



Zorgbelang Nederland

Jaarverslag 2015



Inhoud

| | pag. |
|---|-----------|
| 1. Zorgbelang Nederland in 2015 | 3 |
| 2. Eerste Tranche: basisactiviteiten | 4 |
| 3. Tweede Tranche: extern gefinancierde inhoudelijke projecten | 9 |
| 4. Derde Tranche: samenwerkingsprojecten | 12 |
| 5. Inrichting bestuur en werkorganisatie | 13 |

1. Zorgbelang Nederland in 2015

Begin 2015 werkten in Zorgbelang Nederland 12 Zorgbelangorganisaties samen. Gedurende het jaar zijn drie ervan (ZB Noord-Holland, CliëntenBelang Utrecht en Klaverblad Zeeland) opgeheven. De taken in hun werkgebied zijn overgenomen door andere Zorgbelangorganisaties. De Zorgbelangorganisaties versterken de eigen kracht en positie van zorgvragers en zorgen ervoor dat de ervaringen van zorgvragers worden opgehaald en ingebracht in lokale en regionale beleidsvorming. Ze zijn onafhankelijk van aanbieders van zorg en ondersteuning, gemeenten en zorgverzekeraars en werken consequent vanuit het perspectief van zorgvragers. Daarbij verbinden ze de perspectieven van verschillende groepen zorgvragers met elkaar.

Het jaar 2015 heeft voor Zorgbelang Nederland in het teken gestaan van de veranderingen in zorg en welzijn (Zvw, Wlz, Wmo en Jeugdwet). Deze veranderingen zorgden ervoor dat het lokale en regionale speelveld in beweging is gebracht en leverden voor de Zorgbelangorganisaties veel uitdagend werk op waarin zij hun meerwaarde konden laten zien. Ook in een aantal gezamenlijke programma's met landelijke koepelorganisaties manifesteerden de Zorgbelangorganisaties zich nadrukkelijk. Het werk werd voor een deel gesubsidieerd. Echter de vaste financieringsgrondslag van Zorgbelangorganisaties brokkelde in 2015 verder af door een veranderde taakopvatting van verschillende provincies.

Al deze veranderingen waren voor het bestuur van Zorgbelang Nederland (ZBN) reden om te besluiten om Zorgbelang Nederland om te vormen naar een netwerkorganisatie van Zorgbelangorganisaties. In 2015 is dit netwerk gerealiseerd en vond aansturing plaats d.m.v. een nieuw besturingsmodel (bestuur, directieberaad en algemene ledenvergadering). Het bureau ondersteunde en/of voerde activiteiten uit. In hoofdstuk 5 'Inrichting bestuur en werkorganisatie' een overzicht van activiteiten en vertegenwoordiging van de bestuursleden Zorgbelang Nederland. Op verzoek van Zorgbelang Brabant en Zorgbelang Gelderland heeft het bestuur van Zorgbelang Nederland een uitwisselingsbijeenkomst met de Raden van Toezicht/besturen van de regionale Zorgbelangorganisaties georganiseerd.

De kerntakendiscussies in de verschillende provincies hebben bij de regionale Zorgbelangorganisaties geleid tot stevige bezuinigingen op hun activiteiten in 2015. Dit heeft geleid tot de beëindiging van Zorgbelangorganisaties in Noord-Holland, Zeeland en Utrecht. De gevolgen voor de landelijke dekking van de activiteiten zijn beperkt gebleven doordat de Zorgbelangorganisaties in de aangrenzende provincies het werk voortzetten waardoor de landelijke dekking van activiteiten overeind is gebleven.

Om aan te sluiten bij de systematiek van de jaarrekening 2015 worden in dit jaarverslag drie tranches van activiteiten gevolgd. Het gaat daarbij om:

- basisactiviteiten: gefinancierd vanuit de ledenbijdragen (*tranche 1*)
- inhoudelijke projecten: veelal aansluitend bij de kernactiviteiten, maar betaald vanuit externe projectfinanciering (*tranche 2*)
- samenwerkingsactiviteiten: betaald door de lidorganisaties en/of externe bronnen (*tranche 3*).

