

Concept Jaarverslag 2024

Zorgbelang Fryslân

Heerenveen

Inhoud

Voorwoord	3
Over onze organisatie	4
Projectenoverzicht	5
Participatiehub Coalitievorming inwonerparticipatie	5
Burgers betrekken bij toekomstige ziekenhuisinfrastructuur in Fryslân	5
Samen bouwen -Acute zorgnetwerken.....	6
Fries Integraal Zorgakkoord (FrlZA).....	7
Subregionale regioplannen.....	7
Ouderen Spreken Zich Uit 75 +	7
Jongerenparticipatie	8
Symposium 'Ontdek de magie van muziek'	8
Dokterszorg/onderzoek.....	9
Palliatieve zorg – Onderzoek wensenboekje.....	9
Proeftuin SFD (MET).....	10
Belangenbehartigerstoel Alliade	10
Belangenbehartigerstoel Hof en Hiem	11
Bijeenkomsten.....	12
Bijeenkomsten lidorganisaties en achterban.....	12
Cocreatiesessie en Friese participatiescan	13
Bezoeken VWS aan Zorgbelang Fryslân	13
Individuele belangenbehartiging	14
Adviespunt.....	14
Onafhankelijke cliëntondersteuning	14
Vertrouwenspersonen Jeugd	15
Vertrouwenspersonen zorgorganisaties	15
Klachtenfunctionarissen	16

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van Zorgbelang Fryslân 2024.

2024 was voor Zorgbelang Fryslân een bewogen jaar, gekenmerkt door stevige uitdagingen. Eind december viel onze directeur-bestuurder, Esther de Vrij, wegens ziekte uit. Zij werd opgevolgd door Klaus Boonstra, die sindsdien als waarnemend directeur-bestuurder de leiding over de organisatie heeft.

Al enige tijd verkeerde Zorgbelang Fryslân in financieel zwaar weer. Eind 2024 werd duidelijk dat de situatie zodanig ernstig was dat het voortbestaan van de organisatie in gevaar kwam. In het eerste kwartaal van 2025 besloot Esther de Vrij definitief terug te treden. Totdat een nieuwe directeur-bestuurder is aangesteld, blijft Klaus Boonstra deze functie waarnemen. De wervingsprocedure voor een nieuwe directeur-bestuurder zal worden gestart zodra de koers en propositie van Zorgbelang Fryslân volledig zijn uitgewerkt en de financiële onderbouwing is vastgesteld.

Sinds 2017 ontvangt Zorgbelang Fryslân geen structurele ondersteuning meer van de provincie Fryslân, wat de organisatie kwetsbaar maakt. Tot op heden is er geen structurele oplossing gevonden. Onder leiding van Klaus Boonstra wordt momenteel gewerkt aan het bepalen van een nieuwe koers. Daarbij staat het ontwikkelen van een toekomstbestendig plan centraal, met een heldere propositie en stevige financiële basis. Dit gebeurt tegen de achtergrond van ingrijpende veranderingen in de zorg. De noodzaak tot zorgtransformatie is groot, zodat zorg voor iedereen toegankelijk blijft – nu én in de toekomst.

Een belangrijk uitgangspunt in de nieuwe koers is dat inwonerparticipatie concreet vorm krijgt binnen de Friese zorg en het sociale domein. Zorgbelang Fryslân wil zich de komende twee jaar, binnen deze propositie, tot een netwerkorganisatie ontwikkelen die gespecialiseerd is in inwonerparticipatie. Daarnaast krijgt de individuele ondersteuning voor Friese inwoners een robuustere invulling binnen de nieuwe propositie.

Gezien de huidige ontwikkelingen beperken we ons in dit verslag tot een beknopte beschrijving van onze activiteiten in 2024. Want ook in dit roerige jaar is er, dankzij de inzet van onze vertrouwenspersonen, onafhankelijke cliëntondersteuners en projectmedewerkers en klachtenfunctionaris, veel werk verzet.

Wij danken iedereen die zich in 2024 met toewijding voor Zorgbelang Fryslân heeft ingezet.

Klaus Boonstra
Interim Directeur bestuurder Zorgbelang Fryslân

Over onze organisatie

Zorgbelang Fryslân is een vereniging van zo'n 70 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 een klachtenfunctionaris.

- **Projectteam**, waarin medewerkers in de rol van accountmanager, projectleider of projectmedewerker werkzaam zijn;

Daarnaast is er een managementassistent werkzaam, een communicatieadviseur en directeur/bestuurder. Ondersteuning wat betreft financiën en HRM diensten is in handen van Zorgbelang Inclusief. In 2024 nam de toenmalige management assistent in juli/augustus afscheid van Zorgbelang Fryslân. Haar taken zijn tijdelijk binnen het huidige team overgenomen.

