

Jaarverslag 2009

Tevens verantwoording
provinciale subsidie

Periode: 1 januari 2009 t/m 31 december 2009

Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 14 april 2010
Goedgekeurd door de Raad van Toezicht op 14 april 2010

Datum: maart 2010
Tekstverwerking Gineke de Hoop
Redactie: Marisca Wesselius

Zorgbelang Drenthe
Postbus 278
9400 AG Assen

telefoon 0592-243844
fax 0592-243804
e-mail info@zorgbelang-drenthe.nl
website www.zorgbelang-drenthe.nl

Het jaarverslag kan worden opgevraagd worden bij secretariaat@zorgbelang-drenthe.nl
en is eveneens als pdf-document te downloaden van de website.

Inhoud

1.	Voorwoord bestuur	2
2.	Inleiding	5
3.	Algemene toelichting en overzicht activiteiten en uren	6
4.	Kernproces Zorgbelang Drenthe	8
5.	Kerntaak Empowerment/zelfregie	9
	5.1 Informatie en klachtopvang	
	5.2 Vertrouwenspersonen Jeugdzorg	
	5.3 Provinciaal steunpunt LFB Drenthe	
6.	Kerntaak Collectieve Belangenbehartiging	14
	6.1 Facilitering participanten	
	6.2 Externe beleidsparticipatie	
	6.3 Overige activiteiten op het vlak van collectieve belangenbehartiging	
7.	Kerntaak Participatie en Medezeggenschap	19
	7.1 Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)	
	7.2 Wonen, welzijn en zorg	
8.	Kerntaak Signalering en Kwaliteitsverbetering	22
	8.1 Signalering	
	8.2 Kwaliteitsverbetering	
	Bijlagen	27
	1: Programma van Eisen Zorgbelang Drenthe 2009	
	2: Overzicht trainingen/voorlichting/workshops	
	3: Lijst met gebruikte afkortingen	
	4: Organisatie	

1. Voorwoord bestuur

Het jaar 2009 laat zich in veel opzichten kenmerken door veranderingen in een 'onrustige' omgeving. Dat geldt voor de samenleving als geheel, maar ook voor Zorgbelang Drenthe. In dit directiewoord – als onderdeel van de jaarverantwoording – wordt een toelichting gegeven op de belangrijkste ontwikkelingen.

Strategisch plan

Op 22 januari 2009 is een nieuw strategisch ondernemingsplan door het Algemeen Bestuur vastgesteld, en wel voor de periode 2009-2012. Hierin wordt de missie van Zorgbelang Drenthe als volgt gedefinieerd:

Zorgbelang Drenthe wil als belangenbehartiger van zorgvragers de kwaliteit van leven voor elke burger verbeteren. Zij wil deze missie realiseren door het versterken van de positie van consumenten, opdat de kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van de cliënt daadwerkelijk wordt bevorderd.

Zorgbelang Drenthe heeft een bijzondere verantwoordelijkheid voor kwetsbare doelgroepen zoals chronisch zieken, mensen met een lichamelijke, verstandelijke en/of psychische beperking, en mensen die, door welke oorzaak dan ook, zorg nodig hebben.

In de koers voor de komende jaren is sprake van een duidelijke accentverschuiving; Zorgbelang Drenthe positioneert zich als een brede zorgconsumentenorganisatie die de belangen van alle cliënten in de zorg behartigt (*krachtige stem van de zorgconsument*). Teneinde deze missie te realiseren, wordt gefocust op de kerntaken zelfregie, participatie, signalering en kwaliteitsverbetering.

Bestuurlijke structuur

Begin maart 2010 wordt de bestuurlijke structuur van Zorgbelang Drenthe gewijzigd. Zoals aangekondigd in het strategisch ondernemingsplan 2009-2012 is – met gebruikmaking van de 'governancecode' van de branche welzijn en maatschappelijke dienstverlening – gekozen om de formele bevoegdheden van de directie uit te breiden, die vervolgens getransformeerd wordt naar een Raad van Bestuur. Een onafhankelijke Raad van Toezicht, bestaande uit vijf personen, controleert of beleidsuitvoering binnen de vastgestelde inhoudelijke en financiële kaders plaatsvindt.

Inbreng van (sectorale) zorgconsumentengroepen is geregeld via een Raad van Advies, waarin de "participanten" middels een zogenaamde kwaliteitszetel vertegenwoordigd zijn. Formele oprichting hiervan zal in het voorjaar 2010 zijn beslag krijgen.

Omgevingsfactoren

In 2009 worden de effecten van de kredietcrisis en de daarmee samenhangende economische recessie in volle omvang duidelijk. Wereldwijd is sprake van een ongekende conjuncturele achteruitgang en in Nederland is zelfs sprake van de ernstigste crisis sinds de jaren '30 van de vorige eeuw. De gevolgen hiervan zijn ook voor Zorgbelang Drenthe merkbaar; door het grotendeels wegvallen van inkomsten van derden daalde de omzet in 2009 met ruim 20%.

Naar aanleiding van de adviezen van de commissie Ladders is de provincie Drenthe bezig zich te herbezinnen op haar kerntaakstelling. Het sociale domein, waartoe de uitvoering van het zogenaamde zorgvragersbeleid wordt gerekend, is – naar de opvatting van het

provinciale bestuur – primair de verantwoording van de lokale overheid en dient overgeheveld te worden naar de gemeenten. In de nota Provincie Nieuwe Stijl (september 2009) wordt een toekomstbeeld geschetst van een Provincie die zich uitsluitend richt op ruimtelijk economische aspecten en cultuur. De besluitvorming hierover is nog niet afgerond, maar kan mogelijk ingrijpende consequenties hebben voor de continuïteit van Zorgbelang Drenthe.

Financiële situatie

De omzetsdaling in 2009 gaf de directie aanleiding om reeds in het 1^e kwartaal de prognoses naar beneden bij te stellen en per direct een aantal kostenbesparende maatregelen door te voeren. De herziene begroting 2009, met een verwacht tekort van maximaal € 100.000, werd in een vergadering van het Algemeen Bestuur op 22 april 2009 vastgesteld. Omdat bij samenstelling van de halfjaarcijfers 2009 nog geen herstel zichtbaar was, bleken ingrijpendere maatregelen (inkrimping van het personeelsbestand) onvermijdelijk.

De exploitatie 2009 sluit met een nadelig saldo van € 93.551 en wordt gedekt uit de algemene reserve. Hierin is begrepen een bedrag van € 87.752 aan incidentele frictiekosten. Als gevolg hiervan is de vermogenspositie van Zorgbelang Drenthe verslechterd in vergelijking met vorig jaar. De structurele reductie van de personeelslasten in 2010 heeft tot doel om op korte termijn te komen tot herstel van een gezonde exploitatie (sluitende begroting).

Omdat de provincie Drenthe heeft aangekondigd de subsidie in 2011 extra te verminderen met een niet nader gekwantificeerd percentage, zijn de vooruitzichten onzeker. Het is dan ook niet opportuun om op dit moment te beoordelen of de hoogte van de huidige reserve toereikend is om de ondernemingsrisico's na 2010 te kunnen dekken.

Inhoudelijke resultaten

Ten aanzien van de inhoudelijke verantwoording en resultaten die gerelateerd zijn aan de afspraken met de provincie Drenthe wordt verwezen naar de betreffende hoofdstukken. Op hoofdlijnen kan geconcludeerd worden dat de doelstellingen en uitgevoerde activiteiten, zoals neergelegd in het werkplan 2009, gerealiseerd zijn. Daarnaast verdienen drie inhoudelijke resultaten speciale aandacht.

Zorgbelang Drenthe heeft in 2009 een zeer bijzondere opdracht uitgevoerd, met grote maatschappelijke betekenis. Het Scheperziekenhuis in Emmen heeft Zorgbelang Drenthe gevraagd om – namens cliënten of hun verwanten – te participeren in de externe commissie die onderzoek heeft verricht naar de problemen rond maagverkleiningen. De conclusies die de onderzoekscommissie begin oktober 2009 presenteerde, lieten aan duidelijkheid niets te wensen over en de betrokken chirurg werd ontslagen. Het is voor het eerst in Nederland dat een zorgconsumentenorganisatie actief betrokken is in zo'n gewichtig onderzoek!

Een andere grote activiteit was de miniconferentie 'Thuiszorg, de marktwerking voorbij'. Op deze conferentie debatteerden beleidsmakers, zorgaanbieders, professionals, belangenbehartigers, mantelzorgers en cliënten over de toekomst van de thuiszorg in ons land. De overweldigende opkomst en de betrokkenheid van het publiek resulteerden in een nieuw Drents manifest dat 'als input voor Den Haag' werd meegegeven aan Tweede Kamerlid Agnes Wolbert.

En 'last but not least': in 2009 is het bereik van Zorgbelang Drenthe verviervoudigd! Het digitale meldpunt: www.meldpuntzorgdrenthe.nl bleek in het eerste jaar een enorm succes, maar het meest sprekend is het aantal mediamomenten in 2009: 278. Medio december 2009 haalde Zorgbelang Drenthe – met de misstanden bij de zorghoeve Diogenes in De Groeve – zelfs het landelijke nieuws (drie dagbladen en televisie). Met een gemiddelde van circa 30

media-uitingen per maand is Zorgbelang Drenthe de onbetwiste koploper van alle Zorgbelangen in Nederland.

Toekomstverwachting

De in 2009 getroffen maatregelen zullen vanaf het 2^e kwartaal 2010 volledig terug te vinden zijn in de exploitatieresultaten. Wanneer de eenmalige frictiekosten (die gedekt worden uit de aanwezige reserves) in 2010 buiten beschouwing blijven, dan resteert er nog een inspanningsverplichting van € 35.000 op de bijgestelde begroting 2010.

Aan het eind van 2009 zijn voorzichtige tekenen van een licht economisch herstel zichtbaar. Het is nog te vroeg om te beoordelen of dit herstel doorzet. Bovendien zal het nog jaren duren alvorens de overheidsfinanciën weer 'op orde' zijn. Bezuinigingen op de uitkering van het Rijk in het Provinciefonds zullen tot gevolg hebben dat subsidies verder onder druk komen te staan. Teneinde de eventuele effecten hiervan op te kunnen vangen, zal Zorgbelang Drenthe in het komende jaar meer opdrachten van derden moeten verwerven. In dit kader zal in 2010 een marketingplan worden opgesteld met als doel nieuwe product-markt-combinaties te benoemen.