De dekking van activiteiten van het bureau van Zorgbelang Nederland kon in 2015 worden geconsolideerd door de ledenbijdrage en bijdragen uit enkele landelijk programma's.

2. Eerste Tranche : basisactiviteiten

De eerste tranche bestaat uit activiteiten die gefinancierd worden uit de ledenbijdragen. De werkzaamheden hebben betrekking op algemene verenigingsactiviteiten en op door de leden benoemde speerpunten (zie ook Meerjarenplan 2013-2015). Ze worden uitgevoerd door medewerkers van het bureau van Zorgbelang Nederland (beleidsadviseur, projectcoördinator en directiesecretaresse). Daarnaast worden werkzaamheden uitgevoerd door medewerkers van Zorgbelangorganisaties. Van elk benoemd speerpunt is een directeur verantwoordelijk als portefeuillehouder.

2.1. Algemene verenigingsactiviteiten

2.1.1. Ambtelijk en secretariële ondersteuning bestuur, ALV en directiebestuur

Het bureau van Zorgbelang Nederland ondersteunt de verenigingsorganen: bestuur, directiebestuur en ledenvergadering.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- In 2015 is het bestuur 7 maal bijeengekomen. De vergaderingen zijn inhoudelijk en secretarieel ondersteund door het ZBN-bureau.
- Het directiebestuur is eveneens 7 maal gehouden. Ook dit bestuur is inhoudelijk en secretarieel ondersteund door het ZBN-bureau.
- Conform de statuten zijn 4 ledenvergaderingen gehouden. Ook deze zijn ondersteund door het ZBN-bureau.
- Van de hiervoor genoemde bijeenkomsten zijn verslagen gemaakt.
- Er zijn een werkplan 2015 en begroting 2015 opgesteld en een financieel en inhoudelijk jaarverslag 2014 geschreven.

2.1.2 Landelijke PR voor activiteiten van regionale Zorgbelangorganisaties

De positie en legitimatie van de Zorgbelangorganisaties kan worden versterkt door regelmatig gesignaleerde knelpunten in de zorg uitdrukkelijk "en public" aan de orde te stellen. Elke Zorgbelangorganisatie heeft een specifieke regionale situatie en specifieke kennis en zal op eigen wijze invulling geven aan die PR-functie. Doordat Zorgbelang Nederland functioneert als een federatie vraagt de landelijk communicatie van ZBN samenhang in relatie tot de communicatie van de afzonderlijke leden. De rol van Zorgbelang Nederland is in eerste instantie een procesmatige en niet gericht op inhoudelijk belangenbehartiging. De communicatie van Zorgbelang Nederland is zowel in- als extern gericht, maar is beperkt. Onder de interne communicatie wordt verstaan de communicatie binnen de vereniging.

Doelen

- Het continu onder de aandacht brengen van Zorgbelangorganisaties in het algemeen bij media, relevante organisaties in de zorg en het brede publiek.
- De bereikte resultaten en gerealiseerde activiteiten van Zorgbelangorganisaties worden naar externe stakeholders gecommuniceerd.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

Communicatie intern

- Landelijk communicatieoverleg

In 2015 vond driemaal een landelijk communicatieoverleg plaats: in juni, september en november. Het in maart geplande overleg is afgelast vanwege onvoldoende aanmeldingen.

De directeur van ZB Fryslân is het eerste kwartaal verantwoordelijk geweest voor de landelijke afstemming tussen directeuren en communicatiemedewerkers en zat in die hoedanigheid als vaste voorzitter het overleg voor. Deze taak is overgenomen door de directeur van ZB Brabant die verantwoordelijk is voor de portefeuille Communicatie. Zorgbelang Nederland bereidt de vergaderingen voor in afstemming met de verantwoordelijke directeur (agenda, verslag) en verbindt deze functie met de taak van ambtelijk secretaris voor bestuur, directiebestuur en ALV. Tezamen met de communicatiemedewerkers wordt de agenda opgesteld.

