

Vraag aan bod

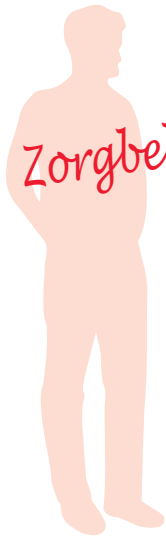
juni 2007

Jeugdzorg in de schijnwerpers

Gelderse burger positief over Elektronisch Patiënten Dossier

Doe mee aan de prijsvraag 'Beter in beeld'!

Zorgbelang Gelderland en het nieuws



Van lokale krant tot RTL4-nieuws

Ook de afgelopen maanden haalde Zorgbelang Gelderland regelmatig het nieuws. Zo is er in een aantal regionale kranten en huis-aan-huis-bladen aandacht besteed aan het E-panel van Zorgbelang Gelderland. Gelderse burgers werden in artikelen enthousiast gemaakt om zich voor het E-panel aan te melden.

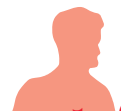
Eric Verkaar had zijn eerste tv-optreden tijdens een programma van TV Gelderland over de zorgverzekeringwet. Er werden interviews met medewerkers van Zorgbelang Gelderland in De Gelderlander geplaatst over projecten op het gebied van de GGz en dak- en thuislozen. Het hiphop optreden van een aantal jongeren uit de jeugdzorg tijdens het weekend van de Pleegzorg haalde zelfs het RTL4-nieuws!

Publiciteit via internetsites en weblogs

Op de website van Zorgbelang Nederland is altijd het meest recente nieuws over Zorgbelang Gelderland te vinden. Ook de website www.gemeente.nu plaatst regelmatig artikelen die Zorgbelang Gelderland inzendt. Dit levert reacties op uit het hele land. De verklaring in beeldtaal van en voor mensen met een verstandelijke beperking, hun ouders en belangenbehartigers werd bijvoorbeeld naar aanleiding van een bericht op www.gemeente.nu veelvuldig opgevraagd. Veel politici houden tegenwoordig een weblog bij op internet. En ze schrijven ook over hun contacten met Zorgbelang Gelderland. Zo verschenen er op de weblogs van het CDA, GroenLinks en de PvdA impressies van het politiek debat dat Zorgbelang Gelderland in februari 2007 organiseerde. Minister Rouvoet plaatste op zijn weblog een artikel over zijn ontmoeting met de jongeren van de werkgroep Beeldvorming.

Inhoudsopgave

| | | |
|--------------------------|---|---------------|
| <input type="checkbox"/> | Zorgbelang Gelderland en het nieuws | Pagina 2 |
| <input type="checkbox"/> | Meldingen bij Zorgbelang Gelderland leiden tot open gesprekken | Pagina 3 |
| <input type="checkbox"/> | Uitkomsten eerste E-panel enquête | Pagina 4 |
| <input type="checkbox"/> | Optreden voor de minister! | Pagina 5 |
| <input type="checkbox"/> | Nu één Gelderse website over hulp bij klachten zorg en welzijn | Pagina 5 |
| <input type="checkbox"/> | Kunstaarten | Pagina 5 |
| <input type="checkbox"/> | Jeugdzorg in de schijnwerpers op manifestatie 'Ben ik in Beeld?!' | Pagina 6 en 7 |
| <input type="checkbox"/> | Van de Bestuurstafel | Pagina 8 |
| <input type="checkbox"/> | Gerry van Spronsen neemt afscheid van Zorgbelang Gelderland | Pagina 9 |
| <input type="checkbox"/> | Ellen Spanjers wil lidorganisaties helpen hun idealen te verwezenlijken | Pagina 10 |
| <input type="checkbox"/> | Meldpunt Huishoudelijke verzorging | Pagina 11 |
| <input type="checkbox"/> | Busje komt zo... | Pagina 11 |
| <input type="checkbox"/> | Casus vertrouwenspersoon jeugdzorg | Pagina 12 |



Colofon

Cover Jongeren van de werkgroep Beeldvorming jeugdzorg van Zorgbelang Gelderland bieden André Rouvoet, minister voor Jeugd en Gezin, een rap petje aan. De minister complimenteerde de jongeren met hun hiphop act tijdens het weekend van de Pleegzorg in Burgers Zoo in Arnhem.

Vraag aan Bod is een uitgave van Zorgbelang Gelderland.
Artikelen uit dit blad kunnen met bronvermelding worden overgenomen.

Eindredactie

Marit van der Goot

Redactie

Heleen den Breker

Kim Bosch

Maaïke van der Saag

m.m.v. Bertil Huzen (artikel pag. 6 en 7)

Redactieadres

Zorgbelang Gelderland

Postbus 5310, 6802 EH Arnhem

IJsselburcht 4, 6825 BP Arnhem

Telefoon 026 384 28 22

Fax 026 384 28 23

www.zorgbelang gelderland.nl

info@zorgbelang gelderland.nl

Basisvormgeving

Tval! reclame en communicatie,
Doetinchem

Opmaak

Verheij & van der Heide, Arnhem

Fotografie

Joost Ooijman, Fotobureau Seen,
Velp

Zorgbelang Gelderland, Arnhem

Drukwerk

Trioprint Nijmegen bv, Nijmegen

De huisarts met andere ogen laten kijken naar klachten

Meldingen bij Zorgbelang Gelderland leiden tot open gesprekken

Begin 2007 voerde de signaleringsmedewerker van Zorgbelang Gelderland gesprekken met vier huisartsen uit de provincie Gelderland. Reden voor de gesprekken waren de klachten en meldingen over de bewuste huisartsen. Het ging om regels rond afspraken en afspraaktijden, de waarneming door andere huisartsen en zaken als bejegening, rookbeleid in de praktijkruimte en het omgaan met verschillen van inzicht.

Een intern signaleringsrapport vormde voor Zorgbelang Gelderland de aanleiding om met vier Gelderse huisartsen in gesprek te gaan. Zij scoorden minimaal twee keer het gemiddelde aantal meldingen en klachten over een bepaalde periode. Door de inhoud van de klachten nader te beschouwen, konden er als voorbereiding op de gesprekken duidelijke aandachts- en verbeterpunten worden benoemd. Vooraf is de werkwijze met de Inspectie besproken. Van de Inspectie kwam een positieve reactie op de signalering en de toezegging zonodig actie te willen ondernemen.