Daarnaast zullen op korte termijn de mogelijkheden tot verdere samenwerking met andere partners onderzocht worden. Belangrijk aandachtspunt daarbij is dat Zorgbelang Drenthe een herkenbare organisatie blijft, die voor de burgers in haar eigen provincie een duidelijke toegevoegde waarde houdt.

Kortom, 2010 wordt een jaar met grote uitdagingen. Een relatief kleine personele bezetting staat voor de opdracht om met grote inzet te werken aan het realiseren van onze missie: het verbeteren van de kwaliteit van zorg vanuit het cliëntperspectief. Het afgelopen jaar heeft immers onmiskenbaar duidelijk gemaakt, dat onze maatschappelijke taakstelling voor heel veel inwoners van Drenthe van grote betekenis is!

Jan van Loenen
bestuurder-directeur

2. Inleiding

Voor u ligt de jaarverantwoording 2009 van Zorgbelang Drenthe. Het geheel is de verantwoording van de structurele subsidie 2009 die Zorgbelang Drenthe heeft ontvangen van de provincie Drenthe.

De jaarverantwoording bestaat uit twee delen. Het eerste deel is inhoudelijk van aard, het tweede deel bevat de financiële verantwoording 2009.

De inhoudelijke verantwoording is een overzicht van de uitgevoerde activiteiten en de behaalde resultaten in 2009. De verantwoording is geschreven op basis van het werkplan 2009 en het Programma van Eisen 2009 van de Provincie Drenthe.

In het werkplan 2009 van Zorgbelang Drenthe zijn de volgende kerntaken geformuleerd:

- **Empowerment/zelfregie**
Deze kerntaak is gericht op individuele gebruikers van wonen, welzijn en zorg ter versterking van eigen kracht en het nemen van regie in eigen hand.
- **Collectieve belangenbehartiging**
Deze kerntaak is gericht om samen met participanten de belangen van mensen te behartigen die op enig moment in hun leven zijn aangewezen op voorzieningen op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
- **Participatie en medezeggenschap**
Deze kerntaak is gericht op het bevorderen van de participatie van Drentse zorggebruikers op het gebied van wonen, welzijn en zorg .
- **Signalering en kwaliteitsverbetering**
Deze kerntaak is gericht op het bevorderen van kwaliteit van voorzieningen op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

In het Programma van Eisen van de Provincie Drenthe is de nadruk gelegd op collectieve belangenbehartiging, ondersteuning participanten, bevorderen kwaliteit zorgaanbod en jeugdzorg. Conform de afspraken is er in 2009 eenmalig, in het kader van de integratie, extra aandacht uitgegaan naar het VG BelangenPlatform. Ook is er ingezet op de overgang naar de nieuwe sociale agenda.

In de jaarverantwoording worden de lijnen van het werkplan en het Programma van Eisen gevolgd. Komend jaar zullen de lijnen van de verschillende documenten meer op elkaar afgestemd zijn, zodat het integrale zorgvragersbeleid van Zorgbelang Drenthe inzichtelijker wordt.

Leeswijzer

Hoofdstuk drie:

geeft een toelichting op de activiteiten en de te besteden uren van Zorgbelang Drenthe in relatie tot het Programma van Eisen en de actualiteit.

Hoofdstuk vier:

laat schematisch het kernproces van Zorgbelang Drenthe zien.

Hoofdstuk vijf:

beschrijft de Kerntaak Empowerment/zelfregie met de activiteiten en bereikte resultaten.

Hoofdstuk zes:

beschrijft de Kerntaak Collectieve Belangenbehartiging met de activiteiten en bereikte resultaten.

Hoofdstuk zeven:

beschrijft de Kerntaak Participatie en Medezeggenschap met de activiteiten en bereikte resultaten.

Hoofdstuk acht:

beschrijft de Kerntaak Signalering en Kwaliteit met de activiteiten en bereikte resultaten.

3. Algemene toelichting en overzicht activiteiten en uren

Het jaar 2009 was voor Zorgbelang Drenthe een dynamisch jaar. In het voorwoord van de directie is al gerefereerd aan de omgevingsfactoren, de financiële situatie en een aantal inhoudelijke resultaten. Door de ontwikkelingen rond Provincie Nieuwe Stijl, is er veel geïnvesteerd om te komen tot een Kennis Informatie Netwerk (KIN) met andere preferente instellingen. Zorgbelang Drenthe heeft actief meegewerkt aan het vormgeven van de inhoud op het domein 'meedoen en leefbaarheid'. Dit heeft geresulteerd in een plan van aanpak voor dit domein, bestaande uit speerpunten die in 2010 centraal staan bij de kennis en informatie uitwisseling in de netwerken.

Naar aanleiding van het participeren in Kennis, Informatie en Netwerk heeft Zorgbelang Drenthe haar eigen kernproces schematisch weergegeven. Het kernproces geeft weer op welke wijze Zorgbelang Drenthe haar werk invult.

Zorgbelang Drenthe heeft in 2009 zes keer een digitale nieuwsbrief uitgegeven.

Onderwerpen waren: AWBZ, Ziekenhuiszorg, Toegankelijkheid, Zorg in het leven, Thuiszorg en een speciale editie over het Scheperziekenhuis Emmen.

Nieuw in de nieuwsbrief was De Drentse Duim. Vanaf april 2009 steekt Zorgbelang Drenthe een duim op voor die organisatie of die persoon, die zich zodanig inzet dat daardoor de positie van de Drentse zorgconsument aanmerkelijk verbetert. Organisaties, mensen of instellingen die echt net dat stapje extra lopen dat zo gewaardeerd wordt door de Drentse zorgconsument.

In 2009 heeft Zorgbelang Drenthe een klachtencommissie opgericht met onafhankelijke leden. De onafhankelijke klachtencommissie is duidelijk een belangrijke aanvulling op de bestaande gremia. Veel zorgorganisaties hebben hun klachtenbehandeling niet geregeld zoals wettelijk is vereist. De controle hierop is onvoldoende. We verwachten dat het komende jaar meer organisaties zich zullen aansluiten bij deze dienstverlening van Zorgbelang Drenthe.

Programma van Eisen Provincie Drenthe

Zorgbelang Drenthe ontvangt jaarlijks een Programma van Eisen van de Provincie Drenthe, waarin beschreven staat welke prestaties Zorgbelang Drenthe moet leveren. In de bijlage vindt u het Programma van Eisen 2009.

Geconcludeerd kan worden dat Zorgbelang Drenthe in hoofdlijnen aan alle gestelde eisen heeft voldaan.

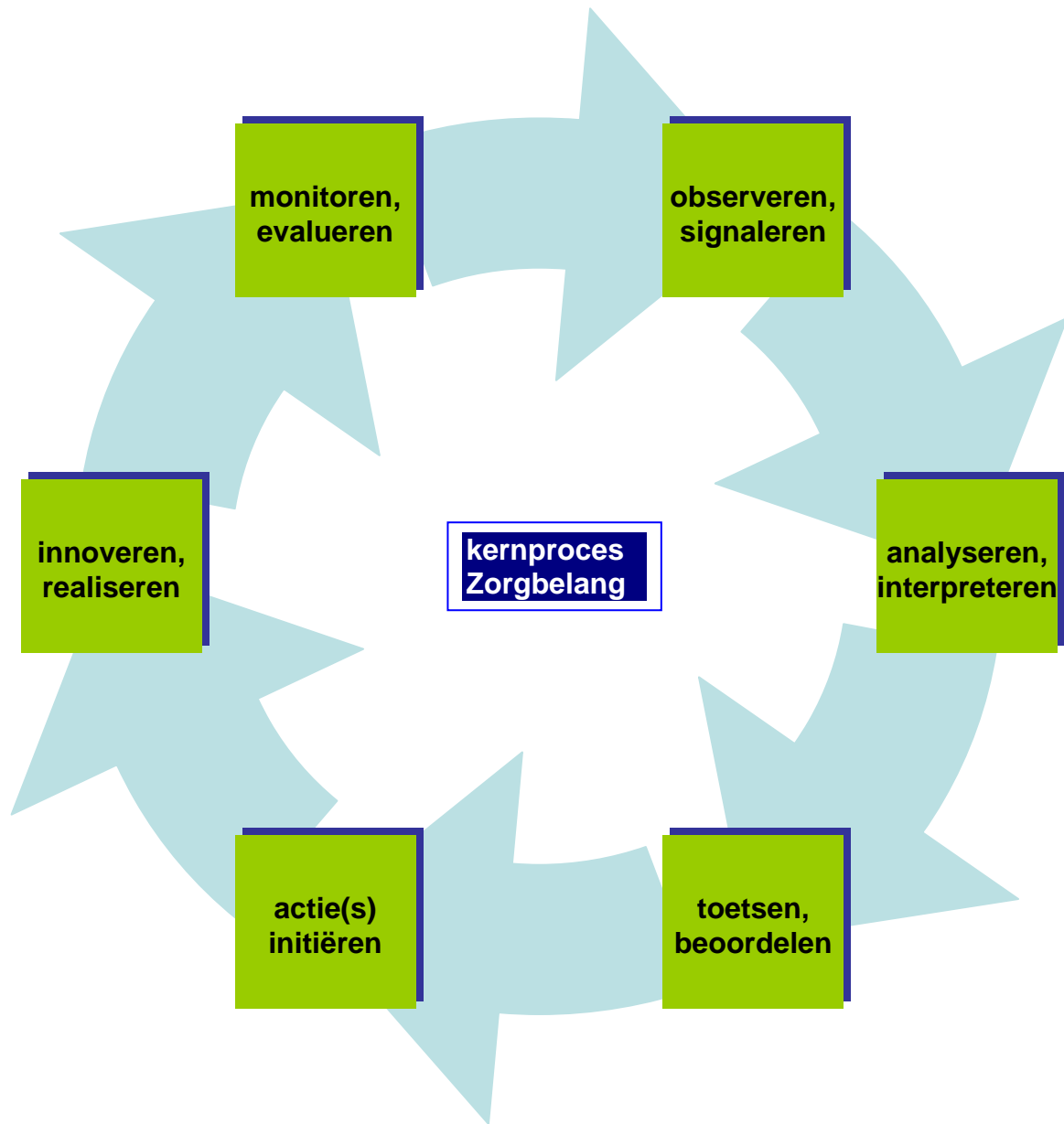
Tevens blijkt uit het overzicht van geplande en gerealiseerde uren dat deze overeenkomen.

