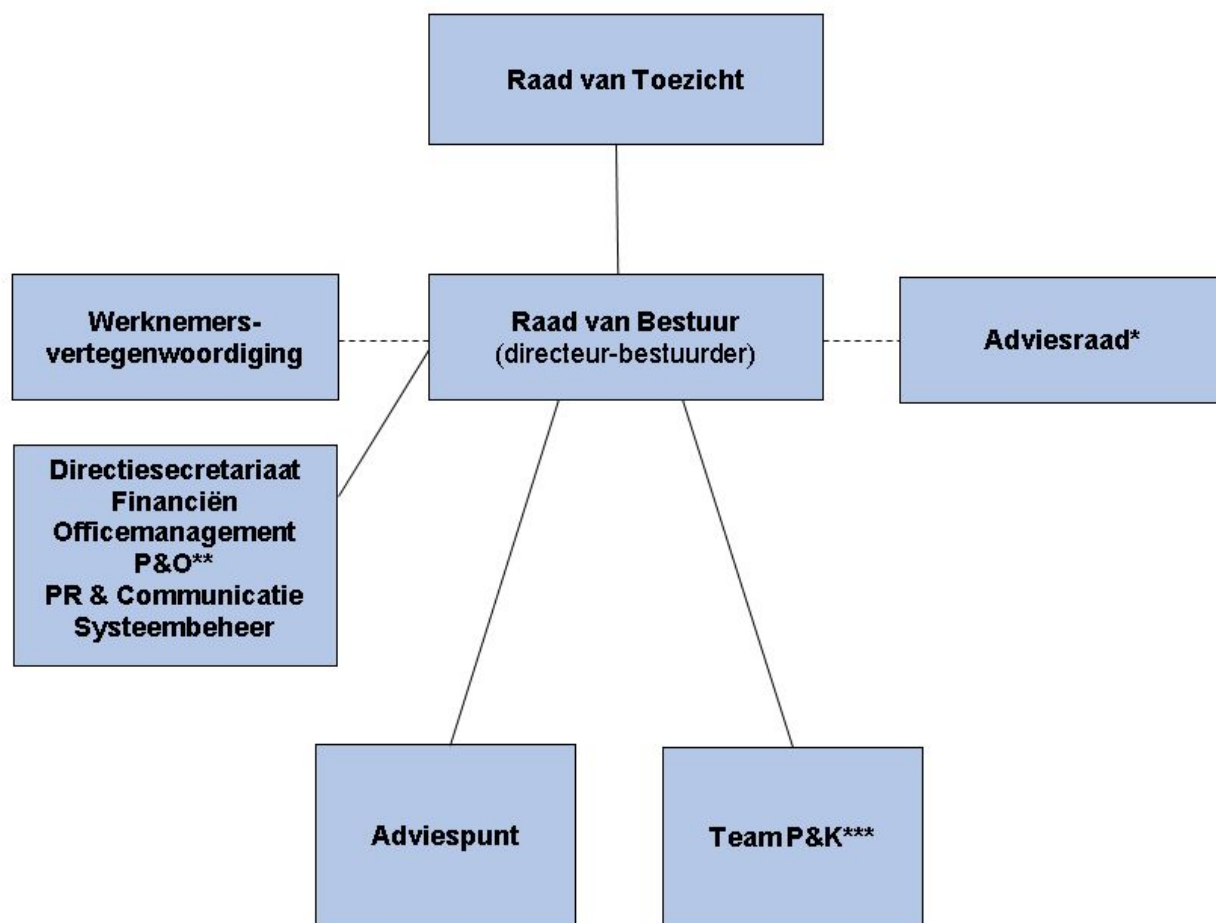
Organisatie

Bij Zorgbelang Groningen werken 17 medewerkers (bijna allemaal parttime, 14 fte). Daarnaast zijn er voor en samen met Zorgbelang Groningen vele vrijwilligers/ervaringsdeskundigen actief in de provincie Groningen.

Zorgbelang Groningen heeft twee teams/afdelingen (zie ook het organogram hierna). Elk team kent zijn eigen klanten, werkwijzen en producten:

- Adviespunt Zorgbelang (Adviespunt): levert informatie, advies en klachtondersteuning aan individuele cliënten (en hun naasten) van de jeugdhulp en -zorg, (langdurige) zorg, maatschappelijke dienstverlening en verpleeghuiszorg;
- Participatie en Kwaliteit (P&K): doet aan collectieve belangenbehartiging, visievorming, ondersteunt zaVie en Platform Hattinga Verschure en lokale/regionale belangenbehartigers, verzorgt deskundigheidsbevordering via de Academie Zorgbelang, doet onderzoek naar ervaringen t.b.v. het verbeteren en vernieuwen van zorg, ontwikkelt hiervoor kwaliteitscriteria en stimuleert en faciliteert patiëntparticipatie in onderzoek, onderwijs en bij het verbeteren/vernieuwen van zorg.

Organogram



Toelichting

- * Adviesraad: inclusief kwaliteitszetels vertegenwoordigers verschillende doelgroepen
- ** Personeel en Organisatie
- *** Participatie en Kwaliteit

Toekomst

Zorgbelang Groningen wil verder groeien naar een ondernemende, pro-actieve en flexibele organisatie die met haar dienstverlening inspeelt op ontwikkelingen in zorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening. Alleen dan blijft Zorgbelang een relevante organisatie die meerwaarde biedt aan haar stakeholders. Hieronder een overzicht van een aantal ontwikkelingen én hoe we daar met onze dienstverlening op in (willen) spelen:

Ontwikkelingen/trends	Dienstverlening Zorgbelang
Meer eigen regie en zelf oplossend vermogen bij burgers	<ul style="list-style-type: none">• Ondersteuning burgers door Adviespunt Zorgbelang• Trainingen/workshops Academie Zorgbelang voor inwoners en professionals
Meer aandacht voor preventie en lifestyle	<ul style="list-style-type: none">• Trainingen (Positieve Gezondheid) door Academie voor inwoners en professionals
Grotere rol voor ervaringen/ervaringsdeskundigheid in de ontwikkeling en uitvoering van beleid	<ul style="list-style-type: none">• Stimuleren en faciliteren van een netwerk van ervaringsdeskundigheid• Opleiding en training door Academie
Versterking patiënten-/cliëntenrechten	<ul style="list-style-type: none">• Ondersteuning burgers door Adviespunt• Training/voorlichting aan professionals door Academie• Uitvoeren klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoonfunctie voor zorgaanbieders
Versterking onafhankelijke cliëntondersteuning	<ul style="list-style-type: none">• Uitvoeren onafhankelijke cliëntondersteuning voor gemeenten/zorgaanbieders• Advies over het inrichten/verbeteren van cliëntondersteuning• Kwalitatief cliëntervaringsonderzoek
Versterking van burger- en cliëntparticipatie <ul style="list-style-type: none">• bij het ontwikkelen/verbeteren van zorg• bij het uitvoeren van zorg (burgerinitiatieven en coöperaties)	<ul style="list-style-type: none">• Advies en ondersteuning bij het ontwikkelen van burgerinitiatieven• Stimuleren en faciliteren van participatie en bij voorkeur van co-creatie
Zorg dichtbij en andere ontwikkelingen in de zorg (eHealth, PGO)	<ul style="list-style-type: none">• Onderzoek naar wensen en ervaringen van burgers• Stimuleren en faciliteren van verdere participatie/co-creatie bij de ontwikkeling van zorg

Activiteiten

Om de eerder genoemde doelen te realiseren, richt Zorgbelang Groningen zich op de volgende kernthema's. Deze worden in de volgende hoofdstukken uitgewerkt:

- Thema 1: Eigen regie – versterking individuele positie zorggebruikers
- Thema 2: Participatie – versterking collectieve positie zorggebruikers
- Thema 3: Kwaliteit van zorg en leven
- Thema 4: Zichtbaarheid
- Thema 5: Werkorganisatie

Twee kanttekeningen bij deze indeling:

1. waar zorggebruikers staat, gaat het om iedereen die te maken heeft – zelf of in zijn omgeving – met zorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening: patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers in de provincie Groningen;
2. de scheidslijnen tussen de thema's is 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).