Eye-opener

Sommige huisartsen die benaderd werden hadden in eerste instantie wat aarzelingen maar uiteindelijk was iedere huisarts bereid het gesprek aan te gaan. Het resultaat van de gesprekken was dat de huisartsen met andere ogen naar klachten gingen kijken. Men kreeg meer inzicht in de beleving van de cliënt. 'Een eye-opener,' zoals een van hen het noemde. Zorgbelang Gelderland zelf vond de gesprekken ook erg positief. Het laat zien dat het zinvol is om vragen en klachten over gezondheidszorg en welzijn te melden.

Verbeterpunten

In de met de huisartsen gevoerde gesprekken bleek grote bereidheid de aangekaarte punten te bespreken. De inbreng vanuit het perspectief van de cliënt, zoals Zorgbelang Gelderland dat verzorgde, leidde tot bijstellingen waar dit mogelijk was. Het ging er in de gesprekken overigens niet om individuele klachten te behandelen. De insteek van de gesprekken was nadrukkelijk gericht op het vinden en uitwerken van verbeterpunten. Dat een en ander door alle betrokkenen zo positief werd ervaren, leidde tevens tot het maken van vervolgspraken. Zorgbelang Gelderland zal na een jaar de betreffende huisartsen bellen om te horen hoe het gaat en om opnieuw een signaal af te geven, zo dit uit de

registratie van meldingen en klachten is af te leiden.

Vragen stellen of klachten melden?

De medewerkers van de afdeling Informatie en Klachtenopvang geven informatie en advies op het gebied van zorg en patiëntenrechten. Ook verlenen zij (zonodig) bijstand bij de indiening en behandeling van klachten over de zorg. Iedereen die een vraag wil stellen of een klacht wil melden is welkom. De dienstverlening is onafhankelijk en gratis.

Alle vragen en klachten worden anoniem geregistreerd en geanalyseerd. Hierdoor ontstaat een beeld van mogelijke knelpunten in de gezondheidszorg. Zorgbelang Gelderland bespreekt de knelpunten met zorgverleners, zorginstellingen, zorgverzekeraars en de Inspectie voor de Gezondheidszorg en dringt daarbij aan op verbetering.

Verruiming bereikbaarheidstijden afdeling Informatie en Klachtenopvang

Sinds 1 juni 2007 zijn de bereikbaarheidstijden van de afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang Gelderland verruimd. Gelderse burgers kunnen nu op werkdagen bellen tussen 9.00 en 16.30 uur. Meer ruimte dus om vragen te stellen, klachten te melden en bij te dragen aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg. De afdeling is te bereiken via telefoonnummer 026 384 28 22 of emailadres ikg@zorgbelang Gelderland.nl. Via het klachtenformulier op www.zorgbelang Gelderland.nl kunnen mensen ook on-line hun melding doen.

Uitkomsten eerste E-panel enquête

Het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) Wat vindt de Gelderse burger ervan?

Sinds begin 2007 heeft Zorgbelang Gelderland, in samenwerking met het Gidz (Gelders kenniscentrum voor welzijn en zorg), een E-panel: een methode om on-line vraagstukken aan een panel voor te leggen. Sinds de start van het E-panel hebben zich al bijna 500 deelnemers aangemeld. Dit zijn mensen uit diverse Gelderse geledingen. In april is de eerste enquête aan de panelleden verzonden: de enquête Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). 82% van de panelleden heeft op de uitnodiging om de enquête in te vullen gereageerd.

Uit eerdere onderzoeken, onder andere van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF), kwam vooral de privacygevoeligheid van een EPD als speerpunt naar voren, alsmede het recht op inzage van het dossier door de patiënt. Het recente Gelderse onderzoek laat zien dat de Gelderse burger inmiddels al aardig gewend is geraakt aan het idee EPD en dat de privacygevoeligheid niet meer het hete hangijzer is. Het EPD wordt als een strikt persoonlijk dossier opgevat en dus willen de panelleden zelf kunnen bepalen en regelen wat er met het dossier gebeurt en hoe er mee om wordt gegaan. Verschillende antwoorden wijzen in dezelfde richting. Het inzagerecht wordt belangrijk geacht en de verwachting is ook dat van dat recht gebruik zal worden gemaakt. De mogelijkheid om commentaar aan het dossier toe te voegen wordt gewaardeerd en ook hier is de verwachting dat die mogelijkheid daadwerkelijk benut gaat worden.

Gokverslaving of gebroken been

De panelleden tonen zich sceptischer over de opname van psychische aspecten in het EPD dan over strikt medische aangelegenheden. Dat geldt zeker als het zaken betreft die in het verleden gespeeld hebben. Zo wil bijna niemand dat er na vijf jaar nog iets in het dossier staat over een gokverslaving of een psychiatrische behandeling. Vermelding van een gebroken been of diabetes vinden de E-panelleden geen bezwaar.

Fouten voorkomen

Positieve verwachtingen zijn er ten aanzien van het Elektronisch Medicatiedossier, een onderdeel van het EPD waarin de medicatie die de patiënt gebruikt wordt vastgelegd. 91% van de E-panelleden is daar enthousiast over en verwacht dat daardoor veel medicatiefouten voorkomen kunnen worden.

De panelleden denken dat de zorg in het algemeen veiliger wordt met de invoering van het EPD. De invoering vindt men dan ook een goede ontwikkeling.

Tweede enquête tandartszorg

Inmiddels hebben Zorgbelang Gelderland en Gidz de tweede enquête verstuurd aan de E-panelleden: de enquête tandartszorg. Eind juni worden de resultaten hiervan bekend gemaakt.

Wilt u ook invloed uitoefenen op de zorg in Gelderland? Wordt dan lid van het E-panel van Zorgbelang Gelderland via www.zorgbelang.gelderland.nl! Als lid van het E-panel wordt u ongeveer zes maal per jaar gevraagd een online enquête in te vullen. Op basis van de resultaten hiervan maakt Zorgbelang Gelderland vervolgens verbeterafspraken met de betrokken instanties. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Karin Kalthoff via e-mail karinkalthoff@zorgbelang.gelderland.nl of telefoonnummer 026 384 28 22.

