

Maatschappelijk Verslag

2020



Samen met de mensen om wie het gaat

Groningen, maart 2021

Alleen samen!

Voor u ligt ons Maatschappelijk Verslag over 2020. Een jaar dat in het teken stond van de coronapandemie COVID-19. In deze pandemie zijn patiënten/burgers snel onderwerp van gesprek. Echter, wat mensen zelf belangrijk vinden, raakt op de achtergrond. En dat is meer balans tussen veiligheid, zorgcontinuïteit en de kwaliteit van leven van mensen. Meer ruimte voor maatwerk binnen organisaties, kijken naar wat wel kan in de gegeven situatie. Verder blijft communicatie belangrijk: eenduidige en heldere informatie. En een plek waar mensen terecht kunnen met hun vragen en zorgen. Hoognodig, want de sociale inperking gedurende de lockdown heeft geleid tot eenzaamheid, angstgevoelens en zorgmijding. Om voor dit alles aandacht te houden, is het belangrijk dat burger- en patiëntparticipatie beter wordt ingebed en geborgd in beleid en uitvoering. Ook in de tweede en derde golf, én daarna.

Corona heeft ons allemaal op verschillende manieren geraakt. Ook ons en ons werk. Zo hebben we onze dienstverlening aangepast en ons vooral gericht op 'er zijn' voor mensen in kwetsbare posities. Ons Adviespunt schakelde naar (meer) contact per mail, telefoon en beeldbellen. Zo konden de vertrouwenspersonen en onafhankelijke clientondersteuners hun werk blijven doen.

Met een drietal meldacties richtten we ons ook 'collectief' op de gevolgen van de coronacrisis voor kwetsbare inwoners. Samen met zaVie en Platform Hattinga Verschure brachten we in kaart wat deze betekent voor hun zorg en leven. De reacties - knelpunten, mooie initiatieven en goede oplossingen - deelden we met betrokken partijen én met de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Bij al onze activiteiten was Positieve Gezondheid ook in 2020 de leidraad. Als altijd, maar juist in dit coronajaar, inspirerend om te zien wat werken met Positieve Gezondheid oplevert en te kijken naar wat wél kan in plaats van te 'focussen' op beperkingen. We gaven weer diverse trainingen, workshops en inspiratiesessies. Ook online, net als andere activiteiten van de Academie Zorgbelang.

Tot slot noem ik graag het bezoek van gedeputeerde Tjeerd van Dijk aan Zorgbelang Groningen, Platform Hattinga Verschure en zaVie. Op anderhalve meter hebben we goed duidelijk kunnen maken wat ieder afzonderlijk doet én wat we samen doen voor de zorg en leefbaarheid van onze provincie. Meer over al die activiteiten leest u in dit Maatschappelijk Verslag.

Ondertussen zijn we met frisse moed en vol inspiratie begonnen aan 2021. Samen met u: provincie, gemeenten, zorgaanbieders, burgerinitiatieven en vooral de inwoners van de provincie Groningen.

Goede zorg bereiken we alleen samen met de mensen om wie het gaat!

Edwin Klok
Directeur-bestuurder Zorgbelang Groningen

Inhoud

Alleen samen!	1
Inleiding	3
1. Eigen regie	4
Activiteiten en resultaten 2020	4
Onafhankelijke cliëntondersteuning gezondheidszorg	5
Onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp	5
Onafhankelijke cliëntondersteuning langdurige zorg	6
Onafhankelijke vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris	6
Vertrouwenspersoon sociaal domein/cliëntvertegenwoordiger sociaal domein	6
2. Participatie	7
Activiteiten en resultaten 2020	7
Collectieve belangenbehartiging jeugdhulp	7
Agenderen/stimuleren 'patiëntperspectief', participatie en ervaringsdeskundigheid	8
Ondersteuning burger- en cliëntparticipatie (in het sociaal domein).....	9
Collectieve belangenbehartiging achterban-brede thema's.....	9
Ondersteuning Platform Hattinga Verschure en zaVie	10
Gezamenlijke projecten Zorgbelang Groningen, Platform Hattinga Verschure en zaVie.....	10
3. Kwaliteit van leven en zorg	14
Activiteiten en resultaten 2020	14
Advies, productontwikkeling en acquisitie.....	14
Co-creatie in onderzoek en bij het ontwikkelen en verbeteren van zorg	15
Inspiratie en training Positieve Gezondheid.....	16
4. Zichtbaarheid	18
Activiteiten en resultaten 2020	18
PR visie en standpunten	18
PR activiteiten en resultaten	18
Eigen media/publicaties in 2020	18
5: Werkorganisatie	19
Speerpunten 2020.....	19
Continuïteit	19
Resultaten 2020	19
Bijlage 1: Bereikbaarheid	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'. Dit blijkt ook uit onze missie en visie.

Missie

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.

Visie

Inwoners van de provincie Groningen zijn 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.

Kernthema's

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 2020 hebben ondernomen, staan in de volgende hoofdstukken uiteengezet.

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 tot 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 zoveel mogelijk zelf afgewogen keuzes kunnen maken. Zorgbelang Groningen heeft in 2020 op diverse manieren jeugdige en volwassen inwoners van de provincie Groningen, hun naasten en mantelzorgers ondersteund, zodat zij – voor zover zij dat zelf willen en kunnen – de eigen regie over leven en zorg konden versterken.

Activiteiten en resultaten 2020

De individuele ondersteuning werd ook in 2020 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).

Invloed van corona op dienstverlening 2020

In 2020 had de coronapandemie een grote invloed op de cliëntondersteuning en het vertrouwenswerk van het Adviespunt. Met name tijdens de eerste 'intelligente lockdown' en de periode erna kwamen intakes, oplossingsgerichte gesprekken en klachtgesprekken stil te liggen (net als een deel van de zorg en hulpverlening). Het duurde een tijd eer dit weer op gang kwam en hier andere vormen voor waren georganiseerd (beeldbellen). Het Adviespunt krijgt nog steeds signalen dat dit niet goed loopt. Dit draagt niet bij aan de - vaak kwetsbare - rechtspositie van de cliënt en het vertrouwen in de hulpverlening.

Aan cliënten van de vertrouwenspersonen jeugdhulp bood Zorgbelang Groningen tijdens de eerste lockdown de mogelijkheid om klachtgesprekken met een beperkt aantal aanwezigen plaats te laten vinden in een daarvoor ingerichte ruimte op kantoor. Hierdoor konden deze gesprekken toch doorgaan in plaats van dat ze geruime tijd werden uitgesteld. De groepsbezoeken zijn in 'de eerste golf' opgevangen door telefonisch contact met de groepen, en bellen of beeldbellen met de jongeren. Sinds de zomer valt het vertrouwenswerk onder de cruciale beroepen en konden de vertrouwenspersonen in de tweede lockdown de groepen blijven bezoeken. Dit natuurlijk met inachtneming van de maatregelen en onder voorwaarde dat er geen coronabesmettingen waren. Hierover vindt voor ieder groepsbezoek telefonisch contact plaats. De vertrouwenspersonen maken per bezoek zelf de afweging of het voor hen voldoende veilig voelt.

Als er in een groep klachten zijn over de jeugdhulp, hadden en hebben we ook in de tweede golf contact met jongeren via telefoon of beeldbellen. Het blijkt dat dit – in tegenstelling tot wat we in eerste instantie verwachtten – in sommige gevallen tot juist heel goede communicatie met de jongeren leidt.

