

concept

Jaarverslag 2015



Echte mensen, echte ervaringen, echte verbeteringen!

Jaarverslag 2015

Colofon

Dit is een uitgave van Zorgbelang Fryslân
Heerenveen, april 2016

Tekstredactie: Johannes Beers

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd zonder toestemming van Zorgbelang

Inhoud

Voorwoord	3
1. Provinciale activiteiten	4
1.1 Werkconferentie Belang bij Elkaar	4
1.2 De Duim	4
1.3 Publieksinformatie	5
1.4 Databank Ervaringskennis	5
1.5 Het Fries Zorgpanel	5
1.6 Het Fries Zorgcongres	6
1.7 Academie Zorgbelang	6
2. Projectpunt	7
2.1 De Sionsbergdag	7
2.2 Project 'Esther', ambulancezorg	8
2.3 Medicijnverstrekking ouderen	8
2.4 Projecten ziekenhuiszorg	9
2.5 Cliëntervaringsonderzoek Amaryllis	10
2.6 Netwerk Kwetsbare Groepen	11
2.7 Omvorming Wmo-raden en cliëntenraden	
W&I tot Raad sociaal domein	11
2.8 Netwerk InclusieF	12
2.9 Projecten ouderenzorg	12
2.9.1 Samen verbeteren	12
2.9.2 Informele zorg	13
2.9.3 Training aandachtsvelders	13
palliatieve zorg	13
2.9.4 Ondersteuning doorontwikkeling	
medezeggenschap	14
2.10 Belangenbehartiging jeugdhulp	14
3. Adviespunt	16
3.1 Vertrouwenspersonen jeugdhulp	16
3.1.1 Ouders en verzorgers	17
3.1.2 Kinderen en jongeren	19
3.2 Helpdesk Adviespunt	21
3.3 Klantenfuncties bij instellingen en gemeenten	22
4. Vooruitblik naar 2016	23
Bijlage Medewerkers Zorgbelang Fryslân in 2015	24
Bijlage Werkwijze vertrouwenspersonen jeugdhulp	26
Bijlage Werkwijze vertrouwenspersoon sociaal domein	27
Bijlage Werkwijze Onafhankelijk Cliëntondersteuner	
Wet langdurige zorg	28

Voorwoord

De neiging is vaak groot een jaarverslag te beginnen met de opmerking dat het afgelopen jaar een bijzonder jaar was voor de organisatie. In het geval van het jaar 2015 is dat voor Zorgbelang Fryslân bepaald niet overdreven.

Vrijdag 22 mei was een piekdag. Op die dag openden Wander Blaauw van Zorgpartners Friesland en Margreet de Graaf het nieuwe pand van Zorgbelang aan de Thialfweg in Heerenveen. Een grote verandering, nadat Zorgbelang vanaf de oprichting in 1986 altijd in Leeuwarden gehuisvest was, en ook al bijna vijftientig jaar in het gebouw van De Friesland Zorgverzekeraar.

Nog maar nauwelijks had Margreet de Graaf op die zonnige 22 mei als openingshandeling de nieuwe vlag laten zwaaien, of zij werd zelf uitgezwaaid. Na zeven jaar nam zij afscheid als directeur van Zorgbelang en vertrok naar de Veiligheidsregio Fryslân waar zij directeur openbare gezondheidszorg (GGD) is geworden.

Bij deze twee ingrijpende veranderingen bleef het niet: de beide interim-bestuurders Ton Timmermans en Guus Schrijvers kregen een half jaar de tijd om de organisatie klaar te maken voor de toekomst, nu Provinciale Staten in 2014 hadden besloten het subsidie af te bouwen. Een nieuwe organisatiestructuur werd doorgevoerd, waarbij Zorgbelang voortaan is ingedeeld in twee afdelingen: het Adviespunt, bestaande uit de helpdesk (ooit het Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg), vertrouwenspersonen en cliëntondersteuners en het Projectpunt waar de belangenbehartigers/projectleiders onder vallen.

Even goed ingrijpend – in ieder geval voor de medewerkers – was de nieuwe digitale werkomgeving die werd geïntroduceerd en alsof het niet genoeg is, lanceerde Zorgbelang in april een nieuwe website.



Voordat het jaar voorbij was, op de valreep, traden Timmermans en Schrijvers terug om plaats te maken voor een nieuwe directeur. Op 1 december 2015 trad ik aan als directeur van een Zorgbelang Fryslân dat in bijna niets nog leek op het Zorgbelang van 1 december 2014! Maar dat is vooral vorm. Dit jaarverslag gaat over de activiteiten die in 2015 plaatsvonden, over de inhoud van ons werk. Daarin zijn we consistent gebleven. We hebben gewerkt aan kwaliteitsverbetering in de zorg. Verbetering vanuit cliëntenperspectief. Daarin is niets veranderd! We hopen u met dit jaarverslag een indruk te kunnen geven van niet alleen een bijzonder jaar, maar ook een bijzonder productief jaar!

Esther de Vrij
Directeur/bestuurder

1. Provinciale activiteiten

Zorgbelang Fryslân is een belangenorganisatie die streeft naar steeds verder ontwikkelende kwaliteit van zorg. We doen dat vanuit cliëntenperspectief. Anders gezegd: de kwaliteit van de zorg moet ten dienste van de patiënt/cliënt verbeteren. Innovaties in de zorg worden doorgevoerd, niet omdat we graag nieuwe gadgets uitproberen, maar omdat mensen er sneller mee genezen.

Die belangenbehartiging krijgt onder meer gestalte in een aantal jaarlijks terugkerende activiteiten, die grotendeels door de provinsje Fryslân gefinancierd worden. Die financiering loopt nog tot en met 2016 en daarna krijgt Zorgbelang – evenals de collega maatschappelijke organisaties – eenmalig 150% van het subsidiebedrag en daarna komt er een eind aan de basistaak collectieve belangenbehartiging van Zorgbelang. In 2015 ging het daarbij onder meer om de volgende activiteiten.

1.1 Werkconferentie Belang bij Elkaar

Op 22 mei vond de jaarlijkse Algemene Ledenvergadering plaats die werd gecombineerd met een aantal presentaties over digitalisering van de zorg, met onder meer Hans Kema van de app ikdus.nl, Brenda van Haarst van de Friesland Zorgverzekeraar en Igor Tuvlevski, cardioloog van de Sionsberg over het verzamelen van big data in de zorg. De bijeenkomst werd bezocht door 50 mensen.



Wim Hodes van de Stichting Gerrit aan het woord tijdens de werkconferentie Belang bij Elkaar op 22 mei 2015

1.2 De Duim

De campagne om een vernieuwend initiatief dat de cliënt centraal stelt in het zonnetje te zetten, was ook in 2015 weer een groot succes. Voor het eerste werd de selectie van de genomineerden gedaan door een jury. In de jury hadden gedeputeerde Michiel Schrier, wethouder Janny Schouwerwou van gemeente de Fryske Marren en directeur Guus Schrijvers van Zorgbelang zitting. In een juryrapport werd over de drie genomineerden inhoudelijk aangegeven waarom ieder van hen in aanmerking zou kunnen komen voor de Duim 2015.

De genomineerden waren:

- dorpsinitiatief Oudehaske Burgerkracht, dat via website (zorg)vraag aan een antwoord wil koppelen
- werken voor mensen met een verstandelijke beperking bij Eten in de Molen van de JP vd Bentstichting
- Marga Dommershuijzen voor haar inzet voor een gezonde leefstijl op de woongroep van haar dochter met een verstandelijke beperking.

Na de bekendmaking van de genomineerden kon in oktober gestemd worden. Dit is door 530 mensen gedaan. Dat aantal is lager dan voorgaande jaren, waarbij opgemerkt dient te worden dat dit jaar voor het eerst het meermaals stemmen onmogelijk is gemaakt.

De winnaar werd Eten in de Molen en zoals gebruikelijk werd die winnaar bekend gemaakt tijdens het Fries Zorgcongres, dit jaar door wethouder Jelle Zoetendal van de gemeente Heerenveen.

1.3 Publieksinformatie

Zorgbelang heeft in 2014 besloten te investeren in het communicatiebeleid. Een goede, nieuwe website moet daarin een centrale rol spelen. De voorbereidingen voor een nieuwe website hebben in 2014 plaatsgevonden, in het eerste kwartaal van 2015 is de website door een team van Zorgbelangmedewerkers met informatie 'gevuld', waarna de nieuwe site gelanceerd werd op 10 april.



De genomineerden met wethouder Zoetendal

Sinds die datum is de website in 2015 door 17 duizend mensen bezocht in bijna 24 duizend sessies, waarbij 65 duizend keer een pagina is geopend.