E-panel Zorgbelang Gelderland

Verbeter zorg en welzijn
en stem mee!
Want daar wordt ú beter van

zorg belang
Gelderland

Meld u aan via:
www.zorgbelang.gelderland.nl

Optreden voor de minister!

Op zaterdag 21 april, tijdens het weekend van de Pleegzorg, traden jongeren met de hiphop act 'Wie ben jij?' op in Burgers Zoo in Arnhem. Ongeveer 24.000 pleegouders en hun (pleeg)kinderen bezochten dit weekend de dierentuin. Bij het optreden van de jongeren was ook minister Rouvoet voor Jeugd en Gezin aanwezig.

Na afloop van het optreden was er voor een select gezelschap de mogelijkheid om minister Rouvoet nader te spreken. Twee jongeren uit de werkgroep Beeldvorming van Zorgbelang Gelderland maakten de minister tijdens dit informele samenzijn enthousiast voor de ideeën waar zij zich voor inzetten (zie ook het artikel op pagina 6 en 7). Als aandenken kreeg de minister onder andere een T-shirt en een rap petje aangeboden. De minister beloofde dat hij het T-shirt tijdens de fitness van de Tweede Kamer aan zal trekken. Hij verwacht dat dit zeker vragen zal oproepen bij zijn collega's, die hij dan mooi kan beantwoorden. Over het rap petje heeft hij zich niet uitgelaten...



v.l.n.r. Eden (danseres), Hellen Houterman (projectmedewerker jeugdzorg van Zorgbelang Gelderland), André Rouvoet (minister voor Jeugd en Gezin) en Alice (zangeres en een van de initiatiefnemers van het project).

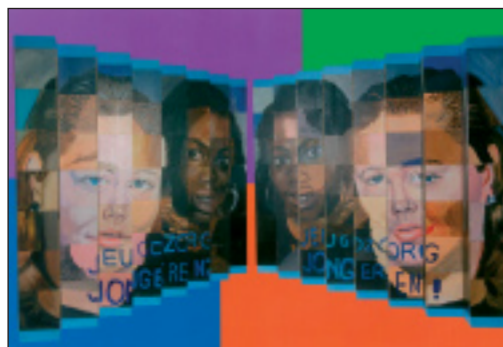
Nu één Gelderse website over hulp bij klachten zorg en welzijn

Gelderse gebruikers van zorg en welzijn vinden informatie over hun patiëntenrechten voortaan op www.zorgbelang gelderland.nl. Ook informatie over de diverse manieren waarop zij zich bij een klacht kunnen laten ondersteunen, is op deze website samengebracht. De informatie die over deze dienstverlening tot nu toe werd aan-

geboden via www.klachtenopvangzorg.nl staat nu op de website van Zorgbelang Gelderland. Voor klachten of vragen is de afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang Gelderland bereikbaar van 9.00 tot 16.30 uur via telefoonnummer 026 384 28 22 of email ikg@zorgbelang gelderland.nl.

Kunstkaarten

Er zijn kunstkaarten gemaakt van het kunstwerk dat vijf jongeren tijdens de Week van de Jeugdzorg in 2006 samen met medewerkers van jeugdzorginstellingen, directeuren, ambtenaren en politici schilderden. Het kunstwerk geeft aan dat het niet duidelijk is, en ook niet moet zijn, dat een jongere uit de jeugdzorg komt. Het gaat om zijn/haar talenten, de mogelijkheden waarover hij/zij beschikt om als burger deel te nemen aan de samenleving. Het kunstwerk rouleert langs verschillende jeugdzorginstellingen.



Wilt u ook een gratis setje van deze kunstkaarten ontvangen? Neem dan contact op met Rebecca Lamers van Zorgbelang Gelderland via telefoonnummer 026 384 28 22 of e-mail rebellamers@zorgbelang gelderland.nl

Jeugdzorg in de schijnwerpers op manifestatie 'Ben ik in beeld?'

Première videoclip tegen vooroordelen!

Op zaterdag 12 mei 2007 organiseerde Zorgbelang Gelderland in samenwerking met het Jeugd WelzijnsBeraad en het Landelijk Cliënten Forum Jeugdzorg de manifestatie 'Ben ik in beeld?! Een blik op cliëntenparticipatie'. Alle ogen waren gericht op cliënten (jongeren en ouders) uit de jeugdzorg. Ze lieten zien wie ze zijn en wat ze kunnen en brachten hun wensen en hun grieven over jeugdzorginstellingen naar voren in een debat met gedeputeerde Hans Esmeijer en Provinciale Statenleden. Het was vooral een dag voor en door de jongeren zelf met hiphop, human beatbox en de presentatie van een heuse videoclip gemaakt door jongeren uit de jeugdzorg.



De clip 'Wie ben jij?' is te bekijken via de website www.zorgbelang gelderland.nl. De DVD met de clip en de making-of 'Wie ben jij?' is voor € 7,50,- te bestellen bij Zorgbelang Gelderland via telefoonnummer 026 384 28 22 of e-mail rebeccalamers@zorgbelang gelderland.nl.

Het doel van de bijeenkomst in Cinemariënborg in Nijmegen was om jongeren, ouders en ondersteuners van jongeren en cliëntenraden kennis te laten maken met verschillende vormen van cliëntenparticipatie en deze nog meer onder de aandacht te brengen. In de foyer en de drie bioscoopzalen van Cinemariënborg was de hele dag een gevarieerd programma georganiseerd dat gevolgd werd door zo'n 100 jongeren, ouders, professionals uit de jeugdzorg, politici en andere belangstellenden. Naast de mogelijkheid om creatieve workshops te volgen, was er informatie over ontwikkelingen in de jeugdzorg zoals de vorming van Centra voor Jeugd en Gezin.

'Hoor ons eens, wij doen mee!'