Overzicht geplande en gerealiseerde uren

Kerntaak	Activiteit	Geplande uren	Gerealiseerde uren	Financiering
Empowerment	Informatie en klachtopvang	1440	1469	Prestatiesubsidie provincie
	Vertrouwenspersonen jeugdzorg	2240	2245	Doeluitkering jeugdzorg
Collectieve belangenbehartiging	Ondersteunen participanten, externe belangenbehartiging *	1800	1809,5	Prestatiesubsidie provincie
Participatie en medezeggenschap	Wmo	1500	1505,5	Prestatiesubsidie provincie
Signalering en kwaliteit		1600	1624	Prestatiesubsidie provincie
Totaal, inclusief Jeugdzorg		8580 *	8653	

* Het totaal aantal uren is inclusief de 170 dagdelen voor het VG-BelangenPlatform en de dagdelen vrije ruimte.

4. Kernproces Zorgbelang Drenthe



5. Kerntaak Empowerment/zelfregie

Het doel van deze kerntaak is de positie van de Drentse burgers te versterken door het geven van informatie, advies en ondersteuning op het gebied van zorg en patiëntenrechten. Onder deze kerntaak vallen onder meer alle activiteiten die te maken hebben met de individuele dienstverlening zoals geleverd door de afdeling Ervaring, Informatie en Klachtopvang (EIK) en de vertrouwenspersonen Jeugdzorg.

5.1 Informatie en klachtopvang

Doel

Het bieden van onafhankelijke informatie, advies en ondersteuning bij vragen en klachten over de zorg in de provincie Drenthe.

Het registreren van meldingen en klachten ten behoeve van de signalering en collectieve belangenbehartiging.

Bereikte resultaten

- In 2009 hebben 290 mensen gebruik gemaakt van afdeling EIK. Het gaat hierbij om 327 klachten en 51 vragen. Door een cliënt kunnen meerdere klachten geuit worden. Veruit de meeste klachten gaan over de behandeling en het zorgaanbod algemeen.
- In de cliëntcontacten wordt voorlichting gegeven over onder andere patiëntenrechten, klachtenprocedures, persoonsgebonden budget, AWBZ, Wmo.
- Zonodig wordt de cliënt ondersteund bij het formuleren en verwoorden van de klacht bij de klachtencommissie. De laatste jaren is de tendens dat de casuïstiek complexer wordt. Klachtenprocedures worden grondig bekeken en gelezen. Dit heeft geleid tot aanpassingen of veranderingen van de procedures bij zorginstellingen. Een aantal instellingen heeft aangegeven gebruik te willen maken van de onafhankelijke klachtencommissie van Zorgbelang Drenthe.

Conclusie

De volgende casus laat zien dat het zin heeft om klachten te melden.

Een cliënt met artrose, een vorm van reuma, wil graag een vergoeding voor pedicurekosten en vraagt aan zijn huisarts een machtiging. De huisarts schrijft geen machtiging uit omdat dit niet vergoed wordt door de zorgverzekering van cliënt. Pedicurezorg wordt alleen vergoed voor verzekerden met diabetes en reuma. Een uitzondering hierop is artrose, hoewel het Reumafonds aangeeft dat artrose de grootste vorm van reuma is. Uit de voorwaarden van de zorgverzekering was niet op te maken dat artrose wordt uitgesloten.

Een cliënt kwam met bovenstaand verhaal bij de afdeling EIK van Zorgbelang Drenthe. Zorgbelang Drenthe neemt contact op met de zorgverzekeraar, met uiteindelijk een zeer positief resultaat.

De zorgverzekeraar heeft gekozen om ziektebeelden, die het Reumafonds omschrijft als reuma, gelijk te trekken met reuma en daar hoort ook artrose bij. Met andere woorden: de uitsluiting in de voorwaarden van de verzekeraar wordt aangepast. Niet alleen deze cliënt krijgt nu een vergoeding voor pedicurekosten, maar de regels zijn veranderd voor de gehele groep van artrosepatiënten.

5.2 Vertrouwenspersonen Jeugdzorg

Doel

Het bieden van informatie, advies en ondersteuning bij vragen en klachten over de jeugdzorg in de provincie Drenthe, vanuit een onafhankelijke positie ten opzichte van Bureau Jeugdzorg en jeugdzorgaanbieders. Dit alles ter versterking van de positie van cliënten die te maken hebben met jeugdzorg.

Het bijdragen aan een open klachten klimaat bij aanbieders.

Bereikte resultaten

➤ Cliëntencontacten

In 2009 zijn er 84 cliëntcontacten geweest met in totaal 139 kwesties. Dit is een stijging van 33 % ten opzichte van 2008.

Door een actieve benadering, zoals het bezoeken van groepen en het geven van voorlichting aan teamleiders over rol en positie van de vertrouwenspersonen, is het contact met de organisaties verbeterd en is het contact met jongeren laagdrempeliger geworden.

Groepswerkers verwijzen nu jongeren door. Waarbij opgemerkt wordt dat doorverwijzing vanuit Yorneo vaker gebeurt dan vanuit Bureau Jeugdzorg. Het aantal jongeren wat contact heeft opgenomen met de vertrouwenspersonen vertoont een stijgende lijn. In 2009 hebben 24 jongeren contact gezocht. Ook het gebruik van digitale informatiekkanalen zoals chatten heeft hieraan bijgedragen. In totaal maken 30 jongeren gebruik van de chat-mogelijkheid met de vertrouwenspersonen.

De talrijke contacten met ouders en/ of verzorgers van jongeren zijn over het algemeen complex en intensief van aard.

Het was de bedoeling in 2009 een eigen website te realiseren voor en door jongeren uit de instelling in relatie tot de functie van de vertrouwenspersoon. Omdat dit mede door een veranderde financiële situatie niet langer haalbaar is gebleken, is er gekeken naar alternatieven. Dit heeft er inmiddels toe geleid dat de vertrouwenspersonen vanuit Zorgbelang Drenthe aansluiting hebben gezocht bij de website www.dropiemening.nl, een site gekoppeld aan de vertrouwenspersonen werkzaam in Gelderland. Het overleg over samenwerking is afgerond. Op 1 maart 2010 wordt gestart met een proefperiode.

Casus:

De vertrouwenspersoon is telefonisch benaderd door de pleegouders van drie kinderen. Het gaat in deze casus om netwerkpleegzorg. Netwerkpleegzorg is een vorm van pleegzorg waarin een gezin binnen de familie of het sociale netwerk een kind opneemt.

De pleegouders geven via de telefoon aan dat ze plotseling geconfronteerd werden met een bespreking met medewerkers van Yorneo, waarbij de samenwerking aan bod kwam. Tijdens deze bespreking wordt een brief overhandigd, waarin punten staan die nooit eerder naar voren zijn gekomen, maar op basis waarvan wel de pleegzorg en bijpassende ondersteuning en vergoeding stop wordt gezet. De pleegzorg stopt, ondanks dat de betrokken hulpverlener van BJZ aangeeft dat de kinderen het best bij de pleegouders kunnen blijven wonen. Pleegouders geven aan dat ze er echt niks meer van snappen en vragen de vertrouwenspersoon om samen met hen de situatie te bekijken. Pleegouders geven aan dat ze boos en verontwaardigd zijn, ze voelen zich 'afgeserveerd'.

Omdat al snel blijkt dat de casus te gecompliceerd is om via de telefoon te bespreken wordt een afspraak gemaakt op kantoor bij Zorgbelang Drenthe om de pleegouders te woord te staan. Tijdens deze bespreking komt onder andere naar voren dat de pleegouders geen vergoeding meer ontvangen en hierdoor zelf de extra kosten op zich moeten nemen. Verder wordt tijdens de bespreking duidelijk dat de pleegouders onvoldoende op de hoogte zijn van

de verdeling in verantwoordelijkheden. Er blijkt na lang inventariseren dat Yorneo de pleegouders onvoldoende gekwalificeerd vindt om als opvoeder te functioneren en daarom gestopt is met de pleegzorgondersteuning en de daarbij behorende financiële steun. De kinderen blijven echter wel bij de pleegouders wonen omdat BJZ vanuit hun criteria wel vindt dat het een veilig gezin is.

De pleegouders geven aan dat ze dit erg verwarrend en raar vinden. Pleegouders geven aan dat ze niet begrijpen dat zoiets kan. 'Iets is veilig of iets is onveilig toch?'

De pleegouders tonen de brief welke zij hebben ontvangen van Yorneo, deze brief maakt ze erg boos. In deze brief wordt aangegeven waarom er gekozen is voor het stoppen van de pleegzorg. De pleegouders geven aan dat de brief niet klopt en zijn het er daarom absoluut niet mee eens. De pleegouders vertellen hierop hun versie van het verhaal, sommige punten in de brief beamen ze, maar het merendeel weerleggen ze. De pleegouders willen daarom graag een klacht indienen, maar weten niet bij wie. De vertrouwenspersoon vraagt ze aan het eind van de bespreking wat ze het liefst zouden willen. Oftewel wat is jullie doel? Willen jullie puur en alleen een klacht indienen, of willen jullie meer?

Ouders geven aan dat ze graag weer gewoon pleegouders willen zijn en geven aan dat ze erg gekwetst zijn en dit ook kenbaar willen maken.

De pleegouders stellen met ondersteuning van de vertrouwenspersoon een brief op waarbij zij ingaan op de motivatie van Yorneo om de pleegzorg te stoppen. De vertrouwenspersoon voegt een brief toe met de vraag om uitgenodigd te worden voor een probleemoplossend gesprek.

Uitkomst van het gesprek is dat het pleeggezin een half jaar een contract krijgt, waarin pleegzorg gaat kijken of zij het in de huidige situatie verantwoord vinden om de zorg door te zetten. Ook krijgen de pleegouders een andere pleegzorgmedewerker omdat het onvoldoende klikte tussen beide partijen. De pleegouders geven na de bijeenkomst aan dat zij erg tevreden en blij zijn. De pleegouders geven aan dat zij wanneer het in de toekomst nodig zou zijn, zij zeker contact op zullen nemen met de vertrouwenspersoon.

➤ **De Centra voor Jeugd en Gezin en de Drentse verwijsindex.**

Er zijn verschillende contacten geweest met de provinciale projectgroep voor de CJG's en de coördinator van de DVI.