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 nieuwe 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).
- **Adviespunt (belangenbehartiging)**
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;

Projectenoverzicht

Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste projecten die Zorgbelang Fryslân in 2024 uitgevoerd heeft:

Participatiehub Coalitievorming inwonerparticipatie

In 2024 is Zorgbelang Fryslân, in het kader van de Friese zorgtransitie, gestart met het ontwikkelen van een Friese aanpak voor inwonerparticipatie in zorg en welzijn. Dat deed Zorgbelang Fryslân samen met onze partners Stjoer en Divers. Doel is het ontwikkelen van een structurele werkwijze waarin inwoners en bestuurders gezamenlijk bijdragen aan een toekomstbestendige zorg in Friesland.

In dit kader zijn gesprekken gevoerd én is een vragenlijstonderzoek uitgevoerd onder inwoners, leden van patiënten- en ouderenverenigingen, en bestuurders. In totaal namen ongeveer 500 respondenten deel.

De belangrijkste bevindingen:

- Inwoners willen graag meedenken over veranderingen in de zorg, vooral als dit dichtbij hun eigen leefwereld plaatsvindt.
- Bestuurders zoeken naar passende manieren om inwoners bij beleid en uitvoering te betrekken.
- Structurele participatie werkt het best als iedereen zijn eigen rol behoudt: de inwoner blijft inwoner, de bestuurder blijft bestuurder.
- Een circulaire aanpak, waarbij inwoners continu betrokken blijven bij veranderingen, biedt de meeste kans op duurzame resultaten.

De resultaten zijn vastgelegd in de **Visie Friese Inwonerparticipatie**, die richting geeft aan het vervolgtraject.

Hoe nu verder?

Op basis van de Visie Friese Inwonerparticipatie bereiden we momenteel (zomer 2025) de volgende stap voor: de verdere uitwerking en concretisering van een uitvoeringsplan. Voor dit traject vragen we financiering aan bij ZonMw. Ook het werk dat we tot nu toe hebben gedaan, is mede mogelijk gemaakt met financiering van ZonMw. Zodra de nieuwe financiering beschikbaar is, gaan we samen met inwoners en hun vertegenwoordigers aan de slag om de concrete invulling van het plan vorm te geven.

Burgers betrekken bij toekomstige ziekenhuisinfrastructuur in Fryslân

In 2024 was Zorgbelang Fryslân betrokken bij het project *Toekomstige Ziekenhuiszorg Friesland*, dat als doel had inwoners te betrekken bij de gevolgen van een ingrijpend voorgenomen besluit: de terugbrenging van vier naar drie ziekenhuizen in Friesland. Het plan van de ziekenhuisbestuurders omvatte uitbreiding van het ziekenhuis in Drachten, behoud van

specialistische zorg in Leeuwarden en de bouw van een nieuw ziekenhuis in Joure, ter vervanging van de locaties in Sneek en Heerenveen.

Hoewel inwoners niet konden meebeslissen over het plan zelf, werd het van groot belang geacht om hen te betrekken bij de gevolgen voor de zorg in hun regio. Wat betekent zo'n verandering voor bereikbaarheid, spoedzorg en vertrouwen in de zorg? En waar moeten bestuurders rekening mee houden?

Inwonerbijeenkomsten en inwonerspoo

Zorgbelang Fryslân organiseerde in 2024 inwonersbijeenkomsten in Heerenveen, Steenwijk, Leeuwarden, Dokkum en Drachten. Tijdens deze bijeenkomsten gingen inwoners met elkaar in gesprek over hun zorgen, verwachtingen en ideeën. De opgehaalde signalen werden samengebracht.

Ook werd gestart met de vorming van een inwonerspoo: een groep betrokken inwoners die – op basis van de verzamelde input – een onafhankelijk advies zal opstellen voor de ziekenhuisbestuurders.

Ontwikkelingen in 2025 en projectpauze

In het najaar van 2024 stonden bijeenkomsten gepland in Sneek en Emmeloord, deze werden uitgesteld naar 23 juni (Sneek) en 2 juli (Emmeloord). Op 16 mei trok de bestuurder van Antonius zich echter terug uit de plannen voor nieuwbouw in Joure en de fusie met Frisius MC. Als direct gevolg hiervan is het project *Toekomstige Ziekenhuiszorg Friesland* formeel gepauzeerd.

De situatie is nog in ontwikkeling en vervolgstappen zijn op dit moment niet bekend. Zorgbelang Fryslân blijft de ontwikkelingen volgen en blijft zich inzetten voor betrokkenheid van inwoners zodra het proces wordt hervat.