Met de uitreiking van de actiebrochure 'Hoor ons eens, wij doen mee!' werd de aftrap gegeven voor de manifestatie 'Ben ik in beeld?!' De brochure is het initiatief van een groep actieve jongeren in de jeugdzorg, die zich verenigden onder de naam 'GelderGang'. De 18 leden van de GelderGang interviewden 21 andere jongeren uit de jeugdzorg over hun ervaringen. Het resultaat is een brochure met een groot aantal actiepunten voor instellingen, hulpverleners en cliënten om de jeugdzorg te verbeteren. Daarnaast biedt de brochure jongeren ook een handvat om zelf

wat aan hun positie te doen door middel van cliëntenparticipatie.

Serius genomen worden

De actiepunten hebben niet alleen betrekking op de hulpverlening, maar ook op het contact met instellingen en hulpverleners en op inspraak in het eigen hulptraject.

Jesper van der Waart van de GelderGang overhandigde het eerste exemplaar van de actiebrochure aan Henk van Oosteren, directeur van jeugdzorginstelling Dunamis en als lid van de Brancheorganisatie verantwoordelijk voor cliëntenbeleid. Deze beaamde dat er in de jeugdzorg nog veel moet verbeteren en prees de kwaliteit van de brochure: "Ik kan jullie verzekeren dat wij met deze actiepunten beslist aan de slag gaan."

Vooroordelen te lijf met videoclip

Eén van de hoogtepunten van de dag was de première van de videoclip 'Wie ben jij?'. Het idee voor de clip kwam een half jaar geleden van drie enthousiaste en betrokken jongeren. Zij wilden een clip maken om de vooroordelen die er over jeugdzorgjongeren bestaan aan te pakken. Zorgbelang Gelderland vond dat een geweldig plan en hielp hen met het realiseren ervan. Zorgbelang Gelderland maakte het mogelijk dat ruim 25 jongeren bijna een half jaar lang een cursus hiphop² bij Stichting InterArt in Arnhem konden volgen. Uiteindelijk resulteerde dat in de clip 'Wie ben jij?', waarvoor de jongeren zelf de teksten schreven. De videoclip werd opgenomen door een professioneel productiebedrijf.

Met de clip 'Wie ben jij?' willen de jongeren vooral afrekenen met de slechte beeldvorming rond jongeren uit de jeugdzorg. De jongeren vertellen in de 'making-of' over zichzelf en over het maken van 'Wie ben jij?'. De clip werd in de overvolle filmzaal van Cinemariënborg met groot enthousiasme ontvangen.

Trotse danseressen presenteren de DVD 'Wie ben jij?'



Zorgverzekering, een brandend probleem

Op het moment dat je 18 wordt, ben je verplicht om een ziektekostenverzekering af te sluiten. Hoe moet je dat betalen als je net zelfstandig woont en drie maanden moet wachten voordat je je uitkering of studiebeurs krijgt? En zelfs als je werkt en het minimumloon verdient, is dat een enorme hap uit je budget. Daarbij kunnen jongeren uit de jeugdzorg vaak niet terugvallen op hun ouders. Michael Le Conge van de jongerenraad Pactum trok aan de bel en stelde samen met Zorgbelang Gelderland een brandbrief op, gericht aan de rijksoverheid, de provincie, gemeenten en de jeugdzorginstellingen. Hij reikte de brandbrief uit aan de Gelderse gedeputeerde Hans Esmeijer. De provincie wordt daarin gevraagd bij te springen in een overbruggingsregeling, het probleem bij de landelijke overheid aan te kaarten en met gemeenten te overleggen op welke manier jongeren geholpen kunnen worden. Esmeijer erkende de ernst van de situatie: "Het is een heel stom probleem, dat door de wetgever zelf is veroorzaakt. Ik vind dat wij de drie punten die de provincie kan doen heel serieus moeten nemen." Esmeijer beloofde dat hij binnen een maand met een reactie op de brandbrief zal komen.

Beatbox en debat

's Middags debatteerde oud en vooral jong onder leiding van Nabil Aoulad Ayad, Nederlands kampioen human beatbox en ook bekend van het BNN-programma Urbnn, met gedeputeerde Hans Esmeijer en vier Gelderse Statenleden. Voorafgaand aan de discussie liet Nabil een indrukwekkend staaltje van zijn vocale kunnen horen. Met de snoeiharde beats en de snerpande



scratches die hij wist te produceren, warmde hij een enthousiast publiek op voor een af en toe verhitte discussie.

Gedeputeerde Hans Esmeijer neemt de DVD 'Wie ben jij?' in ontvangst van danseres Dagmar.

De breed gedragen klacht van de jongeren dat directies van instellingen nauwelijks gehoor geven aan wensen van cliëntenraden werd ook door de politiek opgepikt. Esmeijer werd vooral geprikkeld door een opmerking uit de zaal dat 'er negen van de tien keer niet geluisterd wordt'. De gedeputeerde gaat er vanuit dat er nu in alle jeugdzorginstellingen cliëntenraden zijn. Esmeijer: "De cliëntenraad is de basis van een goede hulpverlening. Als je niet luistert en geen rekening houdt met wat jongeren willen, gaat er iets niet goed in die hulpverlening. De actiebrochure 'Hoor ons eens, wij doen mee!' is een agenda waarmee alle instellingen aan de slag moeten gaan." Esmeijer kondigde aan scherp toe te zien of er beter naar de jongerenraden geluisterd wordt: "Aan het eind van dit jaar willen we weten hoever men is en dan zullen we onze conclusies trekken." Statenlid Ria Aartsen (CDA) wil daarvoor zelfs een overleg organiseren tussen leden van de Provinciale Commissie Jeugd, Gezin, Zorg, Welzijn en Cultuur en jongeren (cliëntenraden).

Na afloop waren de jongeren redelijk tevreden over de inspanningen en toezeggingen van de provinciale politici. Daarnaast kregen gedeputeerde en statenleden nog een dringend advies van een van de jongeren: "Jullie moeten beter laten weten wat jullie voor de jongeren doen." Hellen Houterman van Zorgbelang Gelderland, die de dag organiseerde, was zeer tevreden over de grote opkomst en de goede sfeer: "Ik vond het vooral erg leuk dat de jongeren zich heel vrij voelden om zich te uiten en hun mening te geven. Zowel in de workshops als tijdens het debat."

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Hellen Houterman, project-medewerker Jeugdzorg van Zorgbelang Gelderland. Zij is te bereiken via telefoonnummer 026 384 28 22 of email hellenhouterman@zorgbelang Gelderland.nl.