Dit heeft o.a. geresulteerd in een voorlichting en informatiebijeenkomst voor de betrokken gemeenteambtenaren. Doel van de voorlichting was het inzichtelijk maken van het werk van Zorgbelang Drenthe betreffende de jeugdzorg en de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

➤ **Samenwerking met Yorneo**

De samenwerking met Yorneo richtte zich voornamelijk op het tot stand brengen van een samenwerkingsovereenkomst rond de informele klachtenopvang. Doel van de samenwerkingsovereenkomst is dat cliënten meer doorverwezen worden naar de vertrouwenspersonen door teamleiders/groeps werkers als er vragen of klachten zijn. Deze overeenkomst is in november 2009 door beide directeuren getekend.

Met de cliëntenraad van Yorneo zijn structurele afspraken gemaakt over tijdstippen voor overleg met Zorgbelang Drenthe en de vertrouwenspersonen.

In dit overleg wordt onder meer het signaleringsrapport besproken van de vertrouwenspersonen.

➤ **Samenwerking met Bureau Jeugdzorg**

Er werd in overleg een werkwijze voor de vertrouwenspersonen afgesproken; specifiek betreffende hun werk voor cliënten van BJZ. Deze werkwijze is door beide directeuren ondertekend.

De cliëntenraad van BJZ is eind 2008 tot stand gekomen met ondersteuning van Zorgbelang Drenthe.

De continuïteit is een punt van aandacht.

Zorgbelang Drenthe heeft deze cliëntenraad in de beginfase ondersteund.

➤ **Afstemming met het Landelijk Cliënten Forum Jeugdzorg**

Het LCFJ heeft een door het rijk gefinancierde taak om landelijk en regionaal contacten en netwerken te organiseren ter verbetering van knelpunten in de jeugdzorg. Zo organiseert zij ondermeer de landelijke cliëntentafel en heeft zij regionale consulenten in dienst die contacten onderhouden met cliëntenraden om inzicht te krijgen in gemeenschappelijk ervaren knelpunten in de jeugdzorg.

Zorgbelang Drenthe heeft afspraken gemaakt met de regionale consulent van het LCFJ over afstemming en signalen die regio overstijgend zijn. Binnen het versnipperende jeugdzorgveld zoeken landelijke partijen de samenwerking.

➤ **Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)**

De vertrouwenspersonen hebben rond een cliënt van de William Schrikkerstichting contact gehad met het AKJ inzake overdracht van de casuïstiek. Hieruit bleek dat er wachtlijsten zijn bij het AKJ van drie maanden voordat cliënten geholpen worden.

5.3 Provinciaal steunpunt LFB Drenthe

Doel

Ondersteuning van de belangenbehartiging door en voor mensen met een verstandelijke beperking in Drenthe verder uit te bouwen en te professionaliseren, zodat mensen met een verstandelijke beperking zelf leren zeggen wat ze denken, vinden en willen waardoor ze zelf kunnen opkomen voor hun belangen in de samenleving (empowerment/zelfregie).

Bereikte resultaten

- In 2009 is het Steunpunt LFB Drenthe versterkt met een medewerker uit de doelgroep. Hij verzorgt de administratie (adressenbestanden) en maakt de flyers/folders alsmede de gewenste PowerPoint presentaties voor het werk van het Steunpunt.
- Er is een coach geworven die de nieuwe medewerker gaat begeleiden in de uitvoering van zijn werkzaamheden.
- In Assen, Emmen, Hoogeveen en Meppel zijn Wmo informatiebijeenkomsten gehouden. Daar waren zowel Wmo raadsleden als de Wmo ambtenaar en wethouder bij aanwezig. In twee gemeenten is het verzoek gedaan om actief mee te denken naar vereenvoudiging van de Wmo folder.
- Vanuit het Steunpunt zijn in 2009 regelmatig bestuursvergaderingen bijgewoond met als doel om de interne knelpunten in vaardigheden duidelijk te krijgen. Tijdens drie Klankbordgroepbijeenkomsten is er naast de onderlinge uitwisseling van ervaringen gewerkt aan het aanleren van vaardigheden op de terreinen van bestuur, communicatie, PR en het organiseren van activiteiten.
- In 2009 heeft de medewerker met zijn coach twee keer een presentatie gehouden voor studenten SPW bij het Drenthe College, twee keer bij een teamoverleg van een aanbieder.
- In Meppel is op 1 april het project "Ik en de Samenleving" succesvol afgesloten met een politiek debat. Daaraan namen veel raadsleden en de verantwoordelijke wethouder deel. In Assen is het project gestart in oktober met een Startbijeenkomst,

waarna er bij 16 mensen thuis een interview is afgenomen om te weten te komen hoe zij het wonen en leven in de wijk ervaren. De resultaten zullen in 2010 worden gepresenteerd.

- Met STAMM is overleg geweest over een samenwerking/integratie project in de wijk Kloosterveen te Assen. Daaruit is een wijkonderzoek gedaan om te inventariseren welke mogelijkheden breed gedragen worden. De resultaten zijn besproken en door de lokale wijkvereniging verder opgepakt.
- In 2009 zijn er, in samenwerking met de lokale Onderling Sterk verenigingen, negen bijeenkomsten rondom actuele thema's georganiseerd, drie in Emmen, twee in Hoogeveen, drie in Assen en een in Meppel. In Meppel zit een actief en vaardig bestuur. Zij regelen met behulp van hun coaches de activiteiten zelf.
- In Hoogeveen zijn, samen met de zorgaanbieders Vanboeijen en De Trans, een tweetal ontmoetingsactiviteiten georganiseerd in het kader van 'Ik en de Samenleving': Smakelijke Ontmoeting en Sportieve Ontmoeting. Doel van deze ontmoetingsactiviteit is dat mensen met een verstandelijke handicap in contact komen met wijkbewoners.

6. Kerntaak Collectieve belangenbehartiging

Het doel van deze kerntaak is samen met participanten het behartigen van de belangen van die mensen die op enig moment in hun leven aangewezen zijn op wonen, welzijn en zorg en sociale zekerheid. Onder deze kerntaak vallen alle activiteiten die ondernomen worden in relatie tot de participanten, cliëntenorganisaties en externe beleidsparticipatie.

Participanten van Zorgbelang Drenthe zijn:

- ZoWel
- VSD
- Gebruikersplatform GGz
- VG-BelangenPlatform
- LOC

6.1 Facilitering participanten

ZoWel

Bereikte resultaten

- Inventarisatie naar wensen en behoeften van lidorganisaties van ZoWel
- Visiedag met bestuur van ZoWel
- Input gegeven aan nieuwsbrief over toegankelijkheid
- Themadag

Conclusies

Vanuit de inventarisatie naar wensen en behoeften van lidorganisaties van ZoWel is gebleken dat er in de huidige vorm geen draagvlak is voor het voortbestaan van ZoWel. In een ledenvergadering in voorjaar 2010 zal worden voorgesteld ZoWel als sectorale koepelorganisatie op te heffen. De input van (chronisch) zieken en gehandicapten is belangrijk en er zal gezocht worden naar een meer eigentijdse manier via themagroepen en panels.

Vereniging Sociaal Drenthe (VSD)

Bereikte resultaten

- Er zijn themabijeenkomsten met VCS/VSD georganiseerd:
 - Werkdag (provinciaal niveau)
 - WWB/Wajong en jongerenbeleid tot 27 jaar
 - Cliëntenparticipatie werkplein/werkschakeling Wiw
- Er heeft een belastingcursus (betrekking hebbende op belastingjaar 2008) plaatsgevonden.
- Op 13 oktober 2009 werd de laatste ledenvergadering georganiseerd. Dit was tevens de opheffingsvergadering.
- Zorgbelang Drenthe heeft een methode ontwikkeld om in de toekomst op de hoogte te blijven van knelpunten betreffende het sociale domein, daar waar het specifiek de relatie met zorg betreft.

Conclusies

In overleg met de VCS wordt er, op initiatief van Zorgbelang Drenthe, een bijeenkomst georganiseerd met sleutelfiguren uit het sociale domein in Drenthe. Deze bijeenkomst kan leiden tot het aanpakken van specifieke probleemgebieden.

SBO (Samenwerkende Bonden van Ouderen) en vrouwen 50+

Bereikte resultaten

- De positie van het SBO en de samenwerking tussen de drie ouderenbonden in het SBO is opnieuw vastgesteld tijdens een Visiedag.
- Een van de resultaten is dat de SBO geen eigen projecten meer uitvoert, uitgezonderd het belastingproject. SBO heeft zich daarom teruggetrokken uit de projecten 'Van Levensverhaal naar Levensboek' en 'Langs het Tuinpad'.
- De 89 vrijwilligers voor het SBO belastingproject zijn opgeleid. Er zijn voor ruim 2500 ouderen belastingaangiftes ingevuld en voor 900 ouderen zijn huur en/of zorgtoeslag formulieren ingevuld.
- Het cliënten/ouderen perspectief is ingebracht in de klankbordgroep en bestuurlijk netwerk van het nationaal Programma Ouderenzorg UMCG.
- In samenwerking met stichting Welzijn Hoogeveen is een projectplan Vrijwillige Ouderenadvisering opgesteld.
- In samenwerking met stichting Welzijn Hoogeveen is een subsidie aanvraag naar de gemeente Hoogeveen opgesteld. Er zijn nog geen vrijwillige ouderenadviseurs opgeleid, omdat er nog geen duidelijkheid is van de gemeente Hoogeveen inzake de subsidieaanvraag.

Vrouwen 50+

- Er is een themadag georganiseerd: 'Ouderdom en geheugen'. Er waren 175 vrouwen aanwezig, afkomstig uit ouderenbonden, vrouwenorganisaties en vrouwen die nergens lid van zijn.
- Er is een start gemaakt met de voorbereiding van de themadag 2010: 'Ouder worden en mentaal fit blijven'.

Gebruikersplatform GGz

Bereikte resultaten

- Er is een informatiebijeenkomst georganiseerd over de veranderingen in het belastingstelsel.
- Het Gebruikersplatform heeft veel vergaderd, veelal samen met de initiatiefgroep WmoGGz. Uiteindelijk heeft dit geleid tot een samengaan van deze twee organisaties.

Conclusie

Vanaf 2010 is het GGz gebruikersplatform niet langer participant van Zorgbelang Drenthe. Zorgbelang Drenthe zal op een andere manier contacten gaan leggen en onderhouden met cliënten vanuit de GGz, zodat ook de belangen voor deze burgers zo goed mogelijk behartigd worden, o.a. via het LOC, waar de cliëntenraden bij zijn aangesloten.