Diensten

Ons Adviespunt leverde in 2020 de volgende diensten:

- de *onafhankelijke cliëntondersteuner gezondheidszorg*: voor individuele gebruikers van gezondheidszorg¹ 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 'onderaannemerschap' van het AKJ – *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp*;
- de *onafhankelijke vertrouwenspersoon voor de Raad voor de Kinderbescherming*: voor kinderen, jongeren en ouders/verzorgers die in de provincie Groningen, Drenthe of Friesland (Regio Noord) te maken krijgen met de Raad voor de Kinderbescherming. Ook deze functie wordt uitgevoerd in 'onderaannemerschap' van het AKJ – *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp*.

¹ huisarts, specialist, tandarts, apotheker, fysiotherapeut of andere zorgverlener

- de *onafhankelijke vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris*: voor cliënten van Gedeelde Last, Stichting Goed Geregeld en Stichting De Hoven.
- 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 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of Jeugdwet (jeugdhulp) in de gemeente Groningen of 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. Daarnaast worden we in andere gemeenten incidenteel op verzoek van een inwoner kortdurend ingezet voor cliëntondersteuning in het sociaal domein.

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 2020 hielp het Adviespunt 328 individuele cliënten. Dit leidde voor hen tot onder andere:

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

Trends die we bij de ondersteuning waarnemen zijn:

- net als voorgaande jaren een toename in meervoudige/complexere problematiek waardoor ondersteuningstrajecten langduriger en intensiever worden (soms tot een jaar of meer);
- nog steeds onvoldoende bekendheid over het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit recht wordt nog te weinig of niet op het juiste moment onder de aandacht gebracht. In een eerste gesprek met bijvoorbeeld een sociaal team, zorgaanbieder of jeugdhulpaanbieder komt er vaak zoveel op cliënten af, dat het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning 'niet blijft hangen'.

Hierna de feiten en cijfers van de diensten van het Adviespunt in 2020 op een rij.

Onafhankelijke cliëntondersteuning gezondheidszorg

- aantal cliënten en kwesties: 34
- aard van de kwesties:
 1. klachten over de zorgaanbieder;
 2. vragen over de gezondheidszorg.
- geboden ondersteuning: het bieden van een luisterend oor en telefonisch advies zodat cliënten er zelf mee verder kunnen.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp

- aantal groepsbezoeken: 726, hierbij lag de nadruk op groepsbezoeken in de gesloten jeugdhulp. Het AKJ – *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* geeft hier (in opdracht van het ministerie van VWS) prioriteit aan;
- aantal trajecten klachtondersteuning: 134, waarvan 44 voor kinderen/jongeren en 90 voor ouders/verzorgers;
- aard van de kwesties: 1. Bejegening, 2. Beslissingen, 3. Communicatie/gebrekkige informatie,
- aantal informatie- en adviestrajecten: 39, met name voor volwassen cliënten (ouders/verzorgers). De informatie- en adviestrajecten met jongeren zijn voor 2020 niet uit het registratiesysteem te halen. Waarschijnlijk omdat deze trajecten regelmatig 'anoniem' worden vastgelegd. Na een aanpassing in het systeem begin 2021, lijkt het erop dat deze cijfers voortaan wel te achterhalen zijn;
- aantal signalen: 41 (verzameld en besproken met betreffende organisaties).

Onafhankelijke cliëntondersteuning langdurige zorg

- aantal cliënten en kwesties: 49;
- aard van de kwesties:
 1. verpleging en verzorging;
 2. zorg op het gebied van lichamelijke handicap;
 3. verstandelijk gehandicaptenzorg;
- geboden ondersteuning: naast informatie en advies, heeft de OCO langdurige zorg ook bemiddeling en ondersteuning op het gebied van passende zorg geboden.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

- (aantal) zorginstellingen: 3, Gedeelde Last, Stichting Goed Geregeld en Stichting de Hoven;
- aantal cliënten en kwesties: 4;
- aard meest voorkomende kwesties: communicatie, eerste aanspreekpunt, kwaliteit van zorg.

Vertrouwenspersoon sociaal domein/cliëntvertegenwoordiger sociaal domein

- (aantal) 'vaste' gemeenten: 2, in Groningen en Midden-Groningen. Daarnaast is in de gemeente Westerwolde op verzoek van een inwoner kortdurende cliëntondersteuning geboden.
- cliënten: 68, waarvan 45 in Groningen (incl. 13 jeugdhulpcliënten) en 22 in Midden-Groningen (incl. 4 jeugdhulpcliënten) en 1 in Westerwolde;
- aard kwesties in Groningen op het gebied van:
 - maatschappelijke ondersteuning: ambulante begeleiding/woonbegeleiding, beschermd wonen en hulpmiddelen;
 - jeugdhulp: bejegening, beslissingen en uitvoering van de jeugdhulp;
- aard kwesties in Midden-Groningen:
 - maatschappelijke ondersteuning: huishoudelijke hulp, ambulante begeleiding/woonbegeleiding en hulpmiddelen;
 - jeugdhulp: beslissingen en bejegening.

2. Participatie

Zorgbelang Groningen wil dat mensen ook (of beter: juist) met een ziekte of beperking ertoe doen en – voor zover zij dat willen – 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 2020 op diverse manieren mogelijk gemaakt.

Activiteiten en resultaten 2020

Op dit thema ondernam Zorgbelang Groningen in 2020 de volgende activiteiten:

- behartigen van collectieve belangen van cliënten in de jeugdhulp;
- agenderen en stimuleren 'patiëntperspectief'², participatie en ervaringsdeskundigheid bij beleidsmakers en zorgaanbieders;
- stimuleren en ondersteunen van burger- en cliëntparticipatie;
- bieden van deskundigheidsbevordering en informatie via onder andere de Academie Zorgbelang;
- raadplegen van inwoners van de provincie Groningen via het Zorgbelang Panel;
- (ondersteunen van) samenwerkingsprojecten met de provinciale belangenorganisaties Platform Hattinga Verschure en zaVie.

Hiermee heeft Zorgbelang Groningen in 2020 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/patiëntparticipatie konden vergroten;
- activiteiten konden ontwikkelen en uitvoeren ten behoeve van de eigen achterban.

Hieronder staan per activiteit de resultaten op een rij.

Collectieve belangenbehartiging jeugdhulp

Voor het agenderen, bewaken en behartigen van de collectieve belangen van jeugdhulpcliënten, heeft Zorgbelang Groningen in 2020:

- contacten onderhouden en uitgebreid met (vertegenwoordigers van) de doelgroepen en met stakeholders (met name gemeenten). Bij de laatste hebben we onder de aandacht gebracht:
 - het recht op ondersteuning door een onafhankelijke vertrouwenspersoon;
 - het belang/vormgeven van jeugdparticipatie.Eén van de nieuwe contacten is 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;
- samen met Netwerk Overbrug en Jimmy's (dus met jongeren zelf) onder de noemer 'Coalitie G' verkend hoe we jeugdparticipatie op alle gebieden in Groningen verder kunnen ontwikkelen;
- bestuurlijk overleg gevoerd met nieuwe/bestaande jeugdhulpaanbieders, het AKJ – *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp*, Gecertificeerde Instellingen (GI's)³;
- deelgenomen aan het bestuurlijk netwerk C4Youth en aan het landelijk overleg van Zorgbelangorganisaties over het vormgeven van jeugdparticipatie;
- binnen C4Youth gestart als projectleider Participatie en aan de slag gegaan met het opzetten van een participatienetwerk in de provincie Groningen;
- contact onderhouden met Martine Brouwer, één van de regio-ambassadeurs van de jeugdhulp regio Groningen/Drenthe/Friesland. Regioambassadeurs zijn het aanspreekpunt voor jeugdregio's en ondersteunen de voortgang van de transformatieplannen. Waar mogelijk leggen we verbinding met andere activiteiten (zoals met de online Vertel Tafel in het Westerkwartier, zie hierna);

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

³ Instellingen die van overheidswege gecertificeerd zijn om kinderbeschermingsmaatregelen en maatregelen in het kader van de jeugdreclassering te mogen uitvoeren.

