



**Jaarverslag 2022**

# Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
Onze organisatie.....	4
Onze activiteiten.....	4
Bereikbare en toegankelijke zorg .....	5
1. Belangenbehartiging Friese inwoners en zorggebruikers.....	6
1.1. Meetings met de achterban .....	6
1.2. Adviespunt .....	6
1.3. Onafhankelijke cliëntondersteuning .....	6
1.4. Vertrouwenspersonen Jeugd.....	7
1.5. Vertrouwenspersonen zorgorganisaties .....	7
1.6. Klachtenfunctionarissen .....	7
2. Patiënten- en inwonerparticipatie .....	8
2.1. Patiënten Spreken Zich Uit .....	8
2.2. We pakken de tried wer op.....	9
2.3. Jeugdparticipatie.....	9
2.4. Regiobeelden .....	10
3. Belangenbehartigersstoelen .....	10
3.1. Alliade.....	11
3.2. Hof en Hiem.....	11
3.3. Dokterszorg Friesland .....	12
4. Regie op eigen gezondheid .....	12
4.1. Positieve gezondheid en COPD .....	12
4.2. Online inzage in medisch dossier .....	13
4.3. Muziek in de zorg en sociaal domein .....	13
4.4. Palliatieve zorg .....	13
4.5. PGO Netwerk Noord .....	14
Nawoord.....	14

# Voorwoord

Met trots presenteren wij u ons jaarverslag van 2022. Een jaar waarin we de samenleving, na de coronapandemie, open zagen gaan. Een jaar waarin we de leden van onze achterban weer vaker fysiek konden ontmoeten, we elkaar als **collega's** weer regelmatig op kantoor troffen en het aantal projecten en daarmee ook onze organisatie zagen groeien. Een jaar waarin we ons als team vol enthousiasme ingezet hebben om de stem van Friese zorggebruiker en inwoner een plek te geven binnen de Friese zorg. Maar het was ook een jaar waarin we de druk op de zorgsector zagen toenemen, wetende dat die druk komende jaren nog verder zal oplopen door de groeiende vraag naar zorg en een afnemend aantal jongeren dat in de zorg gaat werken.

Om de zorg betaalbaar en toegankelijk te houden voor alle Friese inwoners is een transitie naar passende zorg nodig. Om deze te laten slagen, is de inbreng van de mensen om wie het gaat, de Friese zorggebruikers en inwoners, cruciaal. Zorgbelang Fryslân wil hierin een belangrijke rol blijven spelen.

In dit jaarverslag leest u over onze activiteiten en resultaten van het afgelopen jaar. Wij willen graag onze dank uitspreken aan alle betrokken partijen en zorggebruikers die ons hebben gesteund en geholpen bij het realiseren van onze doelen.

Dit jaarverslag beslaat de periode van 1 januari 2022 – 31 december 2022. We bespreken de activiteiten van Zorgbelang Fryslân gedurende deze periode aan de hand van de volgende **thema's: 1. Belangenbehartiging Friese burgers en zorggebruikers 2. Patiënten- en inwonerparticipatie 3. Belangenbehartigersstoelen. 4. Regie op eigen gezondheid.** In het nawoord blikken we kort vooruit op 2023.

Met vriendelijke groet,  
Esther de Vrij  
Directeur bestuurder Zorgbelang Fryslân -mei 2022

# Onze organisatie

We werken in twee samenwerkende teams met ieder een onderscheiden focus:

- Team Individuele Belangenbehartiging, waarin medewerkers werken als vertrouwenspersoon, onafhankelijke cliëntondersteuner, klachtenfunctionaris en calamiteitenonderzoeker;
- 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 werd in 2022 overgenomen door Zorgbelang Inclusief.

## Onze activiteiten

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.

Onze activiteiten zijn als volgt in te delen:

- 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);
- Taken en activiteiten gefinancierd op basis van opdrachten en subsidie-financiering;
- Taken en activiteiten vanuit de publieke taak: advies en diensten (tot 2017 provinciale financiering).

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.