VG-BelangenPlatform

Bereikte resultaten

- **Ouderenbeleid**
 - Er zijn gesprekken geweest met Zorgaanbieders en Tweede Kamerlid Agnes Wolbert over de conclusies uit de Nota 'Beleid Verzorging Ouderen'. Het Tweede Kamer lid heeft vragen hierover aan de staatssecretaris gesteld.
 - Er is een bijeenkomst geweest met de werkgroepen Ouderen binnen de instellingen. Iedere instelling doet het op hun eigen manier en er is weinig samenwerking.
 - Er is een bijeenkomst gehouden met ouders en verwanten over de komende problematiek ten aanzien van de verzorging van ouderwordende mensen met VG, waarbij duidelijk werd dat verwanten nog ver van de mogelijkheid tot beïnvloeding staat.

➤ **Arbeid, SW en Dagbesteding**

- Het 'Belevingsonderzoek' bij de Zorgboerderijen in Drenthe is afgerond en toegezonden aan diverse instanties zoals o.a.: Provincie Drenthe, Stichting Zorgboerderijen Drenthe, LTO Noord.
- Met het doen van onderzoek naar de 'kwaliteit' van de verschillende externe activiteiten bij SW-bedrijven is gestart.
- Er is in 2009 overleg geweest met MEE Drenthe over de mogelijkheid tot werken bij SW bedrijven.
- De contacten met de SW-bedrijven zijn niet gecontinueerd, omdat er geen concrete resultaten voor het werk van de werkgroep werden verkregen.

➤ **Onderwijs**

- Er is op beperkte schaal onderzoek gedaan naar de ervaringen van ouders met een gehandicapt kind op de reguliere basisschool. Daarbij werd duidelijk dat ouders, afhankelijk van de school, zeer terughoudend zijn, omdat er teveel bij komt kijken.
- De invulling van 'Passend onderwijs' is landelijk enorm in beweging.
- Scholen en ouders zijn hierdoor afwachtend totdat er meer duidelijkheid komt.
- Op twee basisscholen is door iemand met het Syndroom van Down, vanuit het Regionaal Steunpunt LFB Noordoost, voorlichting gegeven over haar leven met een verstandelijke handicap. Deze voorlichting werd door iedereen zeer positief ervaren.

➤ **Kwaliteit van Zorg**

- In november is een meldweek gehouden over de 'Kwaliteit van de Zorg'. Daarop kwamen zo'n 40 reacties binnen. Merendeel negatieve ervaringen als gevolg van de herindicaties 'Begeleiding'. Daarnaast waren 'Bejegening' en 'Communicatie' tussen leidinggevenden en ouders binnen de woonsituatie belangrijke onderwerpen.
- Met het Lectoraat Transparante Zorgverlening afdeling Mondzorg van de Hanzehogeschool in Groningen is contact geweest over het onderzoek naar de tandartsenzorg in Drenthe. Het onderzoek zou worden uitgevoerd door studenten, echter dat heeft in 2009 niet plaatsgevonden.
- Over de bejegening/behandeling van mensen met een verstandelijke handicap in ziekenhuizen wordt samen met Zorgbelang Flevoland en Zorgbelang Gelderland een informatieboekje ontwikkeld voor cliënten en specialisten: 'Help ik moet naar het Ziekenhuis'. Met dit boekje zullen de doelgroepen worden benaderd.

➤ **Empowerment en opbouwwerk**

- Empowerment is een continu proces. In elk contact met ouders wordt hierop gewezen.
- Er is aangesloten bij de regionaal georganiseerde Themabijeenkomsten door de ouderverenigingen over rechtsbescherming en wooninitiatieven.
- Ook is er een bijeenkomst gehouden over het belang van cliëntenraden.

➤ **Wmo**

- Er heeft een bijeenkomst plaatsgevonden met de VG-vertegenwoordigers in de Wmo raden.
- De VG-vertegenwoordigers zijn regelmatig op de hoogte gebracht van ontwikkelingen om de belangen van mensen met een verstandelijke beperking te kunnen behartigen.
- In vier gemeenten is een voorlichtingsbijeenkomst voor mensen met een verstandelijke handicap gehouden over de Wmo en de mogelijkheden voor hen. Naast de gemiddeld 15 mensen met een handicap per bijeenkomst waren er ook vertegenwoordigers van de lokale Wmo raden en betreffende wethouders aanwezig.

- **Nieuwsbrief**
Er is één Nieuwsbrief uitgekomen met informatie voor ouders/verwanten en zorgaanbieders.
- **Ondersteuning en scholing van bestuur en vrijwilligers**
 - Het bestuur is regelmatig 'gevoed' met landelijke en provinciale informatie over: passend onderwijs, veranderingen in de AWBZ, ontwikkelingen in ouderenbeleid, ZZP en herindicaties begeleiding.
 - Een aantal bestuursleden heeft in 2009 deelgenomen aan trainingsbijeenkomsten die door Zorgbelang Drenthe werden georganiseerd.
 - Er heeft een themabijeenkomst voor het bestuur plaatsgevonden over de taken en verantwoordelijkheden van cliëntenraden.
 - Het bestuur is ondersteund bij hun externe contacten, zoals o.a. CIZ en Inspectie GG.
 - De werkgroepen en bestuur werken meer aan een zelflerende/werkende organisatie: het dragen van meer eigen verantwoordelijkheid voor wie wat doet
- **Advisering en organisatie**
 - Er zijn regelmatig specifieke vragen van ouders/verwanten en andere belangstellenden beantwoord of men werd verwezen naar relevante websites of instanties.

LOC

- De Landelijke Organisatie Cliëntenraden, regio Drenthe, maakt niet op dezelfde wijze als de andere participanten gebruik van de diensten van Zorgbelang Drenthe. LOC heeft haar eigen – betaalde – adviseur en kan daarnaast gebruik maken van de diensten van het eigen landelijke bureau. LOC Drenthe behartigt de belangen van haar leden op regionaal niveau en verzorgt ook de dienstverlening aan de cliëntenraden op het terrein van zorg en welzijn. Bedoeld worden dan de cliëntenraden van verzorgings- en verpleeghuizen, de thuiszorg, GGZ, verslavingszorg en welzijnsinstellingen. In voorkomende gevallen werken LOC en Zorgbelang Drenthe samen, waarbij de nadruk in 2009 lag op de contacten met het zorgkantoor AWBZ.

6.2 Externe beleidsparticipatie

Doel

Inbreng vanuit cliëntenperspectief in de verschillende beleidsorganen. Zorgbelang Drenthe participeert in een groot aantal beleidsorganen. Bij elke kerntaak wordt deze participatie beschreven. Daarnaast is het van belang dat Zorgbelang Drenthe inbreng heeft in de onderstaande beleidsorganen.

Bereikte resultaten

➤ Raad van Advies Zorgkantoor

De deskundigheid van de door Zorgbelang Drenthe afgevaardigde leden van de Raad van Advies van het Zorgkantoor is ten aanzien van de geagendeerde onderwerpen vergroot. Door inbreng tijdens overlegvormen over inkoop met het zorgkantoor in de sectoren Verpleging, Verzorging, Thuiszorg (VVT), Gehandicaptenzorg (GZ) en Geestelijke Gezondheidszorg (Ggz) is het consumentenperspectief bij inkoop van zorg in het algemeen en specifiek ten aanzien van de kwaliteit van zorg versterkt.

➤ CIZ

Voor de zetel voor patiënten/consumenten in de nieuwe Commissie van Beroep en Bezwaar van CIZ, regio Noord is een vrijwilliger geworven.

De belangen van en de wijze waarop cliënten tijdens de hoorzittingen van de Commissie van Beroep en Bezwaar worden benaderd zijn aantoonbaar verbeterd.

➤ **Consumentenplatform Openbaar Vervoer Groningen-Drenthe**

Vanuit patiënten/consumenten is specifiek aandacht gevraagd voor een aantal onderwerpen: signalering/klachtopvang, communicatie OV-platform, realisatie aangepaste haltes, toiletten in treinen en op stations, problemen rond nieuwe haltes N34 (Q-liner), kaartverkoop station Emmen. De praktische problemen zijn opgelost, andere zijn doorgestuurd naar landelijke koepelorganisaties.

Vorbereidingen zijn getroffen om een integrale belangenbehartiging tot stand te brengen tussen openbaar vervoer en Wmo-vervoer. Uitwerking zal plaats vinden in 2010.

➤ **Stichting mentorschap Drenthe**

Zorgbelang Drenthe heeft een adviserende rol gehad in het oprichten van een stichting Mentorschap Drenthe. Mentorschap voor mensen die, om welke reden dan ook, de regie over hun leven niet zelf kunnen voeren. Dat kunnen mensen zijn met een licht verstandelijke beperking die geen familie of verwanten ter beschikking hebben om hen te helpen, maar ook mensen met de psychiatrische achtergrond die tijdelijk of voor langere tijd ondersteuning nodig hebben.

De mensen die gebruik maken van het mentorschap doen dit op vrijwillige basis.

➤ **Stuurgroep Project Persoonsvolgende Bekostiging**

Deelname is bedoeld om vanuit het cliëntperspectief een bijdrage te leveren aan een betere keuzevrijheid voor cliënten in de verstandelijk gehandicapten sector die een AWBZ indicatie voor wonen en/of dagbesteding hebben.

6.3 Overige activiteiten op het vlak van collectieve belangenbehartiging

Trainingen/voorlichtingsbijeenkomsten/ voordrachten

Doel

Organiseren van deskundigheidsbevordering met als doel de kennis en vaardigheden van vrijwilligers werkzaam op het terrein van belangenbehartiging te vergroten.

Bereikte resultaten

- Training op maat t.b.v. de cliëntenraad van Bureau Jeugdzorg.
- Training op maat aan de Nederlandse Vereniging van Blinden en Slechtzienden.
- Voorlichting over patiëntenrechten bij de vereniging voor Niet-aangeboren Hersenletsel.
- Voorlichting over Zorgwetten in beweging (AWBZ en Wmo) aan KBO afdeling Assen.
- Voorlichting over veranderingen in de zorg aan PCOB afdeling Zuidlaren.
- Voorlichting over publieke taakstelling Zorgbelang Drenthe aan PCOB afdeling Norg, Een en Veenhuizen
- Voorlichting over publieke taakstelling Zorgbelang Drenthe aan ANBO, afdeling Oosterhesselen.