Over een aantal onderwerpen zijn communicatieafspraken gemaakt: de vlootstrategie en het beeldmerk en de consequenties daarvan voor het Adviespunt Zorgbelang en profilering van Zorgbelang. Verschillende presentaties zijn opgesteld over de kansen en mogelijkheden voor profilering met behulp van het beeldmerk en sociale media.

Door de overgang naar een nieuwe structuur (netwerkorganisatie) met een nieuwe portefeuillehouder Communicatie is een heroriëntering in gang gezet inzake afstemming tussen directeuren, communicatiemedewerkers en overige medewerkers.

- Registratie Beeldmerk bij Benelux-merkenbureau

Ter bescherming van het Zorgbelang beeldmerk zijn twee beeldmerken geregistreerd bij het Benelux-merkenbureau: een met de toevoeging 'Zorgbelang' en de ander met 'Zorgbelang Nederland'. Eind mei zijn beide merken formeel ingeschreven in het register van het BBIE.

- Zorgbelang Netwerk Bulletin

Via het Zorgbelang Netwerk Bulletin informeren de medewerkers van Zorgbelang Nederland de medewerkers van de regionale Zorgbelangorganisaties over hun activiteiten, de stand van zaken in gezamenlijke projecten en ontwikkelingen in de landelijke politiek. In 2015 is het Zorgbelang Netwerk Bulletin 1x keer verschenen. Deze vorm is vervangen door doelgerichte communicatie op thema.

Communicatie extern

- Website

De website van Zorgbelang Nederland www.zorgbelang-nederland.nl is in 2015 bezocht door ruim 33.000 bezoekers die de website gemiddeld bijna 2 minuten bezocht. Twee derde van de bezoekers van de website is geregistreerd als nieuwe bezoeker, een derde van de bezoekers is een terugkerende bezoeker.

- Externe nieuwsbrief

De externe nieuwsbrief is bestemd voor beleidsmedewerkers in de zorg. Per keer worden drie tot vijf berichten geplaatst, waarin de activiteiten van zowel de regionale Zorgbelangorganisaties als van Zorgbelang Nederland onder de aandacht worden gebracht. In 2015 telde de nieuwsbrief ruim 1000 abonnees. De externe nieuwsbrief is in dat jaar eenmaal uitgebracht. En één keer is een themanieuwsbrief over Mijnkwaliteitvanleven.nl verstuurd.

2.2. Speerpunt Relatiemanagement: landelijke lobby voor financiering van kernactiviteiten van Zorgbelangorganisaties

Aangezien de basisfinanciering van de Zorgbelangorganisaties door veranderend beleid in verschillende provincies wordt verminderd of zelfs beëindigd, is gezocht naar alternatieve inkomsten voor de Zorgbelangorganisaties. In eerste instantie is onderzocht of er mogelijkheden zijn voor landelijke financiering en daarvoor is een lobbytraject gestart. Met als doel: op landelijk niveau structurele financiering voor kernactiviteiten van Zorgbelangorganisaties te bewerkstelligen. Daarnaast om ondersteuning te geven aan de inspraak van mensen met langdurige beperkingen bij de uitvoering van de volgende wetten: Wmo, Wlz, Participatiewet en Wetsvoorstel tot goedkeuring en tot invoering van het VN-verdrag handicap.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

Zowel met politiek (leden van de Tweede Kamer) als met ambtenaren van VWS (directie Curatieve Zorg) is gesproken over mogelijkheden voor financiering van de activiteiten van Zorgbelangorganisaties. Hoewel deze gesprekken constructief verliepen is er vooralsnog landelijk nog geen draagvlak voor deze financiering. Ook is door twee directeuren van Zorgbelangorganisaties deelgenomen aan de discussie in het kader van de evaluatie van het patiëntenbeleid van VWS (directie Markt en Consument). In de gepresenteerde beleidsvoornemens van VWS (d.d. 27 januari 2016) wordt wel aandacht gevraagd voor de gevolgen van de decentralisaties voor het patiëntenbeleid maar dit heeft nog niet geleid tot concrete voornemens. Het biedt Zorgbelang Nederland wel de mogelijkheid om ook in 2016 opnieuw landelijk te gaan lobbyen voor de financiering van Zorgbelangorganisaties.