De nieuwe website geeft ons ook de mogelijkheid nieuwsbrieven te versturen. Dit is in 2015 10 keer gebeurd, naar een netwerk van iets meer dan 1.100 mensen. Enkele van de onderwerpen in de nieuwsbrieven van het afgelopen jaar waren: de Duimcampagne, standpunt spoedzorg NO-Fryslân, columns van directeur Guus Schrijvers, aankondiging van de nieuwe directeur Esther de Vrij en de goede respons op ons onderzoek voor coöperatie Amaryllis in Leeuwarden.

1.4 Databank Ervaringskennis

In 2015 hebben medewerkers van Zorgbelang 33 signalen opgeslagen in de Databank Ervaringskennis. Een relatief groot deel van die signalen heeft te maken met ontevredenheid over de wijze waarop het keukentafelgesprek is gevoerd, de terugkoppeling plaatsvond of de uitkomst (de indicatie). Verder is er een aantal meldingen over hoge nota's, maar verder is het aantal signalen te klein om structurele problemen of trends uit te halen.

1.5 Het Fries Zorgpanel

Het digitale panel van Zorgbelang Fryslân is in 2015 vier keer geraadpleegd. Twee keer als onderdeel van de landelijke kwaliteitsmonitor van het Programma Aandacht voor Iedereen, één keer als onderdeel van een onderzoek in Fryslân, Groningen en Drenthe naar wensen en behoeften rond palliatieve zorg en één keer is een vragenlijst verstuurd over de Wmo¹ en mantelzorg.

De respons op deze onderzoeken was goed, maar het Fries Zorgpanel is in 2015 nauwelijks gegroeid en kan in 2016 uitbreiding van deelnemers gebruiken om de resultaten van onderzoek meer valide te maken.

¹ Wmo = Wet maatschappelijke ondersteuning

1.6 Het Fries Zorgcongres

Het jaarlijks terugkerende congres van Zorgbelang vond in 2015 plaats in Heerenveen en had 'Democratie in de zorg' als thema. Niet eerder waren er zoveel bezoekers: meer dan 160. Belangrijkste sprekers waren oud-topman van zorgverzekeraar VGZ, oud-Kamerlid en voorzitter van Zorgbelang Nederland en oud-topambtenaar en voorzitter van het landelijk platform van Wmo-raden Bert Holman.

Tijdens het congres werd de nieuwe directeur van Zorgbelang Fryslân gepresenteerd, werd de Duim uitgereikt aan Werken in de Molen en konden bezoekers in twee rondes kiezen uit negen parallelsessies. Onderwerpen hierbij waren onder meer het betrekken van migranten bij medezeggenschapswerk en de integratie van diverse cliëntenraden in Heerenveen tot één Adviesraad voor het sociaal domein.



Bij de parallelsessie waar Zorgbelang en ZorgfocuZ een presentatie gaven over het meten van kwaliteit vanuit cliëntenperspectief

1.7 Academie Zorgbelang

De Academie bestond in 2015 uit drie onderdelen. Allereerst wil Zorgbelang cursussen, trainingen, workshops en dergelijke van derden, toegankelijk maken voor met name onze achterban van patiëntenverenigingen, ouderenbonden en gehandicaptenorganisaties. Daarvoor publiceren wij dergelijke activiteiten op onze website.

Daarnaast zijn in 2015 weer Themabijeenkomsten georganiseerd, waar iedere keer 10-15 mensen naar toekomen. Onderwerpen waren onder meer 'informele zorg en steuncirkels', 'de werkwijze van de OCO-Wlz²', 'integrale zorg' en 'substitutie' (in de huisartsenpraktijk als dat kan, in het ziekenhuis als het moet).

Op verzoek van enkele vertegenwoordigers van lidorganisaties is een cursus ontwikkeld waarin de werkwijze van belangenorganisaties in de zorg centraal stond: hoe zorg je voor een goede vergadering, die leidt tot een breed gedragen standpunt en hoe wordt dat standpunt effectief gebruikt voor belangenbehartiging. Zestien mensen deden mee aan deze tweedaagse cursus die in november en december plaatsvond.

² OCO-Wlz = Onafhankelijk CliëntOndersteuner Wet langdurige zorg

2. Projectpunt

Het Projectpunt is de afdeling waar sinds de reorganisatie van 1 oktober 2015 de uitvoering van externe opdrachtgevers is ondergebracht. Het kan daarbij gaan om ziekenhuizen, (koepels van) ouderenzorg, gemeenten en meer.

De projecten gaan bijna altijd uit van het principe dat Zorgbelang onafhankelijk onderzoek uitvoert: de meningen peilt van cliënten, vraagt naar hun ervaringen en suggesties voor verbeteringen. De resultaten van deze – meestal kwalitatieve – onderzoeken worden besproken met de opdrachtgever. Onderdeel van dergelijke gesprekken zijn ook altijd adviezen aan de opdrachtgever waarmee de geleverde zorg verbeterd kan worden.

Voor de collectieve belangenbehartiging jeugdhulp was een vliegende doorstart mogelijk doordat Sociaal Domein Fryslân deze collectieve belangenbehartiging wilde continueren. De stem van de ervaringsdeskundige blijft gehoord ook in deze nieuwe tijd.

2.1 De Sionsbergdag

Na het faillissement van het kleinste streekziekenhuis van Nederland, ontstond ongerustheid en ontevredenheid bij de bevolking van Noordoost-Fryslân. Toen er sprake leek te zijn van een doorstart, hadden veel mensen in de regio Dokkum de wens hierover mee te kunnen praten. Op initiatief van de gemeente Dongeradeel en met steun van De Friesland Zorgverzekeraar en de provinsje Fryslân, werd daarvoor de ‘Sionsbergdag’ georganiseerd.

Zorgbelang sprak in enkele weken bij vijftig bijeenkomsten, ongeveer 2300 mensen. De voorbereiding van deze bijeenkomsten leidde tot de eigenlijke Sionsbergdag op 17 januari in het Dockinga College in Dokkum. In zo’n 20 groepen, met ongeveer 300 mensen werd een plan gemaakt voor de toekomst voor goede zorg dichtbij huis. De bijeenkomst werd door lokale omroep RTV/NOF live gestreamd en was zo via internet te volgen voor de hele regio.

Nog nooit konden zoveel mensen meedenken over de gezondheidszorg in hun regio.

Het plan is overhandigd aan de nieuwe eigenaren van de Sionsberg en is te downloaden via de website bouwmeeaaandesionsberg.nl

Op 4 maart 2015 bracht minister Schippers een werkbezoek aan de Sionsberg. Bij die gelegenheid overhandigde Margreet de Graaf haar een ‘Sionsbergkrant’ met een weergave van de dag vanuit het perspectief van Zorgbelang.



Minister Schippers neemt de Sionsbergkrant in ontvangst van Margreet de Graaf

In de zomer van 2015 bereikten Zorgbelang signalen over ongerustheid in de regio over de stand van zaken rond de Sionsberg. Veel mensen ervoeren een radiostilte, een gebrek aan communicatie vanuit de nieuwe eigenaren. Zorgbelang heeft vanuit die groep ongeruste mensen een klankbordgroep samengesteld en vervolgens een brief aan de eigenaren gestuurd, waarin werd opgeroepen een einde te maken aan de radiostilte en de communicatie met de bevolking opnieuw op te pakken.

In het najaar heeft Zorgbelang de eigenaren een brief gestuurd met het standpunt over spoedzorg in de regio, waarbij de nadruk ligt op huisartsenzorg, dokterswacht, huisartsenbedden en digitaal contact met de ziekenhuizen in Drachten en Leeuwarden.

2.2 Project 'Esther', ambulancezorg

'Esther' is een project dat in Zweden binnen het gehele gezondheidszorgsysteem geïmplementeerd is. Iedere hulpverlener biedt hulp in lijn met het verhaal van 'Esther'. Voor ieder ziektebeeld is er een café waar patiënten samen komen om te bespreken, met elkaar en met de hulpverleners, wat goed gaat en wat beter kan.

Het project dat in 2013 is gestart heeft in fase I twee patiënttypen onderzocht, namelijk de trauma en GGz patiënt. In het vervolg onderzoek (fase II) is gekozen voor de patiënttypen obstetrie en neurologie.

Binnen het project van RAV Fryslân³ hebben we een vereenvoudigde manier toegepast van het Zweedse project. Doel hierbij is om aan de hand van patiënttypen en een casus binnen de spoedzorgketen na te gaan wat de ketenpartners belangrijk vinden in deze keten en waar ze mogelijke winst zien. Daarnaast is een ander doel meer aanknopingspunten te krijgen dan die de huidige patiënttevredenheidsonderzoeken bieden voor innovatie en verbetering van spoedzorg.



Innovatie en verbetering van de spoedzorg in samenwerking met de RAV Fryslân

Voor deze tweede fase van het onderzoek hebben we er voor gekozen gebruik te maken van open gesprekken met de ketenpartners aan de hand van uitgewerkte thema's. De resultaten van het project worden begin 2016 bekendgemaakt.