Daarnaast zijn de volgende trainingen met open inschrijving gegeven:

- fondsenwerving,
- PR en lobbyen,
- patiëntenrechten,
- adviesvaardigheden en vergadertechnieken
- tweemaal de cursus veranderingen in de zorg

Zie overzicht in bijlage 2.

7. Kerntaak Participatie en Medezeggenschap

Het doel van deze kerntaak is het bevorderen van participatie van de Drentse burger op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Onder deze kerntaak vallen de activiteiten die zich richten op het participeren in de samenleving.

7.1 Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)

Bereikte resultaten

Algemeen

- Structurele advisering is geboden aan de Wmo raden in Borger-Odoorn, Hoogeveen, Midden-Drenthe en Westerveld en dit heeft zijn weerslag gevonden in door de Wmo raad uitgebrachte adviezen aan de gemeente.
- Structurele advisering aan een aantal werkgroepen van Wmo raden heeft zijn weerslag gevonden in de werkplannen en adviezen van deze werkgroepen:
 - werkgroep cliëntondersteuning Borger-Odoorn: o.a. herijking individuele voorzieningen; kanteling Wmo indicatie
 - werkgroep Mantelzorg Borger-Odoorn en Westerveld: o.a. mantelzorg en arbeid
 - werkgroep Loket Hoogeveen
- Wmo raden zijn door Zorgbelang vraaggericht geadviseerd in o.a. procesvorming en inhoudelijke onderwerpen. In een evaluatieonderzoek bij Wmo raden en gemeenten is vastgesteld dat:
 - Wmo raden actief zijn betrokken bij het voorbereiden van gemeentelijk Wmo beleid.
 - Het merendeel van de Wmo raden proactief onderwerpen op de agenda van de gemeente zetten. Bijvoorbeeld. leefbaarheid in de kleine dorpen, klachtenregelingen, bejegening Wmo loket, positie kwetsbare burgers, cliëntondersteuning, mantelzorgondersteuning, signalen vervoer, vakantieregeling Hulp in het Huishouden.
 - De negen prestatievelden zijn steeds meer vertegenwoordigd in de samenstelling van de Wmo raden.
- Het merendeel van de Wmo raden én gemeenten is tevreden over de werkwijze, positie en resultaten van de Wmo raad.
- De individuele ondersteuning aan Wmo raden is eind 2009 afgebouwd.
- Wmo raden hebben ervaringen uitgewisseld in het Wmo voorzittersoverleg. Daarnaast zijn de volgende onderwerpen op dit overleg besproken:
 - Pakketmaatregel AWBZ
 - Aanbesteding Hulp in het Huishouden met de VDG
 - Concept rapport 'Zo gaat het goed,.....' (zie informatie en advies)
 - Steunpunt mantelzorg/vrijwillige thuiszorg
 - Beroep en bezwaarprocedures Wmo in de praktijk
 - Netwerk Dementie Drenthe
 - Leefbaarheid op het platteland en de relatie met de Wmo (BOKD)

Informatie- en advies/Voorlichting

- Wmo raden zijn, via mails, regelmatig op de hoogte gesteld van actuele Wmo informatie
- Een aantal gemeenten heeft een beroep gedaan op Zorgbelang inzake haar kennis van cliëntenparticipatie.
- Het rapport 'Zo gaat het goed...' aanbesteding Wmo Hulp in het Huishouden 2009 (kwaliteitseisen vanuit cliëntenperspectief) is opgesteld door Zorgbelang Drenthe, besproken met de Wmo raden en verstuurd naar alle Drentse gemeenten. De

gemeenten hebben de kwaliteitseisen overgenomen in het aanbestedingstraject Hulp in het Huishouden.

- De kennis van de Wmo bij leden van de NVBS (Nederlandse Vereniging voor Blinden en Slechtzienden) is door middel van een voordracht 'Zicht op Wmo' verhoogd. Tijdens de bijeenkomst is voor de leden een vrijwillige cliëntondersteuner gevonden die op de hoogte is van de specifieke problematiek van deze doelgroep
- Tijdens de mantelzorgdag in de gemeente Borger-Odoorn zijn twee workshops gegeven aan aanwezige mantelzorgers over Wmo en over PGB. Aanwezigen zijn na afloop op grond van persoonlijk advies in staat de juiste weg te bewandelen om hun problemen op te lossen.
- Door advisering aan het Netwerk Kleurrijk Assen is de kennis over PGB en Wmo verhoogd bij beleidsmakers die werken ten behoeve van allochtone groepen en allochtone mantelzorgers.

Signalering

- Wmo raden hebben op eigen wijze overleg met de gemeente over ontvangen signalen.
- Zorgbelang Drenthe bemenst het onafhankelijke Wmo Meldpunt Assen, heeft drie rapportages gedaan aan de gemeente en de signalen besproken. De meeste signalen hebben tot een oplossing voor de cliënt geleid (subsidieopdracht gemeente Assen)
- Vanuit de Drentse Wmo signalering is bij de commissie Zorg van de Tweede Kamer kennis vergroot rond de administratieve rompslomp waar zorgvragers mee worden geconfronteerd.

Deskundigheidsbevordering

- Nieuwe Wmo raadsleden (minder dan een jaar lid) zijn geschoold via de Opstap cursus voor nieuwe Wmo raadsleden (14 personen). De volgende onderwerpen kwamen aan bod:
 - Wmo (plaats Wmo in het verzekeringsstelsel, bedoeling van de wet, wat staat in de wet, compensatiebeginsel).
 - Positie Wmo raad als adviesorgaan.
 - het cliëntenperspectief (loket, klachtrecht, aanbesteding).

Overige resultaten

- Vanwege de gewijzigde formule van de Nieuwsbrief van Zorgbelang Drenthe is informatie via het mailverkeer geïntensiveerd.
- Wmo raden hebben deelgenomen aan de Miniconferentie 'Thuiszorg, de marktwerking voorbij'. Regelmatig is door externe deskundigen over specifieke onderwerpen informatie gegeven tijdens het voorzittersoverleg: Steunpunt Mantelzorg, BOKD over prestatieveld 1, Netwerk Dementie Drenthe, Vereniging Drentse Gemeenten (aanbesteding Hulp in het Huishouden).

7.2 Wonen, welzijn en zorg

Bereikte resultaten

Blijvend thuis

- Er is een checklist gemaakt voor de beoordeling van woningen op veilig wonen.
- In de gemeenten Borger-Odoorn en Aa en Hunze zijn vrijwilligers geworven.
- Vrijwilligers zijn in drie bijeenkomsten geschoold om de woningbeoordelingen te kunnen doen.
- In samenwerking met de gemeenten zijn promotie- en PR-activiteiten uitgevoerd.
- Artikel in huis-aan-huisbladen, plaatsing op de website Zorgbelang Drenthe.

Project vrijwillige ouderenadvisering

Zie SBO.

Overige resultaten

- In samenwerking met de Brandweer Drenthe is de checklist uitgebreid met aandachtspunten rond brandpreventie.
- Er is een extra cursusdag gegeven over brandpreventie.
- Zorgbelang Drenthe heeft 19 huisbezoeken begeleid en afgehandeld, problemen opgelost, correspondentie met bewoners, gemeenten en stichtingen welzijn gevoerd .
- Er is een bijdrage geleverd binnen de provinciale werkgroep van het project 'Thuis technologie toegankelijk op het Drentse platteland' (bureau USUS) met betrekking tot het document 'Model provinciale randvoorwaarden'. Met dit model gaat het project in vier Drentse dorpen van start.

Het onderdeel Brandpreventie binnen het project Blijvend Thuis is gaandeweg het project op verzoek van de Brandweer Drenthe toegevoegd.

Op verzoek van de provincie heeft Zorgbelang Drenthe deelgenomen aan de provinciale werkgroep 'Thuis technologie' (bureau USUS).

8. Kerntaak Signalering en kwaliteitsverbetering

Het doel van deze kerntaak is het beoordelen, monitoren en bijdragen leveren aan de verbetering van de kwaliteit van zorg en welzijn vanuit het perspectief van de Drentse zorggebruiker.

8.1 Signalering

Signalen krijgt Zorgbelang Drenthe vanuit haar participanten en hun achterban en vanuit de informatie- en adviesdiensten die vanuit Zorgbelang Drenthe werkzaam zijn voor individuele zorggebruikers. Voorts worden er signalen gemeld bij Zorgbelang Drenthe vanuit cliëntenraden ziekenhuizen en overige zorgaanbieders, cliëntvertegenwoordigers in klachtencommissies en raden van toezicht. Signalen komen ook binnen op basis van de actualiteit en consequenties voor burgers van Drenthe van gepland en/of reeds uitgevoerd landelijk beleid.

8.2 Kwaliteitsverbetering

Externe kwaliteitstoetsing en verbetering van zorg gebeurt op basis van het verzamelen van input uit de signalering en het inbrengen van de visie over de criteria vanuit het zorggebruikersperspectief in alle overlegsituaties waarin dit nodig is en het gevraagd wordt.

Bereikte resultaten

Signalering

- Om Drentse burgers te bereiken wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van internet. Voorbeelden hiervan zijn het Meldpunt Zorg Drenthe en het e-panel. Duidelijk is dat hiermee een andere doelgroep wordt bereikt.
- Bij alle voorlichtingsactiviteiten vanuit Zorgbelang Drenthe in Drentse gemeenten wordt melding gemaakt van de signaleringsfunctie van Zorgbelang Drenthe.
- Het meldpunt www.meldpuntzorgdrenthe.nl is geactiveerd en wordt in toenemende mate geraadpleegd. Totaal zijn er 778 meldingen gedaan. De meldingen gingen voornamelijk over: Elektronisch Patiënten Dossier, Mexicaanse griep, Scheperziekenhuis, Marktwerving, specifieke casussen en algemene problemen in de zorg. De resultaten worden (indien nodig) meegenomen als signaleringstraject.
- Het e-panel, bestaande uit 250 leden, is drie keer geraadpleegd (de onderwerpen waren: cliëntenrechten, thuiszorg en Zorgbelang als zorgconsumentenorganisatie) en het is twee keer ingezet met een landelijke vragenlijst. Van de resultaten van het e-panel zijn verslagen gemaakt.
- Er waren 25 lopende signaleringskwesties, waarvan er vijf zijn afgerond. In verband met signaleringskwesties is een drietal werkbezoeken gebracht aan zorginstellingen en is er gesproken met de inspectie.
- Zorgbelang heeft een aantal malen contact gehad met landelijke politici om met hen onder meer de signalen met betrekking tot de gevolgen van de veranderingen in de AWBZ te bespreken.
- Er is meegewerkt aan de landelijke Meldactie Cliëntenrechten.
- Er is een cliëntenpanel georganiseerd in een apotheek in Emmen.
- Er is periodiek overleg geweest met de voorzitter van de Kring Drentse Huisartsen en de voorzitters van de RHV's.
- Met MEE Drenthe zijn afspraken gemaakt voor het gezamenlijk uitvoering geven aan de functie Signalering.
- Er is vanuit Zorgbelang Drenthe een Consumentenpanel eerstelijnszorg voorbereid over de bereikbaarheid van de huisartsenzorg (uitvoering 21 januari 2010).

