



maakt professioneler.

## **Beleidsplan FBPN 2024 t/m 2028**

### ***Kwaliteit en continuïteit***

#### **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**

FBPN is op 11 maart 1999, onder de naam Stichting VORC, opgericht door twee patiëntenorganisaties. Aanleiding tot de oprichting was de wens om gezamenlijk de backoffice te organiseren voor patiëntenorganisaties, zodat zij meer tijd beschikbaar hadden om de kerndoelen van hun organisaties te realiseren. Het delen van de kosten en verbetering van de continuïteit speelden hierbij een belangrijke rol. Sindsdien is de organisatie verder gegroeid.

Meer organisaties traden toe, medewerkers werden aangenomen; op het bureau werd ingezet op professionalisering. In 2007 wijzigde de naam in Stichting Facilitair Bureau Patiëntenorganisaties Nederland. Sinds 2019 treedt de organisatie naar buiten onder de naam FBPN.

Aanvankelijk richtte de organisatie zich uitsluitend op patiëntenorganisaties; tegenwoordig ook op belangenorganisaties en beroepsorganisaties in zorg en welzijn. Voorwaarde is wel dat zij voor hun primaire taken niet btw-plichtig zijn.

FBPN wordt aangestuurd door een directeur, wiens taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in een directiestatuut. Er is een onafhankelijk stichtingsbestuur dat stuurt op hoofdlijnen. Tweemaal per jaar vindt een vergadering plaats van de DO's, directeur en bestuur (zgn. B&DO-vergaderingen), voorgezeten door de voorzitter van het bestuur. Onderwerpen zijn goedkeuren van begroting, jaarrekening, 4 jarig-beleidsplan en de benoeming van bestuursleden. DO's kunnen een andere DO organisatie machtigen om hen te vertegenwoordigen. Onderdeel van de B&DO vergaderingen is ook een themabijeenkomst. Dan wordt informatie uitgewisseld over een actueel thema en kunnen DO's elkaar inspireren.

#### **Koepelvrijstelling**

FBPN is een stichting met ANBI-status en 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 naar belangenorganisaties in zorg en welzijn.

Stationsweg 6B  
3862 CG Nijkerk

T: 033 2471041  
E: [info@fbpn.nl](mailto:info@fbpn.nl)  
W: [www.fbpn.nl](http://www.fbpn.nl)

KvK 32073762  
NL12 RABO 0377876240

## **Missie, visie en doelen**

FBPN ondersteunt de bij haar aangesloten organisaties met front- en backoffice taken, zodat de primaire aandacht van deze organisaties kan uitgaan naar de beleidsmatige taken voor hun doelgroep. Betrokken, verantwoordelijk, teamgeest en service: dat is waar FBPN voor staat. FBPN wil de bestuursleden van de aangesloten organisaties een goede continuïteit bieden en zo optimaal mogelijk ondersteunen, zodat zij nu en in de toekomst voorbereid zijn op hun taken. FBPN maakt professioneler, zo is de belofte.

Missie, visie en doelstelling zijn als volgt geformuleerd.

### Missie:

*FBPN gelooft dat met de juiste ondersteuning van de (patiënten)organisaties, 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 werkwijze**

Per 1 januari 2024 werkt FBPN voor 30 aangesloten organisaties (zie [www.fbpn.nl](http://www.fbpn.nl)). De werkzaamheden betreffen voornamelijk:

- Landelijk aanspreekpunt voor telefoon, e-mail en post
- Algemene en ledenadministratie
- Financieel 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 wordt waar mogelijk op onderdelen specifiek aan de wensen van een DO aangepast. Afspraken over activiteiten en uren worden vastgelegd in DVO's (dienstverleningsovereenkomsten), waarbij voor de afwijking van de urenafspraken een ondergrens van 7% marge geldt. Bovendien committeert een DO zich in een jaar aan minimaal 75% van de uren van het jaar ervoor.

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 financieel administratieve ondersteuning. Bij de toetreding van een nieuwe organisatie wordt opnieuw goed gekeken naar de taakverdeling en -belasting van de medewerkers. Medewerkers van FBPN 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.

Daarnaast heeft FBPN een CRM-/communicatiemedewerker in dienst, die ondersteunend werkt aan alle medewerkers en DO's.

