

Jaarverslag 2023

Zorgbelang Fryslân

Heerenveen mei 2024

Inhoud

Voorwoord	3
Over onze organisatie	5
Inwoner – en patiëntenparticipatie & het FrIZA.....	6
Projectenoverzicht	9
Ouderen Spreken Zich Uit.....	9
Ouderen Spreken Zich Uit 75 +	9
Samen Positief Gezond – gesprekstafels voor mensen met COPD	9
Embrace Nederland	11
Individuele belangenbehartiging	13
Onafhankelijke cliëntondersteuning	13
Vertrouwenspersonen in de jeugdzorg	14
Vertrouwenspersonen zorgorganisaties	14
Klachtenfunctionarissen	14
Im Memoriam Pepi Wadman (1962-2023).....	15

Voorwoord

2023 was, naast bewogen, ook een verdrietig jaar waarin we veel te vroeg afscheid moesten nemen van onze lieve en bijzondere collega Pepi Wadman, die op 14 december 2023 overleed. Ze wordt ook bij ons op de werkvloer nog zeer gemist. Een mooi project, waarvan Pepi de bedenker was, hebben we dit jaar mogen uitvoeren. In de Friese dorpen Makkum en Heeg werkten mensen met COPD samen aan hun gezondheid en welzijn. Dit gebeurde in het project 'Samen Positief Gezond', dat werd gefinancierd door ZonMw.

2023 was ook het jaar waarin we na de coronaperiode met bijna een heel nieuw team aan de slag konden gaan op het onderdeel projecten. Er waren meer mooie projecten, zoals het project Ouderen Spreken Zich Uit, waarin we een kleine vijfhonderd Friese ouderen hebben gevraagd naar hun wensen op het gebied van wonen, financiën, vrijetijdsbesteding en zorgbehoeften. Dat deden we in opdracht van Zorgkantoor Friesland, de gemeenten en Friese ouderenzorgorganisaties. De resultaten nemen zij mee in de planvorming voor goede en toegankelijke ouderenzorg in Fryslân. En natuurlijk is ook ons Team Individuele Belangenbehartiging volop actief om de Friese inwoners en jeugd met raad en daad bij te staan op het gebied van Onafhankelijke Cliëntondersteuning en als vertrouwenspersonen en klachtenfunctionaris.

Maar bovenal was 2023 een jaar waarin we volop hebben ingezet op inwoner- en patiëntenparticipatie. Zoals we allemaal weten, staat de zorg onder hoge druk. Daartoe werd, in navolging van het IZA, het Friese Regioakkoord (FrlZA) gesloten. Alle betrokkenen bij dit FrlZA nemen deel aan de bestuurstafel Seker en Sun. Samen met de noordelijke cliëntenraden is Zorgbelang Fryslân hierin trekker van de inwoner- en patiëntenparticipatie.

Het IZA en het FrlZA stellen dat inwoner- en patiëntenparticipatie een onmisbare schakel zijn binnen de zorgtransitie. Samen met mensen uit de PGO-organisaties hebben we onze bijdragen geleverd aan de Regiobeelden en het uiteindelijke Regioplan. Daarnaast werd ook de Strategische Ervaringsdeskundigen Raad (STER) opgericht met betrokken vertegenwoordigers van PGO-organisaties. Als onderdeel van Zorgbelang Fryslân zetten zij zich in om inwoner- en patiëntenparticipatie in Fryslân handen en voeten te geven. Zij doen dat als adviseur en klankbord van Zorgbelang en waar nodig als vertegenwoordiger van de PGO-organisaties.

Op 31 december 2023 werd het Regioplan gepubliceerd. Op het moment van dit schrijven (mei 2024) zijn we, samen met alle andere betrokkenen, bezig met de uitwerking van de werkagenda voor het FrlZA. Ons doel is om inwoner- en patiëntenparticipatie als structureel onderdeel te borgen binnen alle uitvoeringsplannen. Immers, transformatie in de zorg kan niet plaatsvinden zonder dat de mensen om wie het gaat daarbij betrokken zijn. Binnen het FrlZA is Zorgbelang de trekker van het onderdeel burgerparticipatie en bewustwording. Echter, de financiering is nog niet rond; dat is onderdeel van het proces om tot een werkagenda te komen, en er wordt nog steeds hard aan gewerkt.

Feit is echter, als we naar 2023 kijken, dat er veel inspanningen en uren zijn gestoken in het borgen van inwoner- en patiëntenparticipatie binnen het FrlZA en om inwoners,

ervaringsdeskundigen en patiënten bij dit proces te betrekken. Voor al deze uren was geen financiering, met als gevolg dat Zorgbelang Fryslân 2023 met een negatief resultaat afsloot.

Dat structurele financiering ontbreekt, is niet nieuw. Wat 2023 uitzonderlijk maakte, was het grote aantal uren dat besteed is aan onze publieke missie (waar inwoner- en patiëntenparticipatie een belangrijk onderdeel van is). Dat kon ook niet anders: om de positie binnen de FrlZA-tafel te verwerven en waar te maken, was een honderd procent inzet noodzakelijk.