Van de bestuursstafel

Wilt u een specifieke doelgroep beter bereiken en betrekken bij uw organisatie? Op een manier die andere lidorganisaties inspireert? Doe dan aan de prijsvraag mee door het aanmeldingsformulier voor 21 oktober in te vullen en terug te sturen! U vindt het aanmeldingsformulier en nadere bijzonderheden over de prijsvraag op www.zorgbelang gelderland.nl. Voor meer informatie of voor hulp bij het invullen van het aanmeldingsformulier kunt u contact opnemen met Ellen Spanjers via telefoonnummer 026 384 28 22 of email ellenspanjers@zorgbelang gelderland.nl

Prijsvraag Zorgbelang Gelderland 'Beter in beeld'

Maak kans op een prijs van € 10.000,-

Zorgbelang Gelderland organiseert een prijsvraag waar al haar lidorganisaties aan mee kunnen doen. Het doel van de prijsvraag 'Beter in beeld' is om lidorganisaties te stimuleren de doelgroepen die tot nu toe bij hen ondervertegenwoordigd of moeilijk bereikbaar zijn, in beeld te krijgen en te betrekken bij de werkzaamheden en activiteiten van de organisatie.

Zo kan bijvoorbeeld een organisatie waar vooral 55+rs actief zijn een plan bedenken om jongeren enthousiast te maken voor hun organisatie. Of een organisatie kan zich inzetten om allochtonen actief te benaderen en hen te betrekken bij de organisatie. Met de prijsvraag worden de meest creatieve initiatieven om ondervertegenwoordig-

de of moeilijk bereikbare doelgroepen in beeld te krijgen én te betrekken beloond. Een voorwaarde is dat de initiatieven ook door andere lidorganisaties kunnen worden overgenomen of andere organisaties inspireren om op een vergelijkbare manier aan de slag te gaan.

Algemene Ledenvergadering Zorgbelang Gelderland

Op dinsdag 22 mei 2007 werd de Algemene Ledenvergadering (ALV) van Zorgbelang Gelderland gehouden. Ruim 100 bestuursleden, vrijwilligers en vertegenwoordigers van lidorganisaties van Zorgbelang Gelderland kwamen hiervoor naar Bronbeek in Arnhem.

Tijdens het officiële gedeelte van de vergadering werden de financiële jaarrekening en het verenigingsjaarverslag 2006 door alle stemgerechtigden goedgekeurd. Daarna was er gelegenheid om workshops te volgen. In de workshops werden de lidorganisaties uitgenodigd hun wensen en ideeën voor activiteiten van Zorgbelang Gelderland naar voren te brengen. Een bijzonder moment van de bijeenkomst was het afscheid van Dick Baas als voorzitter van het bestuur én de introductie van de nieuwe voorzitter Inez Pijnenburg.

Dick Baas neemt afscheid als voorzitter

Vanaf 1998 was Dick Baas actief bij Zorgbelang Gelderland. Eerst als voorzitter van het cluster Lichamelijk Gehandicapten van de voormalige RP/CF Stedendriehoek. Daarna in de functie van voorzitter van het bestuur van Zorgbelang Gelderland. Nu, na acht jaar betrokken te zijn geweest bij het provinciale werk, gaat Dick Baas

zich helemaal richten op zijn werkzaamheden bij Zorgbelang Nederland.

Inez Pijnenburg treedt aan als voorzitter

Met 56 van de 58 uitgebrachte stemmen wordt Inez Pijnenburg hartelijk welkom geheten als nieuwe voorzitter van het bestuur van Zorgbelang Gelderland. Enthousiast en energiek vertelt ze dat ze veel affiniteit heeft met de doelgroepen van Zorgbelang Gelderland en dat ze er in eerdere functies ook veel mee te maken heeft gehad. Als wethouder in Arnhem behartigde ze bijvoorbeeld de belangen van de Presikhaaf bedrijven. Ze haalt veel voldoening uit het behartigen van de belangen van zorgvragers/burgers. Inez Pijnenburg staat bekend als een voorzitter waarop altijd een beroep kan worden gedaan. Een dynamische en inspirerende persoonlijkheid: dat is precies wat Zorgbelang Gelderland nodig heeft.



Gerry van Spronsen neemt afscheid van Zorgbelang Gelderland

'Ik stond aan de wieg van de emancipatie van de patiëntenbeweging'

In mei 2007 nam Gerry van Spronsen afscheid van Zorgbelang Gelderland. Na bijna 19 jaar in diverse functies bij de organisatie te hebben gewerkt, gaat ze gebruik maken van de OBU-regeling. Gerry: 'Ik heb in de afgelopen jaren ontzettend veel zien veranderen in de gezondheidszorg. Positieve veranderingen waaraan de patiëntenbeweging een impuls heeft gegeven. In 1988 begonnen we als luis in de pels: we kaartten alles aan wat mis ging in de zorg. Er was nog geen patiëntenwet en klachtencommissies bestonden niet. Het was in die tijd pure willekeur van artsen of ze klachten van patiënten bespreekbaar wilden maken. Nu, anno 2007, is dat ondenkbaar. Wij vinden het tegenwoordig heel normaal dat patiënten een stem hebben waar het om hun eigen gezondheid gaat.'

In 1988 begon Gerry haar carrière in de zorg als stagiaire HBO-dienstverlening bij het Patiënten Platform Apeldoorn (PPA). Het PPA bestond slechts uit een bestuur en een handjevol vrijwilligers. Er waren nog maar een paar patiëntenplatforms in Nederland. Gerry: 'Een van onze eerste activiteiten was het inventariseren van klachten van patiënten over de gezondheidszorg. Vervolgens spraken we zorgaanbieders aan op deze klachten en werden patiënten aangemoedigd om mondiger te worden. Artsen moesten daar aan wennen en mee leren omgaan. Dat is een langdurig proces geweest.' In 1991 werden in Nederland 27 Regionale Patiënten/Consumenten Platforms (RP/CP's) opgezet, waarvan drie in Gelderland. Gerry werd na het behalen van haar diploma benoemd tot coördinator van RP/CP Stedendriehoek en later ook van RP/CP Midden-Gelderland. Op 1 januari 1996 werd de voorloper van het huidige Zorgbelang Gelderland opgericht: de werkorganisatie van de drie Gelderse RP/CP's.

