



Beleidsplan FBPN 2020 t/m 2023

Samen werken aan Impact

Inleiding

In dit beleidsplan blikken we kort terug naar de ontstaansgeschiedenis, wordt de huidige situatie beschreven en wordt benoemd wat onze ambitie is voor de toekomst. Jaarlijks wordt het beleidsplan geëvalueerd en waar nodig van commentaar voorzien of aangevuld.

De start van FBPN en de huidige structuur

Stichting FBPN (Facilitair Bureau Patiëntenorganisaties Nederland) is opgericht in 1999 door twee patiëntenorganisaties. Aanleiding tot de oprichting was de gezamenlijk te organiseren backoffice, zodat er meer tijd beschikbaar komt om de kerndoelen van de patiëntenorganisaties (hierna te noemen PO's) te realiseren. Vanaf 2007 is er een onafhankelijk bestuur. In 2011 is besloten om in plaats van de Raad van Toezicht een gemeenschappelijke vergadering van Bestuur en DO's (Deelnemende Organisaties) in te stellen. De voorzitter van het bestuur zit deze vergadering voor. De taken van de DO's zijn ongewijzigd gebleven, te weten: het goedkeuren van begroting, jaarrekening en het 4 jarig beleidsplan en de benoeming van bestuursleden. DO's kunnen een andere DO organisatie machtigen om hen te vertegenwoordigen.

Koepelvrijstelling

FBPN maakt voor de BTW gebruik van de vrijstelling Samenwerkingsverbanden (de zgn. koepelvrijstelling). Dit blijft uitgangspunt voor de komende periode. In deze notitie wordt uitgegaan van het handhaven van deze koepelvrijstelling. Dit vloeit voort uit een bespreking met DO's in november 2018 waarbij is gekozen voor het vasthouden van de huidige organisatie, met verbreden van het aanbod van aa werkveld naar ook zorg en welzijnsorganisaties. In 2019 is een BTW notitie opgesteld voor bestuur en bureau FBPN en de DO's, met medewerking van een fiscalist. Dit om nog eens goed alle facetten t.a.v. de BTW (vrijstelling) inzichtelijk te maken.

Missie, visie en doelen

FBPN zorgt ervoor dat bestuursleden van de DO's (patiëntenorganisaties en organisaties op het gebied van zorg/welzijn) zich niet met de dagelijkse gang van zaken bezig hoeven te houden maar voornamelijk beleidsmatig bezig te kunnen zijn. FBPN wil de bestuursleden van de aangesloten organisaties zo optimaal mogelijk ondersteunen en een goede continuïteit bieden.

Missie, visie en doelstelling zijn als volgt geformuleerd.

Missie:

FBPN gelooft dat met de juiste ondersteuning van de (patiënten)organisaties, waardoor deze het verschil kunnen maken voor hun achterban.

Visie:

Door in te zetten op betrokkenheid, verantwoordelijkheid, teamgeest en service wil FBPN de juiste ondersteuning aan haar organisaties bieden en zorgen voor continuïteit en professionaliteit.

Doelstelling:

De aangesloten organisaties zo goed mogelijk ondersteunen tegen zo laag mogelijke kosten.

Huidige werkzaamheden en werkwijze

Op het moment van schrijven (2019) werkt FBPN voor 15 aangesloten organisaties (zie www.fbpn.nl). De werkzaamheden betreffen voornamelijk:

- Landelijk aanspreekpunt voor telefoon, e-mail en post
- Algemene en ledenadministratie
- Financiële administratieve ondersteuning
- Bestuursondersteuning en projecten, waaronder subsidie afhandeling
- Organisatie van evenementen
- Media/communicatie zaken, nieuwsbrieven, Social Media
- Andere zaken zoals managementinformatie, archivering, vrijwilligerscoördinatie etc.

FBPN streeft naar eenzelfde werkwijze voor alle DO's in verband met verhoging van efficiency en effectiviteit. De dienstverlening is op onderdelen specifiek aan de wensen van een DO in te richten. Afspraken over activiteiten en uren worden vastgelegd in DVO's (dienstverleningsovereenkomsten), waarbij voor de afwijking van de urenafpraak een ondergrens van 7% marge geldt. Hoe nauwkeuriger de urenbegroting aansluit hoe preciezer het tarief vastgesteld kan worden. Middels maandelijkse urenrapportages kan goed op de uren gestuurd worden. FBPN heeft verwerkersovereenkomsten met de aangesloten organisaties en werkt volgens de AVG richtlijnen.

