

## Beleidsplan 2016-2019

### Inleiding

Sinds een aantal jaren wordt een beleidsplan opgesteld zodat alle aangesloten organisaties, de medewerkers en het bestuur van FBPN gericht en met volledig draagvlak de activiteiten kunnen uitvoeren. Dit komt ten goede aan de kwaliteit van de dienstverlening en de effectiviteit van de werkzaamheden zoals de aangesloten organisaties dit van FBPN vragen. Het beleidsplan dat hier aan vooraf is gegaan is geheel gerealiseerd. In een gezamenlijke vergadering is vastgesteld dat de missie en visie nog voldoet. Voor deze nieuwe periode worden nieuwe doelstellingen benoemd.

In dit beleidsplan blikken we kort terug naar de ontstaansgeschiedenis, wordt opnieuw de missie en visie gepresenteerd en komen vervolgens de beleidspunten aan bod. Tevens wordt opnieuw een SWOT gepresenteerd op basis van de huidige kennis en inzichten.

### De start van FBPN

Stichting FBPN (Facilitair Bureau Patiëntenorganisaties Nederland) is opgericht in 1999 door twee patiëntenorganisaties, de Stichting Voedselallergie en de Nederlandse Coeliakie vereniging. 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. Hierbij speelden het delen van de kosten en de verbetering van de continuïteit ook een belangrijke rol. Personeel kwam in dienst en een bureauhoofd werd aangesteld. Al gauw traden meer PO's toe en is er op het stichtingsbureau flink ingezet op professionalisering. Het stichtingsbestuur kon op hoofdlijnen sturen. Bij de start bestond dit bestuur uit vertegenwoordigers van de aangesloten organisaties, vanaf 2007 is er een onafhankelijk bestuur. Ook werd in dit jaar een Raad van Toezicht ingesteld, noodzakelijk voor de vereiste bestuurlijke en financiële verantwoordelijkheid in verband met de BTW vrijstelling (koepelconstructie). De Raad van Toezicht, bestaande uit vertegenwoordigers van de PO's, had als taken: het goedkeuren van begroting, jaarrekening en het 4 jarig beleidsplan en de benoeming van bestuursleden. Om tot een eenduidiger en meer betrokken aansturing te komen is in 2011 besloten de Raad van Toezicht op te heffen. Hiervoor in de plaats is een gemeenschappelijke vergadering van Bestuur en DO's (Deelnemende Organisaties) ingesteld. 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 organisatie machtigen om hen te vertegenwoordigen. Hiermee lijkt de professionaliseringslag voltooid.

### Missie, visie en doelen

PO's zijn er om de belangen van de patiënten te behartigen, voorlichting te geven en lotgenotencontact te bieden. Mensen die zelf of in hun directe omgeving te maken hebben met een bepaalde ziekte of aandoening willen daar graag veel van weten en inzichten en ervaringen kunnen delen. In toenemende mate richten PO's zich op de kwaliteit van leven met een ziekte of aandoening. Mensen zoeken vooral naar goede mogelijkheden om ondanks de ziekte of aandoening zo volledig mogelijk deel uit te maken van de maatschappij en daaraan een bijdrage te leveren. Veelal heeft een PO ook een belangrijke rol als belangenbehartiger bij de medische wereld, de farmacie en de overheid, teneinde oplossingen te vinden voor de ziekte of aandoening en vooral om de kwaliteit van leven zo hoog mogelijk te laten zijn. Om deze werkzaamheden zo optimaal mogelijk te kunnen doen, willen PO's graag zoveel mogelijk tijd hiervoor beschikbaar hebben. Door facilitaire werkzaamheden uit te besteden aan een professioneel bureau komt hiervoor tijd vrij en is er waarborg voor continuïteit. PO's die bij FBPN zijn aangesloten (DO's) vinden het belangrijk dat deze diensten tegen zo laag mogelijke kosten en zo groot mogelijke kwaliteit geleverd worden.

Op basis van dit gegeven is een volgende missie voor FBPN geformuleerd.