## Groei van onze organisatie

Na de coronaperiode ging de samenleving in 2022 weer open. Hierdoor groeiden onze activiteiten en daarmee ook de organisatie. Afgelopen jaar kozen een aantal mensen uit ons team voor een carrièreswitch en namen afscheid van ons. Nieuwe mensen kwamen ons team versterken: twee adviseur/projectleiders, twee accountmanager/projectleiders en twee projectmedewerkers.

## Bereikbare en toegankelijke zorg

In november 2022 sloot het kabinet, na intensieve onderhandelingen, het Integraal Zorg Akkoord (IZA). Een akkoord dat ondertekend is door vele partijen, waaronder de zorgkoepels en de Patiëntenfederatie waar Zorgbelang Nederland lid van is. Het IZA-akkoord geeft zorgfinanciers, overheden én zorggebruikers opdracht om via intensieve regionale samenwerking tot een transformatie naar passende, toegankelijke en betaalbare zorg te komen. De Patiënten-, Gehandicapten- en Ouderenorganisaties krijgen hierbinnen een belangrijke rol toebedeeld.

De transformatie vraagt een gelijkwaardige positie van de patiënten, burgers en zorggebruikers. Zij kunnen vanuit hun ervaringsdeskundigheid meedenken over oplossingen. Om die reden is binnen het IZA een belangrijke rol weggelegd voor de patiëntenorganisaties. Zij moeten, als gelijkwaardige gesprekspartner, mee kunnen doen met deze regionale samenwerking.

De Friese vrijwilligersverenigingen van patiënten, gehandicapten en ouderen (afgekort PGO) willen deze rol op zich nemen en zijn hiervoor een samenwerkingsverband aangegaan, waarbij de ondersteuning van hun koepel Zorgbelang Fryslân cruciaal is.

Om deze rol op een goede en gelijkwaardige manier uit te kunnen voeren is structurele financiering nodig: voor scholing, deskundigheidsbevordering, digitale middelen, facilitaire ondersteuning en middelen om hun achterban te bereiken. Het ontbreken van een structurele financiering (sinds 2017) van Zorgbelang Fryslân om haar publieke taak uit te voeren, wordt hiermee nog nijpender. In een brief hebben de PGO-organisaties en Zorgbelang Fryslân de Provincie Fryslân gewezen op het belang om deze structurele financiering een plek te geven in het toekomstige coalitieakkoord. Ook hebben ze de diverse fracties uitgenodigd om het gesprek aan te gaan.

# 1. Belangenbehartiging Friese inwoners en zorggebruikers

## 1.1. Meetings met de achterban

*Activiteit vanuit publieke taak (geen financiering)*

De Algemene Leden Vergadering (ALV) vond plaats op 2 juni 2022. Een netwerk ontmoeting van de achterban met de Raad van Toezicht was er op 13 oktober 2022. Veel leden hebben elkaar in **2022 ontmoet tijdens de bijeenkomsten van 'We pakken de tried wer op'** (zie paragraaf 4.2). Tijdens de Tried-bijeenkomst van 22 maart 2022 hield Johan Meijerhof van de Stichting ALS een lezing over de drempels die ALS-patiënten ervaren bij het aanvragen van zorgvoorzieningen.

## 1.2. Adviespunt

*Activiteit op basis van financiering Provincie Fryslân, geen middelen*

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.

## 1.3. Onafhankelijke cliëntondersteuning

*Activiteit op basis van financiering vanuit wettelijk kader (Zorgkantoor Friesland)*

**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 en Weststellingwerf.

## 1.4. Vertrouwenspersonen Jeugd

*Activiteit op basis van financiering vanuit wettelijk kader (jeugdwet)*

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.

## 1.5. 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.

## 1.6. 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.

## 2. Patiënten- en inwonerparticipatie

### 2.1. Patiënten Spreken Zich Uit

*Activiteit gefinancierd op basis van opdrachten en subsidie-financiering*

In 2019 honoreerde ZonMw een subsidieverzoek van Zorgbelang Fryslân, voor het project met de naam *Regionale belangenbehartiging in Friesland*. Het doel van het project is het opzetten van een structuur voor provinciale integrale belangenbehartiging, waarbij zorggebruikers invloed krijgen voor, tijdens en na beleidsontwikkeling en - uitvoering. Het project is eind 2019 gestart (en liep door corona enige vertraging op) en werd in 2022 afgerond.