Samen bouwen -Acute zorgnetwerken

In september 2024 is het onderzoeksrapport *Samen op Weg! – inventarisatie stand van zaken inwonerparticipatie [op 1 januari 2024] binnen ROAZ Noord-Nederland* binnen het ROAZ-netwerk verspreid. Het rapport geeft een weergave van de uitkomsten van een 0-meting die is gedaan tussen maart tot en met augustus 2024. Wat duidelijk werd uit dit rapport is dat er op een heel verschillende wijze tegen inwonerparticipatie aangekeken wordt binnen het ROAZ. Dit riep meerdere vragen op zoals: wat verstaat het ROAZ onder inwoners, wat is inwonersparticipatie en in hoeverre vinden we dat inwoners invloed kunnen uitoefenen op de vraagstukken die spelen binnen het ROAZ?

Vervolgens is het gesprek over inwonerparticipatie nader uitgediept. Tegelijkertijd was er urgentie om het gesprek met inwoners ook daadwerkelijk op te starten. In 2024 zijn er meerdere bijeenkomsten voor cliëntenraden gehouden waarin onder meer de opgaven binnen het ROAZ en mogelijkheden voor het informeren en betrekken van inwoners aan bod kwamen. Daarnaast zijn in de loop van het jaar de voorbereidingen getroffen voor diverse inwonerbijeenkomsten, die begin 2025 zullen plaatsvinden.

Fries Integraal Zorgakkoord (FrIZA)

Zorgbelang Fryslân is actief betrokken bij het Friese Integraal Zorgakkoord (FrIZA) en vervult daarin een centrale rol als kartrekker van het fundament *Inwonerparticipatie*. Vanuit deze rol draagt Zorgbelang Fryslân bij aan het vormgeven van structurele inwonerbetrokkenheid binnen alle programmalijnen van FrIZA. We zijn vertegenwoordigd aan de bestuurlijke tafel van het programma *Seker en Sûn* en nemen deel aan het FrIZA-kernteam, waarin alle kartrekkers van de verschillende opgaven samenwerken. Dit betreft de thema's *Kansrijk opgroeien en gezond leven*, *Gezond ouder worden*, *Mentale gezondheid en veerkracht*, en *Toekomstbestendige medisch-specialistische zorg*, evenals de fundamenteën *Versterken van de sociale basis*, *Versterken van de eerstelijnszorg*, *Digitalisering* en *Arbeidsmarkt*. In al deze domeinen is Zorgbelang Fryslân verantwoordelijk voor het implementeren en borgen van structurele inwonerparticipatie, als essentieel onderdeel van de Friese zorgtransitie.

Subregionale regioplannen

Zorgbelang Fryslân is, behalve bij het FrIZA Regioplan, betrokken bij 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 inwonersperspectief, onder meer door het organiseren van een klankbordgroep voor inwoners en patiëntvertegenwoordigers.

Ouderen Spreken Zich Uit 75 +

In 2023 richtte Zorgbelang Fryslân zich met een verdiepend onderzoek op de ervaringen en verwachtingen van mensen tussen de 55 en 75 jaar over wonen, zorg en ondersteuning in de toekomst. In 2024 volgde een vervolgonderzoek, ditmaal onder de groep van 75-plussers. Doel was om ook van deze oudere doelgroep inzicht te krijgen in hun huidige situatie, zorgen en behoeften. In totaal namen 91 ouderen deel aan het onderzoek. Hun verhalen geven een waardevol beeld van wat zij nodig hebben om op een goede manier ouder te worden en wijken in essentie niet echt af van de verhalen van mensen uit de leeftijdscategorie 55-75 jaar. De uitkomsten van beide onderzoeken laten zien waar de belangrijkste knelpunten van de toekomst liggen. Waar 'samenredzaamheid' vaak wordt genoemd als dé oplossing voor de toenemende druk op de zorg, blijkt de praktijk weerbarstiger. Veel ouderen willen liever geen hulp van hun kinderen of burens, en rekenen erop dat zij – ook in de toekomst – professionele ondersteuning zullen blijven ontvangen. Dit wijst op een spanningsveld tussen beleid en praktijk, waarin wederzijdse verwachtingen soms uiteenlopen.

Het onderzoek laat zien dat bewustwording over toekomstige zorg en ondersteuning belangrijk is, maar dat dit verder gaat dan het verspreiden van informatie. Er is behoefte aan het échte gesprek, dichtbij huis, en in een vertrouwde omgeving. Alleen zo kunnen ouderen goed voorbereid keuzes maken over hun toekomst.