Kwaliteit van zorg

Eind jaren negentig ging Gerry, naast haar functie als regiocoördinator, werken als projectleider Huisartsen- en ziekenhuiszorg. De komst van de Wet op de Geneeskundige Behandeling Overeenkomst (WGBO) in 1995 was een belangrijke stap in de richting van het formaliseren van de inspraak van patiënten in de zorg. Gerry sprak met Gelderse huisartsen en directies van ziekenhuizen over het opzetten van klachtencommissies. Ook was ze betrokken bij de installatie van cliëntenraden in ziekenhuizen. 'We kregen te maken met veel weerstanden want het realiseren van inspraak van patiënten had duidelijk geen prioriteit bij zorgaanbieders. Gelukkig veranderde dat in de loop van de tijd. Nu hebben alle zorginstellingen een cliëntenraad met de daarbij behorende bevoegdheden.'

Vrijwilligers als gelijkwaardige gesprekspartner

De vrijwilligers die actief zijn binnen de lidorganisaties van Zorgbelang Gelderland hebben altijd een bijzondere plek gehad in Gerry's hart. 'Ik heb veel respect voor de manier waarop ze



met hun beperkingen omgaan en de tomeloze energie waarmee ze zich inzetten om hun doelen te bereiken. Een vrijwilliger die de belangen van andere zorgvragers behartigt moet ook veel verschillende kwaliteiten in huis hebben en kennis van een vaak complexe materie. Het is daarom belangrijk dat Zorgbelang Gelderland deze vrijwilligers goed toerust, zodat ze een gelijkwaardige gesprekspartner kunnen zijn voor bijvoorbeeld Wmo-beleidsmakers of zorgverzekeraars.'

Betrekken van lidorganisaties

'Als je vanuit patiëntenperspectief een bijdrage wilt leveren aan de verbetering van de kwaliteit van zorg, is het van groot belang dat je regelmatig contacten onderhoudt met de lidorganisaties en goed naar ze luistert. Want de vertegenwoordigers van lidorganisaties beschikken over ervaringskennis en met behulp daarvan kun je de juiste accenten benoemen en zo voorkomen dat je de plank mis slaat'. In dit kader is Gerry blij met de oprichting van het E-panel van Zorgbelang Gelderland. 'Als honderden mensen de enquêtes over speciale thema's invullen, leren we ervaringen kennen van veel mensen tegelijk. En daar kan Zorgbelang Gelderland mee aan de slag.'

Eens een belangenbehartiger altijd een belangenbehartiger

Gerry: 'Ik heb me altijd een echte belangenbehartiger gevoeld. Ik kan slecht tegen onrechtvaardige zaken en heb me altijd met hart en ziel ingezet om dingen te verbeteren. Nu ik met de OBU ga, wil ik eerst gigantisch profiteren van alle vrije tijd. Het wordt zomer en daar ga ik samen met mijn man, twee kinderen en vier kleinkinderen van genieten. Daarna word ik zeker weer maatschappelijk actief. Want ik voel een grote betrokkenheid bij mensen en je leeft niet voor jezelf alleen. Ik weet nog niet precies wat ik ga doen, ik zie wel wat er op mijn weg komt.'



Ellen Spanjers wil lidorganisaties helpen hun idealen te verwezenlijken

'Creatief denken in combinatie met praktijkgericht werken leidt tot resultaat'

Sinds 1 november 2006 werkt Ellen Spanjers bij Zorgbelang Gelderland. Alle lidorganisaties van Zorgbelang Gelderland kunnen bij Ellen terecht voor advies op maat op het gebied van communicatie en fondsenwerving. Ellen gaat in 2007 ook een aantal cursussen geven over onderwerpen die bij veel lidorganisaties leven. In het voorjaar organiseerde ze al een praktijkgerichte cursus Fondsenwerving. Ellen: 'Na de cursus konden de deelnemers meteen aan de slag en inmiddels zijn al duizenden euro's binnengehaald met het indienen van subsidieaanvragen.'

Voordat Ellen begon aan haar nieuwe baan bij Zorgbelang Gelderland werkte ze elf jaar bij Stichting ZieZo in Zutphen, een zelfhulporganisatie voor en door mensen met eetstoornissen. Ellen was initiatiefnemer van deze stichting en vanuit het niets heeft ze in haar eentje een goedlopende organisatie opgezet die elk jaar nieuwe activiteiten organiseert en nieuwe producten ontwikkelt. Door het actief werven van subsidies kon Ellen veel plannen realiseren. Na haar vertrek liet ze een grote organisatie achter met acht betaalde medewerkers en ruim 90 vrijwilligers.

Advies op maat

Met alle kennis en ervaring die Ellen heeft opgedaan bij Stichting ZieZo is ze de juiste persoon op de juiste plek om de lidorganisaties van Zorgbelang Gelderland adequaat te adviseren op het gebied van communicatie. Ellen vindt laagdrempeligheid heel belangrijk in haar functie. 'Mensen moeten gemakkelijk en snel een beroep op mij kunnen doen. Als ze bijvoorbeeld een projectplan schrijven of een subsidieaanvraag voorbereiden, wil ik op korte termijn beschikbaar zijn om mee te kijken en advies te geven.'

Denken in kansen

Ellen werkt vanuit enthousiasme en staat altijd open voor nieuwe dingen. 'Ik speel in op wat ik zie en hoor en maak gebruik van mijn ervaringsdeskundigheid en kennis. De diversiteit van doelgroepen bij Zorgbelang Gelderland spreekt me aan. Ik wil graag alle doelgroepen leren kennen. In welke belevingswereld zitten zij? Welke wensen en ideeën hebben ze? En hoe kan ik ze helpen hun idealen te verwezenlijken? Ik wil niet van bovenaf dingen bedenken, maar samen met de mensen waar het om gaat. Een plan heeft pas kans van slagen als het dichtbij de mensen zelf staat'. Ellen heeft praktijkgericht werken hoog in het vaandel. 'Ik houd niet van eindeloos vergaderen, maar wil snel aan de slag en resultaten boeken. Gewoon beginnen, dan ontstaan de

mooiste dingen'. Ellen heeft veel respect voor vrijwilligers die een passie hebben en zich daarvoor in willen zetten. 'Ik wil mensen graag helpen creatief te denken: in oplossingen en kansen en niet in problemen en beperkingen. Lijkt iets in eerste instantie niet te lukken, zoek dan naar andere mogelijkheden.'