Om op een goede manier sturing te geven aan onze organisatie, hebben we in 2022 ons Koersdocument opgesteld waarin we vier mogelijke toekomstscenario's geschetst hebben:

1. We ontvangen basissubsidie en kunnen onze maatschappelijke missie voortzetten en doorontwikkelen.
2. We zetten in op financiering vanuit gemeentes of zorgverzekeraars op projectbasis.
3. We zoeken naar andere financieringsbronnen bij fondsen.
4. Wanneer scenario 1 en 2 niet haalbaar blijken te zijn, dan kunnen we niet anders dan de Vereniging opheffen (deze wordt dan een vrijwilligersorganisatie).

In 2023 hebben we gelaveerd tussen scenario 2 en 3. Hoewel we als organisatie nog steeds over voldoende reserves beschikken, is de financiële druk wel toegenomen. De kosten stijgen, de tarieven stijgen onvoldoende mee, en een basisfinanciering ontbreekt om het doel waarvoor wij als vereniging bestaan te realiseren. De kwaliteit van onze dienstverlening en projecten is hoog, de tarieven zijn laag, dekken de kosten niet en zijn soms ook op basis van nacalculatie. Dat maakt het dubbel lastig om zowel de verenigingsactiviteiten als de organisatieactiviteiten te realiseren, en om onafhankelijk belangenbehartiger te blijven. Dat betekent dat de noodzaak voor financiering in 2024 groeit. In de statuten van de vereniging staat dat wij onze werkzaamheden alleen met subsidie kunnen uitvoeren. Immers: inwoner- en patiëntenparticipatie kunnen we niet realiseren met nul euro. We verwachten en hopen dat financiering binnen de komende maanden gerealiseerd zal zijn. Een vorm van een meerjarig basisbedrag om onze activiteiten uit te voeren is noodzakelijk. Daartoe lopen verschillende trajecten. Daarnaast realiseren we ons dat wanneer dit niet gaat lukken, scenario 4 mogelijk onafwendbaar is.

De inleiding van dit jaarverslag is wat langer dan u van ons gewend bent. We vinden het belangrijk om u mee te nemen in het complete verhaal. Omdat het voorwoord het meest gelezen deel van een jaarverslag is, hebben we ervoor gekozen om u hier, in het kort, het verhaal van 2023 te vertellen. We hopen dat u zo de beschrijving van onze activiteiten in dit jaarverslag beter in de context kunt plaatsen.

In de volgende hoofdstukken blikken we met u terug op onze activiteiten op het gebied van: 1) inwoner en -patiëntenparticipatie en het FrlZA, 2) Onze projecten 3) het Team Individuele Belangenbehartiging.

Met vriendelijke groet,

Esther de Vrij

Directeur bestuurder Zorgbelang Fryslân -mei 2024

Over onze organisatie

Zorgbelang Fryslân is een vereniging van zo'n 70 aangesloten patiënten- en cliëntenverenigingen en ouderenbonden. We werken in twee samenwerkende teams met ieder een onderscheiden focus:

- **Team Individuele Belangenbehartiging**, waarin medewerkers werken als vertrouwenspersoon, onafhankelijke cliëntondersteuner en klachtenfunctionaris;
- **Projectteam**, waarin medewerkers in de rol van accountmanager, projectleider of projectmedewerker werkzaam zijn;

Daarnaast is er een managementassistent werkzaam, een communicatieadviseur en een directeur/bestuurder. Ondersteuning wat betreft financiën en HRM-diensten werd in Q4 2022 overgenomen door Zorgbelang Inclusief.

In 2023 heeft er wisseling plaatsgevonden in het team van onafhankelijke cliëntondersteuners. Eén oco is vertrokken en twee nieuwe oco's zijn aangetrokken. Deze twee oco's zijn in 2023 gestart met de Masterclass van de BCMB; dit is een voorwaarde om het oco-werk uit te voeren. Daarnaast zijn we met een nieuw registratiesysteem gaan werken, James.

Onze activiteiten zijn als volgt in te delen:

Sinds het stoppen van de subsidie van de provincie in 2017 hebben wij voor onze publieke taak geen structurele financiering meer. Daarom moesten andere bronnen van financiering worden aangeboord. We werken sindsdien met een mix van activiteiten en financieringsvormen, en diverse functieprofielen.

Vanuit deze uitgangspunten werken we toe naar de realisatie van Zorgbelang Fryslân als een maatschappelijke onderneming. Sinds 2019 werken wij volgens de CAO Sociaal Werk.

- **De vereniging**

Taken en activiteiten vanuit de publieke taak: advies en diensten (tot 2017 provinciale financiering).

- **Team Individuele Belangenbehartiging (Adviespunt)**

Taken en activiteiten gefinancierd vanuit een wettelijk kader te weten Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet langdurige Zorg (Wlz) en Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

- **Projecten over zorg en welzijn**

Taken en activiteiten gefinancierd op basis van opdrachten en subsidie-financiering

Inwoner – en patiëntenparticipatie & het FrIZA

Oprichting van de Strategisch Ervaringsdeskundigenraad (STER)

Om toekomstige zorg toegankelijk en betaalbaar te houden, moeten we een verandertraject in gang zetten. Het Friese Zorgakkoord (FrIZA) vormt het kader voor deze veranderingen in Fryslân. Inwonerparticipatie is hierin een cruciale factor.