Naast bewustwording is het belangrijk dat er ook serieus werk wordt gemaakt van structurele en innovatieve oplossingen. Denk hierbij aan nieuwe woonvormen, het versterken van vrijwillige

hulpstructuren, en het stimuleren van intergenerationele solidariteit. De urgentie om deze thema's gezamenlijk aan te pakken, wordt door de uitkomsten van het onderzoek onderstreept. Met dit onderzoek biedt Zorgbelang Fryslân niet alleen inzicht in de leefwereld van 75-plussers, maar levert het ook input voor beleidsmakers, gemeenten en zorgaanbieders om beter aan te sluiten bij wat deze groeiende groep ouderen werkelijk nodig heeft.

Jongerenparticipatie

In 2024 hebben we met volle inzet gewerkt aan het versterken van jongerenparticipatie in de provincie Fryslân. We zien dat jongeren, ouders en ervaringsdeskundigen een waardevolle stem hebben in het beleid rondom jeugdhulp en dat deze stem gehoord moet worden. Vanuit onze rol als aanjager en belangenbehartiger hebben we ons ingezet om jongerenraden, cliëntenraden en cliëntenorganisaties te ondersteunen en hun inbreng bij beleidsmakers en jeugdhulpaanbieders te vergroten.

Een belangrijke stap hierin is het activeren van alle Friese gemeenten om de stem van jongeren en ervaringskennis structureel te betrekken. Dit vraagt om een cultuurverandering waarin luisteren naar de wensen en behoeften van jongeren en cliënten de norm wordt. We hebben gemeenten en jeugdhulporganisaties uitgedaagd om jongeren niet alleen te raadplegen, maar hen ook een actieve rol te geven in de ontwikkeling van beleid.

Daarnaast hebben we samen met partners zoals de Kenniswerkplaats, Adviesraden Sociaal Domein en jongerenraden gewerkt aan de Friese Jeugdhulpagenda. Door samen te werken en structureel in gesprek te gaan, maken we zichtbaar wat er bij cliënten leeft en welke kansen zij zien voor verbetering van de zorg.

Symposium 'Ontdek de magie van muziek'

In 2024 organiseerde Zorgbelang Fryslân samen met Embrace Nederland en het opleidingsinstituut Firda het symposium *Ontdek de Magie van Muziek*. Het symposium stond in het teken van de kracht en betekenis van muziek in zorg en educatie.

Tijdens deze bijeenkomst werd de toegevoegde waarde van muziek in uiteenlopende zorg- en leefsituaties belicht aan de hand van wetenschappelijke inzichten en inspirerende praktijkvoorbeelden. De vergrijzing en toenemende druk op de zorg maken het noodzakelijk om op zoek te gaan naar nieuwe, mensgerichte vormen van ondersteuning, waarin muziek een belangrijke rol kan spelen.

Zorgbelang Fryslân en Embrace Nederland verzorgden gezamenlijk een presentatie over de betekenis van (live) muziek, in de context van het gedachtegoed van Positieve Gezondheid. In deze bijdrage stonden twee doelgroepen centraal: zelfstandig wonende ouderen en mensen met

dementie en hun naasten. De presentatie gaf inzicht in hoe muziek ingezet kan worden om het welzijn, de verbondenheid en de kwaliteit van leven van deze doelgroepen te versterken.

De samenwerking met Embrace was waardevol vanwege de gedeelde visie op persoonsgerichte zorg en het streven naar meer betekenisvolle interventies in het dagelijks leven van kwetsbare groepen. Door kennis en ervaringen te bundelen is er een krachtig programma neergezet dat zowel zorgprofessionals als studenten en beleidsmakers heeft weten te inspireren. Deze samenwerking onderstreept het belang van interdisciplinair werken en van het verbinden van zorg, wetenschap en kunst om te komen tot vernieuwende oplossingen die bijdragen aan een betere leefkwaliteit voor iedereen.

Dokterszorg/onderzoek

Dokterswacht Friesland streeft ernaar haar dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de behoeften van patiënten en deze van de best mogelijke kwaliteit te laten zijn. In dat kader wilde Dokterswacht inzicht krijgen in hoe patiënten de zorg op de huisartsenspoedposten in Heerenveen, Leeuwarden en Sneek ervaren. Zorgbelang Fryslân heeft daarvoor kwalitatief onderzoek uitgevoerd, gericht op de onderwerpen die vooraf met Dokterswacht zijn afgestemd. Daarnaast is er ruimte geboden aan deelnemers om spontaan hun ervaringen en suggesties te delen.

Dat leverde niet alleen waardevolle informatie op over de afgesproken thema's, maar ook extra opbrengsten over onderwerpen die niet specifiek zijn uitgevraagd, maar die voor de deelnemers wél relevant bleken in het kader van hun ervaring met de geboden zorg. Voor elke locatie is een afzonderlijk rapport opgesteld, evenals een overkoepelend rapport voor alle drie de locaties samen. De bevindingen uit deze rapportages zijn inmiddels met de opdrachtgevers besproken.