Cursusaanbod

Naast het geven van advies op maat aan individuele lidorganisaties organiseert Ellen ook cursussen. In februari startte ze met een praktijkgerichte cursus Fondsenwerving die handvatten biedt om zelfstandig een aanvraag voor subsidie in te kunnen dienen bij een van de 16.000 fondsen in Nederland. De tien deelnemers gingen meteen voortvarend aan de slag. Inmiddels hebben ze samen in totaal al ruim 20.000 euro aan subsidies binnengehaald! In het najaar wordt de cursus herhaald. Een van de deelnemers, Arnold van den Berg van Stichting Akku, is bijzonder te spreken over de cursus. 'Ik heb veel bruikbare kennis opgedaan. Het enthousiasme en de betrokkenheid van Ellen vind ik geweldig en inspireerde me om het geleerde meteen toe te passen. En met succes.'

Ellen: 'Het voordeel van werken in een groep is dat je veel van elkaar kunt leren, ook al heb je allemaal een andere achtergrond. Het werkt ook aanstekelijk als je van elkaar ziet wat het volgen van een cursus op kan leveren aan resultaten. Het geven van deze cursus was voor mij een goede manier om erachter te komen waar behoefte aan is binnen de lidorganisaties en zo ontstonden nieuwe ideeën voor cursussen. Hoe kun je bijvoorbeeld vrijwilligers werven voor je organisatie en hoe behoud je ze? En op welke manier krijg je aandacht in de media voor je organisatie? Op basis van een inventarisatie van alle gezamenlijke wensen en behoeftes is voor het najaar een cursusaanbod samengesteld dat inmiddels naar de lidorganisaties is gestuurd.'

Heeft u belangstelling om een cursus te volgen bij Zorgbelang Gelderland of wilt u een advies op maat? Neem dan contact op met Ellen Spanjers via telefoonnummer 026 384 28 22 of email ellenspanjers@zorgbelang gelderland.nl. Of kijk op www.zorgbelang gelderland.nl.

Kort nieuws

Meldpunt Huishoudelijke verzorging

Minder hulp voor meer geld

In januari 2007 opende Zorgbelang Gelderland, in samenwerking met alle andere Zorgbelangorganisaties in Nederland, het meldpunt Huishoudelijke verzorging. Hier kunnen mensen telefonisch via 026 384 28 22 of via www.zorgbelang gelderland.nl hun ervaringen met de huishoudelijke verzorging melden. Inmiddels zijn er landelijk al ruim 400 meldingen binnengekomen.



Met de invoering van de Wmo hebben veel gemeenten via (openbare) aanbesteding bepaald welke instanties huishoudelijke verzorging mogen verlenen. Dit betekent dat als een zorgaanbieder niet behoort tot de door hun gemeente gecontracteerde zorgaanbieders, mensen hun vaste hulp en contactpersoon verliezen. Tenzij ze kiezen voor een PersoonsGebonden Budget (PGB) en daarmee zelf de huishoudelijke verzorging inkopen. Maar dat kan weer tot andere problemen leiden...

De reacties die binnenkomen bij het meldpunt Huishoudelijke zorg laten zien waar Zorgbelang Gelderland al voor gewaarschuwd heeft. Mensen zijn onvoldoende op de hoogte gebracht van de veranderingen. Ruim de helft van de mensen die reageerden, wist van de veranderingen in de huishoudelijke verzorging in 2007. Maar de informatie die ze erover kregen bleek voor de helft van de mensen te summier of onvoldoende. De gevolgen zijn voor een aantal mensen niet te overzien.

Indicatiestelling gewijzigd

Zo blijkt er bij 32% van de meldingen sprake te zijn van een gewijzigde indicatiestelling, die de

zorgvrager niet ten goede komt. Een oudere mevrouw vertelt bijvoorbeeld dat ze opeens geïndiceerd werd voor Huishoudelijke verzorging 1 in plaats van 2. Dit houdt in dat ze nog wel recht heeft op hulp in de huishouding, maar dat er geen professioneel toezicht meer wordt gehouden op haar thuissituatie. Deze mevrouw meldde ook dat de thuiszorginstelling waarvan ze voorheen hulp kreeg, niet door de gemeente voor Huishoudelijke Verzorging 1 was gecontracteerd. Daarom moest ze op zoek naar een andere instelling en moest ze wennen aan een nieuwe hulp in de huishouding.

PersoonsGebonden Budget (PGB)

14% van de meldingen gaat over het PGB. Het tarief voor huishoudelijke verzorging dat gemeenten na de aanbestedingen vergoeden, ligt in veel gevallen aanmerkelijk lager dan in het jaar 2006. Deze tariefsdaling heeft ook consequenties voor de hoogte van het PGB, omdat dit vaak een afgeleide is van het tarief dat de gemeenten aan de thuiszorgorganisaties vergoeden. Er kan dus minder hulp worden ingekocht omdat het Persoonsgebonden Budget verlaagd is.

Meldpunt Huishoudelijke verzorging
Zorgbelang Gelderland vindt de eerste signalen die via het meldpunt Huishoudelijke verzorging binnenkomen veront- rustend en wil graag van nog meer mensen horen waar ze tegenaan lopen. Wilt u ook uw ervaringen met huishoudelijke verzorging melden? Vul dan het formulier in op www.zorgbelang gelderland.nl of neem contact op met de afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang Gelderland via telefoonnummer 026 384 28 22 of email-adres ikg@zorgbelang gelderland.nl.

Het busje komt zo....

Mobiliteit is een belangrijke voorwaarde voor welzijn en welvaart in Nederland. Het biedt mensen kansen om deel te nemen aan de samenleving, naar school te gaan en mee te draaien in het arbeidsproces. Zonder goede mogelijkheden voor mensen om zich te verplaatsen is deelname aan de maatschappij vrijwel uitgesloten. Dit geldt ook voor mensen met een beperking.