2.3 Medicijnverstrekking ouderen

Dit project is opgezet met de wetenschap dat mensen van 70 jaar en ouder over het algemeen veel medicijnen gebruiken. Voor Zorgbelang en De Friesland Zorgverzekeraar is het belangrijk te weten welke wensen deze ouderen en hun mantelzorgers hebben ten aanzien van

³ RAV = Regionale Ambulancevoorziening

medicijngebruik. Doel is inzicht te verkrijgen in wat goed gaat en wat verbeterd kan worden in de verstrekking van medicijnen.

Daarvoor zijn er gesprekken gevoerd met ouderen van een biljart- en kaartclub, leden van cliëntenraden van thuiszorgorganisaties, ouderen met een chronische aandoening, 35 ouderen in een wijkcentrum in Leeuwarden en is een vragenlijst uitgezet bij de Reuma Vereniging Friesland.

De belangrijkste conclusies zijn dat ouderen die geen persoonlijke verzorging of verpleging thuis krijgen raken in de war door een ander merk medicijnen of een andere verpakking. Ook therapietrouw is bij deze groep een probleem. Dit heeft onder meer te maken met vergeetachtigheid en het moeite hebben met het inslikken van pillen. Huisartsen, wijkverpleegkundigen en POH-ers⁴ die op huisbezoek komen hebben hierin een belangrijke signalerende taak. Zogenaamde alarmhorloges die ouderen eraan herinneren medicijnen te nemen vergroten de therapietrouw.

Een jaarlijks gesprek met huisarts of apothek over het totale medicijngebruik is zeldzaam. Mensen met een chronische aandoening, ouderen en mantelzorgers hebben aangegeven dit noodzakelijk te vinden. Apothekers en huisartsen dienen meer voorlichting te geven over de noodzaak van het in bezit hebben van een actueel medicijnoverzicht, bijvoorbeeld in de portemonnee.



Werkbezoek van de nieuwe bestuursvoorzitter van De Friesland, Bert van der Hoek in december 2015

Medicatieoverdracht vanuit het ziekenhuis naar huis verloopt niet altijd goed. De ziekenhuismedicatie is niet altijd hetzelfde als de thuismedicatie. Onder anderen mensen met diabetes kunnen hier last van krijgen (ontregelde suikerspiegel). Bij het ontslaggesprek, met name op een vrijdag, dient het ziekenhuis expliciet aandacht te schenken aan voldoende medicatie om het weekend te overbruggen.

2.4 Projecten ziekenhuiszorg

Ook in 2015 heeft Zorgbelang zich ingezet voor de ziekenhuiszorg in Fryslân en de patiëntenraadplegingen. Dat hebben we gedaan met veel uiteenlopende activiteiten om de ervaringen van patiënten in kaart te brengen. Denk hierbij aan:

- het schaduw van patiënten bij meerdere zorgpaden
- focusgroepen/spiegelgesprekken met SEH-patiënten, oncologische en diverse electieve patiëntgroepen
- grootschalig vragenlijstonderzoeken op poliklinieken en ziekenhuisopname

⁴ POH = PraktijkOndersteuner Huisarts

Met elk ziekenhuis in Fryslân wordt jaarlijks besproken wat de ziekenhuizen van de belangenbehartiger verwachten en op welke manier men wil aansluiten bij de spelende vragen en ontwikkelingen. Voor het ophalen van de ervaringen van patiënten worden verschillende methodieken gebruikt. Tijdens deze verschillende methodieken wordt er achterhaald hoe de patiënten in Fryslân tegen de ziekenhuiszorg aankijken en wat hun ervaringen zijn.

Een ander belangrijk aspect is hoe de patiënten denken dat de kwaliteit van de zorg in de Friese ziekenhuizen verbeterd kan worden. Door dit door middel van verschillende methodieken in kaart te brengen, krijgt men een goed beeld van wat goed gaat en waar verbeterpunten liggen. De resultaten kunnen dan vervolgens meegenomen worden in de verbeterplannen.

2.5 Cliëntervaringsonderzoek Amaryllis

Een goed voorbeeld van bovenstaande is het cliëntervaringsonderzoek in opdracht van de coöperatie Amaryllis in Leeuwarden. Voor Amaryllis is het belangrijk om te weten hoe cliënten de kwaliteit van het wijkteam ervaren en in hoeverre de werkwijze van Amaryllis aansluit bij de behoeften en wensen van de cliënten. Aan de hand van deze informatie wil Coöperatie Amaryllis bepalen waar mogelijke verbeterpunten liggen om hun missie te verwezenlijken.

Om dat inzicht in de ervaringen van cliënten te krijgen heeft Amaryllis in samenwerking met Zorgbelang Fryslân en ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgezet. Het doel van dit onderzoek is het bepalen in hoeverre de huidige werkwijze en dienstverlening van de wijkteams van Amaryllis aansluit bij de behoeften en wensen van de cliënten en hoe dit verbeterd kan worden. Een subdoel van het onderzoek is om het onderzoeksrapport te gebruiken als verantwoording naar de gemeente Leeuwarden.



Ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst met Henry de Boer en Margreet de Graaf, mei 2015

Dit ervaringsonderzoek bestond uit een kwantitatief en een kwalitatief gedeelte. In het kwantitatieve gedeelte zijn cliënten bevraagd aan de hand van een vragenlijst. De uitkomsten van dit kwantitatieve deel van het onderzoek dienden als input voor het kwalitatieve gedeelte. In december 2015 werd de doelstelling gehaald om minimaal 30% respons te krijgen bij het onderzoek.

Het kwalitatieve gedeelte is gericht op het interpreteren en verdiepen van de resultaten van het kwantitatieve onderzoek (wat gaat goed, wat kan beter, wat willen we behouden?), alsmede het inventariseren van verbetermogelijkheden en de wijze waarop deze gerealiseerd kunnen worden. Dit is gedaan door middel van focusgroepen, waarbij cliënten in groepen van 5 tot 10 cliënten per wijkteam de gelegenheid kregen om hun mening te geven over een reeks van onderwerpen.

De resultaten van het onderzoek worden in het voorjaar van 2016 gepubliceerd.

2.6 Netwerk Kwetsbare Groepen

Dit netwerk is een klankbordgroep waarin de deelnemers met elkaar gemeen hebben dat ze vanwege de transitie zijn overgedragen naar de gemeenten. Gespreksonderwerpen zijn onder meer: wat is je eigen kracht, welke begeleiding heb je nodig om te kunnen participeren en wat is cliëntondersteuning?

De gesprekken worden in Feitenbladen weergegeven en verzonden naar gemeenten en Wmo-raden. Het Netwerk voorziet hen daarmee van ervaringen en kennis die kunnen bijdragen aan een goed en op maat opgesteld beleid.

Het Netwerk kwetsbare groepen bestaat uit vertegenwoordigers van de volgende belangengroepen:

- LFB voor mensen met een licht verstandelijke beperking;
- AanZet voor mensen met een psychische kwetsbaarheid;
- NAH-vereniging (voor mensen met Niet-Aangeboren Hersenletsel);
- Oogvereniging;
- Hoor Friesland voor doven en slechthorenden;
- Hersenletsel.nl;
- Frysk Platformggz cliënten;
- GGZ Friesland.



Staatssecretaris Van Rijn met Guus Schrijvers, augustus 2015

Het Netwerk staat in direct contact met de Denktank Jeugd en de klankbordgroep Hersenletsel en komt eens in de zes weken bij elkaar.

2.7 Omvorming Wmo-raden en cliëntenraden W&I tot Raad sociaal domein

De omvorming van de adviesraden wordt uitgevoerd in samenwerking met het Programma Aandacht voor Iedereen (Avi) en met het Fries Samenwerkingsverband (Fsu). Vanwege de grote veranderingen binnen het zorgdomein en de transities naar de gemeenten krijgen ook de adviesraden van gemeenten een andere positie en rol. In 2015 is er een actieve samenwerking ontstaan tussen Fsu en Zorgbelang. Zij werden gevraagd door zowel gemeenten als door de wmo-raden mee te helpen bij de realisatie van een Raad voor het sociale domein. Thema's bij de omvorming zijn:

- van cliënt- naar burgerparticipatie
- integratie van beleidsterreinen
- het in een vroegtijdig stadium betrekken van burgers/cliënten bij het ontwikkelen en uitvoeren van beleid

Doel is het verkrijgen van inzicht in de verwachtingen, rol en positie van de raad en in de verwachtingen van de gemeente en de achterban. In 2015 werden de volgende gemeenten/wmo-raden bij dit proces ondersteund: Súdwest-Fryslân, Littenseradiel, de samenwerkende gemeenten in Noordwest-Fryslân en Leeuwarden.

