

Koersdocument

2022-2025

*Met Zorgbelang naar
Burgerkracht*

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Met Zorgbelang naar burgerkracht in hoofdlijnen.....	4
2.1. Doelstelling	4
2.2. Missie.....	5
2.3. Visie	6
3. Waar richten we ons op?	7
3.1. Belangenbehartiging	7
3.2. Vertrouwenspersoon	7
3.3. Anders kijken naar gezondheid.....	7
3.4. Van persoonlijke ervaring naar beleidsinformatie.....	8
3.5. Strategische netwerkvorming	9
3.6. Communicatie	9
4. Hoe organiseren we dit?.....	11
4.1. Organisatiestructuur	11
4.2. Producten en diensten.....	11
4.3. Kansen verzilveren.....	12
5. Voorwaarden en scenario's.....	13
5.1. Toelichting	13

1. Inleiding

We staan aan de vooravond van grote veranderingen in ons zorgstelsel, veroorzaakt door onder meer betaalbaarheids- en bemensbaarheidsproblemen. Het huidige zorgstelsel moet veranderen, maar we weten dat we voorlopig nog met het bestaande stelsel zullen werken. Uit diverse onderzoeken blijkt dat vooral de rol van burgers en patiënten zal veranderen. Zorgbelang Fryslân zet zich in voor deze burgers en patiënten. Dat doen we in de aankomende tijd waarin we het huidige stelsel nog van kracht is, én we werken mee aan het realiseren van een nieuw, passend zorgstelsel. We vinden beide belangrijk, want zowel vandaag als morgen moet de burger zich veilig en vertrouwd voelen en een actieve bijdrage kunnen leveren in de vorm van inspraak, positie en medezeggenschap. Niet alleen het stelsel, maar ook de maatschappelijke context rond de rol van de burger, cliënt en patiënt verdient aandacht. Meer dan ooit wordt er gepleit voor inspraak en zeggenschap van burgers, cliënten en patiënten en wordt de meerwaarde hiervan ingezien. Er zal in de komende jaren verandering (moeten) komen in de handelingsverlegenheid door van woord naar daad te komen. Zorgbelang kan hierin een belangrijke rol in spelen.

Hoe we dat willen doen beschrijven we in dit koersdocument 2022 – 2025. We beginnen in hoofdstuk 2 met onze missie en visie, vervolgens kiezen we focus in hoofdstuk 3. We sluiten af met een hoofdstuk over onze organisatie en beschrijven drie scenario's voor een gezonde financiële en organisatorische toekomst. Dit staat niet in de publiciteitsversie op de site.

Zoals gebruikelijk bij een beleidsplan heeft ook dit plan het karakter van een intentie. Het geeft richting, maar is nog niet zo concreet dat het direct uitvoerbaar is. Uiteraard zullen we de vastgestelde koers in jaar- en actieplannen uitwerken om zo concrete resultaten te behalen.

2. Met Zorgbelang naar burgerkracht in hoofdlijnen

Zorgbelang Fryslân is een proactieve en onafhankelijke maatschappelijke organisatie voor iedereen in Fryslân. We zijn er voor mensen die gebruik maken van zorg, maar ook voor hen die dat (nog) niet of in mindere mate doen.

Onze proactiviteit was en is zichtbaar in onze rol in belangenbehartiging, onafhankelijke cliëntondersteuning en advies en onderzoek. Dit blijkt uit onze bijdrage aan diverse programma's en projecten, gericht op versterking van zeggenschap en participatie door burgers, patiënten en cliënten. De meerwaarde hiervan is op vele plaatsen gezien, benoemd en erkend. Het is onze intentie om deze rol in de context van bovenstaande verder te versterken. We zien het als noodzakelijk om de maatschappelijke transformatie in samenleving en zorg, die volgt op de grote transitie van de afgelopen decennia, vorm te geven. Deze proactiviteit is medebepalend voor het welslagen van de transformatie.

Dit kan alleen maar lukken als we onafhankelijk zijn en blijven, onze oren en ogen in de samenleving open houden en ons in de provincie interactief opstellen. Hierdoor wordt de brede dialoog die nodig is versterkt en worden burgers, patiënten en cliënten onafhankelijk van hun gemeente, zorgverzekeraar en/of zorgorganisatie, gesteund en in positie gebracht.