- een online Vertel Tafel georganiseerd in het Westerkwartier met Storyconnect (zie hierna);
- 2 keer een oproep gedaan aan cliënten van jeugdhulp in Groningen om via het landelijke ‘Vertel-punt Zorg voor de Jeugd’ hun ervaringen te delen met jeugdhulp, jeugdzorg, jeugdbescherming en jeugdreclassering. Het Vertelpunt is onderdeel van het landelijke programma ‘Zorg voor de Jeugd’ wat beoogt de jeugdhulp en -zorg beter te maken;
- een online Academiebijeenkomst georganiseerd over participatie in de jeugdhulp, hoe je dit doet en wat het oplevert;
- het project ‘Jeugdhulp doen we Samen’ afgerond in de Eemsdelta-gemeenten Appingedam, Delfzijl en Loppersum (zie hierna).

Vertel Tafel Westerkwartier

Eind oktober 2020 organiseerden we in de gemeente Westerkwartier samen met StoryConnect een online Vertel Tafel ‘Zorg voor de Jeugd’. Dit is een vernieuwende participatiemethode waarbij kennis met elkaar wordt gedeeld door ervaringen uit te wisselen en verhalen te vertellen. Ieder uniek verhaal telt en draagt bij aan inzichten over de situatie in en rond ondersteuning van jeugd.

Jongeren en 18+ jongeren die in het Westerkwartier ervaring hebben met jeugdhulp, werden uitgenodigd deze ervaringen te delen. Tijdens de Vertel Tafel gingen 7 deelnemers met elkaar in gesprek. Wanneer voelden ze zich geholpen? En wanneer juist niet? De Vertel Tafel leverde concrete verbeterpunten op waarmee direct wat gedaan kan worden. De gemeente Westerkwartier gaat hiermee aan de slag. Dat is de kracht van ervaringen en jongeren zelf aan het woord laten!

Jeugdhulp doen we Samen

Het project ‘Jeugdhulp doen we Samen’ in de Eemsdelta-gemeenten Appingedam, Delfzijl en Loppersum was onderdeel van het landelijke programma ‘Jeugdhulp doen we Samen’, dat startte in 2017. Dit programma beoogt het ontwikkelen en ondersteunen van structurele manieren waarop jongeren en ouders/verzorgers kunnen meedenken en -praten in de jeugdhulp, zodat jeugdhulp beter aansluit op wat zij nodig hebben. Na een landelijke inventarisatie van goede vormen van deze participatie, zijn deze in 2019 in verschillende regio’s in het land ingezet.

Zorgbelang Groningen coördineerde en zorgde voor de uitvoering van het project in Noordoost Groningen. Nadat we in 2019 individuele gesprekken hebben gevoerd met jongeren, ouders/verzorgers en professionals over hun ervaringen met en visie op jeugdhulp, zijn deze perspectieven begin 2020 bij elkaar gebracht in twee Speak & Eats. Hier gingen 24 deelnemers (inwoners, professionals, beleidsmakers en de wethouder van de beoogde gemeente Eemsdelta) met elkaar in gesprek. De uitkomsten van het project zijn verwerkt in een adviesrapportage en een inspiratieboekje met 35 tips om samen met jongeren en ouders te werken aan betere jeugdhulp. Dit boekje is in december door de gemeenten aan alle deelnemers uitgereikt.

Mede door het project in de Eemsdelta-gemeenten is de landelijke ‘toolkit’ ter ondersteuning van lokale participatie van jongeren en ouders aangevuld en beschikbaar gekomen op www.jeugdhulpdoen-wesamen.nl.

Agenderen/stimuleren ‘patiëntperspectief’, participatie en ervaringsdeskundigheid

Zorgbelang Groningen nam in 2020 deel aan diverse bestuurlijke overleggen en netwerken om:

- aandacht te vestigen op het perspectief van patiënten, cliënten, hun naasten, mantelzorgers en andere burgers;
- hun participatie en de inbreng van ervaringsdeskundigheid te vergroten.

Overleggen en netwerken waaraan we deelnamen waren (onder andere): de Begeleidingscommissie zorgmonitor CMO/planbureau, Bestuurlijk overleg C4Youth, Bestuurlijk en Regionaal Overleg Acute Zorg Noord Nederland, Bestuurlijk Kennis Netwerk Zorgplein Noord, Eurreg Eurhealth, Bestuurlijk overleg én regiegroep netwerken palliatieve zorg provincie Groningen, Bestuurlijk én tactisch overleg opschalen non-COVID zorg, Denktank palliatieve zorg Hanzehogeschool, Externe klankbordgroep GGD, GAV (Groninger Apotheken Vereniging), Grensverleggend zorgen (ouderenzorg), Ligare netwerk voor palliatieve zorg, Regionale Verschuivingen (Groningen Beter), Stichting GoedZo (Delfzijl), Stuurgroep Geboortezorg, Transformatieagenda Jeugdhulp (RIGG).

Daarnaast maakten we deel uit van het bestuur van Zorgbelang Nederland, waren we participant in Stichting Gerrit en initieerden/faciliteerden we het Gronings Netwerk Positieve Gezondheid.

Ondersteuning burger- en cliëntparticipatie (in het sociaal domein)

Voor moderne, daadkrachtige en slagvaardige participatie van inwoners in gemeenten en bij zorginstellingen in de provincie Groningen, heeft Zorgbelang Groningen in 2020:

- ondersteuning geboden bij het instellen van een cliëntenraad voor Ambulancezorg Groningen. Deze ondersteuning bestond uit het opstellen van een profiel voor cliëntenraadsleden (in overleg met Ambulancezorg Groningen) en het actief uitzetten van de vacature onder de achterban van Zorgbelang Groningen. Hierbij is vooral gezocht onder chronisch zieken, ouderen en mensen met een beperking. Er zijn vijf mensen geworven. Het traject wordt in 2021 vervolgd met een startbijeenkomst en training;
- in opdracht van de Adviesraad Sociaal Domein van de DAL-gemeenten (nu gemeente Eemsdelta) een opzet gemaakt voor een netwerkbijeenkomst met vertegenwoordigers van belangenorganisaties en zelforganisaties in Appingedam, Delfzijl en Loppersum. Vanwege corona is deze bijeenkomst uitgesteld tot 2021.

Collectieve belangenbehartiging achterban-brede thema's

Voor het verzamelen en adresseren van signalen ónder en deskundigheidsbevordering ván inwoners van onze provincie, is in 2020 diverse keren het Zorgbelang Panel ingezet en de Zorgbelang Academie actief geweest.

Verzamelen en adresseren van signalen via o.a. het Zorgbelang Panel

Het Zorgbelang Panel (voormalig e-Panel) bestaat uit ruim 270 inwoners van de provincie Groningen. Zij worden uitgenodigd om via online vragenlijsten hun ideeën en ervaringen te delen over actuele onderwerpen in de zorg, maar ook om zich in te zetten in projecten.