Om ook bij landelijke koepels (NPCF, Ieder(in) en LPGGz) draagvlak te creëren voor financiering van decentrale activiteiten is bij Zorgbelang Gelderland een bijeenkomst georganiseerd over de activiteiten van Zorgbelangorganisaties en de afstemming met de landelijke koepels. In 2016 wordt dit traject gevolgd door gesprekken met de directies van iedere koepel afzonderlijk.

2.3. Speerpunt decentralisaties naar een integraal lokaal sociaal domein

2.3.1. Transitie jeugd

Jeugdzorg is van oudsher een aandachtsterrein (beleid en vertrouwenspersoon) van de helft van de Zorgbelangorganisaties. Vanaf 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de jeugdhulp. Belangrijk aandachtspunt is dat de positie van jeugdige cliënt en zijn ouders goed geborgd is. Dat geldt ook na de decentralisatie.

Doelen

- Een invulling van de nieuwe ‘zorg voor jeugd’ op lokaal en regionaal niveau die aansluit bij de behoeften van cliënten.
- Zorgbelangorganisaties zijn (in samenwerking met andere organisaties, zoals AKJ) de logische partners voor gemeenten bij de invulling van de functie vertrouwenspersoon en van de ondersteuning van participatie door cliënten en burgers.
- Vanaf 1 januari 2015 is er financiering voor de Vertrouwenspersoon(VP)-jeugd-functie voor de Zorgbelangorganisaties in de provincies
 - Groningen
 - Friesland
 - Drenthe
 - Gelderland
 - Noord-Brabant
 - Zeeland
- Organisatie van de VP-jeugd-functie in de genoemde provincies is:
 - onderling afgestemd
 - afgestemd met AKJ
 - afgestemd met andere VP-organisaties in Nederland: brancheorganisaties
 - afgestemd op de kwaliteitsverbeteringsfunctie vanuit cliëntenperspectief en de functie van beleidsbeïnvloeding vanuit cliëntenperspectief.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

Vanwege de Transitie Jeugdhulp hebben de Tweede Kamerleden Voortman en Ypma in 2014 een motie ingediend met het verzoek om negatieve én positieve ervaringen van ouders/verzorgers en jongeren met de Transitie Jeugd te inventariseren. Daarop is besloten dat een monitor deze ervaringen van 2015 en 2016 in beeld zal brengen. De cliëntenorganisaties (LOC, Ieder(in), LPGGz, Mee Nederland, UwOuderplatform en Zorgbelang Nederland) hebben de verantwoordelijkheid genomen deze monitor vanuit cliëntenperspectief te ontwikkelen (www.monitortransitiejeugd.nl). De monitor is in 2015 online gegaan en heeft afgelopen jaar 472 meldingen ontvangen. Zorgbelang Nederland heeft actief geparticipeerd in de projectgroep Monitor Transitie Jeugd.

Door de Transitie Jeugdhulp zijn in verhouding tot voorgaande jaren in 2015 substantieel meer uren gerealiseerd op dit dossier. De werkzaamheden zijn uitgevoerd voor alle Zorgbelangorganisaties, maar het Vertrouwenswerk Jeugd is in dit dossier leidend geweest. In praktijk zijn vooral de volgende Zorgbelangen betrokken: Zorgbelang Groningen, Fryslan, Gelderland/Utrecht, Brabant/Zeeland en Cliëntenbelang Amsterdam.

In 2015 heeft de projectcoördinator van Zorgbelang Nederland in totaal 250 uur besteed aan:

- de werkgroep Cliëntenparticipatie Jeugd (cliëntenorganisaties en VWS, VNG, G32, Movisie en NJI)
- de projectgroep Monitor Transitie Jeugd (cliëntenorganisaties + cliënttafels met VWS, V&J, VNG)
- organisatie van participatie van daaruit voortvloeiende acties
- de werkgroep Cliëntenparticipatie Jeugd Zorgbelangmedewerkers (uitwisseling + afstemming)

De projectcoördinator Zorgbelang Nederland heeft bij deze werkzaamheden vooral gefocust op de rol, het belang en de betrokkenheid van de regionale Zorgbelangorganisaties.