Zorgbelang Fryslân is een vereniging waarin alle patiënten- en cliëntverenigingen welkom en vertegenwoordigd zijn. Wanneer we de afkorting PGO gebruiken, bedoelen we: **p**atiënten-, **g**ehandicapten- en **o**uderenverenigingen.

In dit document gebruiken we het algemene woord burger als we doelen op de inwoner van Fryslân, die zich richt op en positie neemt in het gezond leven, met als doel om zo lang mogelijk gezond te blijven. Wanneer we patiënt of cliënt gebruiken, doelen we op situaties waarin zorg of ondersteuning wordt ontvangen.

2.1. Doelstelling

Onze doelstelling in brede zin is: het versterken van de positie van de burger in haar/zijn rol inzake het gezond leven of als (toekomstig) cliënt of patiënt. Dat doen we door participatie te bevorderen, beleid te beïnvloeden en individuele burgers bij te staan. Wij richten ons niet

alleen op de georganiseerde patiëntvertegenwoordiging via de lidorganisaties, maar verbreden als Zorgbelang Fryslân onze scope. Kortom:

- Wij helpen inwoners van Fryslân om zich als individu sterk te maken in de wereld van de zorg. Door hen van advies te voorzien en praktisch te begeleiden, zodat ze er hun weg (weer) vinden.
- We versterken de positie van de (toekomstige) zorgvragers in Fryslân als groep. Wij zijn de partij die ervaringsdeskundigheid, zeggenschap, medezeggenschap en eigenaarschap vanuit burgerperspectief benaderen en bevorderen. Daarmee zijn wij 'spin in het web', schakel, makelaar, sparringpartner, adviseur en spreekbuis richting politiek, zorgverzekeraars en zorginstellingen.
- Geïnspireerd door de direct betrokkenen zetten we ons in voor het verbeteren van de zorg in Fryslân, de Friese samenleving en de gezondheidsvaardigheden van haar inwoners.
- We zijn gemeenten en organisaties (zoals zorginstellingen en zorgverzekeraars) van dienst bij het bepalen van beleid en de uitvoering daarvan. Dat doen we door onafhankelijk onderzoek uit te voeren naar uiteenlopende thema's en te adviseren vanuit het PGO-/cliëntperspectief.
- Samen met de andere Zorgbelangorganisaties vormen wij een landelijk dekkend netwerk van regionale knooppunten. Wij werken samen en schakelen in informatie en ondersteuning. Dit doen wij ten behoeve van de PGO/cliëntorganisatie en burgers in Fryslân.

2.2. Missie

Zorgbelang Fryslân is een vereniging van Friese patiënten- en cliëntorganisaties (PGO). Zorgbelang draagt bij aan het verbeteren van zorg in Friesland door activiteiten die zeggenschap, medezeggenschap en eigenaarschap van alle Friese burgers en cliënten en patiënten bevorderen. Dat doen wij voor en samen met Friese zorggebruikers. Hun ervaringen met de Friese zorg staan centraal en vormen de basis voor onze bijdrage. Zorgbelang wil de burgerkracht in de Friese zorg versterken. Ons statement is daarom: 'Met Zorgbelang naar burgerkracht in de Friese zorg'.

Welke overtuigingen motiveren ons?

- Ieder mens streeft naar een zo gezond mogelijk leven, maar niet iedereen beschikt over voldoende vaardigheden hiertoe.
- Ieder mens heeft recht op goede zorg.
- Ieder mens heeft recht op onafhankelijke ondersteuning bij het zorggebruik.

- Zorg wordt beter wanneer PGO-/cliëntervaringen hierin betrokken worden, burgers (mede)zeggenschap en eigenaarschap hebben.
- Dit alles geldt op zowel beleid- en koersniveau, kwaliteitsniveau als individueel keuzeniveau.