2.8 Netwerk InclusieF

Een inclusieve samenleving is er één waar iedereen mee kan doen, niemand wordt buiten gesloten. Zorgbelang Fryslân is sinds enkele jaren actief betrokken bij de initiatief groep InclusieF, inclusie in Fryslân. Deze groep wordt gevormd door Tumba, Fsu, Sport Friesland, Coalitie voor Inclusie, Doarpswurk en Zorgbelang Fryslân en stelt zich ten doel te komen tot inclusief beleid in de provincie Fryslân. De organisaties hebben ieder vanuit hun eigen werkgebied, taak en doelgroep zicht op dit onderwerp.

Aangezien er in diverse plaatsen burgerinitiatieven ontstaan heeft het Netwerk zich in het afgelopen jaar gericht op het vinden van aansluiting bij een dergelijk initiatief om inclusie te vergroten en wel zodanig dat alle burgers vaststellen dat zij mee kunnen – en mogen doen. De faciliterende rol die de betrokken organisaties binnen InclusieF vervullen ligt op het terrein van kennis en bekendheid met de kwetsbare burgers.

De initiatiefgroep komt eens in de twee maanden bijeen. De ervaringen, kennis en netwerken worden daar bijeen gebracht. Incidenteel worden bijeenkomsten bijgewoond waar gesproken wordt over o.a. zorgcoöperaties, krimpgebieden, lokale zorgnetwerken. Daarbij wordt actief gezocht naar geschikte initiatieven in de provincie om bij aan te sluiten.

De transities, het nieuwe denken, ruimte voor innovatie maakt veel creativiteit los in de samenleving. Inmiddels zijn contacten gelegd met een initiatief in Morra, Liessens, Oudehaske en in Oldeberkoop.

2.9 Projecten ouderenzorg

Ook in 2015 heeft Zorgbelang zich ingezet voor de ouderenzorg in Fryslân. Zorgbelang Fryslân heeft zogenoemde belangenbehartigersstoelen ouderenzorg. Er is samenwerking met onder andere ZuidOostZorg, Hof en Hiem, de Stouwe, Alliade/ Meriant, OuderenPsychiatrieFriesland en TinZ. Binnen deze organisaties zijn verschillende activiteiten gedaan om de cliëntparticipatie te bevorderen. In toenemende mate richten de activiteiten zich niet alleen om de cliënt maar ook het hele informele netwerk om de cliënt heen.

2.9.1 Samen verbeteren

Een klanttevredenheidsonderzoek diende als startpunt om samen met cliënten en familie de zorg te verbeteren. Op diverse locaties van de instellingen is kwalitatief onderzoek gedaan naar aanleiding van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek. De belangenbehartiger heeft op diverse locaties van ZuidOostZorg, Hof en Hiem en de Stouwe focusgroepen gehouden. Dit zijn gesprekken met bewoners en ook met familieleden over hoe zij het wonen en leven in die locatie ervaren. De uitkomsten vormen basis voor een plan om de zorg nog beter te maken. Vaak is dit proces begeleid vanuit een werkgroep bestaande uit de betrokken manager, een lid van de cliëntenraad, een medewerker uit de zorg en een belangenbehartiger vanuit Zorgbelang Fryslân. Naast focusgroepen zijn ook familie-avonden gehouden in het traject van samen verbeteren.

Vanuit deze focusgroepen en familie-avonden zijn in 2015 enkele belangrijke zaken gesignaleerd. Zo zijn er vanuit familieleden zorgen over de toegenomen zorgzwaarte in verzorgings- en verpleeghuizen. In hoeverre zijn medewerkers voldoende bekwaam hier goed mee om te gaan? Daarbij gaat het bijvoorbeeld om deskundigheid op het gebied van dementie. Ouderen zelf geven aan dat de zorg over het algemeen wel goed is als je nog niet zoveel nodig

hebt, maar hoe meer je afhankelijk bent van de zorg hoe lastiger het wordt te krijgen wat je nodig hebt.

Er zijn vanuit verschillende focusgroepen signalen binnengekomen over een hoge werkdruk bij zorgmedewerkers. Dit gaat ten koste van kwalitatieve zorg en aandacht voor de cliënt. Ouderen missen het stuk persoonlijke aandacht.

De vele wisselingen van personeel bij zorginstellingen zijn vaak onderwerp van gesprek geweest. Veel verschillende gezichten maken het moeilijker voor ouderen om een relatie op te bouwen. Ook vinden mensen het niet prettig steeds weer voor een ander ontbloeit te zijn. Wisselingen van personeel kunnen er volgens de ouderen ook aan bijdragen dat medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van de overdracht, met alle gevolgen van dien.



Academie Zorgbelang: Guus Schrijvers doceert over effectief vergaderen, november 2015

Er zijn veel gesprekken gevoerd met cliënten en hun familie over de veranderingen in de zorg en intensievere samenwerking van familie met de zorg. Er is een groep mantelzorgers voor wie deze manier van denken deuren opent en aanzet tot initiatief. “Als ik met mijn moeder ga wandelen, wil ik best haar buurvrouw ook even meenemen. Dat is niet eerder in mij opgekomen.” Ook zijn er vanuit cliënten en mantelzorgers geluiden te horen als: “Mijn dochter heeft het al zo druk met haar eigen baan en eigen gezin. Ik ga haar niet vragen.” En dan is er een groep mensen die geen sociaal netwerk meer heeft of waarvan kinderen ver weg wonen. Men vraagt zich af hoe het zal gaan met deze groep mensen. Eenzaamheid ligt dan op de loer.

Een roep vanuit cliënten is wel dat er niet voor niks zorg wordt gevraagd. Hierin willen zij graag serieus genomen blijven worden. Een positief punt vanuit meerdere locaties van twee organisaties is het werken met Familienet. Dit is een soort Facebook voor familieleden. Zij worden zo betrokken, geïnformeerd en het vergemakkelijkt soms de communicatie met de zorg. Wel maakt het verschil op welke wijze familienet wordt ingezet door de zorg en wordt het gezien als een aanvullend medium.

2.9.2 Informele zorg

Vanuit Meriant en ZuidOostZorg is een project opgezet om te werken met steuncirkels. De steuncirkel gaat uit van de leefwijze, wensen en behoeften van de cliënt. Van daaruit wordt de omgeving in kaart gebracht en gekeken wie wat kan doen.

Ook is er aan cliënten en hun familie informatie gegeven over de ontwikkelingen (landelijk) richting informele zorg en de veranderende rol van de professional. (zie ook bovenstaande signalering hierover). Een resultaat hiervan was de basis voor uitrol van informele zorg.

2.9.3 Training aandachtsvelders palliatieve zorg

Zorgbelang heeft in samenwerking met ZuidOostZorg de training Gespreksvoering palliatieve zorg gegeven aan medewerkers met palliatieve zorg als aandachtsveld. Deze training is gegeven aan bijna 40 ‘aandachtsvelders’, verdeeld over 3 groepen. Doelen daarbij waren onder meer:

kennis en bewustzijn van verschillende sterfstijlen, zelfbewustzijn van eigen ideeën rondom levenseinde en op een goede en ontspannen manier omgaan met het laatste stuk van iemands leven en dat ter sprake brengen.

2.9.4 Ondersteuning bij doorontwikkeling medezeggenschap

ZuidOostZorg wil graag actief vorm geven aan medezeggenschap voor haar thuiszorg cliënten. Zodoende zijn er in 2015 vier klantarena's gehouden. Dit zijn bijeenkomsten rondom een bepaald thema waarover cliënten en medewerkers in gesprek gaan. De signalen, wensen en behoeften van de cliënt worden weer meegenomen in het werk van de medewerkers en in het beleid van de zorg van ZuidOostZorg.

Fusie-organisatie de Stouwe en Noorderboog zijn ondersteund in het vormgeven van hun medezeggenschap, vanuit de twee organisaties. Van de aparte cliëntenraden wordt toegewerkt naar één raad die op frisse wijze vormgeeft aan medezeggenschap.

2.10 Belangenbehartiging jeugdhulp

De functie collectieve belangenbehartiger wordt in 2015 gecontinueerd, doordat Sociaal Domein Fryslân hiervoor subsidie verleend. Begin van het jaar is een plan geschreven voor de nieuwe subsidieverstrekker Sociaal Domein Fryslân (SDF), over de invulling van de werkzaamheden door Zorgbelang Fryslân voor de duur van drie maanden. In april is een evaluatiemoment ingelast en is besloten om Zorgbelang Fryslân in 2015 te financieren.

De Wmo-raden en de beleidsmedewerkers jeugd hebben een nieuwjaarswensenkaart met wensen voor jeugdhulp vanuit cliëntperspectief opgesteld gekregen voor 2015. Tijdens de concretisering van het omvormingsplan vanuit cliëntperspectief is een pitch gehouden over één kind, één plan en één aanspreekpunt. Nadruk ligt hierbij op één plan met cliënt als eigenaar. Twee keer is deze middag een workshop gehouden over dit onderwerp. Ook was een delegatie vanuit de Friese



Trots op ons nieuwe pand aan de Thialfweg in Heerenveen, april 2015

Denktank aanwezig. Een delegatie van de Friese Denktank bestaande uit afgevaardigden van jongerenraden, oudervereniging en cliëntenraden is ook aanwezig geweest bij het kijkje in de keuken om met beleidsambtenaren en andere aanwezigen in gesprek te gaan. Daarnaast heeft deze delegatie input geleverd voor de Academische Werkplaats Transitie Jeugd Friesland.