Toen in september 2022 het Integraal ZorgAkkoord (IZA) gesloten werd, vond een van de laatste bijeenkomsten van 'We pakken de trijd wer op' plaats. Dit was een serie bijeenkomsten (gefinancierd door de Provincie) waarin onze lidorganisaties de draad weer oppakten en samen onderzochten wat er nodig is om als PGO-organisatie een rol van betekenis te kunnen blijven spelen. Tijdens de bijeenkomsten bleek dat veel PGO-organisaties in zwaar weer verkeerden en dat een groot deel van hen moeilijk of niet (meer) te bereiken was. En toen verscheen daar het IZA met het ambitieuze doel om een zorgtransitie tot stand te brengen die de zorg duurzaam en toegankelijk moest houden, waarbinnen een belangrijke rol was weggelegd voor de inwoners en de PGO-beweging.

"Hoe kunnen we aan de IZA-eis tegemoet komen om de plannen van overheid en zorgverzekeraar voor de zorg in Fryslân door de bril te bekijken van PGO-betrokkenen? Hoe komen we tot een representatieve PGO-inbreng?", zo vroegen enkele PGO-betrokkenen zich af, refererend aan het feit dat veel PGO-organisaties (nog steeds) in een lastige positie verkeerden.

Het advies luidde kortweg: "Laat ons, PGO-clubs en Zorgbelang, voor de ondersteuning van het PGO-veld in het algemeen een nieuwe weg inslaan en overgaan tot het instellen van een zogenoemde Strategische Ervaringsdeskundigen Raad (STER)." De STER kreeg als tweeledige functie mee: (intern) adviseren en (op collectief niveau) mede-vertegenwoordigen. De STER telt momenteel vijf leden. Het doel is om de STER uit te breiden en elk van de drie secties te laten doorgroeien tot 3 à 4 personen. Om ook aandacht te kunnen geven aan jeugd, preventie en gezond leven, kan ook ruimte worden gegeven aan een aantal 'niet-gebonden burgers'.

‘Niet over ons maar met ons’

In februari stuurde de STER een brief [‘Niet over ons maar met ons’](#) naar bestuurders van gemeentes, provincie, zorgverzekeraar, zorgorganisaties en provinciale en gemeentelijke politieke partijen, waarin zij kenbaar maakten dat ze heel graag uitgenodigd wilden worden aan de ‘IZA-tafels’ om mee te praten en hun bijdragen te leveren aan de zorgtransitie. Een paar keer werden ze uitgenodigd voor een gesprek. Ook schreven ze, samen met Zorgbelang Fryslân, een [opiniestuk in de Leeuwarder Courant](#) waarin ze nog eens benadrukten hoe belangrijk financiering is voor het realiseren van inwoner- en patiëntenparticipatie.

Zorg en welzijn als kerntaak van de Provincie

Zoals eerder vermeld, ontvangt Zorgbelang Fryslân sinds 2017 geen financiering meer van de Provincie. Even een vergelijking met andere noordelijke provincies: Zorgbelang Drenthe ontvangt 4 ton jaarlijkse financiering en Zorgbelang Groningen ontvangt 8 ton per jaar van haar Provincie. In Fryslân was de decentralisatie van zorgtaken naar de gemeenten de aanleiding om ‘zorg en welzijn’ als provinciale taak te schrappen. Zorg en welzijn houden echter niet op bij de grenzen van de gemeente. Zorgbelang pleit er dan ook voor om ‘zorg en welzijn’ weer als kerntaak van de Provincie op te nemen. Zorgbelang heeft de Provincie gevraagd om haar verantwoordelijkheid te nemen voor het faciliteren van inwoner- en patiëntenparticipatie ten behoeve van de zorgtransitie. Hierover is Zorgbelang in gesprek geweest met gedeputeerde Femke Wiersma. [Hier vindt u de begeleidende presentatie.](#)

Landelijke lobby bij VWS

Samen met andere Zorgbelangen trok Zorgbelang Fryslân op in een gezamenlijke lobby met VWS om financiële middelen los te krijgen voor de realisatie van ‘regionale participatiehubs’. Daarbij trokken we samen op met de zorgkoepels Ieder(in), de Patiëntenfederatie en MIND. We schreven mee aan het rapport [“Van Knelpunt naar knooppunt”](#). Dit adviesrapport wordt door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) gebruikt om de verdere ontwikkeling van beleid te bevorderen en de inbreng van patiënten, cliënten en burgers rondom zorgvraagstukken te stimuleren. Daarnaast zet het Ministerie van VWS in op regionale participatieondersteuningspunten ('hubs') voor 2024. Dat gebeurt in overleg met Zorgbelangorganisaties en landelijke koepels van patiënten, cliënten, gehandicapten (PGO)- en inwonerorganisaties. De verwachting was dat in mei 2023 via ZonMw de eerste mogelijkheden los zouden komen voor het ontwikkelen van de participatiehubs. Dit bleek niet het geval: pas in april 2024 werden de eerste calls geopend.