2.3. Visie

Dit is onze visie op de rol van Zorgbelang Fryslân (ZBF):

- ZBF versterkt de zeggenschap, medezeggenschap en het eigenaarschap van Friese zorggebruikers.
- ZBF verzamelt via patiënten, consumenten en lidorganisaties marktinformatie in de vorm van marktsignalen en onderzoeken op het gebied van gezondheidszorg en vertaalt dit naar advies en beleid om de zorg te verbeteren.
- ZBF biedt ook een platform en vertegenwoordiging voor PGO-organisaties die geen lid zijn van ZBF en cliënten die niet aangesloten zijn bij een lidorganisatie.
- ZBF is een verbinder tussen ketenpartners en alle betrokkenen in de zorg, met als inzet het verder verbeteren van de Friese zorg.
- ZBF stimuleert innovatie in de zorg vanuit PGO-/cliëntperspectief.
- ZBF verzamelt PGO-/cliëntervaringen of meningen op een actieve en moderne manier en kan dit snel terugkoppelen naar de inwoners van Friesland en alle zorgpartners.
- ZBF is toekomstgericht en draagt bij aan toekomstige ontwikkelingen en zorgbehoeften.
- ZBF levert met haar ervaringskennis en expertise onmisbare inhoud voor de beleidsbepaling van haar netwerk: de PGO-lidorganisaties, zorgaanbieders, gemeenten, zorgverzekeraar en Provincie. En via Zorgbelang Nederland aan de koepelorganisaties (Patiëntenfederatie, Mind, Iederinn) en VWS.

3. Waar richten we ons op?

3.1. Belangenbehartiging

Belangenbehartiging is en blijft een beleidsprioriteit, mits gefinancierd door middel van een subsidie of een opdracht. We behartigen de belangen van PGO-organisaties en cliënten in brede zin. Brede belangenbehartiging wordt zichtbaar in actieve deelname in het maatschappelijk debat, participatie in provinciale werkgroepen en bestuurstafels. In de aankomende beleidsperiode willen we ons aandachtsgebied verder verbreden:

- VVT-instellingen nemen bij ons een belangenbehartigersstoel af. In deze beleidsperiode willen we het aantal stoelen vergroten. Uitbreiding naar andere sectoren is eveneens een wens. Dit vraagt om een herijking van de term belangenbehartigersstoelen en een vernieuwende invulling van het concept, die past bij de tijdsgeest van nu.
- In de afgelopen periode verzamelde en analyseerde Zorgbelang met 'Patiënten spreken zich uit' zo'n 240 ervaringsverhalen/interviews vanuit burgerperspectief en mantelzorger, gedurende de pandemie. In de vorm van een witboek willen we beleidsmatig aanbevelingen doen over hoe in de toekomst om te gaan met een pandemie. 'Patiënten spreken zich uit' is de opmaat voor een provinciaal Zorgplatform waarbinnen diverse groepen burgers en patiënten geraadpleegd kunnen worden over thema's die de zorg en het zorgbeleid raken. Dit concept willen we in de aankomende beleidsperiode verder ontwikkelen.

3.2. Vertrouwenspersoon

We zijn en blijven de organisatie waar de burger een luisterend oor vindt als zij/hij zich onvoldoende gezien of slecht bejegend of behandeld voelt. We hebben bereikbare en invoelende vertrouwenspersonen in onze organisatie, die individuele burgers bijstaan als zij dat nodig hebben. Deze dienstverlening dient plaats te vinden binnen de daarvoor gestelde kaders.

3.3. Anders kijken naar gezondheid

- Mensen die afhankelijk zijn van zorg, krijgen vaak te maken met zaken die niet meer kunnen of voortaan anders moeten gaan. De nadruk ligt doorgaans op wat niet (meer)

kan. Zorgbelang wil bijdragen aan een accentverschuiving, waarbij veel meer nadruk ligt op wat (nog) wel kan en hoe, indien nog nodig, zorg van anderen hier aanvullend of ondersteunend bij kan of moet zijn. Niet alleen binnen beleid, maar ook in de toerusting van de Friese burgers. Een concept als 'positieve gezondheid' kan hierbij helpen. Maar ook andere concepten met eenzelfde doel, kunnen worden ingezet om deze accentverschuiving te realiseren.