Casus van een signaleringstraject

Zorghoeve van stichting Diogenes

Na de publicatie van het Inspectierapport in november over de situatie bij Zorghoeve Diogenes zijn er vele contacten geweest met betrokken ouders en oud-medewerkers. Het Inspectierapport gaf aan dat er grove misstanden waren in de organisatie van de zorgverlening aan- en de begeleiding van mensen met een verstandelijke handicap op de Zorghoeve. De openbaarheid van dit rapport heeft veel reacties en publiciteit teweeg gebracht. RTV Drenthe, SBS 6, De Telegraaf, Trouw en de regionale pers hebben er uitgebreid aandacht aan besteed.

Vanuit Zorgbelang Drenthe is er in december 2009 een bijeenkomst georganiseerd met ouders en Inspectie. Daar werd duidelijk dat de situatie voor de cliënten op de Zorghoeve na het verschijnen van het inspectierapport niet structureel verbeterd was.

De Inspectie heeft toen meteen actie ondernomen en de directie van de Zorghoeve gesommeerd om de zorgverlening te verbeteren en de intimidatie van ouders/verwanten meteen te stoppen en geen represailles en lijfstraffen voor bewoners.

De casus krijgt een vervolg in 2010.

Kwaliteitsverbetering

- De website van de wachttijden in de ziekenhuizen in Drenthe is maandelijks geactualiseerd en wordt per maand door gemiddeld 1000 bezoekers gefrequenteerd.
- Met het Scheperziekenhuis is overleg gepleegd over verbetering van en informatie over de patiëntveiligheid.
- Met het Wilhelmina Ziekenhuis Assen is samengewerkt ten aanzien van een website over de strokeservice.
- In het Diaconessenhuis Meppel is geparticipeerd in het netwerk palliatieve zorg.
- Het patiëntenperspectief is ingebracht in het Regionaal Overleg Acute Zorgketen.
- Met Zorgverzekeraar Achmea is (mede namens vijf andere Zorgbelangorganisaties) een convenant gesloten om meer samen te werken op het gebied van kwaliteit van eerstelijnszorg. In dit verband samen met Achmea een werkconferentie voorbereid met als titel 'Invitational conference Patiënten/consumentenorganisaties & Achmea'.
- Zorgbelang Drenthe had een actieve inbreng op de noordelijke eerstelijnsdagen in Drachten in de vorm van een stand samen met Zorgbelang Fryslân.
- Naar aanleiding van de landelijke Meldactie Cliëntenrechten is er een artikel over Cliëntenrechten geschreven voor de Nieuwsbrief over cliëntenrechten.
- Zorgbelang Drenthe heeft een themanummer over de Ziekenhuiszorg uitgegeven en over de Thuiszorg. Input hiervoor was onder meer de informatie vanuit het Meldpunt en de e-panels.
- Door het Scheperziekenhuis in Emmen is Zorgbelang Drenthe gevraagd zitting te nemen in de commissie die de sterfgevallen bij bariatrische chirurgie heeft onderzocht. Op basis van dit onderzoek en de resultaten zijn in het ziekenhuis passende maatregelen genomen.
- Er is overlegd met ARGO, onderzoeksbureau van de Rijksuniversiteit Groningen, over de bereikbaarheid van huisartsenzorg in Drenthe.
- Zorgbelang is door de Drentse huisartsen betrokken bij de activiteiten rond de griepdemonstratie.
- Met huisartsen, ziekenhuisartsen en de zorgverzekeraar is overlegd over functionele bekostiging en hierover is in gezamenlijkheid een brief gestuurd aan minister Klink.
- Er is een Klachtenservice voor externe organisaties opgericht en een klachtencommissie geformeerd.
- In het kader van het enquêterecht is overlegd met de betrokken organisatie.
- Er is door Zorgbelang Drenthe in het najaar een Conferentie georganiseerd over de Thuiszorg waarin geparticipeerd is door zorggebruikers en zorgaanbieders

Casus traject kwaliteitsverbetering

Vanuit een belevingsonderzoek van het VG BelangenPlatform bij zorgboerderijen is een project ontwikkeld 'Ik wil loeigoeie zorg'.

Dit project is gericht op kwaliteitsverbetering vanuit patiëntenperspectief.

Via een te ontwikkelen Kieswijzer moet voor de cliënt duidelijk worden dat de verwachtingen die men heeft over een Zorgboerderij overeen komen met de mogelijkheden die de Zorgboer te bieden heeft.

In 2009 is er in samenwerking met de Zorgbelangorganisaties uit Groningen en Friesland, het Projectenbureau LTO Noord en de koepelorganisaties van Zorgboerderijen in Groningen, Friesland en Drenthe een Projectplan opgesteld wat begin december voor financiering is voorgelegd aan de Landelijke Taskforce Landbouw en Zorg, de drie noordelijke provincies en de verschillende kantoren van de Rabobank in Groningen, Friesland en Drenthe.

De totstandkoming van het Projectplan 'Ik wil loeigoeie zorg' heeft de brede steun van alle partijen en zal bij succes worden uitgerold over heel Nederland

Het project zal uitsluitend doorgang kunnen vinden bij voldoende financiering door meerdere partijen.

Bijlagen

Bijlage 1: Programma van Eisen Zorgbelang Drenthe 2009

Inleiding

Ter voorbereiding op de subsidieverlening 2009 ontvangt Zorgbelang Drenthe als preferente instelling een programma van eisen van de provincie Drenthe. Op basis hiervan wordt Zorgbelang gevraagd uiterlijk 1 oktober 2008 een offerte (in de vorm van een activiteitenplan en een productbegroting) uit te brengen.

Het jaar 2009 vormt een overgangsjaar van het oude beleidskader 'Mensen in het Middelpunt' naar het nieuwe kader 'Viermaal het verschil met één rode draad' dat in de conceptfase verkeert.

In dit concept beschrijven wij ons voornemen meer gebruik te maken van onderscheid in subsidievormen. Voor wettelijke taken of taken die we rekenen tot de provinciale basisinfrastructuur willen we "vaste", dat wil zeggen meerjarige, afspraken maken met uitvoerende partijen.

Met de concept Sociale Agenda hebben we het voornemen de "vaste" taken per instellingen vanaf 2010 te verminderen. Het vrijgekomen budget willen we inzetten om flexibel in te spelen op actuele ontwikkelingen binnen de doelen van de Sociale Agenda. Om meer maatwerk te kunnen vragen willen we voor overige taken projectmatig aanvullende afspraken maken. Aanbestedingen zullen hierbij aan de orde zijn.

In de concept Sociale Agenda stellen we voor, voor "vaste" taken infrastructurele subsidies beschikbaar te stellen. In de concept Sociale Agenda noemen we een drietal activiteiten die we hiertoe rekenen: kennis, innovatie en netwerk. Wij achten deze activiteiten van groot belang voor de uitvoering van ons beleid de komende jaren.

Het programma van eisen bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Inzet ten behoeve van de overgang naar de nieuwe sociale agenda.
2. Collectieve belangenbehartiging en beleidsbeïnvloeding.
3. Ondersteunen van patiënten, cliënten en consumentenbeweging.
4. Bevorderen kwaliteit zorgaanbod.
5. Jeugdzorg.

Ad. 1 Inzet ten behoeve van de overgang naar de nieuwe sociale agenda:

- Wij vragen in overleg met de provincie tot een concrete invulling te komen van mogelijke infrastructurele taken van Zorgbelang voor de periode 2010-2012. Wij verwachten dat tenminste kennis, innovatie en netwerk hier deel van zullen uitmaken. Uiterlijk 1 juni 2009 vragen wij van u een plan.
- We willen met gemeenten (en andere relevante spelers) concrete samenwerkingsafspraken maken in de vorm van allianties. Allianties worden gesloten op grond van gezamenlijke ambities. Ze zijn leidend voor de inzet van subsidies, personele inzet en de inzet van gesubsidieerde organisaties. Gemeenten en provincie zullen dit najaar op basis van gemeenschappelijke ambities, allianties vormgeven. Wij vragen Zorgbelang uren te reserveren voor nadere uitwerking of doorontwikkeling van alliantieafspraken of wel uitvoering te geven aan projecten die uit de alliantieafspraken voortkomen. Eind 2008 is meer bekend over de inhoud en vorm van allianties met gemeenten. Wij zullen begin 2009 het initiatief nemen om met u hierover afspraken te maken. Voorbeelden kunnen zijn een bijdrage leveren aan de het vormgeven van de inclusieve samenleving door middel van lokale cliëntenparticipatie en vergroten toegankelijkheid (fysiek en sociaal).

Ad. 2 Collectieve belangenbehartiging en beleidsbeïnvloeding.

WMO:

- Vraaggerichte ondersteuning en advisering van WMO-raden.
- Uitwisseling WMO-raden middels een voorzittersoverleg en werkconferentie.
- WMO-kennis en informatiecentrum voor gemeenten en WMO-raden. Het geven van voorlichting over actuele ontwikkelingen zoals b.v. de wetwijziging AWBZ.
- Betrekken specifieke doelgroepen (afhankelijk van vraag gemeenten en WMO-raden en in overleg met de accounthouder).

Wonen, Welzijn en Zorg:

- Deelname aan het project 'Blijvend Thuis in Eigen Huis' in de gemeente Aa en Hunze en Borger-Odoorn:
 1. Opstellen checklist die gebruikt wordt bij de beoordeling van woningen op veilig wonen.
 2. Werving, scholing en inzet van vrijwillige beoordelaars.
 3. Inzet promotie en pr-activiteiten om de bewustwording bij senioren te vergroten.