Onder de vlag Patiënten Spreken Zich Uit verzamelde en analyseerde Zorgbelang Fryslân ervaringen van 240 Friese patiënten en burgers tijdens de coronapandemie met als doel om hier lessen uit te trekken voor de zorg in Fryslân.

In 2022 verschenen vier groenboeken:

1. Ervaringen met zorgverleners.
2. Ervaringen van zelfstandig wonenden met familie en andere naasten en de mate waarin zij door algemene corona-maatregelen werden beïnvloed. In deze groep van bijna honderd verhalen vormt eenzaamheid een centraal thema.
3. Ervaringen van bewoners in verzorgings- en verpleeghuizen met sociale isolatie-maatregelen, getroffen door het instellingsmanagement. Bezoekbeperking, angst en onduidelijkheid over maatregelen komen vaak terug in de ongeveer honderd verhalen.
4. Groenboek waarin de methodologie uiteengezet wordt.

Over de betekenis van deze ervaringen en de mogelijkheden om de zorg te verbeteren, ging Zorgbelang in gesprek met patiëntvertegenwoordigers en zorgprofessionals. Het resultaat is een witboek met 23 beleidsaanbevelingen om de zorg tijdens een pandemie te verbeteren. Zorgbelang Fryslân deelt de adviezen met Friese beleidsmakers, zorgverzekeraars, gemeenten, provincie Fryslân, zorgaanbieders, beroepsorganisaties en instellingen.

Zorgmedewerkers en bestuurders deden mee aan focusgroepen waar de beleidsaanbevelingen geanalyseerd werden. Eén **van hen was Jochem Hoekstra, regiomanager bij Hof en Hiem: "We werden destijds overvallen door de coronapandemie, dat willen we een volgende keer**



voorkomen. Met Patiënten Spreken zich Uit kunnen we lessen trekken uit de ervaringen van bewoners en patiënten. Daarom is het voor ons zo belangrijk om mee te doen. Het witboek van **Zorgbelang geeft belangrijke aanbevelingen waar we concreet mee aan de slag kunnen.**"

## 2.2. We pakke de tried wer op

*Gefinancierd uit eenmalige subsidie corona herstellepakket No en Moarn van de Provincie*

Afgelopen jaar hebben leden van de Friese Patiënten, Gehandicapten en Ouderen (PGO) elkaar **regelmatig ontmoet via het project 'We pakke de Tried wer op'**. Doel van het project was om de lidorganisaties nieuwe inspiratie en energie op te laten doen na de zware coronajaren.

In een reeks van vijf TRIED-bijeenkomsten onderzochten we wat er nodig is om de uitdagingen van de toekomst aan te kunnen en hoe lidorganisaties als individuele vereniging én gezamenlijk tot vernieuwing kunnen komen. Voor PGO schreef Zorgbelang Fryslân hiertoe de 'Handleiding om je PGO-organisatie sterker te maken'. Voor leden die de Triedbijeenkomsten hebben bijgewoond, is het een handzaam naslagwerk en voor degenen die niet in de gelegenheid waren om de bijeenkomsten te bezoeken, is het een inspirerende handleiding.

**De Tried werd gefinancierd uit een eenmalige subsidie corona herstellepakket 'No en Moarn' van de Provincie.** In september werd het Integraal Zorgakkoord (IZA) gesloten, waarin een belangrijk rol werd neergelegd voor PGO-organisaties. De Friese PGO-organisaties besloten hierin samen op te gaan trekken en een samenwerkingsverband aan te gaan. Met daarbinnen een belangrijke rol voor koepelorganisatie Zorgbelang Fryslân. Om als gelijkwaardige gesprekspartner mee te kunnen doen, hebben PGO-organisaties (financiële) middelen nodig. Zorgbelang Fryslân en de Friese PGO-organisaties hebben de Provincie opgeroepen om te zorgen voor structurele financiering.