- Zorgbelang Fryslân wil in de beleidsperiode alle Friese burgers die hier behoefte aan hebben bekend maken met een concept als positieve gezondheid en/of andere concepten gericht op 'wat wel kan' en hoe zorg hierbij aanvullend of ondersteunend kan of moet zijn. Zorgbelang Fryslân zal hierin samenwerken met gemeentes, wijkteams, zorgorganisaties, sportverenigingen en natuurlijk de bestaande achterban van PGO-organisaties. Hiertoe willen we onderzoeken of we 'burgertafels' kunnen organiseren.
- Regelmatig ontvangt Zorgbelang de vraag of wij trainingen 'Positieve gezondheid' kunnen verzorgen voor 'hulpverleners' (in een hele brede opvatting) zoals onderwijzend personeel en gemeenteambtenaren. In 2022 willen we onderzoeken of hiervoor en/of voor vergelijkbare trainingen een ten minste kostendekkend model te maken is.
- Hoewel we meer oog willen hebben voor wat (nog) wel kan, blijven we ons onverminderd inzetten voor hen die langdurig en/of blijvend afhankelijk zijn van professionele zorg en/of ondersteuning.

3.4. Van persoonlijke ervaring naar beleidsinformatie

- Voor Zorgbelang vormen de ervaringen van de gebruiker van zorg of ondersteuning die gefinancierd wordt vanuit de Zvw, Wlz, Wmo, Participatiewet en de Jeugdwet belangrijke input voor gedachtenvorming. Vanuit deze ervaringen willen wij ons richten op vraagstukken op micro-, meso- en macroniveau en een kritische vriend zijn voor de verschillende uitvoerders van deze wetten.
- In de samenleving die voor ons ligt heeft de burger een andere rol dan nu. Van vooral afhankelijke is zij/hij (mede)eigenaar van de eigen gezondheidsvraagstukken geworden. Dat heeft vergaande gevolgen voor de verhouding tussen burgers en gemeentes, zorgverzekeraars en zorgorganisaties.
- Enkele concrete voorbeelden hiervan zijn:
 - Met projecten als 'Ik bin er klear foar', 'Patiënten spreken zich' uit en 'Shared decision making', en door participatie in programma's als Seker & Sûn en Sociaal domein Fryslân heeft ZBF laten zien wat zij vanuit jeugd-/PGO-en burgerperspectief kan

betekenen. Dit soort activiteiten en inspanningen willen we de komende jaren verder uitnutten en meer laten zien. We willen hierop doorontwikkelen en innoveren.

- Kansrijke ontwikkelingen zijn hierbij Persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO), de Fryske werkagenda (samenwerking gemeenten, zorgverzekeraar) op 15 thema's, de regiovisies o.a. Heerenveen, Leeuwarden, Noordoost Fryslân, het transformatieplan van De Friesland (zorgverzekeraar) en verdere ontwikkelingen rondom de juiste zorg op de juiste plek.
- Zorgbelang zal door het organiseren van een provinciaal luister- en vertelpunt, de burger een stem geven in deze organisaties en bij deze overheden. We ontwikkelen methodieken om burgers te bereiken en ruimte te geven om hun verhaal te doen. We richten ons daarbij met name op de kwetsbare burger, de burger die zich niet gehoord voelt en moeite heeft om het podium te betreden, de laaggeletterde, de oudere en de jongere, de angstige en de zorgafhankelijke burger.

3.5. Strategische netwerkvorming

- Er is steeds meer behoefte aan betrouwbare informatie waarop beleid kan worden gebaseerd. Zorgbelang brengt in dit krachtenveld het burgerperspectief en burgerbelang in.
- De juiste zorg op de juiste plek gaat niet aan Fryslân voorbij. Belangrijke ontwikkelingen hierbij zijn het transformatieplan van De Friesland en het aansluiten bij de Fryske samenwerkingsagenda. ZBF heeft hierbij de rol van het inbrengen en organiseren van het PGO-/burgerperspectief.
- De kracht van Zorgbelang zit ook in het doen van onderzoek. We richten ons vooral op kwalitatief onderzoek, omdat deze onderzoekswijze het beste aansluit bij onze missie om de Friese zorggebruikers een stem en daarmee invloed te geven
- We onderzoeken of intensivering van samenwerking met bijvoorbeeld het Noord-Nederlandse kennisnetwerk Frailty by Assessment, Intervention and Technology towards Health (FAITH) waarin de kwetsbare burger centraal staat, en Healthy Ageing Network Northern Netherlands (HANNN) duurzaam kan bijdragen aan de missie en visie van ZBF en onze positie.