Thema 1: Eigen regie - versterking individuele positie zorggebruikers

Er wordt een steeds groter beroep gedaan op de eigen kracht van patiënten, cliënten, hun naasten en mantelzorgers. Jong of oud, chronisch ziek of een beperking, zelf de regie voeren over leven en zorg lijkt steeds meer de norm. Echter: niet iedereen is in staat dit te doen. Ook moet er aandacht zijn voor mensen die onder curatele, bewind en mentorschap staan. Zorgbelang Groningen ziet het daarom als haar taak inwoners van de provincie Groningen op een laagdrempelige manier – onafhankelijk van zorgaanbieders, gemeenten en zorgverzekeraar – te ondersteunen.

Onlangs nog concludeerde de Nationale Ombudsman dat “het huidige zorgsysteem nog steeds niet goed aansluit bij de realiteit van burgers”. Hij pleitte er dan ook voor dat er door het ministerie van VWS meer onafhankelijke ondersteuners worden aangesteld. Zij kunnen dan inwoners helpen door in begrijpelijke taal uitleg te geven en te bemiddelen¹.

Binnen dit programma wil Zorgbelang Groningen de komende jaren:

- de wegwijzer zijn voor inwoners en patiënten met een zorg- en/of hulpvraag.
- de functies onafhankelijke clientondersteuning in meer gemeenten gaan leveren.
- de functie vertrouwenspersoon zorg en dwang gaan uitvoeren.

Doelen

Zorgbelang Groningen wil met de activiteiten in dit thema individuele patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en burgers:

- informeren over hun rechten en plichten in zorg en maatschappelijke ondersteuning;
- ondersteunen bij het verwerven van keuzevrijheid, empowerment en competenties;
- ondersteunen bij het (weer) op gang brengen van de individuele zorg-/dienstverlening en/of verbeteren van de kwaliteit ervan;
- zo goed mogelijk in staat stellen de regie over hun leven en zorg te voeren.

Met als uiteindelijk doel: het versterken van de positie van individuele patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers op alle terreinen van zorg, welzijn en maatschappelijke ondersteuning in de provincie Groningen.

Activiteiten

Om bovenstaande doelen te bereiken, biedt het Adviespunt Zorgbelang van Zorgbelang Groningen inwoners van de provincie Groningen – gratis en onafhankelijk van zorgaanbieders, beleidsmakers en verzekeraars – de volgende ondersteuning (blauw gearceerd wordt gefinancierd uit basissubsidie provincie Groningen). Uitgangspunt hierbij is dat het Adviespunt niets ‘overneemt’, maar náást de cliënt gaat staan: de cliënt houdt zelf de regie en bepaalt wat er gebeurt.

Onafhankelijke cliëntondersteuning gezondheidszorg

Doelgroep

Individuele gebruikers van gezondheidszorg² en/of maatschappelijke dienstverlening in de provincie Groningen.

Omschrijving

- Bieden van informatie, advies en klachtondersteuning aan iedereen die in de provincie Groningen gebruik maakt/gaat maken van gezondheidszorg en/of maatschappelijke dienstverlening.
- Registreren van vragen, meldingen en klachten t.b.v. knelpuntsignalering.

¹ Skipr, 17 september 2020

² huisarts, specialist, tandarts, apotheker, fysiotherapeut of andere zorgverlener

<p>Beoogd resultaat 2021 Aantal ondersteunde cliënten: 35.</p>
<p>Financiering Provinciale basissubsidie.</p>
<p>Samenwerkingspartners Collega Zorgbelang-organisaties.</p>

Onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp

<p>Doelgroep Jeugdige en volwassen cliënten van de jeugdhulp in de provincie Groningen: kinderen, jongeren en hun ouders/verzorgers.</p>
<p>Omschrijving</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bieden van informatie, advies en ondersteuning bij vragen of klachten over jeugdhulp. • Structureel bezoeken van jeugdgroepen binnen jeugdhulpinstellingen. • Wekelijks bezoeken (door twee vertrouwenspersonen) van Elker JeugdzorgPlus t.b.v. ondersteuning cliënten. • Klachtondersteuning aan cliënten Raad voor Kinderbescherming in drie noordelijke provincies. • Registreren van vragen, meldingen en klachten t.b.v. knelpuntsignalering. • Jaarlijks rapporteren over en aan zorgaanbieders (inclusief signalering). • Invoeren van een integrale werkwijze waardoor cliënten sneller kunnen worden geholpen.
<p>Beoogd resultaat 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal ondersteunde cliënten: 150. • Aantal uitgevoerde groepsbezoeken: 400. • Uitgebreide sociale kaart jeugdhulpaanbieders, waardoor meer cliënten worden bereikt. • Toename bekendheid van de vertrouwenspersoonfunctie in gemeenten, waardoor klachten over de toegang tot jeugdhulp vaker worden gemeld.
<p>Financiering Derde geldstroom (ministerie van VWS/AKJ).</p>
<p>Samenwerkingspartners AKJ – <i>vertrouwenspersonen in de jeugdhulp</i>, collega Zorgbelangorganisaties t.b.v. uniforme (kwaliteit) dienstverlening, cliëntenraden.</p>

Onafhankelijke Cliëntondersteuning Wlz ('OCO')

<p>Doelgroep Iedereen in de provincie Groningen die recht heeft op zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz).</p>
<p>Omschrijving</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bieden van informatie, advies en ondersteuning bij: <ul style="list-style-type: none"> ○ het opstellen, evalueren en bijstellen van het zorgplan; ○ het opstellen van het persoonlijk plan; ○ het kiezen van een passende zorgaanbieder. • Bemiddelen bij onvrede/klachten over een zorgaanbieder. • Registreren van vragen, meldingen en klachten t.b.v. knelpuntsignalering. • Opstellen kwartaalrapportages (inclusief signalering). • Halfjaarlijks bespreken van rapportages met Menzis en MEE.
<p>Beoogd resultaat 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal ondersteunde cliënten: 80.