De stuurgroep van wegwijsindejeugdzorg.nl heeft vooruit gekeken naar de ontwikkeling van de website die nu nog offline staat. Ook met een aantal beleidsambtenaren jeugd is een informatief en constructief gesprek geweest over deze ontwikkeling. Gezien de tijdsinvestering

om de website volledig up-to-date te maken, is de website voorlopig 'on-hold' gezet op zoek naar nieuwe alternatieven om cliënteninformatie aan te bieden. Bij een bijeenkomst met Wmo-raden van het project Aandacht voor iedereen zijn ze geïnformeerd over de functie en rol van de Friese Denktank met cliëntvertegenwoordigers en cliënten.

Zorgbelang Fryslân is betrokken bij de werkgroep cliëntenbeleid en kwaliteit van de samenwerkende gemeenten. Deze werkgroep heeft een notitie cliëntenbeleid en kwaliteit geschreven voor de 24 Friese gemeenten.

Er heeft een gesprek plaatsgevonden van een vertegenwoordiger van LVG-jongeren met een beleidsmedewerker van SDF om zorgen te uiten over de kennis over de doelgroep van de werkers binnen de gebiedsteams. Dit gesprek is tot stand gekomen op initiatief van Zorgbelang Fryslân.

Met de projectleider Van de straat (praktijkexperiment 18-/18+ Leeuwarden) Hans Geleynse is afstemming geweest over het opzetten van een jongerenteam door Vandestraat met een link naar de Friese Denktank Jeugdhulp.

Twee keer is een Denktankbijeenkomst georganiseerd met beleidsmakers. Belangrijke onderwerpen bij de eerste bijeenkomst zijn: de functie van een Friese kinderombudsman, wat zijn de vindplaatsen van jongeren en bij het loket van de gemeenten worden te veel privacy gevoelige vragen gesteld aan degene die een verzoek om hulp indient. Tijdens de tweede Denktankbijeenkomst zijn de onderwerpen voor een kerstwensenlijst gemaakt en vastgesteld door de aanwezigen. Deze top 10 is naar alle beleidsambtenaren jeugd verstuurd en op onze website geplaatst.

Vanaf november participeert Zorgbelang Fryslân in de werkgroep sociaal medische eerstelijns Zorginkoop. Gedurende 2015 is regelmatig overleg geweest met de vertrouwenspersonen jeugdhulp, collega's van andere Zorgbelang organisaties, beleidsmakers en zorgorganisaties.

3. Adviespunt

In oktober 2015 kreeg de reorganisatie van Zorgbelang zijn beslag en werden de diverse vertrouwens- en adviesfuncties onder de vlag van het Adviespunt Zorgbelang gebracht. Ooit begon Zorgbelang met het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg, dat zo'n vijftien jaar geleden werd uitgebreid met de functie vertrouwenspersoon jeugdzorg. Deze vertrouwensfunctie is sterk gegroeid en nu zijn er ook vergelijkbare functies buiten de sector jeugdhulp, bijvoorbeeld in de ouderenzorg.

Daar waar medewerkers van Zorgbelang misstanden constateren in de zin van kindermishandeling en huiselijk geweld, is Zorgbelang gehouden de meldcode Huiselijk Geweld te gebruiken. Dit is in 2015 verschillende keren voorgekomen.

3.1 Vertrouwenspersonen jeugdhulp

Per 1 januari 2015 is de financiering van de jeugdhulp overgegaan van het Rijk naar de gemeenten. Gezamenlijk hebben zij besloten om het vertrouwenspersonenwerk via de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) landelijk in te kopen. Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) is hoofdaannemer. In Fryslân wordt het werk in onderaannemerschap uitgevoerd door Zorgbelang Fryslân, voorlopig voor een periode van twee jaar.

Door deze landelijke aanbesteding is de aanmeldroute voor cliënten die gebruik willen maken van een vertrouwenspersoon gewijzigd. Voorheen was er een scheiding van doelgroepen die bij het AKJ of Zorgbelang terecht konden, tegenwoordig kunnen alle Friese cliënten van alle gecertificeerde instellingen, gebiedsteams en gecontracteerde jeugdhulpaanbieders een beroep doen op een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân. De te bedienen doelgroep is daarmee aanzienlijk vergroot.

De aanmelding verloopt echter via het landelijke AKJ. Wanneer cliënten voldoende hebben aan informatie en licht advies dan handelen vertrouwenspersonen van het AKJ de kwesties af. Hebben cliënten uit Fryslân behoefte aan (klacht)ondersteuning dan worden zij door het AKJ aangemeld bij de vertrouwenspersonen van Zorgbelang Fryslân. Zij nemen hierna contact met deze cliënten op.

Kinderen en jongeren op een leef- of behandelgroep van één van de Friese jeugdhulpaanbieders worden structureel door de vertrouwenspersonen bezocht op de groep. Zij kunnen zonder tussenkomst van het AKJ contact zoeken met de vertrouwenspersonen van Zorgbelang Fryslân.

Door de wijzigingen in de werkwijze was het nodig nieuw foldermateriaal te laten maken, deskundigheidsbevordering te volgen en voorlichting over de wijzigingen te geven, bijvoorbeeld aan de gemeentelijke gebiedsteams. Daarnaast was er overleg en intervisie met de vertrouwenspersonen jeugdhulp van Zorgbelang Groningen en Zorgbelang Drenthe over de vernieuwingen. Door de uitbreiding van de doelgroep was het nodig kennis te maken met 'nieuwe' instellingen, zoals het Leger des Heils Jeugdzorg & Reclassering, Reik en Fier en de leef- en behandelgroepen daar.

In juni 2015 hebben de vertrouwenspersonen meegewerkt aan het opstellen van een protocol Ondersteuning van cliënten door informele of formele vertrouwenspersonen binnen het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.

In tegenstelling tot vorige jaren zijn er geen cijfers over 2015 in het jaarverslag terug te vinden. De verschillende gecertificeerde instellingen en Friese jeugdhulpaanbieders hebben hun instantierapportage 2015 van Zorgbelang Fryslân ontvangen. Alle Friese gemeenten hebben de regiorapportage vertrouwenswerk in Fryslân 2015 van het AKJ ontvangen. Voor de instantierapportages en de regiorapportage verwijzen wij naar de desbetreffende instantie of gemeente.

Voor het bespreken van de trends, signalen en aanbevelingen wordt elke uiting van onvrede als klacht geregistreerd en als zodanig behandeld.

In de beschrijving hieronder wordt onderscheid gemaakt tussen de vertrouwenspersoon die werkt voor ouders en verzorgers en de vertrouwenspersoon voor kinderen en jongeren. Beide vertrouwenspersonen hebben te maken met vragen om informatie en met inhoudelijke klachten. Deze worden apart beschreven. Daarnaast wordt er een onderscheid gehanteerd tussen gecertificeerde instellingen⁵, jeugdhulpaanbieders en de wijk/gebiedsteams die de toegang tot de jeughulp verzorgen.

3.1.1 Vertrouwenspersoon ouders en verzorgers

Vragen

De meeste vragen van de cliënten die belden met het AKJ gingen over de werkwijze van de instanties waar zij mee te maken hadden en over de wetgeving ten aanzien van kinderbeschermingsmaatregelen en interventies door de hulpverlening. Daarnaast waren er veel vragen over de klachtmogelijkheden, de klachtenprocedures van de verschillende instanties en de werkwijze van de vertrouwenspersoon.



Team 'jeugd', vlnr.: Henriëtte Bleumink (belangenbehartiger), Jantina Stoker, Henderika van der Woude en Linda Wolthuizen (vertrouwenspersonen)

Klachten gecertificeerde instellingen

Het merendeel van de klachten over de gecertificeerde instellingen ging over de uitvoering van de ondertoezichtstelling en/of over het handelen van de jeugdbeschermer. De inhoud van de klachten over de jeugdbescherming bleven in de afgelopen jaren nagenoeg gelijk.

De meeste klachten gingen over hoe de jeugdbeschermer of de instelling met de cliënt omgaat, over bejegening. Cliënten vonden dat er teveel worden opgelegd in plaats van dat er overleg of samenwerking plaats vindt. Ook uitten cliënten onvrede over het feit dat de jeugdbeschermer in hun ogen onvoldoende oog heeft voor wat er goed gaat met betrekking tot de opvoeding of

⁵ Certificering is het verlenen van een certificaat aan een instelling, die een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering uitvoert

in relatie met de kinderen. Daarnaast waren er cliënten die vonden dat er onvoldoende naar hun zorgen over hun kind(eren) werd geluisterd. Dit speelde in zaken waar kinderen elders verbleven of waarbij de kinderen omgang hadden met de ex-partner. Ook vonden cliënten dat in dit soort zaken te weinig aan de kinderen werd gevraagd hoe zij één en ander ervaren.