3.6. Communicatie

We willen onderzoeken in hoeverre we ons marktaandeel in Fryslân vanuit de dienstverleningskant (vertrouwenspersoon en onafhankelijke cliëntondersteuning) kunnen laten groeien. Samen met de collega's van Zorgbelang Nederland zetten we in 2022 in op

een gezamenlijke communicatiestrategie. Met het project 'Wy pakke de tried wer op' gaan we in 2022 patiëntenverenigingen, ouderenbonden en cliëntenorganisaties van onze vereniging en hun besturen helpen bij het op orde brengen van hun vrijwilligersorganisatie. Deze activiteiten vragen om communicatiemiddelen op maat, dit wordt gefinancierd vanuit gelden die de Provincie voor dit project beschikbaar heeft gesteld. Onze projecten en advisering vormen het komend beleidsjaar een belangrijk speerpunt. Van essentieel belang is in dat kader het vergroten van onze naamsbekendheid voor toegang tot onze dienstverlening, het inrichten van patiënten/burgerplatform en het scherpstellen van onze positionering voor het verkrijgen van gefinancierde opdrachten. Voor dat doel zal voor 2022 een communicatieplan gemaakt worden.

4. Hoe organiseren we dit?

4.1. Organisatiestructuur

De organisatiestructuur die in de afgelopen jaren binnen de organisatie is gegroeid wordt gecontinueerd.

- Zorgbelang heeft een directeur-bestuurder die verantwoordelijkheid is voor het strategisch beleid en de organisatorische randvoorwaarden.
- Daarnaast zijn een accountmanager, projectmedewerkers, cliëntondersteuners, klachtenfunctionaris en vertrouwenspersonen actief.
- Ondersteuning wordt verleend door een managementassistent, een communicatieadviseur en een controller.
- Wanneer dat nodig is doen we een beroep op een flexibele schil van medewerkers.

4.2. Producten en diensten

Om slagvaardig te kunnen opereren met bescheiden middelen organiseren we onszelf aan de hand van de volgende activiteiten:

- Dienstverlening aan vereniging (lidorganisaties)
- Dienstverlening vanuit: Adviespunt, Onafhankelijke Cliëntondersteuning, klachtenfunctionaris vertrouwenspersonen
- Projecten en advies

Dienstverlening aan PGO-organisaties en individuele burgers is een primaire taak. We staan hiervoor klaar en geven hieraan zo veel als mogelijk prioriteit. Daar waar nodig of actueel geven we ook ongevraagd advies. Op kleinschalige of kortdurende adviesvragen geven we zo snel mogelijk antwoord. We zorgen voor een goede balans tussen betaald en onbetaald advies en hanteren de vastgestelde productienormen van opdrachtgevers.

Waar het gaat om langduriger advies of advies dat een langere termijn en/of deelname aan een werk- of projectgroep omvat, organiseren wij dit projectmatig. Dit geldt ook voor alle andere projecten en/ of aanvragen hiertoe die op onze weg komen. Voor deze projecten en/of langduriger adviesaanvragen maken we een (interne) financiële begroting en maken we op basis daarvan structureel tijd vrij. In de praktijk betekent dit nagenoeg altijd dat sprake

moet zijn van externe financiering. We streven naar een kostendekkende norm van minimaal 70% directe uren. Waar het gaat om het doen van onderzoek staan wij open voor samenwerking met onderzoeksinstellingen, zoals scholen en academische werkplaatsen.