Ook beschikt FBPN over een notulist, die medewerkers kan vervangen of ondersteunen bij vergaderingen en eventueel evenementen, met name 's avonds en in weekenden.

Jaarlijks wordt de samenwerking via een enquêtetool geëvalueerd. De in 2023 gemeten klanttevredenheid over 2022 bedroeg een 8 en is de afgelopen jaren licht gedaald. Belangrijke onderwerpen zijn de persoonlijke benadering van de FBPN-medewerkers, een open en transparante relatie en flexibiliteit. 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.

### **Dienstverlening van FBPN**

FBPN richt zich op front- en back-office taken: Telefonische helpdesk en hulp per e-mail, administratieve taken en ledenadministratie/relatiebeheer, financiële administratie, managementrapportages, afhandelen van post, fysiek en digitaal archief, (ondersteuning bij organisatie van) evenementen, communicatie, vrijwilligerscoördinatie en bestuursondersteuning (vergaderingen, managementinformatie, aanvragen subsidies voor patiëntenorganisaties) en bijhouden van de webshop.

Via FBPN kunnen DO's met korting of tegen een gunstig tarief gebruik maken van dienstverlening van externe partijen, zoals een CRM-systeem (Xapti), ICT-ondersteuning (Klaron), accountancy-diensten en salarisadministratie (S:Fact), een websitebouwer (IDN) en een Vertrouwenspersoon (Wil van der Laak). DO's kunnen bij persoonlijke zaken kosteloos gebruik maken van een externe klachtencommissie.

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.

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.

FBPN ondersteunt patiëntenorganisaties rondom subsidies, is op de VWS-bijeenkomsten aanwezig en heeft regelmatig contact met dienst PGO. Op moment van schrijven wordt gewerkt aan een nieuw subsidiestelsel. FBPN blijft de ontwikkelingen volgen om de ondersteuning aan de DO's daarop af te stemmen.

## **Speerpunten beleid toekomst**

### *1. Kwaliteit en continuïteit*

De afgelopen jaren zagen we dat het definitief aantal uren jaarlijks hoger lag dan begroot. Dit kwam enerzijds door toetreding van nieuwe DO's en anderzijds doordat een aantal DO's meer uren afnam dan begroot. De afgelopen jaren had FBPN jaarlijks een tekort aan fte. Gevolg was een hoge werkdruk. Daardoor kon niet altijd de kwaliteit van dienstverlening geboden worden waar FBPN voor staat. De algemene tevredenheid van FBPN vertoonde de afgelopen jaren een dalende tendens en scoorde in 2022 een 7,8. Streven is de algemene tevredenheid weer te laten stijgen tot minimaal 8,5. Om de kwaliteit van dienstverlening te verhogen, is het noodzakelijk om in plaats van tekort een licht overschot in fte te hebben. Zo kan beter worden ingespeeld op wijzigingen in de vraag.

Tot en met 2025 kan daarvoor gebruik worden gemaakt van het bestemmingsfonds dat in 2022 dankzij meevallende kosten in het leven is geroepen. Een bestemmingsfonds is een fonds met een speciaal doel, dat door derden (in ons geval de B&DO) eraan gegeven wordt. Het bestemmingsfonds bedraagt € 46.000 en heeft als bestemming de borging van de kwaliteit en continuïteit van dienstverlening van FBPN t.b.v. DO's. Hieronder vallen ook verdere professionalisering en inspelen op ontwikkelingen (innovatie).

Waar nodig zullen medewerkers ondersteuning krijgen, om zo de dienstverlening en professionaliteit van FBPN verder te vergroten.

Streven is ook dat de bureaumedewerker, in overleg met de DO, regelmatig overleg heeft met de DO, waardoor de betrokkenheid van FBPN bij de DO toeneemt en FBPN meer een persoonlijk gezicht krijgt. Om het contact te verbeteren met medewerkers van FBPN tijdens kantooruren en tijdens bijeenkomsten/vergaderingen, waarbij de aanwezigheid van een betreffende medewerker afgesproken was, beschikken medewerkers over een mobiele telefoon van FBPN.