Cliënten vonden dat beslissingen die door de jeugdbeschermer of de instelling werden gemaakt, onvoldoende werden uitgelegd en onderbouwd. Bovendien ervoeren cliënten dat zij onmogelijke opdrachten kregen van de jeugdbeschermer, zoals uitstralen naar de kinderen dat het goed is dat de ze ergens anders wonen, terwijl de cliënt het daar niet mee eens is.

Verder vonden cliënten dat het te lang duurde voordat daadwerkelijke hulpverlening startte. Tot slot vertelden cliënten dat zij niet de mogelijkheid kregen een conceptrapportage door te nemen om hier op te kunnen reageren. Cliënten die wel een conceptrapportage ontvingen, klaagden dat deze niet werd aangepast wanneer zaken niet klopten of dat de reactie van de cliënt niet in de rapportage werd verwerkt.

Aanbevelingen

- probeer cliënten zoveel mogelijk te betrekken bij het (beslissings)proces door hen te informeren en met hen te overleggen over de zaken waarin ze wel mee kunnen denken
- wees betrouwbaar door het maken van duidelijke afspraken met de cliënt en deze na te komen
- wees duidelijk over verantwoordelijkheden en taken van betrokken instanties/medewerkers
- geef cliënten de kans om op een conceptrapportage te reageren en verwerk de reactie van cliënten in de definitieve tekst.

Klachten jeugdhulpaanbieders

De klachten die cliënten uitten over de gecontracteerde jeugdhulpaanbieders gingen met name over de uitvoering van de hulpverlening en de bejegening door de hulpverlener. Verder klaagde een aantal cliënten over de onduidelijkheid rondom de taken en verantwoordelijkheden van de jeugdhulpaanbieder. Cliënten met kinderen op een leef- of behandelgroep maakten zich zorgen over de veiligheid van hun kind op de groep.

Met betrekking tot de uitvoering van de hulpverlening vonden cliënten dat de hulpverlener te weinig oog had voor de situatie van de cliënt. Afspraken over de omgangsregeling, werden bijvoorbeeld opgelegd in plaats van overlegd. De klachten over bejegening kwamen vooral van cliënten binnen trajecten van hulp bij echtscheiding. Cliënten klaagden dat zij zich niet gehoord voelden hun zorgen over de kinderen bij de andere ouder en dat zij het gevoel hebben dat er partij getrokken wordt voor de andere ouder. Cliënten ervoeren te weinig begrip van de hulpverlener. Ook vonden zij dat de hulpverlener te weinig oog had voor wat de cliënt allemaal voor zijn/haar kinderen gedaan heeft of over heeft. De meeste klachten met betrekking tot de communicatie met de betrokken hulpverlener gingen over het zich niet houden aan afspraken of dat er geen duidelijke afspraken gemaakt werden.

Aanbevelingen

- blijf oog houden voor de beleving en de situatie van de cliënt;
- leg duidelijk aan cliënten uit waarom zaken op een bepaalde manier worden gedaan of worden besloten;

- duidelijke afspraken op schrift, zodat de cliënt weet waar hij/zij aan toe is.

Klachten toegang jeugdhulp (wijk/gebiedsteams)

In 2015 hebben de vertrouwenspersonen relatief weinig cliënten ondersteund die klachten hadden over het handelen van een gebiedsteam of gebiedsteammedewerker. Mogelijk komt dit door dat de gebiedsteams en de cliënten van de gebiedsteams nog onvoldoende bekend zijn met het vertrouwenspersonenwerk. De cliënten die klaagden over het handelen van een gebiedsteam of gebiedsteammedewerker meldden dat er buitenproportioneel werd ingegrepen in het gezinssysteem en dat er onvoldoende naar de cliënt werd geluisterd.

Uit de contacten die de vertrouwenspersonen hebben gehad met de cliënten van gebiedsteams, constateren de vertrouwenspersonen dat de klachtenregeling per gebiedsteam of gemeente verschillend zijn en dat de klachtregeling voor cliënten niet altijd even duidelijk (gecommuniceerd) zijn.

Aanbevelingen

- laat de cliënt meedenken in hoe er aan een hulpvraag gewerkt kan worden en wat daarvoor nodig is;
- leg duidelijk aan cliënten uit waarom zaken op een bepaalde manier worden gedaan of worden besloten;
- attendeer cliënten op de klachtregeling, waar is deze te vinden?

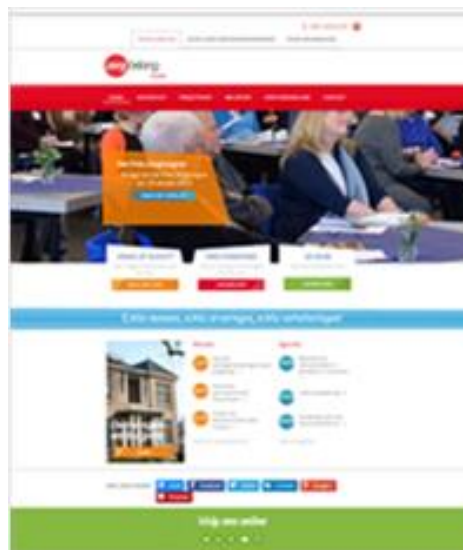
3.1.2 Vertrouwenspersoon kinderen en jongeren

Vragen

Het gros van de vragen van de kinderen en jongeren ging over de werkwijze en ondersteuningsmogelijkheden van de vertrouwenspersoon. Daarnaast hebben de vertrouwenspersonen vragen ontvangen over de hulp- en dienstverlening van de verschillende gecertificeerde instellingen en jeugdhulpaanbieders, te denken aan (huis)regels, behandeling en huisvesting. Ook zijn er door kinderen en jongeren vragen gesteld over hun rechtspositie binnen de huidige wet- en regelgeving en rechten ten aanzien van veiligheid binnen een hulpverleningssetting.

Klachten gecertificeerde instellingen

Dit jaar is de vertrouwenspersonen voor kinderen en jongeren ten opzichte van vorig jaar minder onvrede over de gecertificeerde instellingen ter ore gekomen. Dit is mogelijk te verklaren doordat een deel van de taken van bijvoorbeeld het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid is overgegaan naar de gemeenten, het ging hier met name over de toegang tot jeugdhulp. Vanuit kinderen en jongeren werd voornamelijk onvrede geuit over de bejegening, bereikbaarheid/beschikbaarheid, beslissingen en de informatievoorziening vanuit jeugdbeschermers. Dit is een herkenbaar beeld vanuit vorige jaren.



Screenshot van de nieuwe website

Kinderen en jongeren vertelden bijvoorbeeld dat de jeugdbeschermer hen niet kent en hun kant van het verhaal niet kent, maar toch in de rapportages over hen schrijft. Op basis van deze rapporten werden vervolgens weer beslissingen genomen, waarbij zij zich in bepaalde gevallen niet gekend voelden. De kinderen en jongeren wilden dit kenbaar maken, maar vonden geen gehoor of kregen een onbevredigende reactie. In de meeste gevallen had de onvrede van de kinderen en jongeren te maken met de communicatie tussen hen en de jeugdbeschermer.

Aanbevelingen

- leg als jeugdbeschermer besluiten goed uit aan jeugdige cliënten, indien nodig meermalig;
- houd regelmatig contact met de jeugdige cliënt zodat deze zich gehoord voelt en geïnformeerd is;
- zorg voor heldere communicatie met de jeugdige cliënt. Praat/schrijf in begrijpelijke en heldere taal en neem de tijd om zaken uit te leggen.

Klachten jeugdhulpaanbieders

De meeste onvrede over jeugdhulpaanbieders werd geuit over de 24-uursbehandeling en de zelfstandigheidstrajecten. Dit is te verklaren doordat de vertrouwenspersoon deze locaties in 2015 ook het meest heeft bezocht.

Vaak had dit te maken met de uitvoering van de hulpverlening (waaronder ook facilitaire zaken), informatie, bejegening en beslissingen. Zo vertelden kinderen en jongeren dat zij tegen facilitaire defecten op groepen aanliepen, zoals problemen met de wifi waardoor zij in enkele gevallen met hun schoolwerk in de problemen dreigden te komen en keukenapparatuur waarvan het lang duurde voordat dit gerepareerd werd.

Kinderen en jongeren vertelden dat zij op een groep verbleven waar ze niet wilden of hoorden te zijn, maar door gebrek aan geschikte plekken moesten zij daar toch blijven. Dit had in een aantal gevallen een negatieve invloed op de jeugdige zelf en op de andere kinderen en jongeren op de groep. Wanneer een jeugdige niet geschikt is om op een groep voor zelfstandigheidstraject te verblijven en hierdoor in gedrag ontspoot, heeft dit voor alle betrokkenen gevolgen. Het ontbreken van een geschikte plek had veelal te maken met bezuinigingen.