<ul style="list-style-type: none"> • Grotere bekendheid van de 'OCO' bij cliënten met een Wlz-indicatie, naasten, mantelzorgers, cliëntenraden en zorgaanbieders, waardoor cliënten en naasten meer de weg weten te vinden naar onafhankelijke cliëntondersteuning. • Verlenging Certiked certificatie (ISO Certificaat voor kwaliteitszorg).
Financiering Derde geldstroom/Zorgkantoor.
Samenwerkingspartners Collega Zorgbelangorganisaties t.b.v. uniforme (kwaliteit) dienstverlening.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon/cliëntondersteuning sociaal domein

Doelgroep Iedereen die een beroep doet op ondersteuning door de gemeente Groningen en de gemeente Midden-Groningen.
Omschrijving <ul style="list-style-type: none"> • Adviseren en ondersteunen van burgers bij klachten over de uitvoering van alle gemeentelijke (zorg)taken binnen de wijkteams in de gemeenten Groningen en Midden-Groningen. • Bemiddelen bij klachten en onvrede, waardoor klachten en juridische procedures voorkomen kunnen worden. • Registreren van vragen, meldingen en klachten ten behoeve van knelpuntsignalering. • Jaarlijks rapporteren over/aan de gemeenten Groningen/Midden-Groningen (incl. signalering). • Coachen van vrijwillige onafhankelijke cliëntvertegenwoordigers in Midden-Groningen. • Acquireren functie in andere gemeenten.
Beoogd resultaat 2021 <ul style="list-style-type: none"> • Aantal ondersteunde cliënten in Groningen: 30 excl. en 50 incl. cliënten jeugdhulp. • Aantal ondersteunde cliënten in Midden-Groningen: 20 excl. en 30 incl. cliënten jeugdhulp*. • Grotere bekendheid functie in beide gemeenten waardoor inwoners de weg naar vertrouwenspersoon en cliëntvertegenwoordiger meer weten te vinden. • Aantal gemeenten waarin Zorgbelang Groningen onafhankelijke cliëntondersteuning sociaal domein organiseert: 3. <p>*Het verschil in aantallen cliënten tussen gemeente Groningen en gemeente Midden-Groningen wordt met name bepaald door het verschil in functie tussen vertrouwenspersoon (gemeente Groningen) en cliëntondersteuning (Midden-Groningen).</p>
Financiering Derde geldstroom (gemeenten).
Samenwerkingspartners Ombudsman gemeente Groningen t.b.v. signalering.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

Doelgroep Cliënten van zorginstellingen in de geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg en verpleging & verzorging.
Omschrijving <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren vertrouwenspersoonfunctie bij Stichting Goed Geregeld, Stichting De Hoven en Ge-deelde Last B.V • Invullen rol onafhankelijke klachtenfunctionaris voor Stichting de Hoven. • Bieden van informatie, advies en (klacht)ondersteuning aan cliënten/naasten bij vragen en klachten over de zorg van deze zorgaanbieders.

- Registreren van vragen, meldingen en klachten t.b.v. knelpuntsignalering.
- Ondersteunen/adviseren van zorgaanbieders bij de uitvoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Beoogd resultaat 2021

- Aantal ondersteunde cliënten bij verschillende zorgaanbieders: 12
- Grotere bekendheid van 'vp' en klachtenfunctionaris waardoor meer cliënten de weg naar beide functies weten te vinden.

Financiering

Derde geldstroom (opdrachtgevers).

Samenwerkingspartners

N.v.t.

Thema 2: Participatie - versterking collectieve positie zorggebruikers

We willen dat iedereen er toe doet en (zoveel als mogelijk) mee kan doen in de samenleving. Ook – of beter: juist – met een ziekte of beperking. Dat vraagt wat van de mensen zelf, maar ook wat van 'de maatschappij'. Bijvoorbeeld: streven naar een inclusieve samenleving, oog hebben voor de obstakels die deze in de weg staan en de wil om deze uit de weg te ruimen en ondersteuning te bieden wanneer dat nodig is. En dit alles begint met luisteren naar en – gelijkwaardig – in gesprek gaan met de mensen om wie het gaat. Zorgbelang Groningen ziet het als haar opdracht dit gesprek tot stand te brengen en hierdoor hun maatschappelijk positie te versterken.

De Corona crisis heeft laten zien dat mensen over het algemeen wel geïnformeerd zijn over ontwikkelingen en maatregelen, maar dat daadwerkelijke participatie van mensen heeft ontbroken. Dit geldt met name ook voor mensen in een kwetsbare positie, denk aan mensen die wonen in verpleeghuizen en andere zorginstellingen. Onze visie is dat er betere en duurzamere oplossingen mogelijk zijn door juist de mensen waar het om gaat goed en tijdig te betrekken.

Binnen dit programma wil Zorgbelang Groningen in goede samenwerking met zaVie en platform Hattinga Verschure:

- Invloed uitoefenen op (landelijke) wetgeving en regels
- Actief deelnemen aan herinrichting van het zorglandschap
- Inwoners vertegenwoordigen in relevante besluitvormende gremia

Doelen

Zorgbelang Groningen stimuleert, faciliteert en bewaakt met de activiteiten in dit thema dat de maatschappelijke positie van patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en burgers wordt versterkt, zodat zij:

- een stem hebben en hun visie/standpunten lokaal, regionaal en provinciaal kunnen laten horen;
- een vanzelfsprekende gesprekspartner zijn van aanbieders, verzekeraars en gemeenten;
- centraal staan bij zorgaanbieders, verzekeraars en gemeenten en hun wensen, behoeften en ervaringen uitgangspunt zijn bij de ontwikkeling van beleid en de inrichting van de zorg;
- ook met een ziekte of beperking onbeperkt kunnen meedoen aan de samenleving.

Activiteiten

Om bovenstaande doelen te realiseren, onderneemt Zorgbelang Groningen de volgende activiteiten (blauw gearceerd wordt gefinancierd uit basissubsidie provincie Groningen).

Collectieve belangenbehartiging jeugdhulp

Doel(groep)

- Versterken van de collectieve positie van jeugdige en volwassen cliënten in de jeugdhulp in de provincie Groningen.
- Verbeteren van jeugdhulp vanuit het perspectief van de gebruiker.

Omschrijving

- Versterking participatie van cliënten door:
 - inbreng cliëntenperspectief in:
 - de stuurgroep, het uitvoeringsteam en programma 2020 - 2024 C4Youth (Participatienetwerk, Atelier 'Samenhang in preventie & hulpverlening' en Atelier 'Veilig en thuis opgroeien');
 - borgen van de uitkomsten van het project 'Jeugdhulp doen we Samen' in de gemeente Eemsdelta. In 2019/2020 is daar onderzocht hoe participatie van jongeren en ouders in gemeentelijke jeugdhulp kan worden versterkt en wat Positieve Gezondheid hierin