In 2020 zijn de leden van het panel benaderd voor de volgende onderzoeken:

1. *Meldactie Zorg in Coronatijd 1*: over de gevolgen van de coronapandemie en -maatregelen voor het leven en de zorg van inwoners van de provincie Groningen;
2. *PGO: wat is het en wat kun je ermee?*: over wat inwoners van de provincie Groningen weten van een Persoonlijke Gezondheidsomgeving, en welke ervaringen en verwachtingen ze hebben;
3. *Meldactie Zorg in Coronatijd 2*: idem als bij 1, maar dan bij het weer opstarten van zorg in juni;
4. *Nieuwe vormen van apotheekezorg*: over nieuwe vormen van het ontvangen van geneesmiddelen en het gebruik ervan (samen met andere Zorgbelangorganisaties en zorgverzekeraar CZ);
5. *Common Care*: over de wensen, behoeften en ervaringen van inwoners in de grensregio met zorg over grens. Zie ook hoofdstuk 3;
6. *Meldactie Tweede coronagolf*: idem als bij 1, inclusief de vraag naar mentale gevolgen;
7. *Ervaring met jeugdhulp*: over de ervaringen met jeugdhulp in de provincie Groningen van alle betrokkenen: van kinderen, jongeren, ouders/verzorgers of andere volwassenen, vrienden en familie rondom de jeugdigen, maar ook van professionals in de zorg, in het onderwijs, in de wijk (i.s.m. Vertelpunt Zorg voor de jeugd).

Een aantal vragenlijsten hebben we provincie-breed uitgezet, zodat álle inwoners van de provincie hun ervaringen konden delen. De corona-meldacties organiseerden we samen met Platform Hattinga Verschure en zaVie. Meer informatie hierover staat verderop in dit hoofdstuk bij 'Gezamenlijke projecten ...'.

Ook hebben we de leden van het Zorgbelang Panel gevraagd om mee te doen aan een UMCG onderzoek over communicatie tussen ziekenhuis en huisarts bij patiënten met kanker, en aan het testen van de website MantelzorgBalans.

Er is in 2020 een flyer gemaakt om bekendheid te geven aan het panel en deze is via social media verspreid. Aan het eind van het jaar zijn de leden van het panel bedankt in een eindejaarsbericht.

Deskundigheidsbevordering en informatievoorziening

Zorgbelang Groningen bood in 2020 deskundigheidsbevordering en informatie via (onder andere) de Academie Zorgbelang. De Dementietafels die we sinds 2015 in het samenwerkingsverband Stichting Dementietafel Groningen (SDTG) organiseren, gingen vanwege corona niet door.

Academie Zorgbelang

De Academie Zorgbelang biedt jaarlijks een wisselend en gevarieerd programma over ontwikkelingen in de zorg, patiëntparticipatie en belangenbehartiging aan patiënten, consumenten, hun organisaties en andere belangstellenden. Met als doel dat zij de eigen belangen, die van hun naaste(n) en/of hun achterban beter kunnen behartigen. Het programma was klaar en de eerste bijeenkomsten stonden gepland, toen half maart de coronapandemie uitbrak. Het onzekere verloop, de 'lockdowns' en de tweede golf hebben heel wat improvisatie, extra organisatie en PR gevergd. Maar hebben ook geleid tot vernieuwing in de vorm van online trainingen en bijeenkomsten. In 2020 organiseerden we de:

- *online introductie 'Aan het werk met Positieve Gezondheid'*: over wat het betekent om met Positieve Gezondheid te werken en welke ervaringen er al mee zijn opgedaan (11 deelnemers);
- *online themabijeenkomst 'Samen maken we jeugdhulp beter'*: over hoe je jongeren en ouders/verzorgers structureel kunt laten participeren voor betere jeugdhulp (14 deelnemers);
- *online Training 'PGO, wat is het en wat kun je ermee'*: over wat een persoonlijke gezondheidsomgeving is, wat je ermee kunt en hoe je veilig gezondheidsgegevens uit kunt wisselen (in samenwerking met de Patiëntenfederatie Nederland (6 deelnemers);
- *themabijeenkomst 'Dementie en langer thuiswonen'*: over wat het betekent voor mensen met dementie en hun naasten om langer thuis te wonen. Met welke dilemma's je te maken krijgt maar ook welke oplossingen er zijn (13 deelnemers).

De thema's zijn gekozen in overleg met Platform Hattinga Verschure en zaVie. In totaal namen 44 mensen in 2020 deel aan de bijeenkomsten/training. Deze werden goed gewaardeerd.

Naast bovenstaand programma, had de Academie Zorgbelang in 2020 ook een aanbod voor professionals, beleidsmakers en bestuurders in welzijn en zorg. De resultaten hiervan staan verderop in dit hoofdstuk bij 'Gezamenlijke projecten' onder Mobiliteit én in hoofdstuk 3 onder 'Inspiratie en training'.

Ondersteuning Platform Hattinga Verschure en zaVie

Zorgbelang Groningen heeft in 2020 Platform Hattinga Verschure en de stichting zaVie op de volgende manieren ondersteund⁴:

- secretariael en facilitair (balie, werkplekken en vergaderfaciliteiten);
- bestuurlijk bij de beleidscyclus van werkplan, begroting en jaarverslag (bij Platform Hattinga Verschure);
- inhoudelijk bij:
 - Platform Hattinga Verschure met het Manifest 'Mantelzorg is van ons allemaal' en de website;
 - zaVie bij het Stigma Café, het Seniorenplatform Groningen, de werkgroep Ervaringsverhalen, de functie van vrijwilligerscoördinator en PR/communicatie rondom activiteiten van zaVie.

Gezamenlijke projecten Zorgbelang Groningen, Platform Hattinga Verschure en zaVie

Veel thema's spelen voor een brede achterban, meerdere doelgroepen hebben hiermee te maken. Zoals eigen regie en kwaliteit van leven, een inclusieve samenleving (VN-verdrag), toegankelijkheid van openbare gebouwen en vervoer en inzet van ervaringsdeskundigheid. Op een aantal van deze thema's zijn Zorgbelang Groningen, Platform Hattinga Verschure en zaVie in 2020 in gezamenlijke commissies aan de slag geweest: mobiliteit, iedereen doet mee en collectieve belangenbehartiging.

⁴ Ondersteuning Onderling Sterk staat onder gezamenlijke projecten.

Meldacties Zorg in coronatijd

Bijzondere gezamenlijke aandacht ging in 2020 uit naar de gevolgen van de coronapandemie en coronamaatregelen voor het leven en de zorg van inwoners van de provincie Groningen. Hiervoor organiseerden we samen drie Meldacties 'Zorg in coronatijd': op het hoogtepunt van de 'eerste golf' in april, bij het weer opstarten van zorg in juni en vanaf oktober, in de 'tweede golf'. We vroegen inwoners van de provincie naar de gevolgen van de coronacrisis voor hun zorg, dagbesteding, bezoekmogelijkheden in het verzorgings-/verpleeghuis en mantelzorg. Ook mooie initiatieven en ervaringen waren welkom. In de derde Meldactie hadden we ook aandacht voor de mentale gevolgen van de coronacrisis. Dit alles kon worden gedeeld via online vragenlijsten, telefonisch of per mail.

De uitkomsten van de eerste Meldactie werden vastgelegd in een tussentijdse nieuwsbrief en een tweetal Rapportages (vragenlijst en telefonische interviews). Van de uitkomsten van de tweede Meldactie is een rapportage en nieuwsbrief gemaakt. De derde Meldactie liep door in 2021.

Alle resultaten werden verder gedeeld met de betrokken partijen (provincie, gemeenten, verzekeraar, aanbieders) en de inspectie Gezondheidszorg en jeugd. Om van te leren én te inspireren.