## 2.3. Jeugdparticipatie

*Activiteit gefinancierd op basis van opdrachten en subsidie-financiering*

In opdracht van Sociaal Domein Friesland (SDF) heeft Zorgbelang Fryslân zich ingezet om jongerenparticipatie in de jeugdhulp te versterken. Om dit te realiseren hebben we verschillende activiteiten ondernomen en thema's ingebracht die in overleg met jongeren en SDF werden vastgesteld. Het is vanzelfsprekend dat jongeren centraal staan in het verbeteren en versterken van jongerenparticipatie. Daarom zijn we in 2022 gestart met een vaste groep Adviesvangers.

Dit team, bestaande uit zes jongeren, fungeert als onze ogen en oren voor de doelgroep op verschillende locaties en bij verschillende jeugdhulpaanbieders. Ze denken mee over beleidsmatige stukken zoals de regiovisie en het toekomstplan en laten zo de stem van jongeren horen. Ze zijn aanwezig bij verschillende bijeenkomsten en houden ruggespraak met jongeren die zij kennen.

Een belangrijk hoogtepunt was het debat dat Adviesvangers en Zorgbelang Fryslân in 2022 organiseerden. Jongeren en beleidsmedewerkers gingen met elkaar in gesprek over jongerenparticipatie en hoe deze te versterken en te verbeteren.

Gedurende het hele jaar hebben wij ons ingezet om organisaties te stimuleren om cliënten- en/of jongerenraden te realiseren of waar nodig te ondersteunen. Zo heeft één van de Adviesvangers in 2022 een jongerenraad opgezet in jeugdhulpinstelling Woodbrookers.

Zorgbelang Fryslân heeft ook intensief meegewerkt aan landelijke of regionale denktanks en bijeenkomsten. Verder zijn we onderdeel van de stuurgroep en werkgroep Expex (nu E-team) in samenwerking met Stjoer, Regiecentrum Jeugd en Jeugdhulp Friesland.

## 2.4. Regiobeelden

*Taken en activiteiten gefinancierd op basis van opdrachtverstrekking*

Om de zorg en ondersteuning voor onze Friese inwoners ook in de toekomst kwalitatief hoogwaardig, toegankelijk en betaalbaar te houden, is transformatie van zorg nodig. In opdracht van ministerie VWS heeft De Friesland - als grootste zorgverzekeraar van Friesland - de coördinatie gekregen om, samen met het veld, het regiobeeld voor de provincie Friesland op te stellen,.

Zorgbelang Fryslân is 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.

In 2022 heeft Zorgbelang Fryslân de klankbordgroep voor zowel Regioplan Heerenveen e.o. als Regionaal Zorgnetwerk Leeuwarden e.o. tweemaal bijeengeroepen. In Heerenveen e.o. zijn zorgdata gepresenteerd en besproken. Hierbij lag de focus op het identificeren van kansen om de zorg in de regio anders in te richten om deze toegankelijk en toekomstbestendig te houden. De klankbordgroep kan hierbij een belangrijke rol spelen in het ophalen van ervaringen bij hun achterban en het borgen van het cliëntperspectief. In de regio Leeuwarden e.o. zijn een aantal lopende projecten besproken.

Daarnaast participeert Zorgbelang Fryslân in het Domeineigenaren overleg van het Regioplan Heerenveen e.o., waar lopende projecten besproken worden en waar de focus van Zorgbelang ligt op cliëntperspectief, Shared Decision Making en Positieve Gezondheid.

## 3. Belangenbehartigersstoelen

Zorgbelang Fryslân heeft een belangenbehartigersstoel bij Zorggroep Alliage, Zorggroep Hof en Hiem en Dokterszorg Friesland. Een belangenbehartigersstoel is bedoeld om de belangen van patiënten of cliënten te behartigen. Het doel is om 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 de zorg of het signaleren van knelpunten. De belangenbehartigersstoel kan hierdoor bijdragen aan een meer persoonsgerichte zorg en een betere samenwerking tussen zorgverleners en patiënten/cliënten.