Palliatieve zorg – Onderzoek wensenboekje

Zorgbelang Fryslân heeft in opdracht van de Netwerken Palliatieve Zorg Fryslân onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen en effecten van het Wensenboekje, bekeken vanuit het perspectief van de gebruiker. Dit boekje is ontworpen om het gesprek over wensen, grenzen en behoeften in de laatste levensfase te ondersteunen. Het biedt praktische handvatten, tips en schrijfruimte voor het vastleggen van persoonlijke voorkeuren.

Het Wensenboekje is oorspronkelijk ontwikkeld door de Netwerken Palliatieve Zorg Twente en de RopaRun en wordt inmiddels landelijk ingezet. In Friesland zijn al meer dan 7.000 exemplaren verspreid. Gezien het brede gebruik wilden de Netwerken Palliatieve Zorg Fryslân inzicht krijgen in hoe het boekje in de praktijk wordt ervaren.

Het onderzoek, dat zich richt op de provincie Friesland, is het eerste in zijn soort dat zich specifiek op de gebruikerservaringen van het Wensenboekje richt. De resultaten tonen overwegend positieve reacties van zowel mensen die het boekje zelf gebruikten, als van degenen die de vragenlijst namens een ander invulden.

Professionals beoordelen het effect van het Wensenboekje iets positiever dan de gebruikers zelf. Mogelijk komt dit doordat gebruikers die al actief bezig waren met de laatste levensfase het boekje hebben aangevraagd, terwijl professionals het boekje juist inzetten bij mensen voor wie deze gesprekken nog moeilijk zijn. Ondanks dat niet alle respondenten het boekje als effectief voor hun voorbereiding op het levenseinde ervaren, beveelt 93,75% het aan. De redenen hiervoor verschillen: sommigen vinden het waardevol als gespreksstarter, anderen als hulpmiddel om structuur aan te brengen of als praktische bundeling van informatie voor naasten. Kortom, het Wensenboekje blijkt voor veel gebruikers en zorgverleners een waardevol instrument te zijn in de palliatieve zorgpraktijk.

Proeftuin SFD (MET)

Zorgbelang Fryslân heeft ook in 2024 de ervaringsdeskundige geleverd in het Multi Expertise Team (MET). Daarnaast heeft ZBF een klant-ervaringsonderzoek (klantreis) uitgevoerd.

Tussen januari 2023 en december 2024 is in Friesland (Heerenveen) één van de landelijke proeftuinen ontwikkeld in opdracht van het ministerie van VWS, onder de vlag van het landelijk programma Toekomstscenario en het Friese programma Toekomstscenario. Aan deze proeftuin hebben verschillende partijen intensief samengewerkt aan een nieuwe manier van samenwerken in de kind- en gezinsbeschermingsketen. In Friesland hebben we deze proeftuin het Multi Expertise Team genoemd (MET) waarbij professionals van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid, de William Schrikker Groep, het Leger de Heils, de Raad voor de kinderbescherming en de gemeente Heerenveen samenwerkten rondom gezinnen. Binnen het team werd samengewerkt met een ervaringsdeskundige van Zorgbelang Fryslân.

Belangenbehartigerstoel Alliade

In 2024 heeft Zorgbelang Fryslân opnieuw met toewijding gewerkt aan het versterken van de positie en stem van cliënten binnen Alliade. De samenwerking richtte zich op drie hoofdonderdelen: vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris, cliëntervaringsonderzoek (CEO) en ondersteuning van medezeggenschap.

Vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris

Gedurende het jaar boden onze vertrouwenspersonen ondersteuning aan vijftien cliënten en zeven vertegenwoordigers. Zij stonden hen bij met uiteenlopende hulpvragen, van onvrede over begeleiding of gemaakte afspraken tot ondersteuning bij gesprekken met het afdelingshoofd. Ook werden kwesties besproken rondom overlast, zorg en dwang, en het gevoel niet gehoord te worden. In drie situaties werd gezamenlijk opgetrokken met begeleiders en/of leidinggevendenden. In alle gevallen is ondersteuning geboden via gesprekken, bemiddeling of door simpelweg een luisterend oor te bieden. Er zijn geen structurele signalen uit deze casussen voortgekomen. Jaarlijks vindt er een overleg plaats tussen de vertrouwenspersonen en de directeur van het

betreffende zorgonderdeel om het jaarverslag te bespreken.