Daarnaast is met persberichten en radio-interviews de nodige media-aandacht geweest voor de start en resultaten van de Meldacties. Dit heeft goede zaken gedaan voor de zichtbaarheid van Zorgbelang Groningen, Platform Hattinga Verschure en zaVie bij inwoners, beleidsmakers en zorgaanbieders.

Mobiliteit

Deze commissie houdt zich bezig met alle belangen van de achterban die te maken hebben met vervoer, toegankelijkheid, sociaal isolement en omgevingsbeleid. Activiteiten in 2020:

- *Vervoer:*
 - het gelijkstellen van de 25 kilometer-norm in alle Groninger gemeenten zodat het Wmo-vervoer overal goed aansluit op het Valys-vervoer. In twee gemeenten was dit nog niet het geval. In Oldambt wordt dit alsnog in 2021 ingevoerd. In Midden Groningen is op dit moment geen financiële ruimte voor de 25 kilometer-norm. We hebben hierover contact gezocht met de adviesraad en kijken samen hoe we hier in de nabije toekomst alsnog aandacht voor kunnen vragen;
 - bezwaar aantekenen tegen het instellen van het maximum aantal kilometers Wmo-vervoer van 1500 dat Groningen Stad eind 2019 heeft doorgevoerd. In maart spraken we in tijdens de raadsvergadering, in de zomer spraken we met de betreffende ambtenaren over de inspraakprocedure en in het najaar traden we in contact met Stadadviseert om beter bij de inspraakprocedure betrokken te worden.
- *Toegankelijkheid:*
 - stimuleren dat in alle Groninger gemeenten werkgroepen toegankelijkheid worden opgezet. Op dit moment zijn in onze provincie de volgende werkgroepen actief dan wel in oprichting:
 - in Groningen: hier heeft de werkgroep een officiële status gekregen binnen de gemeentelijke organisatie wat mogelijkheden biedt voor een nog betere en effectievere samenwerking. Daarnaast is de werkgroep in 2021 bij tal van onderwerpen betrokken geweest;
 - in Delfzijl: daar is de werkgroep voortvarend aan de slag gegaan en wordt deze door de gemeente met regelmaat al vanaf de tekentafel betrokken bij nieuwe projecten. Ook verkent de werkgroep – in verband met de gemeentelijke herindeling – de mogelijkheden tot samenwerking met een werkgroep die op dit terrein in Appingedam actief is;
 - in Westerkwartier: hier krijgt de werkgroep steeds meer gestalte. In gesprek met de beleidsambtenaren en de verantwoordelijk wethouder hopen we de juiste vorm te vinden waarmee binnen de gemeentelijke structuur gewerkt kan worden aan een optimale toegankelijkheid in de breedste zin van het woord;
 - in Het Hogeland: er is een eerste keer gesproken over de werkgroep Toegankelijkheid in deze gemeente. In 2021 kijken we hoe we dit contact verder kunnen uitbreiden;
 - een 'update' mogelijk maken van de website toegankelijk-groningen.nl in het project Platform Toegankelijk Groningen2.0. Deze website bevat de toegankelijkheidsgegevens van verschillende openbare ruimtes en attracties in de provincie Groningen. Het project beoogt het

actueel houden, interactief maken en provinciebreed onder de aandacht brengen van de website bij de mensen voor wie deze is bedoeld. Hiervoor is de samenwerking gezocht met Marketing Groningen, van de toeristische website www.visitgroningen.nl. zaVie neemt een aanzienlijk deel van de financiering voor haar rekening. Zodra verdere financiering rond is, zal het project uit worden gevoerd onder de vlag van zaVie, met ondersteuning van Zorgbelang Groningen;

- twee digitale inspiratiesessies 'Hoe toegankelijk is uw gemeente' in juni en november. De eerste was voor medewerkers en vrijwilligers uit alle gemeenten, de tweede voor de wethouder en medewerkers van de gemeente Het Hogeland.

NB: Het thema Toegankelijkheid valt met ingang van 2021 onder zaVie. De werkgroep Mobiliteit blijft intact en houdt verbinding met bovenstaande onderwerpen voor maximale afstemming en uitwisseling van kennis en ervaring.

- *Sociaal isolement*: ontwikkelen van de PG-carrousel, een 'pop up platform' van bestaande initiatieven die kunnen helpen eenzaamheid onder ouderen te verminderen en dat we op verschillende locaties in de provincie willen organiseren. PG staat voor Positieve Gezondheid, het uitgangspunt van de carrousel zijn de mensen zelf, hun veerkracht en wat hun leven betekenisvol maakt. We hebben in het najaar een oproep gedaan om mensen te werven die mee willen denken over het 'handen en voeten' geven aan de PG-carrousel. Dit heeft een aantal reacties opgeleverd waar we in 2021 mee verder gaan.
- *Omgevingswet*: bijwonen van een informatiebijeenkomst over deze wet. De invoering van de wet is uitgesteld tot 2022. In de toekomst wordt de rol van belangenorganisaties aan de voorkant van een project in het kader van de Omgevingswet groter. Het is goed om hier nu alvast over na te denken zodat we straks goed op de nieuwe situatie zijn voorbereid.

Iedereen doet mee

Deze commissie houdt zich bezig met een inclusieve samenleving, het VN-verdrag en barrières als gevolg van een handicap of functiebeperking. Ook de ondersteuning van het bestuur van de vereniging Onderling Sterk valt onder deze commissie. De coaching van het Onderling Sterk-steunpunt is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van zaVie en Zorgbelang Groningen:

- *VN-verdrag handicap*: in 2020 zou in het kader van vier jaar 'VN-verdrag Handicap' een bijeenkomst worden georganiseerd rond het thema Veiligheid. Vanwege corona durfden, konden of mochten veel mensen voor wie het VN-verdrag belangrijk is, niet komen. Zo kon niet iedereen meedoen. Daarom is de bijeenkomst (of andere activiteit) verplaatst naar volgend jaar 14 juni 2021, de datum van het eerste lustrum van het VN-verdrag Handicap in Nederland;
- *Ondersteuning Bestuur Onderling Sterk*: bij planning, financiën en verantwoording;
- *Ondersteuning Onderling Sterk Steunpunt*: bij diverse activiteiten zoals het inspreken in een raadsvergadering van de gemeente Groningen voor gelijke kilometers Wmo-vervoer in de hele gemeente, het verspreiden van eenvoudige informatie over corona en overheidsmaatregelen via social media, het contact houden met de leden door een ledenvergadering per post en het rondbrengen van winterpakketten, en natuurlijk de jaarlijkse nieuwsbrief.

Collectieve belangenbehartiging

Deze commissie geeft vorm en inhoud aan het behartigen van de collectieve belangen van gebruikers van zorg en ondersteuning in de provincie Groningen. In 2020 heeft deze commissie nagedacht over het vernieuwen van collectieve belangenbehartiging in veranderende tijden. Een frisse blik hierop is zeker welkom, daarom is besloten in 2021 ook 'mensen van buiten' bij dit proces te betrekken.