### 3.1. Alliade

*Taken en activiteiten gefinancierd op basis van opdrachtverstrekking*

Dienstverlening van vertrouwenspersonen

Zorggroep Alliade heeft in samenwerking met Zorgbelang Fryslân een dienstverlening van vertrouwenspersonen opgezet om de zeggenschap en participatie van haar cliënten te versterken en de kwaliteit van leven te verbeteren. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, geeft de cliënt informatie over haar/zijn rechten, geeft advies en ondersteuning bij onvrede en signaleert eventuele tekortkomingen binnen de zorg en draagt zo bij aan de verbetering van de kwaliteit van zorg.

Onderzoek naar kwaliteit van maaltijden

De bewonersraad deed Coornhert State heeft in 2020 een onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de maaltijden naar aanleiding van signalen. Het management van Coornhert State gaf aan deze online enquêtes graag een vervolg. Zorgbelang is daarom, als onafhankelijke partij, gevraagd om een verdiepend onderzoek te doen naar de beleving van de maaltijden door middel van een vragenlijst en groeps gesprekken. In 2021 is er gestart met een vragenlijst. De geplande groeps gesprekken in 2021 konden niet doorgaan i.v.m. de verslechterde situatie rondom corona, waardoor groepsactiviteiten afgelast moesten worden.

In 2022 kwamen deze groeps gesprekken over de ervaringen, wensen en behoeften van cliënten omtrent de maaltijden weer op de agenda en in november 2022 vonden verschillende groeps gesprekken met bewoners van Coornhert State plaats. De meeste bewoners zijn over het algemeen erg tevreden over de maaltijden die door Coornhert State worden verzorgd. Bewoners geven aan dat de mensen bij Coornhert State erg **hun best doen en dat het 'aanpassen' erbij hoort** wanneer je in een verzorgingshuis gaat wonen.

### 3.2. Hof en Hiem

*Taken en activiteiten gefinancierd op basis van opdrachtverstrekking*

De samenwerking tussen Zorgbelang Fryslân en Hof en Hiem is gericht op verschillende onderdelen die van belang zijn voor het bieden van de best mogelijke zorg aan cliënten en hun vertegenwoordigers. Eén van de belangrijkste onderdelen betreft de ondersteuning van de Centrale Cliëntenraad. Zorgbelang Fryslân biedt advies en deskundigheid aan rondom thema's die spelen binnen de zorg, zoals palliatieve zorg en de sociale benadering van dementie achter de voordeur.

Daarnaast biedt Zorgbelang Fryslân ondersteuning aan lokale cliëntenraden en familieraden om zichtbaarder te worden voor familie en bewoners. Cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen ook een beroep doen op de vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris van Zorgbelang. Voor specifieke vragen of projecten waarbij het cliëntenperspectief en cliëntmedezeggenschap aan de orde zijn, kan Zorgbelang Fryslân worden ingezet.

Verder voert Zorgbelang Fryslân kwalitatief onderzoek uit onder cliënten en familieleden over thema's die gezamenlijk bepaald worden. In 2022 zijn vijf gespreksgroepen geweest met cliënten **van Hof en Hiem rondom het thema 'Hoe bevalt het wonen in Hof en Hiem?** Deze brede ondersteuning van Zorgbelang Fryslân draagt bij aan de kwaliteit van de zorg en ondersteuning die Hof en Hiem biedt aan haar cliënten en hun vertegenwoordigers.

### 3.3. Dokterszorg Friesland

*Taken en activiteiten gefinancierd op basis van opdrachtverstrekking*

Zorgbelang Fryslân heeft Dokterszorg ondersteund bij het opzetten van een cliëntenraad. Begin 2022 is de cliëntenraad geïnstalleerd.

In 2022 heeft Zorgbelang een onderzoek verricht naar de dienstverlening van Dokterswacht Friesland. De onderzoeksresultaten worden gebruikt om te **komen tot een zo'n goed mogelijke** dienstverlening die goed aansluit bij de behoefte van de inwoners van Fryslân. Er is telefonisch contact gezocht met patiënten die gebeld hebben met Dokterswacht en die geholpen zijn met een advies van de triagist.