Meeschrijven aan Regiobeelden / Regioplan

Zorgbelang heeft vanuit inwoner- en cliëntperspectief input geleverd en meegeschreven aan de Regiobeelden en het [FrlZA Regioplan](#). In juni 2023 hebben leden van onze PGO-organisaties input geleverd op de [Regiobeelden](#). Via diverse kanalen zoals de website, nieuwsbrieven en regionale kranten heeft Zorgbelang de achterban en inwoners op de hoogte gebracht van de noodzaak van de zorgtransitie, de Regiobeelden en het Regioplan. Leden van de PGO-organisaties, inwoners en leden van cliëntenraden hebben bijgedragen aan het fundament ‘inwonerparticipatie’ binnen het Regioplan middels een daarvoor bestemde 'A3'. Zorgbelang heeft actief inwoners betrokken en gestimuleerd om input te leveren voor het Regioplan, onder meer via een achterbanraadpleging en deelname aan schrijfteams. Op 2 november hebben we, samen met de noordelijke cliëntenraden, [een achterbanraadpleging](#) georganiseerd om input op de halen vanuit de PGO-organisaties en cliëntenraden. Het Regioplan werd in december 2023 gepubliceerd.

Burgers betrekken bij toekomstige ziekenhuisinfrastructuur in Fryslân

Als onderdeel van de FrlZA-werkagenda heeft Zorgbelang Fryslân een plan ontwikkeld om inwoners te betrekken bij de vormgeving van de toekomstige ziekenhuisinfrastructuur. De besturen van de Friese ziekenhuizen maken zich zorgen over de continuïteit van de huidige ziekenhuisinfrastructuur in Friesland. Er is sprake van afnemende personele capaciteit bij een groeiende zorgvraag. De Friese ziekenhuizen geven aan dat de keuze voor het voorkeursscenario, waarbij van vier naar drie ziekenhuizen in Friesland wordt gegaan (met een nieuw ziekenhuis in Joure, waarbij de ziekenhuizen in Sneek en Heerenveen verdwijnen), vaststaat.

Omdat het voorkeursscenario al vaststaat en de ziekenhuisbestuurders hieraan willen vasthouden, is het niet meer mogelijk om op dit onderdeel een participatietraject op te zetten. Daarom is het plan opgedeeld in een initiatie-, informatie- en een burgerparticipatietraject. De informatiefase wordt gebruikt om inwoners te informeren over het 'waarom' van de keuze voor het voorkeursscenario. Dit gebeurt door de ziekenhuisbestuurders zelf. Tijdens deze bijeenkomsten halen we bij de inwoners issues en vraagstukken op die samenhangen met of het gevolg zijn van dit voorkeursscenario. In een daaropvolgend participatietraject zal een pool van maximaal 150 inwoners, die een representatie zijn van de Friese bevolking, deze vraagstukken bespreken, bediscussiëren en vervolgens adviezen formuleren. Het project zal naar verwachting in september 2024 starten. Zorgbelang Fryslân vindt dat Friese inwoners actief betrokken moeten worden bij de inrichting van de ziekenhuisinfrastructuur. Daar verscheen in [de LC een artikel over](#).

Subregionale regioplannen

Zorgbelang Fryslân is, naast betrokken bij het FrlZA Regioplan, ook actief in de netwerken Regioplan Heerenveen e.o. en Regionaal Zorgnetwerk Leeuwarden e.o. De rol van Zorgbelang Fryslân is het stimuleren van een betere en actievere vertegenwoordiging van het inwonerperspectief, onder andere door het organiseren van een klankbordgroep voor inwoners en patiëntvertegenwoordigers.

Waar staan we nu: in mei 2024?

De bestuurstafel Seker en Sun is verantwoordelijk voor het ontwikkelen van de transformatieagenda die het FrlZA Regioplan als basis heeft. In het FrlZA Regioplan staan vier prioritaire opgaven centraal:

1. Kansrijk opgroeien en gezond leven
2. Gezond ouder worden
3. Mentale gezondheid en veerkracht
4. Toekomstbestendige MSZ

Langs de vier prioritaire opgaven wordt gewerkt aan het verwezenlijken van de ambitie. De opgaven zijn nauw met elkaar verbonden en juist door overstijgend te werken kan resultaat worden geboekt. Daarom zijn overstijgende fundamentele geformuleerd die oplossingen bevatten waarvan grote impact wordt verwacht.

Dit zijn:

1. Versterken sociale basis
2. Versterken eerstelijnszorg

3. Arbeidsmarkt
4. Digitalisering
5. Inwonerparticipatie en bewustwording

De missie van Zorgbelang is om via deze werkagenda invulling te geven aan de inzet van inwonerparticipatie binnen elke prioritaire opgave en fundament. Om de werkagenda te ontwikkelen is een kerngroep opgericht waarin vanuit elke opgave/fundament een contactpersoon zitting heeft.

Projectenoverzicht

Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste projecten die Zorgbelang Fryslân in 2023 uitgevoerd heeft:

Ouderen Spreken Zich Uit

In 2023 startte Zorgbelang Fryslân in opdracht van Zorgkantoor Friesland, de gemeenten en Friese ouderenzorgorganisaties een onderzoek naar de toekomstverwachtingen van Friese ouderen tussen 55 en 75 jaar. Dit onderzoek richtte zich op belangrijke aspecten zoals wonen, financiën, vrijetijdsbesteding en zorgbehoeften. De bevindingen worden meegenomen in de plannen voor de toekomstbestendige ouderenzorg in Fryslân. De inzet was om 240 ervaringen op te halen, maar dat werden er bijna 500.