Ondertussen weet 'het veld' ons al wel te vinden en dit leidde in 2020 tot de volgende activiteiten:

- *Initiatiefgroep Oudere Doven*: aan deze initiatiefgroep nemen diverse (vertegenwoordigers van) professionals, zorginstellingen en mensen met een gehoorbeperking deel. De initiatiefgroep onderzoekt wat de woonwensen zijn van mensen die doof of zeer slechthorend zijn en aan welke voorwaarden een mogelijke woonomgeving zou moeten voldoen. Hiervoor is de initiatiefgroep in

2020 een aantal keer (online) bij elkaar geweest en is een vragenlijst ontwikkeld waarmee de wensen, behoeften en ervaringen van de mensen om wie het gaat kunnen worden geïnventariseerd. Deze zal in 2021 worden uitgezet. De uitkomsten vormen de basis voor vervolgstappen;

- *Knooppunt van ervaringsdeskundigheid*: aan deze werkgroep nemen gemeenten, patiënten- en andere belangenorganisaties deel. Deze zijn in 2020 een aantal keer (digitaal) bij elkaar gekomen. Hieruit bleek bij alle deelnemers de behoefte aan bredere doorverwijzing, beter gevonden worden en meer samenwerking. Dit moet vorm krijgen in een 'Knooppunt' dat voorziet in een aanspreekpunt, luisterend oor en hulp bij doorverwijzing naar de instanties en verenigingen die er al zijn. Het knooppunt wordt bemenst door vrijwilligers die hier ervaring mee hebben (ervaringsdeskundigen), In 2021 gaan we op zoek naar fondsen en zal het knooppunt worden opgezet;
- *Technologie in de Zorg*: deze werkgroep bestaat uit (vertegenwoordigers van) aanbieders, gemeenten, belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen. De werkgroep buigt zich over de vraag hoe 'praktische technologische oplossingen voor langer thuis wonen' mogelijk te maken wanneer deze niet binnen de huidige regelingen vallen. De werkgroep is in 2021 een aantal keer (digitaal) bij elkaar geweest en zorgt ervoor dat praktijkcasussen op de agenda komen bij de juiste instanties. Voor 2021 zijn er plannen om één of meerdere bijeenkomsten te organiseren om bestaande technologie, waar nog geen financiering voor is, een podium te bieden

3. Kwaliteit van leven en zorg

Zorgbelang Groningen vindt dat de kwaliteit van zorg en ondersteuning vooral afhangt van of 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 2020 op diverse manieren gestimuleerd en gefaciliteerd.

Activiteiten en resultaten 2020

Op dit thema ondernam Zorgbelang Groningen in 2020 de volgende activiteiten:

- stimuleren en faciliteren van co-creatie in onderwijs, onderzoek en bij het vernieuwen en verbeteren van zorg;
- inspireren, trainen en toepassen van het concept Positieve Gezondheid.

Bovenstaande activiteiten hebben er in 2020 toe geleid dat:

- patiënten, cliënten, hun 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. Dit 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 een overzicht van de belangrijkste activiteiten en resultaten voor 2020.

Advies, productontwikkeling en acquisitie

Door het uitbreken van de coronapandemie kwamen dit voorjaar veel projecten en activiteiten stil te liggen. Daardoor ontstond ook bij ons de vraag: wat kunnen we wél doen en hóe kunnen we dat doen? Corona maakte en maakt creatief en dit leidde tot bijvoorbeeld het online aanbieden van inspiratiesessies, workshops en trainingen Positieve Gezondheid. Het was even wennen, maar het blijkt ook goed te kunnen!

Een andere vernieuwing is werken met Positieve Gezondheid in wijken en dorpen via gezondheidsambassadeurs/Ambassadeurs Positieve Gezondheid. Dit zijn mensen in de wijk die worden getraind in het toepassen van Positieve Gezondheid. Meer hierover onder 'Inspiratie en training Positieve Gezondheid'.

Omdat veel projecten stil kwamen te liggen, was ook acquisitie een belangrijke activiteit in 2020. Dit heeft mooie projecten opgeleverd die in de loop/eind van 2020 op gang kwamen en/of voor 2021 'op de rol staan'. Voorbeelden hiervan zijn het ontwikkelen van een Handboek Patiëntparticipatie in het UMCG en natuurlijk het project 'In contact in de zorg' waarmee we samen met ketenpartners onderzoeken hoe we 'zorg op afstand' (met name beeldbellen en telefonische consulten) verder kunnen ontwikkelen vanuit het perspectief van de patiënt en naaste.

Co-creatie in onderzoek en bij het ontwikkelen en verbeteren van zorg

Zorgbelang Groningen heeft in 2020 gezorgd voor de inbreng van het perspectief van patiënten, cliënten, hun naasten en mantelzorgers in diverse projecten die gericht waren op betere zorg en ondersteuning/begeleiding, waaronder:

- in de noordelijke grensstreek van Nederland en Duitsland (Common care);
- aan zwangere vrouwen die roken (Samen Stoppen, Samen Sterk);
- door betere informatie uitwisseling tussen de eerste en tweede lijn (Citrien 2.0);
- aan mantelzorgers die zorgen voor een naaste die niet meer beter wordt (MantelzorgBalans);
- aan praktisch geschoolden chronisch zieken en hun naasten door de bedrijfsarts (DIP1);
- door middel van een PGO in de palliatieve zorg.

Hierna wordt een aantal projecten verder toegelicht.

Common care

Het driejarige project 'Common Care' (2019 – 2021) is een samenwerking op het gebied van grensoverschrijdende zorg in de noordelijke grensstreek van Nederland en Duitsland. Deze samenwerking moet ertoe leiden dat inwoners van dit grensgebied sneller en dichtbij huis de zorg kunnen krijgen die zij nodig hebben.

In het project werken verschillende zorgaanbieders en (Duitse) patiëntenorganisaties uit de grensstreek samen. Zorgbelang Groningen en Drenthe informeren de bewoners van de betrokken regio's en zorgen dat zij op verschillende momenten en manieren actief kunnen meedenken en meepraten. In 2020 hebben we hiervoor een online vragenlijst uitgezet over hun wensen, behoeften en ervaringen ten aanzien van grensoverschrijdende zorg in Duitsland. Deze is door bijna 750 inwoners van Noord Nederland ingevuld. De uitkomsten vormen 'input' voor het meer toegankelijk maken van grensoverschrijdende zorg in de Eems Dollard Regio.

Geboortezorg – Samen Stoppen, Samen Sterk

In het project 'Samen Stoppen, Samen Sterk' (van de Verloskunde Academie Groningen en het UMCG - afdeling Huisartsgeneeskunde) wordt de ondersteuning aan zwangere vrouwen die roken geëvalueerd en verbeterd. Zorgbelang Groningen maakt deel uit van de projectgroep met daarin ook de onderzoekers en twee ervaringsdeskundigen van 'Sterk uit Armoede'.

Na inventarisatie van de faciliterende en belemmerende factoren rond deze ondersteuning in 2019 via interviews en focusgroepen, zijn in 2020 verbeterplannen gemaakt. Zorgbelang Groningen dacht hierin mee. Onder andere over een vragenlijstonderzoek om na te gaan wat de impact is van de inzet van ervaringsdeskundigen op het inzicht, de houding en de vaardigheden van verloskundigen in opleiding bij het begeleiden van rokende zwangeren die leven in armoede.

Daarnaast verzorgde Zorgbelang Groningen een beleidsdag voor de Verloskunde Academie Groningen-Amsterdam over het vormgeven van cliëntparticipatie in wetenschappelijk onderzoek: de stappen die je zet, belemmerende en faciliterende factoren en financiële zaken rond cliëntparticipatie.