Clïëntervaringsonderzoek (CEO)

Zorgbelang Fryslân voerde in 2024 drie kwalitatieve clïëntervaringsonderzoeken uit binnen verschillende organisatieonderdelen van Alliade:

- In kwartaal 1 bij cliënten met een somatische aandoening binnen de ouderenzorg,
- In kwartaal 2 bij kinderdagcentra,
- En in kwartaal 4 bij cliënten met een licht verstandelijke beperking binnen de gehandicaptenzorg.

Deze onderzoeken zijn uitgevoerd in nauwe afstemming met de afdeling kwaliteit & beleid. Ervaringen, wensen en verbeterpunten van cliënten en/of hun vertegenwoordigers zijn opgehaald via klantpanels, interviews en vragenlijsten. Na elk onderzoek werd een verslag met adviezen opgesteld en aan Alliade overgedragen.

Versterken van cliëntenbelangen

Zorgbelang Fryslân ondersteunt daarnaast cliëntenraden, medezeggenschapscoaches en andere gremia, zowel op inhoudelijk als procesmatig vlak. Een voorbeeld hiervan was onze bijdrage tijdens de medezeggenschapsdag van Alliade op 9 oktober in Thialf Heerenveen, georganiseerd in de Week van de Medezeggenschap. Zorgbelang verzorgde hier een interactieve workshop over Positieve Gezondheid. In deze workshop stond het denken in mogelijkheden centraal, in lijn met de slogan van Alliade: “Samen doen wat WEL kan”.

Door deze activiteiten draagt Zorgbelang Fryslân bij aan het versterken van cliëntenbelangen en het verbeteren van de kwaliteit van zorg en ondersteuning binnen Alliade.

Belangenbehartigerstoel Hof en Hiem

In 2024 heeft Zorgbelang Fryslân haar samenwerking met Hof en Hiem voortgezet, met als doel het versterken van cliëntenbelangen binnen de organisatie. Deze samenwerking richt zich op het ondersteunen van medezeggenschap, het vervullen van de rol van vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris, en het uitvoeren van verdiepende activiteiten zoals 'Yn Petear'-gesprekken.

Ondersteuning medezeggenschap

Zorgbelang Fryslân ondersteunt zowel de Centrale Cliëntenraad (CCR) als de lokale cliënten- en familieraden. De CCR wordt begeleid in haar adviserende rol richting het Centraal Managementteam (CMT), zodat zij zich voldoende toegerust voelt om gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen over zaken die van belang zijn voor de kwaliteit van leven van cliënten. Lokale raden ontvangen advies op maat en ondersteuning bij hun zichtbaarheid en communicatie met bewoners en familieleden.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon

Binnen Hof en Hiem vervult de vertrouwenspersoon een belangrijke rol voor cliënten, hun vertegenwoordigers én zorgprofessionals. Zij biedt laagdrempelige, persoonlijke ondersteuning en komt – in afstemming met locatieleiders – regelmatig langs op de locaties om in gesprek te gaan. Daarnaast informeert zij over haar functie en signaleert zij aandachtspunten richting het management en de cliënten- en familieraden. Bevindingen worden minimaal één keer per jaar, geanonimiseerd, gerapporteerd.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van Zorgbelang Fryslân biedt ondersteuning bij vragen, klachten of meldingen over de zorgverlening. Zij helpt betrokkenen hun ervaringen bespreekbaar te maken binnen Hof en Hiem en denkt mee over mogelijke verbetermaatregelen. Ook medewerkers kunnen de klachtenfunctionaris consulteren bij dreigende conflictsituaties. Daarnaast verzorgt zij – op verzoek – voorlichting aan groepen cliënten of medewerkers over de klachtenregeling.

Specifieke activiteiten 2024

Samen met het management en de CCR is een activiteitenplan opgesteld voor 2024. Hierin staat onder meer het voeren van ‘Yn Petear’-gesprekken centraal: groeps- of individuele gesprekken met cliënten en/of familieleden om ervaringen met en verwachtingen over de zorg op te halen. Specifieke aandacht gaat hierbij uit naar cliënten die thuiszorg ontvangen. Hof en Hiem wil van hen leren hoe zij de zorg ervaren en wat zij nodig hebben, nu steeds meer ouderen langer zelfstandig blijven wonen.