#### Missie:

*FBPN ontzorg, waardoor DO's succesvoller kunnen zijn in het realiseren van hun doelen*

PO's beschikken veelal over een bescheiden budget. Fors vermogen en werkkapitaal is vaak alleen weggelegd voor heel grote of grotere PO's, die naast inkomsten uit contributies en subsidie van de overheid ook bijvoorbeeld volop kunnen profiteren van fondsen, sponsors of ondersteuning vanuit de medische wereld. Dergelijke PO's kunnen zelfstandig met enkele professionele medewerkers hun organisatie goed laten functioneren. De PO's die bij FBPN zijn aangesloten (Deelnemende Organisaties = DO's) hebben over het algemeen bescheiden middelen. Toch willen zij de kerntaken: voorlichting, lotgenotencontact (voorwaarde van VWS in verband met het ontvangen van subsidie), belangenbehartiging en het verhogen van de kwaliteit van leven zo goed mogelijk opzetten en uitvoeren. Door zich aan te sluiten bij FBPN kan een PO gebruik maken van goede ondersteuning en faciliteiten tegen een scherp tarief met name ook omdat door de koepelconstructie een PO kan profiteren van de BTW vrijstelling.

In de visie van FBPN gaat het er niet om zo groot mogelijk te worden of winsten te maken. In de visie van FBPN gaat het er juist om zoveel mogelijk ondersteuning te bieden tegen zo laag mogelijke kosten zodat de DO's zelf optimaal kunnen functioneren.

#### Visie:

*FBPN voert voor de DO's de diensten uit die ze hebben uitbesteed aan FBPN tegen een zo scherp mogelijk uurtarief. FBPN staat garant voor continuïteit en professionaliteit.*

Om dit alles te kunnen realiseren is een bureauorganisatie nodig, die eveneens professioneel opereert en zo efficiënt en effectief mogelijk de werkzaamheden ten behoeve van de DO's uitvoert. FBPN doet dit o.a. door nauw samen te werken met de DO's en goed te luisteren naar hun wensen in de dienstverlening. Om de efficiency te waarborgen zijn een aantal centrale instrumenten ingezet. Denk aan de ledenadministratie, financiële administratie en ICT ondersteuning. Ook is het in verband met efficiency belangrijk om zo uniform mogelijk te werken. Het is mogelijk om voordelen te behalen door soms gezamenlijk in te kopen. Denk bijvoorbeeld aan drukwerk, websitebouw e.d.

Om alle werkzaamheden goed te kunnen doen, is een zeker volume noodzakelijk. Een te kleine organisatie wordt snel kwetsbaar, maar ook de hoeveelheid diensten die wordt afgenomen is van invloed.

Op basis van deze uitgangspunten kunnen de volgende doelen worden genoemd.

#### Doelen

- *Zo goed mogelijk aansluiten bij de behoefte van de DO*
- *Alleen die diensten uitvoeren die de DO wenselijk acht*
- *Onderlinge samenwerking op praktische zaken bevorderen*
- *Effectief en efficiënt werken door zo veel mogelijk uniform te werken met centrale systemen en methoden*

#### Voorwaarden

Wil FBPN optimaal functioneren en haar missie waar kunnen maken moet voldaan worden aan enkele voorwaarden. We hebben empirisch ondervonden dat een balans tussen grote en kleine DO's belangrijk is. (Onder grote DO wordt in dit kader verstaan: een DO die een veel hoger aantal uren afneemt bij FBPN dan een kleine DO). Een enkele grote en veel kleine DO's versnipperen de werkzaamheden, waardoor minder efficiency behaald kan worden. Bovendien maakt het FBPN mogelijk kwetsbaar en kan de zeggenschapsverdeling van de DO's gemakkelijker tot discussies leiden. Een evenwicht tussen grote en kleine DO's, lees: afname van veel uren en/of veel diensten versus minder diensten is van groot belang.

- *Deelname van middelgrote en kleine organisaties moet in goede verhouding staan*

Om zo goedkoop mogelijk te kunnen werken is het wenselijk een zodanige constructie te kiezen dat geen BTW betaald hoeft te worden. De verantwoording naar de Belastingdienst, maar ook de volledige transparantie die de DO wil, zorgen voor veel administratieve werkzaamheden. De keuze voor de laagst mogelijke prijs zonder BTW maakt dat FBPN een zeer aantrekkelijke partner is voor PO's. De systematiek die een lage prijs mogelijk maakt, betekent: strakke sturing op uren. Dit gebeurt door middel van de jaarlijks met alle DO's op te stellen

dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) en de maandelijksse managementrapportages. Jaarlijks wordt op het uur nauwkeurig met een DO afgerekend. In 2013 is naar aanleiding van een case door het Ministerie van Financiën besloten dat het opbouwen van een reserve voor investeringen en continuïteit is toegestaan.