Het onderzoek omvat een analyse van de verhalen en ervaringen van de ouderen, die vervolgens zijn opgenomen in het Groenboek Ouderenraadpleging Fryslân. De resultaten uit dit Groenboek vormden het onderwerp van discussie in focusgroepen met leden van patiënten- of ouderenverenigingen, deelnemers aan het onderzoek, ervaringsdeskundigen, zorgprofessionals en bestuurders. Op basis van deze resultaten zijn aanbevelingen en beleidsadviezen geformuleerd om een duurzame ouderenzorg te waarborgen. Deze zijn gepubliceerd in het Witboek Ouderenraadpleging Fryslân. [Alle publicaties over Ouderen Spreken Zich Uit vindt u hier.](#)

Ouderen Spreken Zich Uit 75 +

Omdat we ook graag inzicht willen krijgen in de ervaringen en verwachtingen van 75-plussers, hebben we het onderzoek uitgebreid naar deze doelgroep. We verwachten daarmee belangrijke input te kunnen leveren aan plannen voor toegankelijke ouderenzorg. Dit onderzoek is gestart in 2024 en wordt gefinancierd door ZonMw. [Meer informatie vindt u hier.](#)

Samen Positief Gezond – gesprekstafels voor mensen met COPD

In het jaar 2022 is er gestart met het project 'Positieve Gezondheid en COPD', nadere uitvoering vond plaats in 2023. Doel van het project is om op basis van Positieve Gezondheid een methodiek te ontwikkelen om mensen met COPD te helpen regie over hun gezondheid en welzijn te nemen en hun zelfredzaamheid te vergroten. Dat gebeurde met een projectteam, bestaande uit experts op het gebied van Positieve Gezondheid, professionals op het gebied van COPD,

leden/ervaringsdeskundigen van het Longfonds uit Makkum en Heeg, en experts op het gebied van sociaal domein en welzijn. Er zijn vier tot vijf gesprekstafels georganiseerd voor twee groepen, waarbij mensen met COPD onder leiding van getrainde vrijwilligers van het Longpunt met elkaar aan de slag zijn gegaan met Positieve Gezondheid en thema's die zij belangrijk vinden. Doel is om professionals en ervaringsdeskundigen vanuit het Longpunt in Sneek en uit Heeg/Makkum en het expertnetwerk rond COPD in Sneek (en regio) te laten ervaren hoe Positieve Gezondheid van meerwaarde kan zijn voor mensen met COPD. Daarnaast werd als doel gesteld om nieuwe verbindingen te creëren tussen patiënten(vereniging) en professionals. Die opzet is geslaagd: het Longpunt is nu een gelijkwaardige partner in het lokale COPD-expertnetwerk. Samen Positief Gezond is gefinancierd met subsidie vanuit het programma 'Voor Elkaar' van [ZonMw](#).

Ik Bin d'r Klear Foar

De gezondheidszorg in Nederland staat de komende jaren voor grote uitdagingen. De vraag naar zorg zal sterk stijgen door de vergrijzing, terwijl de capaciteit van de zorgsector niet evenredig kan groeien vanwege een tekort aan geld en personeel.

Inspraak van inwoners om mee te denken over oplossingen is hierbij essentieel. Uiteindelijk draait het om de inwoners zelf. Wat willen zij en wat hebben zij nodig om zo lang mogelijk zelfstandig in hun eigen omgeving te blijven wonen?

In de Friese gemeente Dantumadeel gingen inwoners uit verschillende dorpen hierover met elkaar in gesprek binnen het project 'Ik Bin d'r Klear Foar'. Dit project bouwde voort op 'Ik Bin d'r Klear Foar 1', dat in 2021 werd afgerond. Met een aangescherpte aanpak werd het initiatief, geleid door Zorgbelang Fryslân, gebaseerd op het concept van Positieve Gezondheid, voortgezet.

In drie bijeenkomsten werden inwoners geïnformeerd over de veranderingen in de zorg, maakten ze kennis met het brede perspectief van Positieve Gezondheid, en bespraken ze gezondheid en leefomgeving. Tijdens deze gesprekken werd gezocht naar wat men belangrijk vindt bij het ouder worden en welke eigen kwaliteiten hierbij helpen, met de nadruk op zelf verantwoordelijkheid nemen voor hoe men wil leven en ouder wil worden. Besproken werd ook wat daarvoor nodig is in de leefomgeving.

De ervaringen en behoeften van de inwoners vormen een waardevolle bron van kennis. Om veranderingen in de zorg goed vorm te geven, is deze ervaringskennis onmisbaar. De gemeente Dantumadeel wil deze informatie en werkwijze gebruiken om de sociale basis verder te versterken. Daarbij wordt de inwoner volwaardig betrokken als gesprekspartner van de gemeente.

Vanuit het programma 'Voor Elkaar/Implementeren met Impact III' van [ZonMw](#) heeft Zorgbelang subsidie ontvangen om dit project uit te voeren.

Jeugdparticipatie

Zorgbelang Fryslân vervult voor de Friese gemeenten (SDF) de rol van belangenbehartiger voor inwoners die gebruik maken van jeugdhulp in Friesland. Zorgbelang werkt samen met inwoners van Friesland, beleidsmakers bij gemeenten, jeugdhulpaanbieders en onderwijsinstellingen om de zorg te verbeteren. Daarbij heeft Zorgbelang de rol van aanjager van jongerenparticipatie en van belangenbehartiger voor cliënten in de jeugdhulp.