Zo draagt Zorgbelang Fryslân actief bij aan cliëntgerichte en toekomstbestendige zorg binnen Hof en Hiem

Bijeenkomsten

Bijeenkomsten lidorganisaties en achterban

Algemene Ledenvergadering (ALV), 8 mei

Tijdens de Algemene Ledenvergadering van 8 mei 2024 kwamen leden, de Raad van Toezicht en medewerkers van Zorgbelang Fryslân bijeen om onder meer de jaarrekening 2023, de voortgang van het FriZA-programma en de ontwikkelingen rondom inwonerparticipatie te bespreken. Daarnaast werd stilgestaan bij de op handen zijnde hub-aanvraag en de uitdagingen rond financiering en huisvesting. Presentaties van onder andere de Patiënt Advocate en het project *Ouderen Spreken Zich Uit* boden verdieping. Ook werd de voortgang van de Strategische Ervaringsdeskundigenraad (STER) toegelicht, waarbij nadruk werd gelegd op verbinding, versterking en zichtbaarheid van het burgerperspectief in Fryslân.

Achterbanbijeenkomst, 27 juni

Op 27 juni 2024 vond in Trinitas Heerenveen een brede achterbanraadpleging plaats, georganiseerd door Zorgbelang Fryslân, met vertegenwoordigers van Friese cliëntenraden, patiënten-, gehandicapten- en ouderenorganisaties, jongeren en welzijnspartijen. Centraal stond de vraag hoe inwoners, patiënten en cliënten betrokken zijn bij het Regioplan en de werkagenda van Seker en Sûn. Deelnemers benadrukten het belang van structurele en gelijkwaardige participatie vanaf de start van beleidstrajecten, pleitten voor toegankelijke communicatie en wezen op het belang van ‘ontstaanbaarheid’ en vertrouwen binnen de zorgtransitie. Ook werd het belang van structurele financiering voor inwonerparticipatie onderstreept. De bijeenkomst resulteerde in duidelijke adviezen aan de bestuurstafel Seker en Sûn, met een dringende oproep om inwoners daadwerkelijk handelingsperspectief te bieden.

Achterbanbijeenkomst, 5 december

Tijdens de achterbanbijeenkomst op 5 december 2024, georganiseerd door de Friese Cliëntenraden en Zorgbelang Fryslân, stond de stand van zaken rond inwonerparticipatie binnen het Friese Integrale Zorgakkoord (FrlZA) centraal. De bijeenkomst bood ruimte voor reflectie, kritische vragen en het delen van ervaringen. Sprekers, waaronder wethouder Pieter van der Zwan en programmamanager John Kamping, onderstreepten het belang van vroegtijdige betrokkenheid van inwoners bij planvorming. Er werd stilgestaan bij de uitdagingen die gepaard gaan met participatie onder tijdsdruk, het belang van praktische benaderingen en de noodzaak van bewustwording bij inwoners. De bijeenkomst resulteerde in een oproep tot concrete vervolgstappen, waaronder het betrekken van inwoners bij toekomstige FrlZA-projecten.

Bijeenkomsten STER i.o. (Strategisch Ervaringsdeskundigenraad)

In 2024 kwam de Strategische Ervaringsdeskundigenraad (STER) i.o. geregeld bijeen; de raad, die bij aanvang van 2024 zes leden telde (inmiddels zijn dat er vijf), vergaderde op 16 januari, 5 februari, 9 april, 22 april, 7 oktober en 11 november. In deze periode is een concept-visiedocument en een routekaart voor de verdere ontwikkeling van de raad ontwikkeld. De STER is in de zomer van 2023 van start gegaan als initiatief van Zorgbelang Fryslân (ZBF), op advies van de Tried-werkgroep. Hoewel de STER nog in oprichting is en nog geen formele status heeft, functioneert zij voorlopig als advies- en vertegenwoordigingsorgaan binnen ZBF. De raad bestaat uit ervaringsdeskundigen uit het PGO-veld (patiënten-, gehandicapten- en ouderenorganisaties) en heeft als hoofdtaken het gevraagd en ongevraagd adviseren van de directeur-bestuurder en beleidsmedewerkers van ZBF, en het mede-vertegenwoordigen van het burgerperspectief in regionale overleggen en beleidsvorming in zorg en welzijn.

Cocreatiesessie en Friese participatiescan

Op 23 mei 2024 vond een co-creatiesessie plaats, georganiseerd door Pluut Partners & Significant in opdracht van VWS, specifiek gericht op de Friese regio. De bijeenkomst was bedoeld voor inwoners en vertegenwoordigers van patiëntenverenigingen, ouderenbonden en cliëntenraden, evenals professionals vanuit gemeenten, GGD, zorgaanbieders en verzekeraars die betrokken zijn bij veranderingen in zorg en welzijn. Centraal stond de Friese participatiescan: een breed uitgezette vragenlijst die inzicht gaf in hoe inwonerparticipatie in de regio momenteel wordt vormgegeven. Tijdens de bijeenkomst zijn de uitkomsten van deze scan besproken, aangevuld en gezamenlijk vertaald naar concrete verbeterkansen. De bijeenkomst was tevens een aftrap voor de opening van de ZonMw call voor de participatiehub.