- *Werken voor het laagst mogelijke tarief betekent een nauwkeurige administratie van de werkzaamheden. Deze werkzaamheden leveren evenwel zoveel voordeel op voor de DO, dat hiervoor wordt gekozen.*
- *Begrotingen en eindafrekeningen moeten op urenbasis worden opgesteld en verrekend. Per jaar wordt het uurtarief vastgesteld op basis van urenafname versus kosten.*
- *Per jaar wordt een DVO opgesteld en afgesproken met de DO. Hiervan kan binnen een marge van 7% flexibel mee worden omgegaan. Hoe nauwkeuriger de begroting aansluit bij de realisatie hoe preciezer het tarief vastgesteld kan worden, waardoor prijsschommelingen voor de DO's minimaal blijven.*
- *Er wordt vanaf 2015 een reservering opgebouwd voor investeringen en continuïteit. Investerings in nieuwe systemen of methoden kan alleen als de DO's gezamenlijk bereid zijn dit te financieren uit de door FBPN i.o.m. de DO's opgebouwde reservering en/of uit de toetredingsleningen van DO's aan FBPN.*

FBPN is er voor de DO en niet andersom. Het betekent dat de werkorganisatie gebaat is bij stabiliteit en continuïteit. Alleen dan kunnen alle aangesloten DO's optimaal profiteren van de mogelijkheden. Onzekerheden moeten zoveel mogelijk geminimaliseerd worden. Subsidiereregelingen voor DO's vanuit de overheid bijvoorbeeld zouden hierop geen wezenlijk effect mogen hebben.

- *Continuïteit en stabiliteit van de dienstverlening is essentieel voor het bestaan van de DO (en FBPN). Urenafname en beschikbare fte's zijn communicerende vaten.*

## **Beleid**

De eerste jaren van het bestaan van FBPN waren pioniersjaren. Er moest ervaring worden opgedaan met urenbestedingen, opbouw van goede administratiesystemen en vormgeven van de dienstverlening. De afgelopen jaren is er sprake geweest van consolidatie van de manier van werken. Ook is de organisatie in haar relatief korte bestaan flink gegroeid. Van aanvankelijk 2 DO's naar 7 om vervolgens weer een groeispurt te maken naar het huidige aantal van 15 DO's in 2015.

In de ontwikkeling van FBPN blijft het belangrijk ervoor te zorgen dat de continuïteit gewaarborgd blijft en dat wordt aangesloten bij de maatschappelijke ontwikkelingen waar de DO mee te maken heeft. Het is belangrijk om nieuwe patiëntenorganisaties te laten aansluiten, bij voorkeur met grotere pakketten dienstverlening. Vernieuwing van DO's is belangrijk om ervoor te zorgen dat zij kunnen blijven voortbestaan en ook jongeren aan zich kunnen binden.

De onderwerpen die hieronder staan uitgewerkt vormen het beleid voor de komende jaren. Hiermee denkt FBPN zo toekomstbestendig mogelijk te worden en in staat zal zijn haar dienstverlening aan de DO's optimaal uit te voeren. Rekening is gehouden met de sterkte-zwakke analyse. Met onderstaand beleid worden de zwaktes omgebogen en bedreigingen het hoofd geboden. De sterke kanten worden extra versterkt en uitgebreid. De kansen kunnen beter worden benut.

### **1. Optimalisatie interne kwaliteit**

#### *a. Informatiebeleid*

In maart 2013 is na uitgebreid onderzoek het informatiesysteem vernieuwd.

Met de vernieuwing van de infrastructuur en zo veel mogelijk standaardisatie van werkwijzen is het mogelijk om efficiënter en effectiever te werken. Daarbij biedt FBPN wel de mogelijkheid om van standaarden af te wijken indien een DO dit wenst.

DO's en FBPN dienen zich er van bewust te zijn dat de behoefte van jongeren t.a.v. het uitwisselen van informatie en lotgenotencontact in de afgelopen jaren sterk veranderd is en nog verder zal veranderen. In de komende jaren zullen DO's en FBPN het aanbod van diensten op de veranderende maatschappij dienen aan te passen. Het is niet mogelijk om op dit punt al beleid voor de jaren 2016-2019 uit te stippelen. Het is belangrijk om met elkaar en aanbieders van producten op dit vlak in gesprek te blijven en de ontwikkelingen te blijven volgen en daar waar noodzakelijk aanpassingen uit te voeren die overeenstemmen met de trends in de samenleving en meer specifiek met de trends in de PO-wereld. In 2015 wordt een investeringsoverzicht opgesteld in verband met het opbouwen van een reserve voor de vernieuwing van de infrastructuur rond 2018, waarbij dan opnieuw gekeken zal worden naar optimale mogelijkheden en efficiency. Mogelijk zijn eerder al aanpassingen van het systeem gewenst met name om de eerder genoemde trends adequaat te kunnen volgen.