Vanuit Zorgbelang zijn een aantal Adviesvangers actief: dit is een groep jongeren die zich bezighoudt met het betrekken van hun leeftijdsgenoten bij jongerenparticipatie en het verzamelen van adviezen en meningen. Ze stimuleren hun peers om mee te denken en hun ideeën en standpunten te delen over diverse kwesties. Wekelijks vindt er overleg plaats tussen de Adviesvangers, met maandelijkse fysieke bijeenkomsten en extra ondersteuning op aanvraag. In 2023 waren er vijf actieve Adviesvangers, met twee nieuwe toevoegingen in 2024.

De Adviesvangers hebben verschillende bijeenkomsten georganiseerd, waaronder debatten, denktanks en workshops, waar ze samen met netwerkpartners zoals ZonMw hun rol als Adviesvangers vervullen en zichzelf profileren. Ze hebben ook podcasts geproduceerd waarin ze met jongeren praten over diverse zorgkwesties. Tien van deze podcasts zijn opgenomen met jongeren uit verschillende Friese gemeenten en worden in 2024 gepubliceerd, zowel online als in boekvorm in samenwerking met SDF en de gemeente Leeuwarden. Deze kunnen worden gebruikt tijdens bijeenkomsten met beleidsmakers en zorgverleners om het perspectief van jongeren mee te nemen in besluitvorming en ontwikkeling van nieuw aanbod.

Als gevolg van de podcasts zijn twee nieuwe jongeren geworven als Adviesvangers, en er is interesse getoond vanuit de PI-groep om aan te sluiten. De Adviesvangers fungeerden ook als klankbord voor de regiovisie en waren betrokken bij de integrale jeugdmonitor van het planbureau Fryslân. Daarnaast zijn er vier activiteiten geweest in samenwerking met SDF, gericht op jeugdhulp, het sociaal domein, teambuilding en coaching.

Naast de Adviesvangers zijn er inspanningen geleverd om gemeentelijke Jongerenraden tot stand te brengen door middel van regelmatige acties waarbij Adviesvangers en jongeren in gesprek gaan met andere jongeren en stakeholders, zoals Friese gemeenten. Er zijn gesprekken gevoerd met verschillende gemeenten over het inzetten van ervaringsdeskundigen en ondersteuning vanuit Zorgbelang Fryslân, waaronder ook de inzet van een ervaringsdeskundige binnen de Proeftuin (een samenwerking tussen gebiedsteams, Veilig Thuis, Regiecentrum en de Raad van de Kinderbescherming), evenals specifieke plannen in Heerenveen en contacten met Ooststellingwerf en Weststellingwerf voor ondersteuning van een jongerenraad. Daarnaast is er geadviseerd over het jongeren netwerk in de gemeente Weststellingwerf en over uitbreidingsmogelijkheden daarvan.

Embrace Nederland

Zorgbelang Fryslân en Embrace Nederland werken samen aan de Verhalenmonitor Sociale Geluiden. Deze bestaat uit een reeks podcasts en bijbehorende artikelen over de impact van muziek in de zorg en het sociaal domein, waarbij altijd één van de programma's van Embrace Nederland centraal staat. Zorgbelang Fryslân verzamelt verhalen van betrokkenen, voert gesprekken met deelnemers/cliënten, naasten, zorgmedewerkers, uitvoerders, vrijwilligers en bestuurders. In 2023 produceerde Zorgbelang samen met Embrace Nederland de podcast "Grenzeloze Muziek", waarin nieuwe Nederlanders wekelijks samen muziek maken. [Hier vindt u de podcast en het artikel over Grenzeloze muziek.](#)

Regioplan Heerenveen e.o.

In de regio Heerenveen en omgeving werken 14 welzijns- en zorgpartijen samen in een netwerk om de verschuiving van ziekte en zorg naar gezondheid en gedrag voor mens en maatschappij te realiseren. Zij richten zich op de quadruple aim: het realiseren van een gezondere populatie, een hogere ervaren kwaliteit van zorg, een verbeterde werkbeleving voor professionals en lagere kosten. In het Regioplan Heerenveen en omgeving is een implementatieagenda vastgesteld met

voorlopig 15 domeinoverstijgende projecten die gericht zijn op een samenhangende transformatie. Hiervoor is een IZA-aanvraag ingediend.

Zorgbelang Fryslân is nauw betrokken bij dit regionale plan. Via een klankbordgroep worden inwoners in een vroeg stadium betrokken bij lopende projecten. De klankbordgroep omvat diverse cliëntenraden, gemeentelijke participatieraden Sociaal Domein, ouderenbonden en patiëntenverenigingen. In 2023 is de klankbordgroep vijf keer bijeen geweest.

Regionaal Zorgnetwerk Leeuwarden e.o.

Ook in de regio Leeuwarden en omgeving werken zorgorganisaties en de gemeente samen om huidige en toekomstige knelpunten aan te pakken en de (ouderen)zorg toekomstbestendig te maken. Door vanuit een gezamenlijke visie te werken, streven zij naar 'de juiste zorg op de juiste plek' en naar 'de juiste zorgverlener, op het juiste moment'. Door samenhang te creëren, wordt gestreefd naar zorg waarbij de patiënt centraal staat en passende zorg ontvangt. Dichtbij waar het kan, op afstand wanneer het moet. Ook voor dit netwerk heeft Zorgbelang Fryslân een klankbordgroep opgericht. Deze is twee keer bijeen geweest.