Bezoeken VWS aan Zorgbelang Fryslân

Op 4 juli 2024 ontvingen Zorgbelang Fryslân en partners vertegenwoordigers van VWS, ZonMw en Involv voor een inspirerende bijeenkomst over de Friese aanpak van inwonerparticipatie. Centraal stonden de persoonlijke verhalen van jongeren uit het ErvaringsTeam Friesland, het onderzoek "Ouderen Spreken Zich Uit" en het Regioplan Heerenveen e.o. als voorbeeld van domeinoverstijgende samenwerking. De dag onderstreepte het belang van structurele

betrokkenheid van inwoners bij de zorgtransitie én de noodzaak van duurzame financiering om deze participatie mogelijk te maken.

Op 25 november 2024 organiseerde Zorgbelang Fryslân een werkbezoek met Barbara Goezinne, Directeur-Generaal Curatieve Zorg, in Heerenveen. Tijdens deze bijeenkomst gingen vertegenwoordigers van Friese ziekenhuizen, gemeenten, huisartsen, ambulancezorg, cliëntenraden, Involv en het ministerie van VWS in gesprek over de geplande ziekenhuisfusie in Sneek en Heerenveen en de mogelijke nieuwbouwlocatie in Joure. Naast beleidsinhoudelijke toelichting en reflecties vanuit het veld, stond ook de rol van inwonersparticipatie centraal, met aandacht voor het ROAZ NN-plan en lessen uit eerdere trajecten. De bijeenkomst bood ruimte voor uitwisseling van perspectieven, met als doel het betrekken van inwoners in deze ingrijpende zorgontwikkelingen.

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 Zorgbelang komt op voor iedereen die gebruik maakt van zorg.

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 in deze wereld wegwijs te maken en hen te ondersteunen is onafhankelijke cliëntondersteuning in het leven geroepen. Onze gekwalificeerde OCO Wlz-collega's brengen samen met hun cliënten in kaart welke zorg nodig is, zodat de cliënt hiermee zelf verder kan. In de hele provincie Fryslân bieden zij ondersteuning aan cliënten die een indicatie hebben in de Wlz (Wet langdurige zorg). Onze cliëntondersteuners wijzen inwoners de weg in het doolhof dat de zorg vaak is 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 over de ontvangen zorg. (Cliënten kunnen daarmee een meer gelijkwaardige gesprekspartner zijn voor gemeenten en zorgaanbieders.)

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

OCO ALS

Ook in 2024 boden we in Friesland ALS gespecialiseerde cliëntondersteuning (GCO-ALS) om patiënten, hun gezinsleden, familie, vrienden en mantelzorgers zo goed mogelijk helpen na hun diagnose. Dit doen we in samenwerking met de Stichting ALS, Revalidatie Friesland, 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 dat hij zich in de laatste fase van zijn leven wilde inzetten om lotgenoten te helpen door iets te bedenken waardoor zij wel de juiste hulp en advies zouden krijgen.

Vertrouwenspersonen Jeugd

Onze vertrouwenspersonen Jeugd bieden ondersteuning bij klachten. Deze vorm van ondersteuning is gericht op ouders en kinderen die met jeugdhulp te maken hebben. De vertrouwenspersoon helpt hen als zaken in de hulpverlening niet goed lopen door samen met het kind, de jongere of de (pleeg)ouder/verzorger naar een oplossing te zoeken.

De vertrouwenspersonen bezoeken structureel jongeren die in gezinshuizen of groepen verblijven. Zij geven jongeren informatie, advies en 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 het Jeugdstem (voorheen AKJ) en voert het werk van vertrouwenspersoon Jeugd uit in Fryslân. Bestuurders van jeugdzorginstellingen ontvangen elk jaar een rapportage van de bevindingen.

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 op een laagdrempelige en veilige manier aan te geven dat ze niet tevreden zijn met 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 de bewustwording van 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 o.a. bij aan de-escalatie, herstel van vertrouwen, een werkbare relatie en tevreden(er) klanten/cliënten/patiënten. En ook, waar aan de orde, aan persoonlijke ontwikkeling, meer werkplezier, verlaging van kosten en scherpere aansluiting van het aanbod van zorg op de vraag. Daarnaast vervult de klachtenfunctionaris een onafhankelijke signaalfunctie. Samen met de opdrachtgever worden aan de hand van (anonieme) klachten leerpunten geformuleerd. Het verbeteren van de bedrijfsvoering en dienstverlening van de zorgaanbieder is daarmee een wezenlijk en duurzaam doel.

Zorgbelang Fryslân
Trambaan 1 a
8441 BH Heerenveen
Tel 085-4832433