In het onderzoek stonden de volgende items centraal:

- Ervaring met advies, beleving dienstverlening
- Beleving van spoed
- Gerichte en algemene tips

De resultaten van het onderzoek zijn meegenomen in het beleid van Dokterswacht Friesland.

## 4. Regie op eigen gezondheid

### 4.1. Positieve gezondheid en COPD

*Gefinancierd vanuit projectsubsidie ZonMw*

In het jaar 2022 is er gestart **met het project 'Positieve Gezondheid en COPD'**. Het project wordt uitgevoerd in Heeg en Makkum. Het doel 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. Het projectteam bestaat 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 worden 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 gaan met **Positieve Gezondheid en thema's die zij zelf belangrijk vinden. Het expertnetwerk, bestaande uit** professionals en ervaringsdeskundigen uit het lokale COPD-netwerk, denkt mee over de voortgang/inzichten/resultaten en kan desgevraagd kennis en expertise leveren. 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.

## 4.2. Online inzage in medisch dossier

*Activiteit vanuit project en subsidie-financiering*

Samen met Dokterszorg Friesland en WijzijnGerrit is Zorgbelang Fryslân vanaf 2020 betrokken bij de Friese Coalitie OPEN. Doel van de Friese Coalitie OPEN was om huisartspraktijken te helpen om online inzage van medische dossiers in hun praktijk mogelijk te maken en te stimuleren. Dat kan door middel van een eigen portaal en Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO). Dit (landelijke) project dat in elke regio uitgevoerd werd is eind 2022 afgesloten.

De rol van Zorgbelang Fryslân in dit proces is het inbrengen van het patiënten/gebruikersperspectief. Op haar website heeft Zorgbelang Fryslân daarnaast een **informatiepagina 'Online je medische dossier bij de huisarts bekijken: zo werkt dat' gepubliceerd**. De campagne is via Instagram en Facebook gepromoot. Dit werd gefinancierd door Samenwerkingsverband Noord Nederland, Provincie Fryslân en Europees Fonds voor Regionale ontwikkeling.

## 4.3. Muziek in de zorg en sociaal domein

*Activiteit gefinancierd op basis van opdrachten en subsidie-financiering*

Embrace Nederland en Zorgbelang Fryslân bundelen hun krachten om **'samen muziek maken'** een vaste waarde te maken binnen de zorg en het sociaal domein. Embrace Nederland wil haar **programma's voor muziekparticipatie in de zorg en het sociaal domein uitbreiden en nog beter** laten aansluiten op de behoefte vanuit het werkveld. Zorgbelang Fryslân kent het zorglandschap in de provincie goed en kan verbindingen leggen met de verschillende sectoren binnen de zorg. Embrace Nederland en Zorgbelang Fryslân hebben in 2022 de Verhalenmonitor Sociale geluiden opgezet. Deze bestaat uit een reeks podcasts en bijbehorende artikelen over de impact van muziek in de zorg en in het sociaal domein. Hierbij staat steeds **één van de programma's van Embrace Nederland** centraal. Zorgbelang Fryslân verzamelt verhalen van betrokkenen, voert gesprekken met deelnemers/cliënten, naasten, zorgmedewerkers, uitvoerders, vrijwilligers en bestuurders.

## 4.4. Palliatieve zorg

*Taken en activiteiten gefinancierd op basis van opdrachtverstrekking*

Zorgbelang Fryslân heeft in opdracht van de Netwerken Palliatieve Zorg Fryslân onderzoek gedaan naar het gebruik en effect van het wensenboekje voor de laatste levensfase. Het wensenboekje is ontwikkeld om de laatste levensfase en bijbehorende wensen en grenzen bespreekbaar te maken en biedt handvatten, tips en inspiratie voor gesprekken hierover. Het onderzoek richt zich onder andere op de vraag of het boekje leidt tot betere en makkelijkere gespreksvoering met naasten en tot het vastleggen van zaken bij een notaris. Ook wordt het

wensenboekje geëvalueerd, waarbij wordt gekeken naar de begrijpelijkheid van de vragen en welke onderdelen met name nuttig zijn. De resultaten van dit onderzoek zullen worden gebruikt om het wensenboekje verder te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van de gebruikers.