#### *b. Concentratie op back office*

Met de toenemende mogelijkheden van de informatietechnologie zal ook FBPN zich blijven ontwikkelen. In samenspraak met de DO's wordt gekeken welke prioriteiten gesteld moeten worden. Zo wordt gewerkt aan de betere toegankelijkheid van een ledendeel op de website. Hier zal men gerichte informatie vinden die uitsluitend voor DO's toegankelijk is.

Ook op administratief terrein wordt naar verdergaande automatisering gekeken en zullen mogelijkheden onderzocht worden. Telkens zal de afweging tussen kosten versus opbrengsten gemaakt moeten worden. Soms is het handhaven van een niet volledig geautomatiseerd systeem te prefereren vanwege de kosten, tenzij de verwachting is dat de opbrengsten op de wat langere termijn zullen worden behaald.

#### *c. Stroomlijnen systemen*

Een informatiesysteem dat geheel voldoet aan de mogelijkheden van de komende jaren zorgt voor efficiency. Een toelatingseis voor DO's is dat men bereid moet zijn de eigen systemen onder te brengen in die van FBPN. Eenzelfde werkwijze voor alle DO's verhoogt de efficiency en effectiviteit.

## 2. Optimalisatie samenwerking met DO

#### *a. Scherper sturen op uren*

FBPN werkt voor de diensten op basis van een urenbegroting. De uren die een DO afneemt, worden besteed aan diverse diensten te weten: landelijk aanspreekpunt (post, e-mail, telefoon), bijhouden ledenadministratie, ondersteuning financiële administratie, mailingen, bestuursondersteuning, ondersteuning bij de organisatie van evenementen, enzovoort. Jaarlijks stelt FBPN een DVO op met elke DO, waarbij de DO ook eigenaar is van zijn eigen begroting. In deze DVO staan de standaard en aanvullende diensten beschreven. Een marge van 7% wordt aangehouden. Het is aan de DO om scherp te calculeren, zodat de uurtarieven zo laag mogelijk blijven en vooraf duidelijk zijn.

#### *b. Andersoortige diensten in DVO*

Het gebruik van vergaderruimte of andersoortige diensten kan opgenomen worden in de DVO en zal één op één toegerekend worden aan de DO. Hiermee ontstaat een eerlijke verdeling van de kosten, waarbij het uitgangspunt is "de gebruiker betaalt". FBPN kent ook standaardpakketten dienstverlening die bij wijze van proef in 2015 aan alle leden van de koepelorganisatie Ieder(in) zijn aangeboden. Bij belangstelling kan deze wijze van werken verder uitgebouwd worden.

#### *c. Verbetering aanbod*

De DO's nemen nu vooral backoffice-diensten af. De organisaties die tevens bestuurlijke of beleidsondersteuning afdemen verkleinen deze inzet. DO's vragen in het algemeen geen ondersteuning bij FBPN voor andere diensten of mogelijkheden. E.e.a. hangt af van de aanwezige kennis in de organisaties zelf en de kosten.

Ook voor de toekomstige positie is het zaak ook dit type diensten te kunnen blijven aanbieden. Het bestuur vertegenwoordigt een grote hoeveelheid kennis op verschillend gebied. Incidenteel kunnen zij hun kennis tegen een uurtarief inzetten. Tevens zou gekeken kunnen worden of er derden zijn, die bereid zijn op afroep hun

expertise in te zetten tegen een bescheiden tarief. Kennis die nu beschikbaar is bij het bestuur is o.a. financiële, juridische, fiscale, beleidsmatige, strategische en human resource kennis. Marketing, ICT en PR/PA zou door derden aangeboden kunnen worden. Jaarlijks zal bij het opstellen van de DVO deze mogelijkheid onder de aandacht gebracht worden van de DO.