Belangenbehartigerstoelen

Zorgbelang Fryslân heeft een belangenbehartigersstoel bij Zorggroep Alliade en Zorggroep Hof en Hiem. Een belangenbehartigersstoel is bedoeld om de belangen van patiënten of cliënten te behartigen. Het doel is ervoor te zorgen dat de stem van de patiënt of cliënt wordt gehoord binnen de zorgorganisatie. Dit kan bijvoorbeeld gaan om het meedenken over beleid en beslissingen, het geven van feedback op de kwaliteit van zorg of het signaleren van knelpunten. De belangenbehartigersstoel kan hierdoor bijdragen aan meer persoonsgerichte zorg en een betere samenwerking tussen zorgverleners en patiënten/cliënten.

Alliade

Vanaf 2023 is Zorgbelang Fryslân betrokken bij het uitvoeren van een deel van het cliëntervaringsonderzoek binnen Alliade. Dit onderzoek richt zich specifiek op de ervaringen van verschillende doelgroepen binnen diverse organisatieonderdelen van Alliade, waaronder gehandicaptenzorg, ouderenzorg, jeugdzorg, werk- en dagbesteding en maatschappelijke ondersteuning. Zorgbelang Fryslân verzamelt deze ervaringen door middel van klantenpanels, aangevuld met interviews en vragenlijsten. In 2023 heeft Zorgbelang drie onderzoeken uitgevoerd, gericht op de volgende doelgroepen: ouder wordende cliënten met een verstandelijke beperking, ouderen met een psychogeriatrische aandoening, en cliënten betrokken bij werk- en dagbesteding.

Hof en Hiem

Hof en Hiem wil graag persoonlijk van bewoners en cliënten horen wat hun ervaringen, wensen en behoeften zijn met betrekking tot de zorg, het wonen en het leven bij Hof en Hiem. Zorgbelang Fryslân is als onafhankelijke partij gevraagd om met bewoners en cliënten in gesprek te gaan. In 2023 lag de focus op cliënten die een Volledig Pakket Thuis (VPT) ontvangen en een vorm van dementie hebben. Vijf ouderen met dementie zijn thuis bezocht en de gesprekken zijn gevoerd aan de hand van verschillende thema's. Ook is er een gesprek gevoerd met drie kinderen van een ouder met VPT. Alle ouderen wonen zelfstandig in een woonzorgcentrum. Zij betalen huur voor het appartement en ontvangen zorg van Hof en Hiem in de vorm van VPT of Modulair Pakket Thuis (MPT).

Daarnaast is er een themamiddag georganiseerd voor de Centrale Cliëntenraad (CCR) over het thema dementie. Aan het eind zijn aanbevelingen opgesteld door de CCR voor Hof en Hiem met betrekking tot het beleid voor mensen met dementie.

Individuele belangenbehartiging

Adviespunt

Ons Adviespunt was tot 2017 een basisvoorziening, gefinancierd door de provincie Fryslân. Inwoners van Fryslân kunnen nog steeds bij ons terecht voor informatie, advies en ondersteuning als zij vragen hebben die te maken hebben met hun zorg en welzijn. Het Adviespunt van Zorgbelang is onafhankelijk en komt op voor iedereen die gebruik maakt van zorg. Het is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 13.00 uur. Vanuit de gestelde vraag wordt ondersteuning geboden in de vorm van informatie, advies en eventuele doorverwijzing.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning OCO Wlz

De zorgwereld is complex. Patiënten en cliënten worden geconfronteerd met veel formulieren en met organisaties die allemaal voor een beperkt deel van de zorg verantwoordelijk zijn. Om mensen wegwijs te maken in deze wereld en hen te ondersteunen, is onafhankelijke cliëntondersteuning in het leven geroepen. Onze gekwalificeerde collega's van OCO Wlz brengen samen met hun cliënten in kaart welke zorg nodig is, zodat de cliënt zelf verder kan. In de hele provincie Fryslân bieden zij ondersteuning aan cliënten die een indicatie hebben voor de Wlz (Wet langdurige zorg). Onze cliëntondersteuners wijzen inwoners de weg in het doolhof van de zorg en adviseren en ondersteunen hen waar nodig. Het uitgangspunt daarbij is dat de cliënt altijd zelf de regie houdt.

Onafhankelijke cliëntondersteuning OCO Sociaal Domein

Op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verleent Zorgbelang in 2022 in veel Friese gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning aan cliënten die zorg of hulp krijgen vanuit het sociaal domein. Vanuit de Wmo hebben cliënten recht op deze vorm van ondersteuning. Het doel is om inwoners te ondersteunen wanneer zij vragen, opmerkingen en/of klachten hebben over de zorgaanvraag of de ontvangen zorg. Hierdoor kunnen cliënten een meer gelijkwaardige gesprekspartner zijn voor gemeenten en zorgaanbieders.