Wat hebben deze werkzaamheden opgeleverd voor de Zorgbelangorganisaties?

Ze hebben geleid tot participatie en invloed op:

1. de Monitor Transitie Jeugd
 - a. keuze van projectleider MTJ (medewerker CMO Flevoland)
 - b. organisatie van verdiepingssessies door Zorgbelangorganisaties in eigen regio
 - c. vergoeding organisatie verdiepingssessie; maximaal € 2.500 per Zorgbelangorganisatie (Zorgbelang Gelderland/Utrecht heeft al een ‘spiegelgesprek’ georganiseerd in Arnhem; ZB Groningen, Fryslan, Brabant/Zeeland en Cliëntenbelang Amsterdam volgen in 2016.)

- d. inhoud kwartaal/jaarrapportages
 - e. inhoudelijke signalen/uitkomsten
 - f. aanbevelingen verbeteracties
2. Voor de Jeugd Dag (stands, bus, publiciteit)
 3. Brochure *Samen met Jeugd en ouders, duurzame participatie voor effectieve jeugdhulp* i.o.v. Kennisnetwerk Jeugd
 4.
 - a. Concept ministeriele regeling gegevens in de jeugdhulpverlening inzake privacy
 - b. referentieartikel hierover
 5. Cliëntenparticipatie residentiele cliënten V&J (jeugdbescherming en -reclassering)
 6. Blog in Skivr *De cliënt is transformatiedeskundige bij uitstek* van Sophie Pennington de Jongh, beleidsmedewerker Jeugd bij Cliëntenbelang Amsterdam.
 7. Verbetering imago, een positieve bijdrage aan het beeld van de Zorgbelangorganisaties.
 8. Kennisuitwisselingsbijeenkomst en afstemming met de Zorgbelangmedewerkers Jeugd.

Penvoerder Monitor Transitie Jeugd: Landelijk Platform GGz.
Beschikbaar vacatiegeld 10 x € 250 (op basis van deelname).

2.3.2 Transitie langdurige zorg: Wlz - Wmo

Vanaf de invoering van de Wmo (2007) hebben de Zorgbelangorganisaties via een programmatische aanpak de formele (Wmo-raden) en informele vormen van lokale cliëntenparticipatie ondersteund en gestimuleerd. Zorgbelangorganisaties bieden in veel gemeenten tegen betaling ondersteuning aan Wmo-raden. Vanaf maart 2012 zijn de Zorgbelangorganisaties een actieve partner in het programma 'Aandacht voor iedereen'. Het programma van 9 landelijke organisaties en de Zorgbelangorganisaties is gericht op het versterken van het lokale speelveld in het kader van de transitie 'begeleiding en beschermd wonen' (ingangsdatum 1 januari 2015). Elke Zorgbelangorganisatie levert een of meerdere medewerkers aan het programma, Zorgbelang Nederland levert de programmasecretaris.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- De beleidsbeïnvloeding van Zorgbelang t.a.v. de Wlz en Wmo heeft vooral plaatsgevonden via het lobbytraject en was gericht op versterking en borging van cliëntenparticipatie.
- Zorgbelang Nederland (directeur van Zorgbelang Noord-Holland en vanaf 1 april 2015 de directeur van Zorgbelang Zuid-Holland) was vertegenwoordigd in de begeleidingscommissie van het programma 'Aandacht voor iedereen'. En had daarmee rechtstreekse contacten met VWS en VNG. Dit bood de mogelijkheid opvattingen en visies over het transitietraject uit te wisselen en Zorgbelang in beeld te brengen als belangrijke speler op het lokale en regionale speelveld.
- Zorgbelang was een actieve partner, zowel landelijk als lokaal, in het programma 'Aandacht voor iedereen' door de inzet van medewerkers van Zorgbelangorganisaties als AVI-adviseurs en de beleidsadviseur van Zorgbelang Nederland als programmasecretaris.
- Het programma AVI heeft gelopen tot eind 2015. Een vervolg programma AVI 2016-2017 is ontwikkeld. Meer informatie over AVI staat in het hoofdstuk 'Tranche twee'.