### 3. Continuïteit en stabiliteit

Het uitvoeren van werkzaamheden voor flink wat DO's scheidt verplichtingen ten aanzien van continuïteit en stabiliteit. De DO wil zo weinig mogelijk hoeven na te denken over wat er bij FBPN gebeurt, maar wil vooral zo goed mogelijk bediend worden. Alleen als er voldoende DO's aangesloten blijven, die ook een behoorlijk dienstenpakket afnemen, is dat te realiseren. Om die stabiliteit te kunnen waarborgen streven we naar een minimum urenafname per DO van 200 op jaarbasis.

#### a. *Evenwicht*

We hebben gemerkt dat het belangrijk is om een goed evenwicht te realiseren tussen grote, middelgrote en kleine organisaties. De inzet om bij de kleine DO's een zo groot mogelijk dienstenpakket af te kunnen spreken blijft van groot belang voor nieuwe DO's die willen aansluiten.

#### b. *Vorming van een reserve*

In maart 2015 is door de DO's besloten om een financiële reserve op te bouwen ten behoeve van investeringen en continuïteit (verlaging uurtarief). De investeringen betreffen:

- IT-infrastructuur
- Telefooncentrale
- Andere bureauzaken

Voorstel (ter bespreking in B&DO 29.10.15) is om jaarlijks een af te spreken minimum bedrag in de begroting op te nemen en jaarlijks uit positief resultaat (na uitkering eindejaarsuitkering) dit bedrag verder op te bouwen tot een af te spreken maximum bedrag.

### 4. Inzet op toekomstbestendigheid

Een goede organisatie is op haar toekomst voorbereid... Dit geldt ook voor FBPN.

Veel DO's worstelen met terugloop van leden. Het wordt moeilijker om het werk gedaan te krijgen en leden vast te houden. Organisaties moeten zich bezinnen op verandering om jongeren aan zich te binden.

Daarbij is het wel zo dat het aantal leden van een organisatie niet het bestaansrecht bepaalt, want ook veel mensen die geen lid zijn halen wel de kennis of het lotgenotencontact bij een DO. Ook zijn DO's belangrijke gesprekspartners bij projecten op het gebied van zorg en kwaliteit.

Het is belangrijk om specifieke zaken te ontwikkelen die interessant zijn voor en communicatief gezien de focus leggen op de jongerendoelgroep. Daarvoor is het nodig de jongeren zelf hierbij te betrekken zodat geen foute keuzes gemaakt worden. FBPN kan helpen de juiste tools te laten ontwikkelen, zodat deze jongeren op de juiste wijze kunnen worden benaderd, hetgeen zich uiteindelijk zal laten vertalen in financieel voordeel.

De verwachting van FBPN is dat veel DO's zich zullen herbezinnen op hun beleid, gezien de veranderingen die zij nu al tegenkomen: individualisering, minder gericht op steun bij de ziekte maar meer op kwaliteit van leven en deelname aan de maatschappij, opkomst van y-generatie e.d.

FBPN heeft als BTW vrijgestelde koepel voor patiëntenorganisaties een unieke positie. FBPN wil continuïteit voor de DO's, maar wil dit ook graag voor de medewerkers die nu in dienst zijn. Daarom zijn inspanningen nodig om dit vast te houden. De unieke positie zal verder benut moeten worden om de toekomst met vertrouwen tegemoet te kunnen zien.

#### a. *Samenwerking*

In 2015 is gesproken met de belangenbehartiging koepel Ieder(in) om te bekijken of het mogelijk is om tot een samenwerking te komen. Ieder(in) heeft bij al haar leden FBPN geïntroduceerd (naast andere collega organisaties). Het is belangrijk om in gesprek te blijven met organisaties om te bekijken welke



ontwikkelingen men ziet en of er samenwerkingsmogelijkheden zijn die voor alle partijen tot voordelen leiden. Op basis van de inzichten die uit de gesprekken komen, zal verder beleid ontwikkeld worden.

b. Jaarlijkse evaluatie

Jaarlijks moet geëvalueerd worden welke resultaten behaald zijn en welke beleids- en strategieaanpassingen nodig zijn. Dit met name ook in het kader van de zeer snelle ontwikkelingen in de huidige maatschappij en het zoeken naar nieuwe mogelijkheden om jongeren aan DO's te binden.

c. Geleide groei

Geleide groei is goed om vele redenen. Hierboven is hier al e.e.a. over gezegd. Het is echter ook van groot belang om te hoge werkdruk te vermijden en de kwaliteit van dienstverlening vast te houden. Maar bovenal is het nodig om eventuele terugloop in uren van zittende DO's op te kunnen vangen en de werkgelegenheid zo goed mogelijk vast te houden.