<p>kan betekenen. In 2021 ligt onze focus op de doorontwikkeling van structurele participatie binnen het beleid en het volgen van de verbeteracties;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ verkennen en faciliteren van manieren waarop participatie van jongeren en ouders/verzorgers in gemeentelijke jeugdhulp in de overige Groninger gemeenten kan worden versterkt aan de hand van de toolkit Jeugdhulp doen we Samen. • Verbetering kwaliteit jeugdhulp door: <ul style="list-style-type: none"> ○ onderhouden van contacten met cliëntenraden jeugdhulp; ○ signalering van trends/knelpunten in de jeugdhulp, terugkoppeling aan betrokken jeugdhulpinstanties/gemeenten en formuleren van verbeteracties; ○ organiseren van 'Vertel tafels' (of andere manieren) in gemeenten om ervaringsverhalen op te halen. De Vertel tafel is één van de uitkomsten van het landelijke project 'Vertelpunt'. Hierin is in 2019/2020 in pilotregio's onderzocht hoe zoveel mogelijk ervaringsverhalen opgehaald kunnen worden die als input dienen voor het 'leren en verbeteren' in de jeugdhulp; ○ deelnemen aan het netwerk Overbrug. Dit is een netwerk van verschillende jeugdhulpinstanties met als doel het overbruggen van de kloof van 'petten, wetten en loketten' die 16+ jongeren belemmeren op weg naar zelfstandigheid; ○ ontwikkeling landelijk jeugdhulpbeleid met het AKJ.
<p>Beoogd resultaat 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal bezochte cliëntenraden voor uitwisseling signalen/knelpunten: 3. • Aantal bij stakeholders op de agenda gezette regionale signalen: 3. • Aantal gemeenten die we hebben ondersteund bij het versterken van participatie in de jeugdhulp (Jeugdhulp doen we samen): 3. • Aantal gemeenten waarin we 'Vertel tafels' hebben georganiseerd of andere methodes hebben ingezet om ervaringsverhalen op te halen: 2.
<p>Financiering Derde geldstroom, afzonderlijke gemeenten.</p>
<p>Samenwerkingspartners AKJ – <i>vertrouwenspersonen in de jeugdhulp</i>, RIGG, Jeugdhulpinstellingen, Inspectie Jeugdzorg, Stichting Pleegwijzer, StoryConnect, C4Youth, gemeenten, collega-Zorgbelangorganisaties</p>

Agenderen/stimuleren patiëntparticipatie³ bij zorgaanbieders, verzekeraars en gemeenten

<p>Doel Een grotere inbreng en invloed van 'de mensen om wie het gaat' in welzijn en zorg.</p>
<p>Omschrijving Promoten en stimuleren van patiëntparticipatie en de inbreng van ervaringsdeskundigheid door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • deelname aan bestuurlijke netwerken van zorgaanbieders/verzekeraar/gemeenten; • samenwerking met (medewerkers) zorgaanbieders/verzekeraar/gemeenten; • samenwerking met instellingen voor onderwijs en wetenschap; • ontwikkelen van nieuwe vormen van patiëntparticipatie.
<p>Beoogd resultaat 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patiëntparticipatie en inzet ervaringsdeskundigheid wordt bij en door steeds meer stakeholders omarmd. • Versterking positie in (bestuurlijk) netwerk stakeholders.
<p>Financiering Provinciale basissubsidie</p>
<p>Samenwerkingspartners</p>

³ Participatie van patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers.

Zorgaanbieders in de provincie Groningen (waaronder ziekenhuizen), gemeenten, Menzis, onderwijs en wetenschap, burgerinitiatieven, collega-Zorgbelangorganisaties en Zorgbelang Nederland.

Collectieve belangenbehartiging 'achterbanbrede' thema's (Ons aller zorg)

Doel(groep)

Verbetering van de positie van/zorg aan inwoners van de provincie Groningen in onder andere de eerstelijnszorg, acute zorg, geboortezorg, palliatieve zorg en bij actuele thema's als e-Health.

Omschrijving

- Signalen verzamelen door contacten met de achterban via zaVie en Platform Hattinga Verschure, Panelraadplegingen, in projecten en bijeenkomsten.
- Als vertegenwoordiger van patiënten, cliënten, naasten, mantelzorgers en andere inwoners signalen adresseren in netwerken van ketenpartners en hierin meedenken over oplossingen.
- Via het Zorgbelang Panel een platform bieden voor het delen van ideeën en ervaringen over actuele onderwerpen in de zorg aan leden van het panel en – bij openstelling – aan alle inwoners van de provincie Groningen;
- Via de Academie Zorgbelang deskundigheidsbevordering bieden aan inwoners, belangenbehartigers en andere belangstellenden uit de provincie Groningen op het gebied van eigen regie, participatie, belangenbehartiging en kwaliteit van leven.

Beoogd resultaat 2021

- Vertegenwoordigende aanwezigheid in netwerken van ketenpartners.
 - Aantal raadplegingen Zorgbelang Panel: 3.
 - Aantal gesignaleerde en geadresseerde knelpunten: 3.
 - Aantal activiteiten Academie Zorgbelang voor inwoners/belangenbehartigers: 4.
- NB: dit betreft het reguliere jaarprogramma van de Academie, gratis voor inwoners en belangenbehartigers en betaald voor professionals. Daarnaast biedt de Academie een betaald aanbod op het Thema Toegankelijke gemeentes (zie p.16) en Positieve Gezondheid (p.19/20).*

Financiering

Provinciale basissubsidie

Samenwerkingspartners

zaVie, Platform Hattinga Verschure, burgerinitiatieven, netwerken ketenpartners: Ligare (palliatieve zorg), ROAZ (acute zorg), GAV (apotheken), DHV (huisartsen), DDG (doktersdienst), ZeGNN (zwangerschaps- en geboortezorg).

Ondersteuning burgerparticipatie in gemeenten

Doel(groep)

Moderne, daadkrachtige en slagvaardige participatie van inwoners via de Adviesraden Sociaal Domein, Participatieraden, cliëntenraden en burger-/bewonersinitiatieven ten behoeve van de leefbaarheid in de Groninger gemeenten en provincie.

Omschrijving

- Vernieuwen van participatievormen en steunen van de actieve inbreng/invloed van ervaringsdeskundigheid, wensen, behoeften en ervaringen van burgers/cliënten in gemeentelijke en provinciale netwerken.
- Stimuleren dat in gemeenten het college, beleidsmedewerkers én inwoners een gezamenlijke visie ontwikkelen op burgerparticipatie waarin de beweging van onderop centraal staat: hoe zet je burgers voorop en wat is van beide kanten nodig om hen te activeren (kanteling)?
- Stimuleren dat deze visie in de praktijk ook blijvend wordt toegepast.

- Inhoudelijk en procesmatig ondersteunen van de Adviesraden sociaal domein, Participatieraden en/of cliëntenraden in de gemeenten.

Beoogd resultaat 2021

Aantal gemeenten waarin Zorgbelang:

- heeft bijgedragen aan gezamenlijke visieontwikkeling: 2;
- heeft geadviseerd over de plaatselijke en gemeentelijke participatiestructuur en werkwijzen: 2;
- adviesraden sociaal domein, participatieraden en/of cliëntenraden heeft ondersteund: 2.

Financiering

Derde geldstroom/co-financiering met gemeenten.

Samenwerkingspartners

Gemeenten, Vereniging Groninger Gemeenten, Adviesraden sociaal domein, Participatieraden, cliëntenraden.

Ondersteuning gezamenlijke thema's van Zorgbelang, zaVie en Platform Hattinga Verschure

Doel(groep)

Verbetering van de positie van en zorg/ondersteuning aan inwoners van de provincie Groningen met een lichamelijke, psychische en verstandelijke beperking, een chronische ziekte, ouderen en (ex)mantelzorgers.