## 4.5. PGO Netwerk Noord

Binnen het PGO netwerk Noord sluit Zorgbelang Fryslân aan bij het project positieve gezondheid. Doel van het project is om het reeds bestaande instrument Positieve Gezondheid effectiever in te zetten door gebruik te maken van de PGO (Persoonlijke GezondheidsOmgeving). Onze rol als Zorgbelang Fryslân is de inbreng van het perspectief van de zorggebruiker. PGO Netwerk Noord wordt gefinancierd vanuit SNN subsidie. Partners in dit netwerk zijn Dokterszorg Friesland, **ROS Friesland** en **Zorgbelang Drenthe**.

## Nawoord

Met ons team werken we elke dag vol inzet en enthousiasme aan de versterking van het cliëntperspectief in de zorg, helpen we mensen de weg te vinden in het regeldoolhof binnen de zorg en onderzoeken we samen met ervaringsdeskundigen hoe we positieve gezondheid vorm kunnen geven. Dat doen we op tal van terreinen op verschillende manieren en dat zullen we ook in 2023 blijven doen. Hier lichten we een paar belangrijke items voor dit lopende jaar uit:

### Goede zorg voor alle Friese ouderen

Het is belangrijk om kwalitatief goede en betaalbare zorg voor ouderen in Friesland te waarborgen. Een regiovisie vormt een basis voor oplossingen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Maar voor echt goede plannen is de inbreng van ouderen zelf onmisbaar. Daarom gaat Zorgbelang Fryslân in 2023 in gesprek met Friese ouderen tussen de 55 en 75 jaar over hun toekomstverwachtingen. Dit doen ze op verzoek van Friese ouderenzorgorganisaties, de zorgverzekeraar en Friese gemeenten. Zo werken we samen aan een goede toekomst voor alle ouderen in Friesland.

### Echte onafhankelijke ondersteuning bij zorgvragen

Ook dit jaar staan onze Onafhankelijke Cliëntondersteuners klaar voor de Friese inwoners. Zij helpen mensen bij het maken van keuzes en het regelen van hun zorg en ondersteuning. Dat doen ze vanuit een onafhankelijke positie. Zo kan de hulpvrager erop vertrouwen dat de OCO hem of haar helpt bij het maken van de juiste keuzes en het behartigen van zijn of haar belangen, zonder beïnvloed te worden door belangen van andere partijen, zoals zorgaanbieders of gemeenten.

### Jongeren willen niet alleen meepraten, maar ook meebeslissen

Samen met jongeren in de provincie willen we werken aan een Fryslân waarin jongeren volwaardig kunnen meedoen en meebeslissen. We ondersteunen bij het opzetten en (door)ontwikkelen van gemeentelijke jongerenraden en cliëntenjongerenraden. Ook gaan jongeren een handvest (met onze ondersteuning) opstellen met de stand- en/of uitgangspunten van jongeren over jeugdhulp in Fryslân én voor jongeren buiten de jeugdhulp.

### Toegankelijke, bereikbare en betaalbare zorg voor alle Friezen

Het zorgstelsel in Nederland staat voor grote uitdagingen door de vergrijzing en de groeiende vraag naar zorg. Om te zorgen dat ons zorgstelsel toegankelijk en betaalbaar blijft, zijn fundamentele aanpassingen nodig. Dat kan alleen met maatschappelijk gedragen oplossingen. In 2023 zetten we ons daarom onverminderd in om Friese inwoners, zorggebruikers en patiëntvertegenwoordigers een stem te geven en maken we ons sterk voor de positie van PGO-organisaties. Zodat zij een volwaardige positie verwerven aan de gesprekstafels waar plannen worden gemaakt.

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