Aanbevelingen

- blijf oog hebben voor een veilig klimaat op de groepen met betrekking tot de lichamelijke en mentale veiligheid, vooral in de gevallen waarbij het lastig is om een jeugdige op de juiste plek geplaatst te krijgen;
- blijf goed communiceren met de kinderen en jongeren over te zetten stappen in het hulpverleningstraject, zodat hier geen misverstanden kunnen ontstaan;
- houd ook oog voor de facilitaire zaken binnen jeugdhulpinstellingen. Kinderen en jongeren kunnen last ondervinden van betrekkelijk eenvoudig op te lossen zaken;
- blijf oog houden voor een vrije klachtroute en klachtondersteuning. Kinderen en jongeren hebben het recht om een klacht in te dienen. Ook hebben kinderen en jongeren recht op contact met de vertrouwenspersoon.

Klachten toegang jeugdhulp (wijk/gebiedsteams)

Tijdens de groepsbezoeken hebben kinderen en jongeren aangegeven dat gebiedsteammedewerkers te laat ingrepen in de escalerende thuissituatie. Gespecialiseerde jeugdhulpaanbieders werden pas later in het proces betrokken. De problematiek leek hierdoor erger te zijn dan wanneer zij er eerder bij betrokken waren. Kinderen en jongeren gaven hierbij aan ook niet meer goed te weten waarom ze nu bepaalde hulp ontvingen. Immers als er allerlei verschillende hulpverleners op een gezin ingezet wordt, kan dit tot verwarring maar ook hulpverleningsmoeheid leiden bij cliënten.

Vertrouwelijke gesprekken

De meeste vertrouwelijke gesprekken gingen over de voortgang van de hulpverlening, persoonlijke geschiedenis in de hulpverlening en de woonsituatie. Ook in 2015 is gebleken dat kinderen en jongeren behoefte hebben aan een onafhankelijk persoon waarbij ze hun verhaal kwijt kunnen, waarmee ze kunnen overleggen en bij wie ze advies kunnen vragen.

3.2 Helpdesk Adviespunt

Langs diverse kanalen komen signalen over de zorg terecht bij Zorgbelang Fryslân. Bijvoorbeeld via het adviespunt dat een vrij toegankelijke en laagdrempelige vraagbaak is voor Friese burgers die gebruik maken van de zorg.

In 2015 zijn betrekkelijk veel telefoontjes binnengekomen over de dienstverlening van diverse zorgverzekeraars. De meesten hebben te maken met vergoedingen. Het gaat hierbij om informatieve vragen en klachten over zaken die al dan niet vergoed worden. Van kunstgebit, incontinentie materiaal en bril tot de vergoeding van een operatie.

Daarnaast waren er in het jaar van de transitie, vragen en klachten over de uitvoering van de Wmo door diverse Friese gemeenten. De meeste klachten gingen over het stopzetten van de huishoudelijke hulp. Dit was soms naar aanleiding van een keukentafelgesprek, maar het kwam ook voor dat er helemaal geen keukentafelgesprek had plaatsgevonden. Een aantal mensen meldde daarnaast ook dat het keukentafelgesprek zeer onprofessioneel werd gevoerd.

Verder zijn enkele vragen gesteld over vergoedingen van vervoers- en verhuiskosten in verband met ziekte van burgers door gemeenten. Op basis van dit gesprek wordt een advies opgesteld voor de gemeente en het sociale wijkteam. Dit advies wordt “warm en persoonlijk” aan de gemeente en het gebiedsteam overgedragen.

De meeste telefoontjes die bij het Adviespunt binnenkwamen over de sector Verpleging en Verzorging, gingen over veiligheid (valincidenten en gestolen sierraden), onvoldoende hygiëne en bescherming van de privacy van cliënten.

Vrije huisartsenkeuze is al jaren een terugkerend knelpunt. Patiënten worden vaak op onterechte gronden geweigerd, bijvoorbeeld omdat ze al een huisarts in dezelfde plaats hebben of omdat ze in een andere wijk wonen. Voor het eerst sinds jaren waren er relatief veel klachten over de telefonische bereikbaarheid van de Dokterswacht.



Screenshot van de nieuwe nieuwsbrief

In 2015 zijn 46 kwesties over ziekenhuiszorg binnengekomen bij het Adviespunt Zorgbelang. Deze gingen over uiteenlopende onderwerpen, zoals diagnose en behandeling, de rekening, het medisch dossier, wachtlijsten en de klachtenprocedure. Opvallend in 2015 was het aantal vragen en klachten over de klachtenprocedure. Voor cliënten was het soms onduidelijk hoe de klachtenregeling van het ziekenhuis is geregeld. Bij andere cliënten was het moeilijk om de klachtenfunctionaris te spreken te krijgen of duurde het lang voordat er werd gereageerd op hun klacht.

3.3 Klantenfuncties bij instellingen en gemeenten

Zorgbelang levert diverse zorginstellingen en gemeenten onafhankelijke vertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen. Het gaat daarbij om:

- vertrouwenspersonen bij Alliade (Reik, Talant en Meriant);
- vertrouwenspersoon bij Fier;
- vertrouwenspersoon sociaal domein (gemeenten Leeuwarden en samenwerkingsverband NW-Fryslân);
- Onafhankelijk Cliëntondersteuner Wet langdurige zorg (OCO-Wlz);
- klachtenfunctionaris ZuidOostZorg.

In contacten van deze klantenfunctionarissen met cliënten komt de communicatie met zorgverleners met regelmaat naar voren. Het gaat dan om vragen over de werkwijze van de betreffende instelling of gemeente, het nakomen van afspraken en de bejegening door de medewerkers.

Het bieden van een luisterend oor is in veel gevallen al voldoende voor cliënten. Daarnaast zijn vragen en klachten na een gesprek met de vertrouwenspersonen veelal op informele wijze op te lossen. Formele procedures naar aanleiding van klachten zijn zeldzaam.

De vertrouwenspersonen, OCO en klachtenfunctionaris maken per instelling of gemeente een jaarrapportage over hun werk. Deze rapportages zijn daar ook op te vragen.

4. Vooruitblik naar 2016

Met recente besluitvorming in Provinciale Staten is de laatste fase van de afbouw van de structurele subsidiering van de onafhankelijke belangenbehartiging door Zorgbelang Fryslân ingegaan. Voor die laatste fase zal Zorgbelang in het najaar van 2016 een inhoudelijk plan overhandigen aan de gedeputeerde.

Hoewel het de vraag is of we activiteiten als de helpdesk van het Adviespunt, het Fries Zorgcongres en de verkiezing van de Duim kunnen voortzetten, zullen we met de provincie samenwerken aan een plan waarbij het accent nog steeds zal liggen op collectieve belangenbehartiging namens de inwoners van Fryslân in het algemeen en de patiënten en cliënten in het bijzonder.

Ondertussen heeft Zorgbelang baat bij de in het verleden ingezette strategie om inkomsten uit verschillende bronnen te verwerven. Een project als Seker en Sûn zorgt voor nieuwe energie in onze organisatie. Het project draait om de zorgvraag van de burger en patiënt en benadrukt de consequenties van de nieuwe zorg voor de arbeidsmarkt en het voorbereidende onderwijs ten aanzien van benodigde competenties en de beroepenstructuur.



In debat met (kandidaat) statenleden tijdens de verkiezingscampagne, maart 2015

Verder zullen in 2016 de resultaten van het project Shared Decision Making gepubliceerd worden. We verwachten er veel van, want Zorgbelang ziet het als een kernwaarde in de nieuwe zorg dat besluiten over behandelingen en medicatie gezamenlijk door patiënt en arts genomen worden.

In 2015 kreeg het Adviespunt een nieuwe organisatiestructuur. In 2016 zal de samenwerking van de diverse klantfuncties verder zijn beslag krijgen. Nieuwe functies als de cliëntondersteuner voor de Wet langdurige zorg en de vertrouwenspersoon sociaal domein hebben in 2015 hun start gekend, voor 2016 verwachten we het aantal klantcontacten verder te kunnen uitbreiden.