Kennis- en expertisecentrum: scholing en training

- Zorgbelang profileert zich als een expert op het terrein van het verwerven, bundelen, structureren en aanbieden van kennis en expertise vanuit gebruikersperspectief op de terreinen van patiënten- cliënten en consumentenrecht, zorg, welzijn en sociale zekerheid ten behoeve van de Drentse burger. Zorgbelang werkt hierbij zowel vraag- als aanbodgericht. Zorgbelang verzorgt minimaal 4 cursussen per jaar en brengt minimaal twee thema's onder de aandacht van zorgaanbieders.

Ad. 3 Ondersteunen van patiënten, cliënten en consumentenbeweging.

1. De participanten krijgen vraaggerichte ondersteuning op maat ten behoeve van belangenbehartiging. Zorgbelang biedt minimaal de volgende producten aan:
 1. Facilitaire dienstverlening
 2. Informatie en expertise
 3. Deskundigheidsbevordering
 4. Ondersteuning en advisering met betrekking tot de ontwikkeling van beleid.
 5. Ondersteuning bij het organiseren van themabijeenkomsten.
 6. Procesondersteuning
 7. Begeleiding bij het ontwikkelen van de (bestuurlijke) organisatie
 8. Advisering bij het ontwikkelen van projecten en financieringsmogelijkheden
 9. Uitvoering van (integrale) projecten.
2. De integrale belangenbehartiging voor en door mensen met een verstandelijke handicap krijgt dit jaar gestalte:
 - De ondersteuning van het VG-Belangenplatform (onderdeel ouderverenigingen) door de consulent bedraagt minimaal 16 uur.
 - Er vindt gerichte samenwerking plaats op gemeenschappelijke thema's.
 - Ondersteuning van het provinciaal steunpunt "Onderling Sterk":
 - Instandhouden en versterken van minimaal 4 Onderling Sterk Verenigingen.
 - Mensen met een verstandelijke handicap zijn aantoonbaar betrokken bij de WMO-platforms van gemeenten waar een Onderling Sterk vereniging is.

- Vergroten van de naamsbekendheid bij gemeenten, welzijnsorganisaties, woningcorporaties etc.

Ad. 4 Bevorderen kwaliteit zorgaanbod

- Signalering en kwaliteitsbevordering:
 1. Het e- panel is in 2009 minstens 3 maal geraadpleegd
 2. In 2009 zijn minstens 2 signaleringstrajecten doorlopen die aantoonbaar hebben geleid tot voorstellen voor verbetering van de kwaliteit van zorg of welzijn.
 3. Het versterken van de samenwerking met de Zorgbelangorganisaties van Groningen en Friesland ten behoeve van de Informatie en Klachtopvang.
 4. Het ontwikkelen van criteria en vervolgens het toetsen van de kwaliteit van zorgboerderijen in Drenthe.
 5. Het versterken van de ketensamenwerking in de curatieve zorg zoals die tussen huisarts en ziekenhuis.
- Kwaliteit verzekeraar:
 - Signalen van cliënten (-organisaties) bundelen en inbrengen bij zorgverzekeraars.
 - Via Zorgbelang Nederland en andere landelijke organisaties vergroten van onderhandelingspositie van zorgverzekerden ten opzichte van de zorgverzekeraar.

Ad 5. Jeugdzorg

- Cliënt vertrouwenspersonen voor volwassenen en jeugdigen:
 1. Het ondersteunen van ouder(s) en/of opvoeders van jeugdigen in de Drentse jeugdzorg voorzieningen Bureau Jeugdzorg Drenthe en Jeugdzorg Drenthe (Yorneo)
 2. Het ondersteunen van jeugdigen in de Drentse jeugdzorg voorzieningen Bureau Jeugdzorg Drenthe en Yorneo
 3. Het ondersteunen en begeleiden van cliënten en/ of ouders van cliënten die klachten hebben over de behandeling of bejegening door jeugdzorg instellingen, in eerste instantie Bureau Jeugdzorg en Yorneo maar tevens in alle gevallen waarbij Bureau Jeugdzorg een indicatiebesluit heeft opgesteld
 4. Zoveel mogelijk gebruik makend van moderne (digitale) informatiekkanalen om (jeugdige) cliënten in de jeugdzorg te bereiken
 5. Naar aanleiding van de werkzaamheden een signalerende functie vervullen aan genoemde jeugdzorg instellingen
 6. Zorgen voor onderlinge afstemming tussen de beide cliënt vertrouwenspersonen en goede afstemming met de jeugdzorginstellingen waarbinnen de werkzaamheden worden verricht.
- Facilitering functie Cliënt Vertrouwenspersonen:
 1. Zorgt voor begeleiding, coaching, ondersteuning en deskundigheidsbevordering van de cliëntvertrouwenspersonen en brengt de tevredenheid van de cliëntvertrouwenspersonen hierover in beeld.
 2. Zorgen voor een goede huisvesting en herkenbaarheid van de cliëntvertrouwenspersonen zodat cliënten weten waar en hoe ze de functionarissen kunnen bereiken.
 3. Zorgt voor structureel contact tussen de cliëntvertrouwenspersonen van de drie noordelijke provincies

4. Naar aanleiding van de werkzaamheden van de cliëntvertrouwenspersonen doen van concrete aanbevelingen op het terrein van het jeugdzorgbeleid aan de Provincie Drenthe.

Vrije ruimte

Zorgbelang vult maximaal 10 % van het totale aantal beschikbare dagdelen in 2009 niet in.

Voor deze flexibele dagdelen gelden de volgende afspraken:

- De accounthouder ontvangt de tweede week na afloop van elk kwartaal een overzicht van projecten van Zorgbelang waarmee flexibele dagdelen gemoeid zijn. Per project wordt aangegeven met hoeveel dagdelen rekening wordt gehouden.
- Een flexproject waarmee meer dan 15 dagdelen zijn gemoeid, moet vooraf bij de provincie (accounthouder) worden gemeld. Kleinere projecten kunnen achteraf worden gemeld.

Bijlage 2: Overzicht trainingen/voorlichting/workshops

Datum	Bijeenkomst	Bijzonderheden/aantal deelnemers
26-02	Belastingtraining VSD	Doelgroep: VSD adviseurs Aantal: 21
16-03	Training Clientenraad Bureau Jeugdzorg Drenthe	Aantal: 8
20-04	Training Patiëntenrechten en klachtrecht	Aantal: 8
27-04	Voorlichting van AWBZ naar WMO?	Aantal: 15 Aantal: 14
11 en 18/05	Training Fondsenwerving en het aanvragen van subsidies	2 dagdelen Aantal: 10
06-06	Workshop Wat te doen als je niet tevreden bent in de zorg	Doelgroep: patiëntenvereniging Niet Aangeboren Hersenletsel
09-06	Training PR en lobbyen	Aantal: 14
07-10	Opstapcursus Wmo raadsleden	Doelgroep: beginnende Wmo raadsleden Aantal: 15
29-10	Training opkomen voor jezelf in de zorg	<i>Door onvoldoende aanmeldingen niet doorgedaan</i>
16-11 en 30-11	Training adviesvaardigheden	2 dagdelen Aantal: 10
25-11	Workshop Wtcg (Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten)	Aantal: 65
10-12	Training vergadertechnieken	Aantal: 16

Bijlage 3: Lijst met gebruikte afkortingen

ANBO	Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
AKJ	Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg
BJZ	Bureau Jeugdzorg
BOKD	Breed Overleg Kleine Dorpen
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CJG	Centra voor Jeugd en Gezin
DVI	Drentse Verwijs index
EIK	afdeling Ervaring, Informatie en Klachtopvang
KBO	Katholieke Bond Ouderen
LCFJ	Landelijk Cliënten Forum Jeugdzorg
LFB	Landelijke Federatie Belangenverenigingen
LTO	Land en Tuinbouworganisatie
PCOB	Protestants Christelijke Ouderen Bond
RHV	Regionale Huisartsen Vereniging
SBO	Samenwerkende Bonden van Ouderen
SPW	Sociaal Pedagogisch Werk
STAMM – CMO	Staat voor Mens en Maatschappij – Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling
VCS	Vereniging cliëntenraden sociale zekerheid Drenthe
VDG	Vereniging Drentse Gemeenten
VG	Verstandelijk Gehandicapt
VSD	vereniging Sociaal Drenthe
Wiw	Wet inschakeling werkzoekenden
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WWB	Wet werk en bijstand
ZZP	Zelfstandige zonder personeel

Bijlage 4: Organisatie

Dagelijks Bestuur op 31 december 2009

De heer H. van Houten
Mevrouw I. J. Huisman-Holmersma
De heer A. Oostenbrink
De heer Th.C. Verdegem

Per 1 januari 2010

Raad van Bestuur

De heer J. van Loenen

Raad van Toezicht

Mevrouw M. Bosma
De heer A. van der Heide
De heer H. van Houten
De heer Th. C. Verdegem
De heer H. Verhaar

Raad van Advies

Mevrouw I.J. Huisman-Holmersma
De heer J. Hulshof
De heer J. Lubberink
De heer A. Oostenbrink

Personeel op 31 december 2009

De heer R. J. Aalders	communicatieadviseur
De heer V. Bergstra	vertrouwenspersoon Jeugdzorg
Mevrouw C. Bijdevaate	senior adviseur
Mevrouw W. Boddeûs	medewerker informatie en klachtopvang
Mevrouw E. Buursma	senior adviseur
Mevrouw L. Deiman	secretariaatsmedewerker/webmaster
De heer E. Hoekstra	administrateur
Mevrouw H. Hollander	senior adviseur
Mevrouw M. Hooft	vertrouwenspersoon Jeugdzorg
Mevrouw G. de Hoop	secretariaatsmedewerker/coördinator kenniscentrum
Mevrouw P. Kromokardi	huishoudelijk medewerker
Mevrouw P. Kruize-Bruns	telefoniste/receptioniste
Mevrouw Y.G.B. Luif	telefoniste/receptioniste
Mevrouw A. Mulder	projectmedewerker PGB
Mevrouw E. Nobel	senior adviseur
Mevrouw H. Pater	management assistent
De heer S. Romkes	communicatieadviseur
De heer D. Schneider	senior adviseur
Mevrouw R. Sparnaay	projectcoördinator PGB
Mevrouw Y.B. van de Waart	senior adviseur
Mevrouw M. Wesselius	manager bedrijfsondersteuning
Mevrouw J. Yspeert	frontoffice-medewerker