2.4 Speerpunt: 'Concentratie en spreiding, populatiegerichte bekostiging'

De Zorgbelangorganisaties zetten zich van oudsher in voor het versterken van de eerstelijnszorg vanuit patiëntenperspectief. Dit gebeurt door het beïnvloeden van inkoop 1^e lijn, het uitvoeren van kwaliteitstrajecten, deelname aan proeftuinen 'Concentratie en spreiding' en uitvoering van projecten zoals 'Gebiedsgerichte 1^e lijnzorg vanuit patiëntenperspectief'. Overige beleidsterreinen zijn de organisatie en kwaliteit van de spoedzorg en de verplaatsing van zorg van de 2^e naar de 1^e lijn.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- In 2015 waren de Zorgbelangorganisaties betrokken bij 8 van de 9 proeftuinen. Met NPCF zijn afspraken over de rolverdeling. Zorgbelang heeft de 'lead' bij de afzonderlijke proeftuinen. NPCF participeert in landelijke overleggen. Afsproken is dat relevante landelijke en regionale informatie wordt uitgewisseld tussen NPCF en Zorgbelang. Zorgbelang Nederland heeft bij dit dossier een verbindende rol.
- Zorgbelang Nederland heeft deelgenomen aan de klankbordgroep van het 'VAAM'-traject van de NPCF (4 bijeenkomsten). Door het uitblijven van vervolgfianciering wordt de VAAM in 2016 niet meer worden voortgezet.

- Zorgbelang Nederland heeft deelgenomen aan de werkgroep 'geneesmiddelenbeleid' (3 bijeenkomsten) van de NPCF. In deze werkgroep participeren de lidorganisaties van de NPCF en worden ontwikkelingen besproken. Via de interne communicatiekanalen van Zorgbelang wordt de informatie (relevante) verspreid.
- In de zomer van 2015 is de beweging 'Het roer moet om' actief geworden. Het gaat hier om een gezamenlijke aanpak van knelpunten in de eerstelijns door zorgaanbieders, verzekeraars en patiëntenorganisaties. In dit kader zijn een aantal werkgroepen actief. Aan twee van deze werkgroepen nemen medewerkers van Zorgbelangorganisaties deel. Bij deze deelname wordt nadrukkelijk samengewerkt en afgestemd met medewerkers van de NPCF.

2.5. Speerpunt 'Positionering en merk'

Zorgbelangorganisaties willen gezamenlijk hun rol en positie versterken door hun producten duidelijker te profileren en afspraken te maken over te leveren kwaliteit.

Doelen

- Onze producten en diensten meer onderscheidend maken van anderen door ze van een merk te voorzien
- Gezamenlijke profilering van onze producten en diensten
- Landelijke verkoop van onze producten en diensten stimuleren
- Zorgbelangorganisaties beter profileren
- Uitwerken van een Social-mediastrategie voor Zorgbelangorganisaties

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- Het Adviespunt Zorgbelang is verder versterkt en dient als een gezamenlijk landelijk herkenbaar merk van alle Zorgbelangorganisaties. Er is een landelijke website en folder ontwikkeld door Zorgbelang Gelderland met een overzicht van de activiteiten voor de verbetering van kwaliteit van zorg.
- Er is een tweede landelijke uitwisselingsbijeenkomst georganiseerd op initiatief van de portefeuillehouder Communicatie en Zorgbelang Brabant.