In de notitie 'Het busje komt zo...' zijn de speciale vervoersmogelijkheden voor mensen met een beperking in beeld gebracht. Met inbreng van belangenbehartigers van verschillende lid-organisaties zijn de beoordelingscriteria vanuit cliëntenperspectief toegevoegd. De notitie is

bedoeld voor belangenbehartigers om te gebruiken bij het opkomen voor de belangen van mensen met een beperking. En biedt daarnaast gemeenten, instellingen en vervoers-bedrijven handvatten om de verschillende vervoerssystemen klantvriendelijk in te richten.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Renske Helmer via renskehelmer@zorgbelang gelderland.nl of Joke Stoffelen via jokestoffelen@zorgbelang gelderland.nl telefoonnummer: 026 384 28 22.

Boos op de jeugdzorg: niet gehoord en niet gezien...

Meneer B. belt met de vertrouwenspersoon jeugdzorg van Zorgbelang Gelderland. Hij wil graag ondersteuning bij zijn klacht over de gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg, want hij heeft het gevoel door haar niet gehoord en niet gezien te worden.

Meneer B. werd in 2003 weduwnaar. Hij heeft twee dochters die nu 12 en 16 jaar oud zijn. Door de plotselinge dood van zijn vrouw raakte meneer B. erg in de war en kon hij niet meer zelf voor zijn kinderen zorgen. Zijn dochters kwamen in twee verschillende pleeggezinnen terecht. Met meneer B. gaat het nu alweer ruim een jaar een stuk beter. Hij vindt dat hij eraan toe is om zijn dochters weer thuis te laten wonen. De oudste dochter heeft vanwege haar leeftijd een grote stem in het kapittel. Zij heeft aangegeven dat zij graag in het pleeggezin wil blijven tot ze op zichzelf gaat wonen. Meneer B. heeft hier vrede mee. De jongste dochter zegt tegen haar vader dat ze graag weer bij hem wil komen wonen. Bureau Jeugdzorg geeft echter aan dat hier op korte termijn geen sprake van kan zijn.

Betrokken worden bij de hulpverlening

Meneer B. begrijpt dit niet: nu hij zijn leven weer op de rit heeft, kan zijn dochter toch best terug naar huis komen? Ook blijkt er een overleg te zijn geweest waarin de hulpverlening is geëvalueerd. Hier werd meneer B. niet voor uitgenodigd. Meneer B. vertelt dat hij een paar keer een afspraak met de gezinsvoogd niet na kon komen. Hij probeerde wel af te bellen, maar de gezinsvoogd was moeilijk bereikbaar. De gezinsvoogd schreef daarop een strenge brief waarin onder meer stond dat als meneer B. bij de volgende afspraak weer niet zou komen opdagen, de bezoeksregeling met zijn dochter zou worden stopgezet. Dit was al de tweede onaangename brief die meneer B. van haar kreeg. In de eerste brief stond een rijtje data genoemd waarop de bezoeksregeling zou plaatsvinden. Meneer B. vindt het niet meer dan normaal dat bezoeken in overleg worden vastgesteld. Hij is zo boos over de gang van zaken dat hij een andere gezinsvoogd wil.

Klachtgesprek

De vertrouwenspersoon jeugdzorg nodigt meneer B. uit voor een gesprek op het kantoor van Zorgbelang Gelderland. Samen bekijken ze hoe meneer B. meer betrokken kan worden bij de hulpverlening. Na het gesprek stellen ze

samen een klachtbrief op, die wordt gestuurd naar de gezinsvoogd en haar teamleider. Na een paar weken volgt een klachtgesprek op het kantoor van Bureau Jeugdzorg. Hierbij is ook de vertrouwenspersoon jeugdzorg aanwezig.

Frustraties uiten

Tijdens dit gesprek krijgt meneer B. de gelegenheid zijn frustraties te uiten. Doordat hij niet werd uitgenodigd voor de evaluatie van de hulpverlening, kreeg hij het gevoel dat jeugdzorg hem niet serieus nam. De strenge toonzetting van de twee brieven van de gezinsvoogd bevestigden dit gevoel. Hierdoor werd meneer B. ook een beetje opstandig waar het om het nakomen van afspraken ging. Het bleek niet aan Bureau Jeugdzorg te liggen dat meneer B. niet is uitgenodigd voor de evaluatie van de hulpverlening. Dit had Pleegzorg moeten doen. De gezinsvoogd vertelt dat meneer B. drie keer niet op afspraken is verschenen. Het is aan hem om duidelijk te communiceren dat hij verhinderd is. Als beiden hun frustraties hebben uitgesproken, blijkt er toch ruimte te zijn om tot betere afspraken te komen.

Geleidelijk wennen

De gezinsvoogd vertelt dat de dochter van meneer B. nog niet naar huis kan, omdat pas de afgelopen drie maanden is begonnen met de bezoeksregeling bij meneer B. thuis. Ze vraagt ook begrip voor het feit dat de dochter van meneer B. in de afgelopen vier jaar een goede band heeft opgebouwd met het pleeggezin. En dat ze naast de liefde die ze voor haar vader voelt, ook gehecht is aan het pleeggezin. Er zal dus de komende tijd gewerkt moeten worden aan een zorgvuldige opbouw van de bezoeken aan meneer B. en zijn dochter zal de ruimte krijgen om geleidelijk weer aan haar vader te wennen. Meneer B. zegt toe zich voortaan af te melden als hij niet op een afspraak kan komen. De lucht is zodanig geklaard dat hij toch graag verder wil met deze gezinsvoogd. Wel gaat hij met de vertrouwenspersoon jeugdzorg nog een afspraak maken bij Pleegzorg om te achterhalen waarom hij niet bij de evaluatie van de hulpverlening is betrokken.



Info

De vertrouwenspersoon jeugdzorg van Zorgbelang Gelderland is op alle werkdagen te bereiken van 9.00 tot 16.30 uur via telefoonnummer 026 384 28 22 of e-mail vertrouwenspersoon@zorgbelang gelderland.

Op maandag van 18.30 tot 20.00 uur en op vrijdag van 14.30 tot 16.00 uur worden msn-sprekuren gehouden: vertrouwenspersoon-gelderland@hotmail.com.