De beleidspunten zijn in volgorde van prioriteit opgevoerd. Bijstellingen, aanpassingen en wijzigingen voorbehouden

Oktober 2015  
Bestuur FBP

## Evaluatie en update beleidsplan FBPN 2016 -2019

26.10.17

Jaarlijks wordt het huidige beleidsplan geëvalueerd. Wat is gedaan, wat zijn nieuwe ontwikkelingen, moeten zaken bijgesteld worden?

**Missie, visie en doelen:** deze zijn ongewijzigd.

### Voorwaarden

*Continuïteit en stabiliteit van de dienstverlening is essentieel voor het bestaan van de DO (en FBPN)*

Om de continuïteit en stabiliteit zo sterk mogelijk te maken hebben wij ons georiënteerd op een verbreding van het aanbod van diensten en afnemers. Wij hebben ons daarbij laten adviseren door een fiscalist / oud bestuurslid van FBPN in verband met onze BTW vrijstelling. De gedachte is om vooralsnog het werkgebied uit te breiden naar niet alleen PO's maar ook andere (belangen)organisaties op het gebied van zorg en welzijn.

### Beleid

*Optimalisatie interne kwaliteit en samenwerking met de DO*

Begin 2016 is een onderzoek uitgevoerd door de Sesam Academie om iemand van buitenaf te laten kijken naar de efficiency en risico's bij FBPN. N.a.v. de conclusies en aanbevelingen zijn acties uitgevoerd, waaronder een IT en algemene risico analyse en ook is de informatiebehoefte van DO's in kaart gebracht. Dit heeft geleid tot het instellen van een werkgroep vanuit de DO's. De werkgroep heeft met FBPN een enquête onder de DO's uitgevoerd om de informatiebehoefte te onderzoeken. Eén van de wensen uit de enquête was het organiseren van een "droomsessie". Op 22 september is onder leiding van een inspirator deze sessie georganiseerd. Daarbij werd o.m. het belang benadrukt van data verzamelen, daar dit unieke informatie is van een DO richting achterban, behandelaars en zorgverzekeraars. We zullen met DO's in oktober evalueren en vervolgspraken maken.

In 2016 zijn aan de B&DO vergaderingen bijeenkomsten gekoppeld met thema's over het belang en de mogelijkheden van data verzamelen. Veel DO's maken gebruik van een website koppeling, waarbij leden/donateurs zelf hun gegevens via de website invullen. Een aantal DO's hebben of zijn bezig met de ontwikkeling van een op maat gemaakt CRM systeem via een webbouwer om hun doelgroepen beter te kunnen bereiken. Ook in de sessie van september is het belang van data verzamelen aangegeven. De ervaringsdeskundigheid van een patiëntenorganisatie is zoals al gezegd uniek.

Het huidige informatiesysteem is in 2013 aangeschaft. In 2017 zijn we begonnen ons te beraden over de wensen en ideeën t.a.v. de vernieuwing die we waarschijnlijk in 2019 zullen realiseren. Daarbij zullen we de wensen van DO's meenemen.

Vanaf 2016 wordt gereserveerd voor investeringen. In dat jaar zijn een aantal noodzakelijke investeringen gedaan: een telefooncentrale, back-up systeem en firewall. In 2017 is een uitwerking van het investeringsoverzicht opgesteld, dat ter bespreking op de agenda staat van de B&DO van 26 oktober.

De jaarlijkse evaluaties laten een hoge klanttevredenheid zien. DO's zijn gevraagd de ambassadeur van FBPN te willen zijn en hun tevredenheid ook aan andere organisaties te laten horen.

Acquisitie is een blijvend punt van aandacht en krijgt hoge prioriteit.

Gesprekken met de koepels Ieder(in) en de Patiëntenfederatie en twee gesprekken met PGO Support hebben niet geleid tot samenwerking. Een aantal van onze DO's hebben het Visiedocument "De stem van de patiënten en hun organisaties gehoord" mede ondertekend. Dit visie document is aan VWS aangeboden en doet voorstellen voor herziening van het subsidiebeleidskader. FBPN heeft een gesprek gevoerd met beleidsmedewerkers van VWS om de knelpunten die wij signaleren onder de aandacht te brengen.