Informatie-uitwisseling tussen ziekenhuis en eerste lijn (INFUZE)

Het UMCG wil in het 'Citrienproject' INFUZE (Informatie Uitwisseling Ziekenhuis Eerste lijn) in kaart brengen wat er nodig is om mogelijk te maken dat patiënten met kanker die dat willen ook met hun huisarts kunnen spreken over wat voor hen een passend behandelplan is. In 2020 zijn hiervoor vier focusgroepen gehouden: met patiënten, huisartsen, verpleegkundigen en medisch specialisten. Zorgbelang Groningen dacht mee over de werving voor de focusgroep van patiënten en over een vragenlijst voor patiënten. Het project wordt in 2021 vervolgd.

Mantelzorgbalans

In dit vierjarige project (2017 – 2021) ontwikkelen onderzoekers van het UMCG (afdeling Gezondheidspsychologie) een digitaal hulpmiddel om mantelzorgers te ondersteunen die zorgen voor een ongeneeslijk zieke naaste. Het hulpmiddel is bedoeld om de eigen regie van mantelzorgers op een laagdrempelige en toegankelijke manier te versterken. De ontwikkeling ervan vond plaats in nauwe samenwerking met de mensen waarvoor het is bedoeld.

Zorgbelang Groningen organiseerde en bewaakte deze samenwerking en dacht mee over de invulling van het hulpmiddel. Daarnaast waren we in 2020 betrokken bij de werving van ervaringsdeskundigen om het hulpmiddel te toetsen, en bij de vraag hoe het hulpmiddel te implementeren. MantelzorgBalans ging begin 2021 online.

Ondersteuning door de bedrijfsarts aan mensen met een praktisch beroep (DIPI)

Het Universitair Medisch Centrum Groningen (afdeling Sociale Geneeskundige) wilde met het 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. Bij dit project lag de focus op mensen met een lage sociaal economische status (SES).

Zorgbelang Groningen nam in dit project deel aan het afstemmingsoverleg. Ook hebben we in 2018 en 2019 mensen met een chronische ziekte en hun partners geïnterviewd over hun wensen/behoefte en verwachtingen ten aanzien van de ondersteuning door de bedrijfsarts en de rol van de partner hierbij. Op basis van de uitkomsten, kennis bij bedrijfsartsen en uit de wetenschappelijke literatuur is door de onderzoekers een e-learning ontwikkeld. Zorgbelang Groningen dacht hierover mee. De training leert bedrijfsartsen onder andere hoe zij zo goed mogelijk kunnen aansluiten op de gezondheidsvaardigheden en communicatie van praktisch geschoolden chronisch zieken en hun naasten.

Persoonlijke Gezondheids Omgeving (PGO) in de palliatieve zorg

Het UMCG ontwikkelt een digitale omgeving waarmee tijdig met een patiënt in de laatste levensfase én zijn/haar naaste gekeken kan worden welke wensen en behoeften er leven voor deze palliatieve fase én hoe de zorg hierop moet aansluiten. In de eerste fase van het project heeft Zorgbelang Groningen gezorgd dat een beperkt aantal patiënten en naasten hebben meegedacht over de ontwikkeling van een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO). In het najaar van 2020 hebben zorgverleners vanuit ziekenhuizen, huisartsenzorg, palliatieve verpleegkunde en Zorgbelang Groningen deelgenomen aan een testsituatie in de vorm van een 'living lab'. Het doel hiervan was kijken of en hoe gebruik kan worden gemaakt van een PGO in de palliatieve zorg. Op basis van de uitkomsten zal de persoonlijke gezondheidsomgeving verder worden ontwikkeld. Zorgbelang denkt hierin mee.

Tripartiete projecten

In de provincie Groningen werken patiëntenorganisaties, ervaringsdeskundige patiënten, zorgaanbieders, zorgverzekeraar Menzis en Zorgbelang Groningen sinds 2006 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.

In 2020 is gewerkt aan betere informatie en zorg voor patiënten/naasten die te maken hebben met:

- Hartrevalidatie: zorg en begeleiding in het gehele traject (Martini Ziekenhuis);
- Transmurale Zorgbrug: de overgang van ziekenhuis naar huis voor kwetsbare ouderen (Martini Ziekenhuis);
- Ouderencoach: begeleiding en ondersteuning van kwetsbare ouderen in het ziekenhuis (Martini Ziekenhuis);
- Lage Rugklachten: evaluatie van de zorg en begeleiding aan patiënten met chronisch lage rugklachten (Martini Ziekenhuis);
- HAP/SEH: zorg en begeleiding door de huisartsenpost/spoedeisende hulp (Martini Ziekenhuis);
- Klompvoet: (prénatale) zorg en begeleiding voor baby's en ouders (UMCG).

Inspiratie en training Positieve Gezondheid

Werken vanuit het perspectief van Positieve Gezondheid betekent dat niet een ziekte of aandoening, maar een betekenisvol leven centraal staat. Wat vinden inwoners van de provincie Groningen belangrijk in hun leven? Hoe kunnen zij dit, samen met hun omgeving organiseren? Welke ondersteuning hebben zij hierbij nodig? Het stellen van deze vragen aan de mensen om wie het gaat, draagt bij aan hun geluk, veerkracht, vitaliteit en productiviteit. En aan zorg en ondersteuning, omdat deze beter kan

worden afgestemd op wat mensen nodig hebben. Door dit alles draagt Positieve Gezondheid uiteindelijk ook bij aan het functioneren van de (Groningse) samenleving.

In 2020 heeft Zorgbelang Groningen gewerkt aan een 'Positief Gezonde provincie Groningen' via:

- het Gronings Netwerk Positieve Gezondheid;
- de Academie Zorgbelang;
- gezondheidsambassadeurs/ambassadeurs Positieve Gezondheid.

Gronings Netwerk Positieve Gezondheid (ZonMw-programma Juiste Zorg Op de Juiste Plek)

Zorgbelang Groningen kreeg in 2019 subsidie toegekend uit het bij het ZonMw programma 'Juiste Zorg Op de Juiste Plek'. Deze was bedoeld voor het versterken van het Gronings Netwerk Positieve Gezondheid in 2019 en 2020. Dit is een provinciaal netwerk van beleidsmakers, bestuurders, zorgverleners, mensen uit het onderwijs en vrijwilligers. Het netwerk heeft tot doel het delen van kennis en het verder verspreiden van Positieve Gezondheid in de provincie. Het netwerk wordt georganiseerd en gefaciliteerd in samenwerking met Value2share.

Om het netwerk verder te versterken en de ambities te concretiseren, is begin 2020 een online vragenlijst uitgezet onder de op dat moment 111 leden van het netwerk. De vragenlijst is in samenwerking met Value2share en Vereniging Groninger Dorpen opgesteld. Ruim 65% van de deelnemers aan het netwerk vulden de vragenlijst in. Uit de beantwoording bleek een grote betrokkenheid: deelnemers willen actief een bijdrage leveren en dragen veel onderwerpen aan om te bespreken. Er is behoefte aan goede voorbeelden en aan ondersteuning bij verdere implementatie van Positieve Gezondheid.

Het netwerk is in 2020 twee keer online bij elkaar gekomen. De eerste bijeenkomst ging over de uitkomsten van vorenstaand onderzoek en de gevolgen van corona. In de tweede bijeenkomst is gesproken over de inzet van Positieve Gezondheid in wijken en dorpen.

Het netwerk bestond eind 2020 uit ruim 120 leden.