Omschrijving

- Projecten en activiteiten ten behoeve van de volgende thema's:
 - **mobiliteit:** t.b.v. het verbeteren en verhogen van mobiliteit van alle inwoners van de provincie Groningen;
 - **iedereen doet mee:** t.b.v. een inclusieve samenleving:
 - waarin iedereen ertoe doet en een rol heeft;
 - waarin iedereen zoveel als mogelijk mee kan doen op het gebied van (onder andere) werk en sociale activiteiten
 - zonder eenzaamheid;
 - **collectieve belangenbehartiging:** t.b.v. een grotere inbreng van cliënt- en patiëntervaringen en ervaringsdeskundigheid bij overheid en zorginstellingen;
 - **zichtbaarheid:** t.b.v. het zichtbaar maken van (de activiteiten voor en met) de achterban.
- Periodieke afstemming in de stuurgroep van zaVie, Platform Hattinga Verschure en Zorgbelang Groningen waarin thema's/activiteiten worden vastgesteld en de voortgang wordt bewaakt.

Beoogd resultaat 2021

- Uitvoering (gedeeltelijk) van het Academieprogramma 'Hoe toegankelijk is uw gemeente?'
- Een bijeenkomst over de Omgevingswet in het jaarprogramma van de Academie Zorgbelang.
- M.b.t. Werkgroepen Toegankelijkheid:
 - uitbreiding Werkgroep Delfzijl - Het Hogeland naar de nieuwe gemeente Eemsdelta;
 - draaiende werkgroepen in de gemeenten Groningen en Westerkwartier.
- Bijeenkomst in het kader van het VN-verdrag 'Rechten van mensen met een handicap' op of rond 14 juni 2020.
- Opbouw van een Netwerk Ervaringsdeskundigheid dat tegemoetkomt aan de behoeften van inwoners, patiëntenorganisaties, zorgaanbieders en gemeenten in de provincie Groningen.
- Alerte reacties op actuele ontwikkelingen, snelle reacties op signalen.
- Regelmatige PR over gezamenlijke activiteiten.

Financiering

Provinciale basissubsidie.

Samenwerkingspartners

zaVie, Platform Hattinga Verschure

Ondersteuning zaVie, Platform Hattinga Verschure en Onderling Sterk Steunpunt Groningen

Doel(groep)

- Ondersteunen en faciliteren van:
 - stichting zaVie (collectieve belangen van chronisch zieken, mensen met een lichamelijke, psychische of verstandelijke beperking en senioren);
 - stichting Platform Hattinga Verschure (collectieve belangen van (ex-)mantelzorgers);
 - Onderling Sterk Steunpunt Groningen (belangenbehartiging door en voor mensen met een verstandelijke beperking).
- Een grotere participatie van mensen met een psychische, verstandelijke of lichamelijke beperking, chronisch zieken en/of mantelzorgers.

Omschrijving

- Bestuurlijke en inhoudelijke ondersteuning Platform Hattinga Verschure en zaVie:
 - bij werkplan/begroting en inhoudelijk/financieel jaarverslag van Platform Hattinga Verschure;
 - van vrijwilligers bij de inzet van hun (ervarings)deskundigheid bij onder andere:
 - het organiseren van Stigma Café's en themabijeenkomsten (zaVie);
 - PR&Communicatie van activiteiten en resultaten (zaVie);
 - een project rondom Technologie in de zorg (Platform Hattinga Verschure).
- Facilitaire ondersteuning: beschikbaarheid⁴ van
 - secretariële ondersteuning;
 - werkplekken en vergaderfaciliteiten.
- Ondersteuning Onderling Sterk Steunpunt Groningen bij (onder andere):
 - met Onderling Sterk op Ontdekkingsreis t.b.v. knelpunten in het Publiek Vervoer;
 - het uitbreiden van afdelingen, leden en donateurs.

Beoogd resultaat 2021

- Bestuurlijke, inhoudelijke en facilitaire ondersteuning van Platform Hattinga Verschure, zaVie en Onderling Sterk Steunpunt Groningen.
- Twee actuele en concrete overeenkomsten van dienstverlening.
- 4 kwartaalrapportages t.b.v. inzet uren en financiën.
- Tijdig ingediend werkplan/begroting en inhoudelijk/financieel jaarverslag.

Financiering

Provinciale basissubsidie.

Samenwerkingspartners

zaVie, Platform Hattinga Verschure.

⁴ Afgesproken in OVD (overeenkomst van dienstverlening)

Thema 3: Kwaliteit van leven en zorg

Zelf de regie voeren over leven en zorg, van betekenis zijn voor anderen en mee kunnen doen aan de samenleving leiden tot een betere kwaliteit van leven. Dit vraagt echter wel om zorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening van goede kwaliteit: medisch inhoudelijk én vanuit het perspectief van patiënten, cliënten en hun naasten/mantelzorgers. Dat betekent: aansluitend bij hun wensen, behoeften, ervaringen en leefomstandigheden en dit bereik je alleen samen met de mensen om wie het gaat. Zorgbelang Groningen ziet het als haar taak deze 'co-creatie' te stimuleren en faciliteren.

Het ministerie van VWS zet zich in om de beweging Juiste Zorg op de Juiste Plek te vergroten en te versterken. Deze beweging kent de volgende 3 pijlers:

- (duurdere) zorg voorkomen
- zorg verplaatsen en dichtbij mensen organiseren
- zorg vervangen door slimme zorg en e-Health inzetten

Mede als gevolg van de Corona crisis zien we dat deze beweging een versnelling heeft gekregen, met name ook als het gaat om de laatst genoemde pijler. Zo worden telefonisch consult en beeldbellen meer en meer toegepast door o.a. huisartsen en ziekenhuizen.

Zorgbelang Groningen wil binnen ons programma 'Kwaliteit van leven en zorg' de komende jaren:

- de invloed van (ervaringsdeskundige) patiënten op de kwaliteit van zorg versterken
- het netwerk positieve gezondheid vergroten en inspiratiesessies en trainingen Positieve Gezondheid organiseren voor vrijwilligersorganisaties, beleidsmakers, zorgaanbieders en zorgprofessionals.
- samen met patiënten, hun naasten en zorgverleners de zorg slimmer organiseren door effectieve inzet van zorg op afstand (beeldbellen/ telefonische consulten). Op dit moment is een aanvraag in het kader van de provinciale subsidieregeling 'Zorg en voorzieningen' in voorbereiding.

Doelen

Zorgbelang Groningen stimuleert, faciliteert en bewaakt dat:

- de inbreng van ervaringen van patiënten, cliënten, naasten, mantelzorgers en andere burgers vanzelfsprekend is voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg;
- patiënten, cliënten, naasten, mantelzorgers en andere burgers in co-creatie met andere partijen werken aan het ontwikkelen, verbeteren en vernieuwen van zorg;
- de kwaliteit van leven en zorg verbetert, gezien vanuit het perspectief van de zorggebruiker.

Activiteiten

Op dit thema onderneemt Zorgbelang Groningen de volgende activiteiten, blauw gearceerd wordt gefinancierd uit basissubsidie provincie Groningen.

Advies, productontwikkeling en acquisitie

Doel(groep)

Grotere invloed van (ervaringsdeskundige) patiënten op de kwaliteit van zorg.