### *2. Schaalvergroting en verbreden werkveld*

Het ingezette beleid 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. Groei van FBPN en groei van het aantal medewerkers is een continu spanningsveld van FBPN. Als FBPN voldoende groeit, kunnen medewerkers worden aangetrokken. Hoe meer medewerkers, des te makkelijker kan bij ziekteverzuim de dienstverlening worden geborgd. Uitdaging is dan wel dat medewerkers gefaciliteerd worden om elkaar te ondersteunen en dat medewerkers werkzaamheden voor elkaar kunnen oppakken. Een vaste medewerker die als 'achterwacht' dient is onderdeel daarvan. Groei van het aantal DO's mag niet ten koste gaan van de kwaliteit.

Als de groei slechts een gering aantal uren betreft, is het aantal extra benodigde fte te gering om een vacature uit te zetten. Het overschot in fte (zie paragraaf kwaliteit) zal een kleine groei moeten opvangen.

Gezien de groei van de afgelopen jaren, wordt vooralsnog niet voorzien in actieve marketinginspanningen voor groei. Mond-tot-mond reclame is de beste reclame. Wel zal FBPN relevante contacten onderhouden, teneinde de naamsbekendheid op peil te houden. Nee-verkopen is de slechtste reclame en zal dan ook worden beperkt tot organisaties die niet tot de doelgroep van FBPN behoren. Dat betekent ook dat voor toetreding geen eisen worden gesteld aan bijvoorbeeld de grootte van de organisatie.

### *3. 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. In de praktijk blijkt ook niet voor alle DO's duidelijk wat FBPN de bij haar aangesloten organisaties kan bieden. In haar communicatie zal FBPN hierop inspelen.

Daarnaast is het streven om het netwerk van professionele deskundigheid naar wensen van DO's te vergroten.

Dienstverlening waarop FBPN zich actiever wil gaan richten is vrijwilligersbeleid/-ondersteuning, ondersteuning bij het opstellen van een mediaplan en bij sociale media en ondersteuning op het gebied van evaluatie bij bijeenkomsten en evenementen.

### *4. Personeel*

Bij groei en noodzakelijke uitbreiding in fte van arbeidskrachten wordt afhankelijk van de situatie gekeken welke uitbreiding gewenst is. Dat kan een (allround) bureaumedewerker zijn, maar in incidentele gevallen ook specialisten op bepaalde terreinen (zoals nu de communicatiemedewerker en notulist).

### *5. Benutten van elkaars kennis en ervaring, en samenwerking DO's*

Wij streven naar meer samenwerking tussen DO's onderling, uitwisseling van informatie en het delen van kennis van DO's. Streven is dat DO's elkaar inspireren en ervaringen uitwisselen. Het forum biedt daartoe een goede mogelijkheid en zal waar mogelijk actief worden gepromoot.

Ook andere mogelijkheden voor DO's om van elkaar te leren zullen worden benut. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan klankbordgroepen met afgevaardigden van diverse organisaties. Tijdens die bijeenkomsten, bijvoorbeeld met jongeren, wordt informatie opgehaald over de wensen van die (DO-overstijgende) doelgroep, bijvoorbeeld m.b.t. het formuleren van persona's en m.b.t. vorm en inhoud van communicatieuitingen. Met die input kunnen DO's en FBPN meer inspelen op ontwikkelingen.

Daarnaast blijven de themabijeenkomsten gehandhaafd. De maatschappij verandert en daarbij ook de positie van de (patiënten)organisaties zelf. Tijdens de themabijeenkomsten en eventuele andere (online) bijeenkomsten zal aandacht worden gegeven aan actuele onderwerpen.

## *6. Automatisering*

FBPN geeft aandacht aan de verbetering van de bedrijfsprocessen met gebruikmaking van (nieuwe) automatiseringsmogelijkheden. Desgewenst kan FBPN DO's ondersteunen op het gebied van vragen rondom automatisering en ICT. Op technisch gebied werken we daarvoor samen met een ICT-partner. Bij praktische vragen is de bureaumedewerker van FBPN het eerste aanspreekpunt. Voor DO's die dat willen heeft FBPN een Office 365-uitleg ter beschikking.

## *7. Impact en bereik VWS subsidie*

In het nieuwe stelsel kunnen patiëntenorganisaties subsidie aanvragen voor trajecten op het gebied van Impact en Bereik. In navolging van de trajecten die FBPN in 2021 en 2022 heeft georganiseerd met PGOSupport, kan FBPN DO's desgewenst op dit gebied ondersteunen. Kennis en ervaring op dit gebied kunnen DO's onderling uitwisselen via het forum.

## *8. Samenwerking*

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

Oktober 2023