Organisaties hebben in principe één medewerker bij FBPN als aanspreekpunt waarbij een goede back-up is geregeld. De onderliggende werkzaamheden kunnen intern verdeeld zijn, zoals bijvoorbeeld de ledenadministratie of financiële administratieve ondersteuning. Bij de toetreding van een nieuwe organisatie wordt opnieuw goed gekeken naar de taakverdeling en -belasting van de medewerkers. FBPN medewerkers maken gevoelsmatig in veel gevallen onderdeel uit van de organisaties waarvoor zij werken. Zij voelen zich betrokken en verantwoordelijk. Pro-actief zijn, kansen en nieuwe ontwikkelingen signaleren, kennis delen en inspelen op mogelijkheden om de organisatie te versterken zijn belangrijke zaken voor DO's.

Jaarlijks wordt de samenwerking via een enquête tool geëvalueerd. De in 2019 gemeten klanttevredenheid over 2018 is hoog. De algemene tevredenheid over diensten van FBPN zijn gewaardeerd met een 8,9. De tevredenheid over de persoonlijke benadering van de FBPN medewerkers met een 9,1. Naast ervaring en kennis speelt ook een open en transparante relatie en flexibiliteit een grote rol in de hoge score. Stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening is essentieel voor het bestaan van de DO (en FBPN). Jaarlijks worden

naast een evaluatie over de afgelopen periode ook wensen, ideeën en ontwikkelingen bij de DO's geïnventariseerd, zodat FBPN hierop in kan spelen.

In 2019 zijn de Samenwerkingsovereenkomst en de Akte Geldlening na overleg met een fiscalist voorgelegd aan een jurist voor een update. De jurist heeft de Samenwerkingsovereenkomst omgevormd naar een Raamovereenkomst tot samenwerking, Beide overeenkomsten zijn aangepast naar de huidige tijd (incl de AVG) met een beschrijving van de huidige werkwijze, een verwijzing naar de DVO (de opdracht) en zaken zijn uitvoeriger beschreven. Het is hiermee nu ook mogelijk dat FBPN met elke partij afzonderlijk deze overeenkomst aangaat en ondertekent, in plaats van dat alle partijen dit met elkaar doen. Deze overeenkomsten zullen in oktober 2019 ter goedkeuring worden voorgelegd aan de DO's.

In 2019 is FBPN overgegaan op Office 365. Het is gewenst dat koppelingen worden gemaakt met de werkomgevingen van de DO's die al een eigen werkomgeving hebben in Office 365 of FBPN kan voor DO's die hier nog niet mee werken een eigen werkomgeving door de IT specialist laten inrichten.

Jaarlijks worden 2 bijeenkomsten van het bestuur en de DO's (B&DO) georganiseerd, waarbij in het voorjaar de jaarrekening wordt goedgekeurd en in het najaar de begroting. Ook geven DO's goedkeuring aan het beleidsplan en de benoeming van bestuursleden. Aan deze bijeenkomsten worden thema-besprekingen gekoppeld over actuele onderwerpen met input uit de DO's.

FBPN zal zich volgens wens van de DO's op de back-office blijven richten. FBPN brengt DO's in contact met gescreende partijen voor andere expertise, zoals bijvoorbeeld op het gebied van communicatie, juridisch en financieel advies en website bouwen. Ook is voor kortstondig advies expertise beschikbaar uit bestuur en het netwerk op het gebied van juridische kennis, fiscaal, HR en organisatorisch. Dit in de lijn van vragen die gesteld worden aan FBPN.

In 2019 is voor een proefperiode van een jaar een vertrouwenspersoon (mn) beschikbaar tegen geen of geringe (reis)kosten. Na dit proefjaar worden afspraken gemaakt over een mogelijk vervolg tegen een vergoeding.

Een vast team van vrijwilligers ondersteunt bij licht administratieve werkzaamheden, de verzending van mailingen, informatiepakketten etc. maar ook bij de ontvangst van gasten op landelijke dagen van de DO's.

VWS heeft voor PO's vanaf 2019 een extra subsidie van € 10.000 beschikbaar gesteld voor de organisatie van de back-office en vanaf 2020 is dit bedrag verhoogd naar € 15.000, mits aan een aantal voorwaarden wordt voldaan, waaronder dat PO's moeten zijn aangesloten bij een samenwerkingsverband. De dienstverlening van FBPN voldoet aan die voorwaarden. Daardoor ontstaat meer financiële ruimte voor DO's voor professionele ondersteuning. Op de acquisitie mailing van augustus kwamen verschillende reacties. Inmiddels hebben twee organisaties aangegeven met FBPN te willen samenwerken; een aantal contacten lopen nog. FBPN is bij op VWS bijeenkomsten aanwezig en blijft de ontwikkelingen volgen om de ondersteuning aan de DO's daarop af te stemmen.