Onze onafhankelijke cliëntondersteuners bieden ondersteuning op het gebied van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning), Jeugdwet en Participatiewet in de volgende Friese gemeenten: Ameland, Achtkarspelen/Tytsjerksteradiel, Noardeast-Fryslân, Leeuwarden, De Fryske Marren, Harlingen/Waadhoeke, Opsterland, Schiermonnikoog, Smallingerland, Terschelling, Vlieland, en Weststellingwerf.

OCO ALS

In 2023 zijn we in Friesland gestart met een pilot voor gespecialiseerde ALS-cliëntondersteuning (GCO-ALS) om patiënten, hun gezinsleden, familie, vrienden en mantelzorgers zo goed mogelijk te helpen na hun diagnose. Dit doen we in samenwerking met Stichting ALS, Revalidatie Friesland en Zorgverzekeraar De Friesland.

Het idee is afkomstig van de inmiddels overleden Friese ALS-patiënt Johan Meijerhof. Hij merkte dat hij na zijn diagnose met zaken bezig moest zijn waar hij liever niet zijn aandacht op had hoeven richten. Ondernemend als hij was, besloot hij zich in de laatste fase van zijn leven in te zetten om lotgenoten te helpen door iets te bedenken waardoor zij wel de juiste hulp en advies zouden krijgen.

Vertrouwenspersonen in de jeugdzorg

Onze vertrouwenspersonen hebben de volgende kerntaken: 1) het geven van informatie en advies, 2) signaleren, 3) voorlichting en het bieden van (klacht)ondersteuning. Deze vorm van ondersteuning is gericht op jeugdigen die te maken hebben met jeugdhulp. Daarnaast kunnen alle betrokkenen die te maken hebben met jeugdzorg een beroep doen op een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon helpt hen als zaken in de hulpverlening niet goed lopen door samen met de jeugdige of de (pleeg)ouder/verzorger naar een oplossing te zoeken.

De vertrouwenspersonen bezoeken structureel en met een vaste frequentie jongeren die in dagbehandeling, gezinshuizen, zelfstandigheidstraining of op open/gesloten groepen verblijven. Zij geven jongeren informatie, advies en bieden een luisterend oor. De vertrouwenspersonen hebben tevens een signalerende taak en geven voorlichting over het vertrouwenswerk aan gezinshuisouders en medewerkers van jeugdzorginstellingen. Zorgbelang Fryslân is onderaannemer van Jeugdstem (voorheen AKJ). Zorgbelang voert het onafhankelijk vertrouwenswerk binnen de jeugdhulp uit in Fryslân. Bestuurders van jeugdzorginstellingen ontvangen elk jaar een rapportage van de bevindingen. In 2022 is landelijk gestart met het project 'Tegengaan van geweld in de Jeugdzorg'. In 2022 en 2023 zijn themabijeenkomsten bij Jeugdhulp Friesland uitgevoerd. Centraal staat hierbij het doel om het onderwerp 'Geweld' in de organisatie bespreekbaar te maken. De bijeenkomsten worden afgerond met een dialooggesprek waarbij alle lagen van de organisatie met elkaar in gesprek gaan over het thema Geweld, samen met jongeren/bewoners.

Vertrouwenspersonen zorgorganisaties

Activiteit op basis van financiering vanuit wettelijk kader en opdrachten instellingen

Wij vervullen in een aantal VGZ- en VVT-instellingen de rol van vertrouwenspersoon. Samen met cliënten, verwanten en medewerkers zetten we in op het vinden van een gedragen oplossing voor vertrouwensvragen.

Klachtenfunctionarissen

Activiteit op basis van financiering vanuit wettelijk kader

Eén van de doelen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is dat cliënten de mogelijkheid krijgen om op een laagdrempelige en veilige manier aan te geven dat ze niet tevreden zijn over de zorg die hen is geboden. Zij kunnen daarover een klacht indienen. De zorgaanbieder moet deze vervolgens effectief, serieus en voortvarend behandelen.

Zorgbelang Fryslân zet zich in voor bewustwording over het belang van een serieuze opvang en behandeling van klachten. De opbrengst van goede klachtbemiddeling en integraal klachtenmanagement laat zich op uiteenlopende gebieden zien. Het draagt onder andere bij aan de-escalatie, herstel van vertrouwen, een werkbare relatie en tevreden(er) klanten/cliënten/patiënten. Waar nodig draagt het bij aan persoonlijke ontwikkeling, meer werkplezier, verlaging van kosten en een betere afstemming van het zorgaanbod op de vraag. Daarnaast vervult de klachtenfunctionaris een onafhankelijke signaalfunctie. Samen met de opdrachtgever worden aan de hand van (anonieme) klachten leerpunten geformuleerd. Zo wordt het verbeteren van de bedrijfsvoering en dienstverlening van de zorgaanbieder een wezenlijk en duurzaam doel.



Im Memoriam Pepi Wadman (1962-2023)

Veel te vroeg is van ons heengegaan onze lieve en bijzondere collega Pepi Wadman. Jarenlang zette Pepi zich met hart en ziel in voor haar werk bij Zorgbelang. Altijd gedreven, collegiaal en kleurrijk. Pepi was al geruime tijd ziek, we misten haar al meer dan een jaar op onze werkvloer. In de laatste maanden van 2023 werd duidelijk dat afscheid onontkoombaar was.

Zorgbelang Fryslân
K.R. Poststraat 70-72
8441 ER Heerenveen
Tel 085-4832433