Bijlage medewerkers Zorgbelang Fryslân in 2015

Raad van Toezicht

Arnold Bloem	voorzitter
Ankie Beenen	vice-voorzitter
Meine Hofman	penningmeester
Sieneke Goorhuis-Brouwer	lid
Anja Haga	lid
Wim Sipma	lid
Gretha Slagter	lid

Directie/bestuur

Margreet de Graaf	directeur/bestuurder	tot juni
Guus Schrijvers	directeur/bestuurder ai	juni tot december
Ton Timmermans	directeur/bestuurder ai	juni tot oktober
Esther de Vrij	directeur/bestuurder	vanaf december

Medewerkers Zorgbelang

Grieteke Aalbers	VP ⁶ jeugdhulp (ouders)	tot mei
Johannes Beers	communicatieadviseur	
Henriette Bleumink	belangenbehartiger jeugd belangenbehartiger VG-zorg	
Marja de Boer	office-manager	
Frank Dijkstra	VP jeugdhulp (jongeren)	juli/augustus
Trees Flapper	belangenbehartiger Zorg Verandert belangenbehartiger Mijn Kwaliteit van Leven	
Wim Groen	VP sociaal domein	vanaf juni
	VP Talant	vanaf oktober
Geertje Haringsma	belangenbehartiger Avl	tot december
Harriet Hollander	belangenbehartiger zorgverzekeraars	
Els Ketellapper	klachtenfunctionaris ZuidOostZorg	
Herma Kooke	VP jeugdhulp	tot juni
	VP Talant	tot juni
	belangenbehartiger ouderenzorg	
Willem Kwakkel	VP Talant	tot november
Fransiska Mast	coörd. belangenbehartiging manager	tot oktober vanaf oktober
Bente Okkema	stagiaire secretariaat	
Bianca Oosting	VP jeugd (jongeren)	vanaf augustus
Antje Rameau	OCO-WIz	vanaf maart
	VP Meriant	
	klachtenfunctionaris ZOZ	
Arjan Rozema	belangenbehartiger ziekenhuiszorg	
Jannie Soepboer	belangenbehartiger Avl	
Elizabeth Spieker	belangenbehartiger signalering	tot augustus

⁶ VP = vertrouwenspersoon

Lejan Stevens	vrijwilliger coördinator	vanaf augustus
Jantina Stoker	vrijwilliger coördinator	
Marije van der Velde	VP jeugdhulp (ouders)	vanaf februari
Fokje de Vries	management assistent	tot december
Thea Wiersma	management assistent	vanaf december
Linda Wolthuizen	VP jeugdhulp (ouders)	
Henderika van der Woude	VP jeugdhulp (jongeren)	
Harro Zwier	VP Talant	vanaf november

Vrijwilligers

Themabijeenkomsten	Tina Dijkstra
Adviespunt	Jolanda van der Heide, Janneke Groeneveld, Yvonne Kerkhof, Aukje Piekema, Saskia van Vliet, Heleen de Vries,
Receptie	Lysbeth Benedictus, Agatha van den Bergs, Herdi van den Brink, Akke Fokkens, Marina van Hofwegen, Sabina Rietveld, Anneke Schreuder

Bijlage Werkwijze vertrouwenspersonen jeugdhulp

De vertrouwenspersoon:

- luistert naar het verhaal, de vraag of de klacht;
- geeft informatie over de jeugdhulp, cliëntenrechten en klachtmogelijkheden;
- geeft advies over hoe een cliënt zelf met de instelling of de hulpverlener tot een oplossing kan komen;
- helpt bij het schrijven van een (klacht)brief;
- gaat op verzoek mee naar een gesprek over de klacht met de hulpverlener en/of leidinggevende;
- biedt ondersteuning bij een klachtprocedure;
- signaleert verbeterpunten in de Friese jeugdhulp.

De vertrouwenspersonen jeugdhulp werken onafhankelijk van de jeugdhulporganisaties, worden gefinancierd vanuit de gemeentelijke jeugdhulpgelden, zijn laagdrempelig en hun diensten zijn gratis.



Schematische weergave van de toegang tot de vertrouwenspersonen jeugdhulp

Maandelijks hebben de vertrouwenspersonen jeugdhulp overleg met de collectieve belangenbehartiger jeugdhulp. Hierin is aandacht voor de ontwikkelingen als gevolg van de transitie jeugdhulp en zijn de werkzaamheden op elkaars bevindingen afgestemd.

Signalering is een belangrijk onderdeel van de functie vertrouwenspersoon jeugdhulp. Jaarlijks wordt het jaarverslag met de betreffende instanties besproken. Zo hebben in mei en juni 2015 naar aanleiding van het jaarverslag 2014 de evaluatiegesprekken plaatsgevonden met het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid, Stichting Jeugdhulp Friesland en bc Woodbrookers. In deze gesprekken is uitgebreid gesproken over de door cliënten ervaren knelpunten en de hieruit voortkomende aanbevelingen. Voorgaande levert een bijdrage aan het verbeteren van de Friese jeugdhulp. Daarnaast is met de Inspectie Jeugdzorg gesproken om hen te informeren over de Friese signalen en trends uit 2014.

Bijlage werkwijze vertrouwenspersoon sociaal domein

Burgers die gebruik maken van het sociaal domein (Wmo en Participatiewet) kunnen een beroep doen op de ondersteuning van een onafhankelijk vertrouwenspersoon.

Een vertrouwenspersoon is een professional die deze mensen ondersteuning biedt bij vragen en klachten over de zorg, de gemeente en het gebiedsteam, vanuit een onafhankelijke positie en in vertrouwelijkheid. De cliënt wordt geholpen een gelijkwaardig gesprekspartner te zijn voor de gemeente.

De vertrouwenspersoon biedt:

- een luisterend oor;
- informatie over rechten en plichten betreffende de Wmo;
- informatie omtrent de mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- ondersteuning in het organiseren en voeren van bemiddelingsgesprek;
- de mogelijkheid met u mee te gaan naar een gesprek over uw klachten met de ambtenaar en/of zijn leidinggevende;
- ondersteuning bij een klachten- en/of bezwaarprocedure.
- vertrouwelijkheid

Kwesties worden altijd in vertrouwelijkheid besproken, inhoudelijk deelt de vertrouwenspersoon geen informatie met de organisatie.

De vertrouwenspersoon sociaal domein is werkzaam in de volgende gemeenten:

- Leeuwarden
- Harlingen
- Franekeradeel
- it Bildt
- Vlieland
- Terschelling
- Menameradiel
- Leeuwarderadeel

Bijlage werkwijze Onafhankelijk Cliëntondersteuner

Wet langdurige zorg

Alle mensen die recht hebben op langdurige zorg (Wlz-indicatie) hebben ook recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. De Onafhankelijk Cliëntondersteuner Wet langdurige zorg (OCO-Wlz) van Zorgbelang Fryslân denkt met cliënten mee over hoe men de toegekende zorg het beste kan organiseren. De ondersteuning is gratis en onafhankelijk van zorgaanbieders en zorgkantoren.

Het ondersteuningsaanbod van de cliëntondersteuner bestaat uit verschillende diensten.

Informatie en advies

Bijvoorbeeld over het zorgaanbod in uw omgeving, over de manier waarop zorgaanbieders zorg kunnen bieden in een instelling of thuis, over eventuele wachtlijsten of over de rechten van de cliënt.

Vinden van passende zorgaanbieder

Ondersteuning bij het vinden van een passende zorgaanbieder, waarbij het niet uitmaakt of het daarbij gaat om een verblijf in een instelling of een zorgpakket thuis.

Hulp bij invullen persoonlijk plan

De cliëntondersteuner helpt bij het opstellen, evalueren en bijstellen van uw persoonlijk plan, waarin is vastgelegd wat voor de cliënt de beste zorg is en hoe die in het dagelijks leven wordt ingepast (bijvoorbeeld verblijf in een zorginstelling, een volledig of modulair pakket thuis, een persoonsgebonden budget).

Hulp bij opstellen zorgplan

Afspraken tussen de cliënt en de zorgaanbieder over de invulling van de zorg worden vastgelegd in een zorgplan. De cliëntondersteuners helpen bij het opstellen, evalueren en bijstellen van dit plan en kunnen de cliënt begeleiden bij de bespreking van het plan met de zorgaanbieder.

Bemiddeling

Een beroep op de cliëntondersteuner is ook mogelijk wanneer de cliënt het niet met de zorgaanbieder eens wordt over de invulling van uw zorgvraag. Bijvoorbeeld, als u vindt dat de zorgaanbieder (binnen de grenzen van uw indicatiebesluit) de verkeerde of te weinig zorg levert. Of, als u van mening bent dat de zorgaanbieder de met u gemaakte afspraken in het zorgplan niet nakomt.

Privacy

Persoonlijke gegevens blijven geheim. Het gebruik van gegevens is vastgelegd in het privacyreglement. Alleen als hiervoor toestemming is gegeven, kan een medewerker in het belang van uw zaak met informatie naar buiten treden. Persoonlijke gegevens worden maximaal 5 jaar bewaard, alleen als u toestemming geeft voor registratie. De geanonimiseerde gegevens worden langer bewaard, zodat kan worden nagegaan of bepaalde klachten in de loop der tijd verminderen.

Zorgbelang Fryslân

Thialfweg 43 8441 PW Heerenveen
085 4832433 info@zorgbelang-fryslan.nl www.zorgbelang-fryslan.nl