Speerpunten beleid toekomst

1. Uitbreiding dienstverlening

In samenspraak met DO's of afhankelijk van nieuwe ontwikkelingen of inzichten van FBPN zullen nieuwe voorstellen worden gedaan om de dienstverlening van FBPN uit te breiden. Ook is het streven om het netwerk van professionele deskundigheid naar wensen van DO's te vergroten.

2. Schaalvergroting en verbreden werkveld

Het ingezette beleid uit 2019 op het gebied van schaalvergroting wordt gecontinueerd. In verband met onze doelstelling (DO's zo goed mogelijk ondersteunen tegen zo laag mogelijke kosten) is het belangrijk om nieuwe organisaties te laten aansluiten. Groei is geen doel op zich, maar wenselijk in verband met continuïteit, stabiliteit en om kosten zo laag mogelijk te houden. Het is echter ook van groot belang om te hoge werkdruk te vermijden en de kwaliteit van dienstverlening vast te houden. De ambitie voor de komende 4 jaar is een geleidelijke groei te realiseren van 10-15% meer uren t.o.v. de begrote uren 2019.

Dit vraagt marketinginspanningen. Onder meer zal in verband met het verbreden van het werkveld naar organisaties op het gebied van zorg en welzijn, FBPN (mogelijk extern) onderzoeken welke mogelijkheden er op deze nieuwe markt zijn en actie ondernemen om de genoemde schaalvergroting via dit werkveld te bereiken.

3. Automatisering

FBPN geeft aandacht aan de verbetering van de bedrijfsprocessen met gebruikmaken van (nieuwe) automatiseringsmogelijkheden. Zo zal FBPN zich ook verdiepen in de mogelijkheden om ook voor de ledenadministraties naar een Cloudoplossing te gaan.

4. Personeel

Bij groei en noodzakelijke uitbreiding in fte van arbeidskrachten zal FBPN streven naar de mogelijkheid van flexibele inzet en de mogelijkheden onderzoeken van arbeidskrachten uit een sociaal vangnet of met een afstand tot de arbeidsmarkt.

5. Samenwerking DO's

Wij streven naar meer samenwerking, uitwisseling van informatie en het delen van kennis van DO's. De themabijeenkomsten worden gehouden op basis van wensen van DO's en actuele zaken. FBPN zal onderzoeken hoe de B&DO bijeenkomsten (nog) aantrekkelijker en zinvoller te maken. Om DO's meer bij de organisatie van thema bijeenkomsten te betrekken zal toegewerkt worden naar het samenstellen van een werkgroep vanuit de DO's zelf. De maatschappij verandert en daarbij ook de positie van de (patiënten)organisaties zelf.

Ledenaantallen lopen terug en daarmee de inkomsten. Door uitwisseling van ervaringen tijdens themabijeenkomsten kunnen ideeën hoe hier mee om te gaan worden uitgewisseld en besproken.

6. Impact en bereik VWS subsidie

Ontwikkelingen t.a.v. kennis over impact en bereik zullen door FBPN gevolgd worden, zodat FBPN goed kan ondersteunen bij het maken van de vertaalslag van activiteiten van DO's naar Impact en bereik bij subsidie aanvragen. Bij de subsidie aanvragen 2020 is door VWS niet naar impact en bereik van activiteiten gevraagd, daar door PGO Support wordt eerst gekeken naar tools om deze te meten. Kennis en ervaring op dit gebied kan onderling via

DO's en medewerkers van FBPN zelf uitgewisseld worden. De contacten met VWS en het betrokken zijn bij het lobbyproces zijn belangrijk om waar mogelijk invloed te kunnen uitoefenen.

7. Samenwerking

FBPN zal in gesprek blijven met collega organisaties en mogelijkheden blijven onderzoeken, die kunnen leiden tot samenwerking.

8. *Klanttevredenheid*

Het streven van FBPN is om deze hoge waardering van haar klanten te blijven vasthouden door deskundigheid en professionaliteit, maar vooral ook door de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de medewerkers. (Zie ook onder Huidige werkzaamheden pg 2).

Oktober 2019
Bestuur FBPN