Omschrijving

- Adviseren van stakeholders (zorgaanbieders, gemeenten, verzekeraar) over het 'wat, waarom en hoe' van kwaliteitstoetsing vanuit patiëntperspectief en het betrekken van inwoners.

<ul style="list-style-type: none"> • Samen met stakeholders verkennen van nieuwe manieren om de betrokkenheid van patiënten, cliënten, naasten, mantelzorgers en andere inwoners te vergroten. • Ontwikkeling van methodieken en deskundigheid ten behoeve van kwalitatief onderzoek (naar ervaringen met) zorg. • Onderhouden en vergroten netwerk met de achterban, ervaringsdeskundigen, patiëntvertegenwoordigers en patiëntenorganisaties, zorgaanbieders, gemeenten en zorgverzekeraar. • Acquiren activiteiten bij zorgaanbieders, gemeenten en zorgverzekeraar.
<p>Beoogd resultaat 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continue vernieuwing van methodieken en de toepassing ervan. • Uitbreiding netwerk met achterban. • Versterking positie in netwerk stakeholders.
<p>Financiering Basissubsidie provincie.</p>
<p>Samenwerkingspartners Zorgaanbieders, verzekeraar, gemeenten, instellingen voor opleiding & wetenschap, burgerinitiatieven, Value2share (voor Gronings Netwerk Positieve Gezondheid).</p>

Patiëntparticipatie in onderzoek en bij de ontwikkeling, verbetering en inkoop van zorg

<p>Doel Zorg(inkoop), welzijn en maatschappelijke dienstverlening zijn afgestemd op de wensen, behoeften en ervaringen van patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers.</p>
<p>Doelgroep Gemeenten, aanbieders van zorg en welzijn, zorgverzekeraar, instellingen voor onderwijs en onderzoek.</p>
<p>Omschrijving</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stimuleren en faciliteren van patiëntparticipatie: <ul style="list-style-type: none"> ○ in onderzoek en onderwijs, : ○ bij het ontwikkelen, verbeteren en vernieuwen van zorg • Patiëntparticipatie kan variëren: <ul style="list-style-type: none"> ○ van raadplegen: opstellen en uitvoeren van kwalitatieve patiëntenraadplegingen middels (o.a.) interviews, spiegelgesprekken, focusgroepen, vragenlijsten en de inzet van (het gespreksinstrument) Positieve Gezondheid; ○ tot (bij voorkeur) in co-creatie met alle betrokken partijen (en met name patiënten/naasten/inwoners) aan de hand van het 'Groninger model' ontwikkelen en verbeteren van een nieuw zorg en welzijnsaanbod. • Verbinden van het perspectief van inwoners, zorgverleners, - aanbieders en financiers.
<p>Beoogd resultaat 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal kwaliteitstoetsingen vanuit patiëntperspectief inclusief advies: 3. • Aantal onderzoeksprojecten waarin Zorgbelang patiëntparticipatie heeft georganiseerd: 5. • Aantal in co-creatie uitgevoerde verbeterprojecten: 12.
<p>Financiering Derde geldstroom.</p>
<p>Samenwerkingspartners Ervaringsdeskundige patiënten/naasten/inwoners, patiënten- en belangenorganisaties, zorgaanbieders, gemeenten, verzekeraars, collega- Zorgbelangorganisaties, Zorgfocuz, Menzis, instellingen voor onderwijs en onderzoek.</p>

Werken met Positieve Gezondheid

Doelen <ul style="list-style-type: none">• Meer eigen regie/kwaliteit van leven voor patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers.• Zorg en welzijn die hieraan bijdragen.
Doelgroep <p>Vrijwilligersorganisaties op het gebied van zorg en welzijn, beleidsmakers bij gemeenten, zorg-aanbieders en zorgverzekeraar, zorg- en hulpverleners.</p>
Omschrijving <ul style="list-style-type: none">• Ontwikkelen en uitvoeren van inspiratiesessies en trainingen Positieve Gezondheid voor vrijwilligersorganisaties, beleidsmakers, zorgaanbieders en zorgverleners t.b.v. de eigen regie en kwaliteit van leven van patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers.• Organiseren van bijeenkomsten van het Gronings Netwerk Positieve Gezondheid met meer dan 100 leden (bestuurders provincie/gemeenten, onderwijs, zorgverleners en vrijwilligers uit zorg en welzijn) met als doelstelling: van elkaar leren en elkaar inspireren op het gebied van Positieve Gezondheid.
Beoogd resultaat 2021 <ul style="list-style-type: none">• Aantal uitgevoerde inspiratiesessie/workshops/trainingen: 10.• Aantal bijeenkomsten Gronings Netwerk Positieve Gezondheid: 2.
Financiering <p>Derde geldstroom.</p>
Samenwerkingspartners <p>Value2Share, derden (afhankelijk van aanbod)</p>

Interne organisatie

A. Zichtbaarheid

Zorgbelang behartigt de belangen van inwoners van de provincie Groningen op het gebied van zorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening. Dit kunnen we alleen als zij – met hun ervaringen – ons weten te vinden en wij deze weten te adresseren bij zorgaanbieders, verzekeraar, gemeenten en andere betrokken partijen. De zichtbaarheid van Zorgbelang Groningen is daarom van groot belang.

Doelen

- Eenduidige, duidelijke en transparante communicatie met de achterban en andere stakeholders.
- Een heldere identiteit en grotere naamsbekendheid van Zorgbelang Groningen, zaVie en Platform Hattinga Verschure.
- Een sterkere positie van Zorgbelang Groningen in het Groninger Zorglandschap.

Activiteiten

Om bovenstaande activiteiten te realiseren, onderneemt Zorgbelang Groningen de volgende activiteiten (blauw gearceerd wordt gefinancierd uit de provinciale basissubsidie).

PR&Communicatie t.b.v. de brede achterban

Doel Zorggebruikers, hun naasten/mantelzorgers en andere burgers: <ul style="list-style-type: none">• kennen Zorgbelang Groningen (en zaVie en Platform Hattinga Verschure) steeds meer als hun vertegenwoordiger en dé belangenbehartiger op het gebied van zorg in de provincie;• zijn bereid om mee te denken óver en hun ervaringen in te zetten vóór betere zorg;• weten Zorgbelang Groningen beter te vinden voor informatie, advies en ondersteuning door het Adviespunt Zorgbelang en deskundigheidsbevordering door de Academie Zorgbelang.
Omschrijving Aan patiënten en consumenten communiceren van de actualiteit en ontwikkelingen op het gebied van zorg en welzijn en de activiteiten/resultaten van Zorgbelang Groningen via pers & media, website, social media, nieuwsbrieven en op de doelgroep afgestemde communicatiemiddelen waaronder een actuele folder/brochure.
Beoogd resultaat 2021 <ul style="list-style-type: none">• Aantal in de media uitgedragen standpunten: minimaal 6.• Aantal edities nieuwsbrieven: minimaal 4 (februari, mei, september, december).• Uitgave van het (Publieks)jaarverslag (mei).• Actuele en voor Google geoptimaliseerde website.• Aantal unieke bezoekers website per dag: 50.• Strategisch ingezette social media.• Volgers op social media:<ul style="list-style-type: none">○ Twitter: 2600 (was 3000)○ Facebook: 350 ('vind ik leuk's': 300) (was 300 voor volgers)○ LinkedIn: 250 (was 100).
Financiering Provinciale basissubsidie
Samenwerkingspartners Platform Hattinga Verschure, zaVie