Academie Zorgbelang

Ook in 2020 bood de Academie Zorgbelang beleidsmedewerkers, bestuurders en professionals in welzijn en zorg een betaald aanbod op het gebied van Positieve Gezondheid. Dit heeft geleid tot de volgende activiteiten:

- vier inspiratiesessies: één online via open inschrijving, twee online in Groningen Zuid in het kader van het project 'Gelukkig en Gezond De Wijert' (zie ook hieronder) en één bij Vrijwilligers Netwerk Wagenborgen;
- vier workshops: één voor de provincie Groningen en drie voor De Lage Kamp (personeel, ouders en bewoners);
- twee trainingen (van 2 dagdelen): voor Torion in Haren en Sport4Connect in Delfzijl,

Gezondheidsambassadeurs/ambassadeurs Positieve Gezondheid

In 2020 is in Delfzijl en Groningen (De Wijert) een start gemaakt met het inzetten van Positieve Gezondheid om samen met alle betrokkenen te werken aan een leefbare wijk waar mensen gelukkig en gezond leven. Zorgbelang Groningen heeft hierin een adviserende rol om het gedachtengoed van Positieve Gezondheid vast te houden als leidraad in het proces. We verzorgen onder andere inspiratiesessies voor alle betrokkenen (bewoners, professionals) en een training voor gezondheidsambassadeurs/Ambassadeurs Positieve Gezondheid. In Groningen is hier eind 2020 een start mee gemaakt. Wordt vervolgd in 2021.

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 2020 heeft Zorgbelang Groningen dit op diverse manieren gedaan.

Activiteiten en resultaten 2020

Via externe en eigen media zorgde Zorgbelang Groningen in 2020 voor de nodige zichtbaarheid van onze visie, standpunten, activiteiten en resultaten. Hiermee hebben we breder op de kaart gezet:

- het perspectief van patiënten, cliënten, hun naasten en andere burgers in zorg en welzijn;
- het belang en resultaat van de inbreng van ervaringen en participatie door patiënten, cliënten, hun naasten en andere 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:
 - 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 2020 met visie/standpunten onder meer de media met een interview over het belang en de resultaten van patiëntparticipatie op het kennisplatform Qruux (over waardegedreven zorg). Dit interview was naar aanleiding van het convenant met het OZG.

PR activiteiten en resultaten

Activiteiten en resultaten die de media haalden, waren onder meer:

- het project 'Jeugdhulp doen we Samen' in Noordoost-Groningen: de uitkomsten van de 'Speak & Eat' werd gepubliceerd in regionale media;
- het project Common Care: de start en resultaten van het online vragenlijstonderzoek kwamen in (digitale) kranten en waren aanleiding voor interviews op regionale radio en tv (Programma Ohne Grenzen van RTV Drenthe en EMS TV);
- de Meldacties 'Zorg in coronatijd': de start en resultaten van de Meldacties in april, juni en oktober kwamen in (digitale) kranten en waren aanleiding voor interviews op regionale radio;
- convenant OZG en Zorgbelang: de nieuwe samenwerking werd gepubliceerd in diverse regionale media en was aanleiding voor een interview op regionale radio.

Ook aankondigingen van activiteiten werden 'opgepikt' door de pers, zoals van de online Academiebijeenkomst over de Persoonlijke Gezondheidsomgeving. Daarnaast deden we mee aan de landelijke Co-campagne voor meer bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze campagne is in verband met corona voortijdig gestopt.

Eigen media/publicaties in 2020

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

- 1 publieksjaarverslag;
- 8 digitale nieuwsbrieven en 10 digitale uitnodigingen/herinneringen;
- social media:
 - Facebook: 115 berichten en 275 volgers eind 2020 (was 260);
 - Twitter: 110 (eigen) berichten (226 retweets) en 2585 volgers eind 2020 (was 2600);
 - LinkedIn: 48 berichten en 240 volgers eind 2020 (was 135);
- 28 nieuwsberichten op een *nieuwe* website. De website geeft meer inzicht in de activiteiten, resultaten en dienstverlening van Zorgbelang voor verschillende stakeholders (inwoners, gemeenten, zorgaanbieders).

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 2020

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 2020. Dit werd versterkt door de coronapandemie. Door de pandemie kwamen projecten in bijvoorbeeld ziekenhuizen in eerste instantie stil te liggen, waardoor Zorgbelang inkomsten misliep en het noodzakelijk was nieuwe inkomsten te genereren. Hiervoor is in het managementteam een nieuwe taakverdeling gemaakt, waardoor er meer aandacht kan worden besteed aan acquisitie.

Corona betekende ook dat de medewerkers sinds medio maart grotendeels thuiswerken. Beeldbellen en videovergaderen werden al heel snel het nieuwe normaal. Om te zorgen dat collega's elkaar ook 'in het echt' konden ontmoeten, was en is werken op kantoor mogelijk, maar aan strenge regels gebonden (beperkt aantal medewerkers toegestaan, van te voren aanmelden, hygiëneprotocol). Ook zijn onderling tips uitgewisseld om het thuiswerken 'leuk' te houden.

Continuïteit

Het ziekteverzuim is in 2020 gedaald, wel is er een aantal medewerkers vertrokken/met pensioen gegaan. T.b.v. de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening zijn voor deze functies vacatures uitgezet. Daarbij wordt in verband met stijgende personeelslasten door CAO-ontwikkelingen, per keer gekoken of vervanging noodzakelijk is.

Na de 'rode cijfers' van 2018, had Zorgbelang Groningen in 2019 een positief resultaat. T.b.v. de continuïteit was het echter wel noodzakelijk om het eigen vermogen in 2020 verder op te bouwen. Door de coronapandemie en het wegvallen van inkomsten was halverwege 2020 de prognose nog somber. Door het 'binnenhalen' van projecten en opdrachten én andere meevallers is het echter gelukt 2020 'in de plus' af te sluiten

Resultaten 2020

Beknopte resultaten 2020	Baten	Lasten
Subsidies provincie Groningen	626.000	
Subsidies overige subsidiënten	404.615	
Projecten	256.736	
Overige baten	48.200	
Personeelskosten		910.847
Overige personeelskosten		40.994
Huisvestingskosten		106.238
Organisatiekosten		223.447
Directe projectkosten		33.789
Afschrijvingen		14.800
Overige lasten		737
Totaal	1.335.551	1.330.852
Resultaat: 4.699		

Bijlage 1: Bereikbaarheid

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 - 17.00 uur

Adviespunt Zorgbelang Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Cliëntondersteuning Gezondheidszorg

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

Vertrouwenspersoon Jeugdhulp

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

Cliëntondersteuning 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

Onderling Sterk Steunpunt Groningen

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

Stichting Platform Hattinga Verschure

Mail : secretariaat@sphv.nl
Website : www.sphv.nl

Stichting zaVie (zorg en aandacht voor iedereen)

Mail : info@zavie.nl
Website : <https://zavie.nl/>

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

(per 31 december 2020)

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
Dhr. C. Reinbergen	vicevoorzitter
Mw. C. Hillemans	lid
Mevr. D. Wind	lid
Dhr. S. Orie	lid

Adviesraad

De Adviesraad adviseert gevraagd en ongevraagd en levert belangrijke inhoudelijke input voor de activiteiten en projecten van Zorgbelang. 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 cliëntperspectief t.a.v. dak- en thuislozen, complementaire zorg, ziekenhuizen, verpleeghuizen en thuiszorg.

Mevr. D. Hedemann, voorzitter
Mevr. M. Oostland (mantelzorg)
Dhr. G. Lohuis (ggz)
Dhr. L. Wolthers (jeugdhulp)
Dhr. K. Muller (Wmo raden)
Dhr. H. Greuter (ouderen)
Dhr. F. Nolle (cliëntenraden V&V)
Vacature (complementaire zorg)
Vacature (verstandelijke beperking)
Vacature (daklozen)