4.3. Kansen verzilveren

- Er komen regelmatig onverwachte kansen voorbij. Soms zijn dat kansen die we niet voorzien hebben of vragen die buiten de beleidskaders liggen. Dit kunnen projecten zijn waar een nieuw perspectief nodig is of andere lokale of provinciale ontwikkelingen. We willen hieraan, mits gefinancierd binnen de scope en mogelijkheden van het team, zoveel mogelijk medewerking verlenen. De organisatie wordt uitgedaagd om kansen te verzilveren. Vanuit de organisatie zal gestuurd worden om hierin die keuzes te maken die aansluiten op onze strategie en de competenties binnen het team.
- Waar nodig of kansrijk, kunnen we zelf ook initiator van een dergelijke ontwikkeling zijn, bijvoorbeeld rond de uitvoering van de Wmcz. De inspectie IGJ heeft de taak gekregen om erop toe te zien of de Wmcz voldoende ingezet wordt. ZBF heeft expertise en een aanbod om organisaties hierbij te ondersteunen. Zichtbaar is dat gedurende de pandemie de Wmcz in veel instellingen op achterstand geraakt is. Mogelijk dat daar, als corona meer naar de achtergrond raakt, weer meer vraag naar is bij instellingen.

5. Voorwaarden en scenario's

5.1. Toelichting

Het luisterend oor, de meer publieke dienstverlening, kan alleen geboden worden mits ZBF daarvoor financiering ontvangt. Bronnen voor financiering van deze taken kunnen gevonden worden in diverse wetten, zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning (wmo), de Wet langdurige zorg (wlz), de Jeugdwet en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (wkkgz). Anders dan bijna alle andere Zorgbelangorganisaties heeft Zorgbelang Fryslân geen substantiële provinciale subsidie. Om de hierboven genoemde taken uit te voeren is zicht op langduriger en zo mogelijk structurele financiering nodig.

Hiervoor zijn, naast het gelijkheidsargument dat in andere provincies dan Fryslân provinciale subsidiering plaatsvindt, de volgende argumenten van toepassing:

- In de transformatieperiode die voor ons ligt wordt veel gevergd van de burgers, zowel op individueel als groepsniveau. Geslaagde burgerparticipatie en versterking van de mienskip zijn voorwaardelijk voor de transformatie. Het welslagen daarvan hangt dus in hoge mate af van de mogelijkheden om als burger op individueel en groepsniveau gehoord te worden, mee te kunnen praten, invloed te kunnen uitoefenen. Dit kan vorm krijgen op lokaal niveau en binnen organisaties als onderdeel van de gebruikelijke medezeggenschapsstructuur. Maar ook op provinciaal niveau is een duidelijke en aanspreekbare en aansprekende partij voor burgers noodzakelijk om het transformatieproces in vertrouwen te kunnen aangaan, voortzetten en voltooien. Zorgbelang is als enige organisatie in de provincie in staat deze rol in te vullen.
- Zorgbelang heeft in de afgelopen decennia aangetoond van meerwaarde te zijn. Dit werd o.a. zichtbaar in het programma Seker en Sûn waarbinnen zo'n 1500 burgers betrokken waren en bij het onderzoek 'Patiënten spreken zich uit'. Beide programma's zijn van grote toegevoegde waarde gebleken en hebben de standpunten wezenlijk beïnvloed. Het onbenut laten van de opgebouwde expertise zou in relatie tot de maatschappelijke uitdaging vergelijkbaar zijn met het spreekwoordelijke kind en badwater.
- Overheden, zorgorganisaties en verzekeraars weten dat zij op afzienbare termijn voor grote veranderingen staan, veroorzaakt door betaalbaarheids- en bemensbaarheidsproblemen. Deze problemen kunnen zij alleen in samenwerking met burgers en elkaar oplossen. Er ligt daarom een expliciet belang bij deze organisaties om een goed functionerend burgerorgaan (lees Zorgbelang) als gespreks- en ontwikkelpartner te hebben.

Maart, 2022.

Team Zorgbelang Fryslân, namens deze Esther de Vrij, directeur/ bestuurder.

Onderschrijving van het koersdocument: Met Zorgbelang naar Burgerkracht 2022-2025,
Dr. H.E.C. (Lineke) Verkooijen, namens de Raad van Toezicht.

Bezoekadres:
K.R. Poststraat 70-72 Heerenveen
Telefoon 085 4 832 433