Marketing & Communicatie t.b.v. partijen in het zorgveld

<p>Doel(groep) Aanbieders, gemeenten, verzekeraar en andere partijen in het zorgveld:</p> <ul style="list-style-type: none">• kennen Zorgbelang Groningen als:<ul style="list-style-type: none">○ belangenbehartiger van patiënten, cliënten, hun naasten/mantelzorgers en andere burgers;○ expert op het gebied van patiëntparticipatie/ervaringsdeskundigheid;• zien het belang van de signalen en ervaringen van patiënten/cliënten/klanten (en die van hun naasten/mantelzorgers) en de noodzaak zorg hierop af te stemmen;• raken overtuigd van het belang van de inzet van ervaringen/participatie bij het ontwikkelen, verbeteren en evalueren van zorg;• weten Zorgbelang Groningen te vinden voor het organiseren van de inbreng van ervaringsdeskundigheid/het patiëntenperspectief in onderwijs, onderzoek, beleid en uitvoering van zorg.
<p>Omschrijving</p> <ul style="list-style-type: none">• Via verschillende kanalen communiceren van ervaringsverhalen (stortytelling), de missie, visie, activiteiten, resultaten en standpunten van Zorgbelang Groningen, zaVie en Platform Hattinga Verschure.• Via verschillende kanalen delen van inhoudelijke artikelen en uitkomsten van onderzoek.
<p>Beoogd resultaat 2021 Toename van derde geldstroom.</p>
<p>Financiering Provinciale basissubsidie.</p>
<p>Samenwerkingspartners Platform Hattinga Verschure, ZaVie.</p>

B: Werkorganisatie

Zorgbelang Groningen is een kleine organisatie in een complexe branche met een veelomvattend takenpakket. Dit thema gaat in op de personele, financiële en facilitaire middelen die nodig zijn om goed en duurzaam in dit krachtenveld te kunnen opereren.

Doelen

- Zorgbelang Groningen is een slagvaardige, flexibele en financieel gezonde organisatie die efficiënt en effectief kan inspelen op vragen van achterbanorganisaties en andere stakeholders..
- De werkorganisatie is zodanig ingericht dat het werk kwaliteit heeft, de klanten tevreden zijn en de medewerkers voldoende geprikkeld worden om zich steeds verder te ontwikkelen.

Activiteiten

Personeel

Doel(groep) Medewerkers zijn in staat het complexe takenpakket goed en gezond uit te voeren.
Omschrijving <ul style="list-style-type: none">• Begrenzen van en prioriteren in het takenpakket.• Behouden en verder ontwikkelen van kennis, expertise en competenties m.b.t. patiëntparticipatie, belangenbehartiging, kwaliteitstoetsing en -verbetering vanuit patiëntperspectief.• Versterken lerend en reflecterend vermogen (PDCA-cyclus: Plan – Do – Check – Act).• Verder ontwikkelen van maatschappelijk ondernemerschap t.b.v. gezonde bedrijfsvoering.• Faciliteren van medewerkers (werkplek, ICT, secretariële ondersteuning).
Beoogd resultaat 2021 <ul style="list-style-type: none">• Gedaald verzuimcijfer t.o.v. 2020.• Goed werkende ICT.
Financiering Provinciale basissubsidie
Samenwerkingspartners ArboNed, Vlechter

Financiën

Doel Een gezonde financiële organisatie met voldoende eigen vermogen t.b.v. de continuïteit (dekking van risico's zoals ziekteverzuim en projectrisico's).
Omschrijving <ul style="list-style-type: none">• Genereren van inkomsten naast de provinciale basissubsidie, met het doel de positie van zorggebruikers en hun naasten/mantelzorgers te verbeteren (zonder winst oogmerk).• Tijdig en eenduidig registreren van de inzet van mensen en middelen.• Per maand rapporteren over ingezette mensen en middelen en zo nodig bijsturen.
Beoogd resultaat 2021 <ul style="list-style-type: none">• Een transparante financiële administratie.• 12 maandrapportages waarop kan worden gestuurd.• Een positief eindresultaat.
Financiering Provinciale basissubsidie
Samenwerkingspartners Zorgbelang Inclusief, Zorgbelang Nederland i.v.m. gezamenlijk bedrijfsbureau.

Bijlage 1 Risicoparagraaf begroting 2021

Algemeen

Zorgbelang Groningen wordt meer en meer een projectorganisatie. De begroting 2021 is daarom samengesteld uit de provinciale basissubsidie en de door samenwerkingspartners gefinancierde diensten. Bij deze laatste is uitgegaan van diensten waarover nu overeenstemming bestaat of waarover de onderhandelingen in een vergevorderd stadium zijn. Daarnaast zijn ook de prognose 2020, de realisatie t/m augustus 2020 en de realisatie 2019 meegenomen bij het opstellen van de begroting. Zowel bij de uitgaven (onder de diverse kostenposten) als bij de inkomsten is zichtbaar hoe de financiering van activiteiten is geregeld.

Ontwikkeling eigen vermogen en liquiditeit

In 2021 wil Zorgbelang Groningen de vermogenspositie en de liquiditeitspositie verbeteren. Een en ander is natuurlijk afhankelijk van de mate waarin de gestelde ambities gerealiseerd kunnen worden.

De corona crisis heeft een grote economische en sociale gevolgen. Ook de impact op de continuïteit van Zorgbelang is groot. Belangrijkste gevolg is dat veel projecten en activiteiten die Zorgbelang uitvoert voor zorgaanbieders stil zijn komen te vallen en daarmee vertraagd en ook zijn projecten geannuleerd. Maatregelen die inmiddels zijn getroffen om de gevolgen te beperken zijn de volgende:

- Er is een beroep gedaan op de NOW 1 en NOW 2 regeling. Hiermee wordt een deel van de loonkosten gecompenseerd. Pas aan het einde van de periode maart t/m september kan definitief worden vastgesteld welk deel van de loonkosten daadwerkelijk wordt gecompenseerd.
- Medewerkers nemen alle verlof op in 2020, er wordt geen verlofsaldo meegenomen naar 2021.
- Corona min-uren -dit zijn uren die als gevolg van Corona niet kunnen worden gewerkt- moeten vanaf juli worden gecompenseerd.
- Er wordt meer gestuurd op de verhouding declarabele vs. niet-declarabele uren.
- En er wordt meer ingezet op acquisitie van nieuwe projecten en activiteiten.

De verwachting op dit moment is dat het jaar 2020 met een negatief resultaat wordt afgesloten. De prognose is op dit moment is – 23.000,-. De ambitie is om eind van het jaar op 0 uit te komen. Voor 2021 is uitgegaan van een positief resultaat van 10.403,- euro. Hiermee blijft het eigen vermogen dan binnen de gestelde norm.

Vorig jaar is afgesloten met een positief resultaat van € 52.883. Dit is grotendeels te danken aan lagere salariskosten in verband met het ontslag van een drietal medewerkers bedrijfsondersteuning. De stand van de reserves ziet er per 31-12-2019 als volgt uit:

Algemeen € 19.796,-
Projectrisico's € 35.932,-
Ziekteverzuim € 40.030,-

Het eigen vermogen is hiermee ultimo 2019 € 95.758,- euro; ofwel 6.7% van de omzet over 2019. Daarmee komt het eigen vermogen net boven de als minimum gehanteerde 6%.

Personeelskosten

Zorgbelang wil de vaste personeelskosten in 2021 verder verlagen. De personeelskosten dalen t.o.v. vorig jaar met 100.000,- euro tot 917.834,- dit wordt veroorzaakt door 2 medewerkers die met pensioen gaan en het vertrek van een medewerker die een nieuwe baan heeft gevonden. Hiermee is het

mogelijk om de flexibiliteit te vergroten en de benodigde uren ten behoeve van projecten ook beter af te stemmen op de (fluctuerende) opbrengsten uit projecten. Zie ook de volgende alinea.

Acquisitie (Derde geldstroom (projectinkomsten))

Om de ambities van Zorgbelang Groningen te verwezenlijken moet in 2021 voor een bedrag van € 315.341 aan extern gefinancierde projecten geworven worden. Een extra taakstelling daarbinnen is dat voor een bedrag van 40.000,- euro Zorgbelang binnen het Nationaal Programma Groningen en Regiodeal Noord een belangrijke rol krijgt om vanuit inwoners- en patiëntenperspectief de leefbaarheid in de provincie Groningen versterken. Het gaat dan onder andere om:

- werken aan continuïteit en verduurzaming van burgerinitiatieven
- werken aan een inclusieve samenleving waarin iedereen kan meedoen
- vergroten van burgerparticipatie

Dit jaar wordt dit in een actieplan nader uitgewerkt.

De volgende ontwikkelingen hebben grote invloed op de mate waarin bovenstaande ambities ook daadwerkelijk kunnen worden gerealiseerd:

- Er is op dit moment een Corona crisis en er is sprake van een tweede golf. Nog onduidelijk is in welke mate dit onze projecten en activiteiten met zorgaanbieders beïnvloedt.
- De Corona crisis heeft ook de financiële positie van gemeenten en veel zorgaanbieders verder verslechterd. Ook hiervan is de impact op hoeveel projecten daadwerkelijk kunnen worden geacquireerd niet duidelijk.

Organisatiekosten

De organisatiekosten worden verlaagd tot 225.000,- euro. Een belangrijke besparing die tot deze daling heeft geleid is gerealiseerd op de bedrijfsondersteuning. Als eerste zijn de personeelskosten gedaald door o.a. afscheid te nemen van de HRM Adviseur die middels een ZZP constructie werd ingehuurd en een daling het contracturen van enkele medewerkers. Daarnaast is de bijdrage aan project Richter lager (verdere automatisering van de administratie en stroomlijnen van processen op het terrein van HRM). Al met al daalt de bijdrage voor Zorgbelang Groningen van € 115.000 naar € 80.000 per jaar.

Ziekteverzuim en vervanging

In 2021 wil Zorgbelang het ziekteverzuim verder verlagen. Op dit moment is geen van de medewerkers ziek.

Het ziekteverzuim was in 2019 15% (in 2018 bijna 11%). Met name veroorzaakt door langdurige ziekte. Zonder het langdurig ziekteverzuim ligt het percentage op 4.25% Het langdurig ziekteverzuim is deels vervangen. Tot nu toe is dit risico niet verzekerd en worden de kosten betaald uit het eigen vermogen. We reserveren in 2021 op de begroting ruim 18.000,- euro om dit risico te kunnen opvangen. Het totale niveau van de reserve ziekenvervanging is minimaal 4% van de (begrote) loonkosten van het opvolgende jaar. Het verzuimpercentage is op basis van de norm (excl langdurig verzuim) die wordt gehanteerd.

Huisvesting

Ten opzichte van vorig jaar stijgen de lasten licht dit heeft te maken met de jaarlijkse indexatie. Om de lasten terug te brengen verhuurt Zorgbelang ruimten aan externen (GAV en stichting Thuishuis). Daarnaast verhuurt Zorgbelang Groningen aan stichting zaVie 12 werkplekken.

BTW

Bij de belastingdienst heeft Zorgbelang Groningen het verzoek gedaan om Zorgbelang aan te wijzen als instelling van sociale aard in de zin van artikel 11, lid 1, letter f, Wet omzetbelasting 1968.

Zorgbelang is van mening dat onze activiteiten niet zijn belast met btw omdat alle activiteiten direct of indirect worden bekostigd uit fondsen en subsidies en degenen die de subsidie verstrekken niet zelf gebaat zijn bij de prestaties van Zorgbelang. De door Zorgbelang verrichte activiteiten komen alleen ten goede aan de doelgroep, te weten patiënten en consumenten.

Op basis van een aantal projecten kwam de belastingdienst in 2013 tot de conclusie dat er in die gevallen geen sprake is van ondernemerschap.

Daarmee is duidelijk geworden dat het btw-risico sterk gereduceerd is. Zijn bepaalde projecten wel belast met btw dan zal daarvoor de financiële administratie moeten worden aangepast.

ANBI

Sinds 2014 is Zorgbelang Groningen door de belastingdienst aangewezen als Algemeen Nut Beoogende Instelling.

Bijlage 2: Bereikbaarheid publieksfuncties, zaVie en Platform Hattinga Verschure

Zorgbelang Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Mail : info@zorgbelang-groningen.nl
Website : www.zorgbelang-groningen.nl
Telefoon : 050 – 571 39 99
Bereikbaar : maandag t/m donderdag 8.30- 12.30 uur

Adviespunt Zorgbelang Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Gezondheidszorg

Telefoon : 050 – 571 39 99
Bereikbaar : maandag t/m donderdag 9.00 – 16.30 uur

Jeugdhulp

Telefoon : 088 – 555 10 00
Bereikbaar : maandag t/m donderdag 9.00 – 16.30 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 – 16.30 uur

Cliëntvertegenwoordiger in de gemeente Midden-Groningen

Telefoon : 050 – 571 39 99
Bereikbaar : maandag t/m donderdag 9.00 – 16.30 uur

Samenwerkende organisaties

Stichting zaVie (zorg en aandacht voor iedereen)

- info@zavie.nl
- www.zavie.nl

Platform Hattinga Verschure

- secretariaat@sphv.nl
- www.sphv.nl

Onderling Sterk Steunpunt Groningen

- o.s.steunpunt@zorgbelang-groningen.nl

Bijlage 3 Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en Adviesraad

(per 30 september 2020)

Raad van Bestuur

Dhr. E. Klok directeur-bestuurder

Raad van Toezicht

Mw. M. Oosterwijk voorzitter
Dhr. C. Reinbergen vice-voorzitter
Mw. C. Hillemans lid
Mw. D. Wind lid
Dhr. S. Orië lid

Adviesraad

Mw. D. Hedemann voorzitter
Mw. M. Oostland Platform Hattinga Verschure
Dhr. G. Lohuis zaVie
Dhr. H. Greuter zaVie
Dhr. L. Wolthers Jeugdzorg
Dhr. K. Muller Wmo raden
Vacature zaVie, doelgroep Verstandelijke Beperking
Vacature Cliëntenraden V&V
Vacature complementaire zorg