2.6 Speerpunt Informatie- en klachtenopvang / Adviespunt Zorgbelang

De Zorgbelangorganisaties voeren van oudsher de informatie- en klachtenopvangfunctie uit. Door gewijzigd beleid van de provincies staat de financiering van deze functie erg onder druk. Tegelijkertijd is er voortdurend een streven naar kwaliteitsverbetering van de uitvoering van de functie en het versterken van de signaleringsfunctie o.a. door gezamenlijke uitvoering van RegiPro. In 2015 is de Wkkgz door de Tweede en Eerste Kamer vastgesteld. Deze nieuwe wet biedt de mogelijkheden om de rol van Zorgbelang bij de klachtenopvang opnieuw in te vullen.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- In 2015 hebben de betrokken Zorgbelangorganisaties gezamenlijk de landelijke dekking van het Adviespunt Zorgbelang gerealiseerd. Signalen zijn op basis van RegiPro in beeld gebracht. Voor meer informatie over de gezamenlijke dienstverlening en de deelnemende Zorgbelangorganisaties, zie www.adviespuntzorgbelang.nl.
- De samenwerking rondom het Adviespunt Zorgbelang wordt nagenoeg geheel gerealiseerd buiten het bureau van Zorgbelang Nederland, door de deelnemende Zorgbelangorganisaties. Zorgbelang Gelderland is verantwoordelijk voor de bestuurlijke coördinatie. Bij Zorgbelang Brabant is de coördinatie van RegiPro ondergebracht.
- In onderling overleg zijn rondom deze kwesties afspraken gemaakt, waardoor de continuïteit van de dienstverlening gehandhaafd kon blijven.
- Vanuit deze samenwerking rondom het Adviespunt Zorgbelang is eind 2014 / begin 2015 voor alle Zorgbelangorganisaties de functie Onafhankelijke Cliëntondersteuning voor langdurige zorg verworven. Deze dienstverlening wordt uitgevoerd in opdracht van de Zorgkantoren. Door deze nieuwe dienstverlening, veranderde het karakter van het Adviespunt Zorgbelang in 2015 naar een grotere, bredere, professionelere dienstverlening met een betere landelijke dekking.

3. Tweede Tranche: extern gefinancierde inhoudelijke projecten

Deze **tweede tranche** heeft betrekking op inhoudelijke programma's en projecten die passen bij de inhoudelijke speerpunten die in het meerjarenplan zijn geformuleerd. Deze worden echter niet uit de algemene middelen gefinancierd, maar vanuit externe projectmiddelen. Bij deze landelijke projecten treedt Zorgbelang Nederland (soms) op als aanvrager van subsidies en formele opdrachtnemer. Deze projecten worden dus onder verantwoordelijkheid van het bestuur van Zorgbelang Nederland uitgevoerd. Zowel bij de aanvraag, als de coördinatie en uitvoering van deze projecten kunnen zowel medewerkers van het bureau van Zorgbelang Nederland als directeurs en medewerkers van regionale Zorgbelangorganisaties betrokken zijn. Per project worden hierover onderling werkafspraken gemaakt.

3.1 Programma 'Aandacht voor iedereen'

Het programma 'Aandacht voor iedereen' is een gezamenlijk programma van Zorgbelang en 8 landelijke koepels. Het is gestart in maart 2012 en heeft gelopen tot eind 2015.

Het programma bestond uit twee delen AVI 1 en AVI 2.

AVI 1 was gericht op:

- Informeren van Wmo-raden en lokale belangenbehartigers over de decentralisatie begeleiding en beschermd wonen, zodat zij weten wat zij lokaal aan de orde moeten stellen.
- Versterken van het lokale speelveld door het leggen van lokale verbindingen, zodat de lokale 'tegenstem' bij deze decentralisatie goed geregeld is.

AVI 2 monitorde de decentralisatie t.a.v. kansen en mogelijkheden voor de cliënt.

Zorgbelang Nederland was medeportefeuillehouder van het programma (lid dagelijks bestuur (DB) en begeleidingscommissie); de beleidsadviseur van Zorgbelang Nederland was programmasecretaris. Zorgbelangorganisaties participeerde in het programma door de inzet van AVI-adviseurs en een kennismakelaar.

Subsidieverlener: VWS (CIBG / Fonds PGO). Financiering van werkzaamheden van Zorgbelang Nederland loopt via NPCF.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- Naast de uitvoering van de programma-activiteiten door de beleidsmedewerker van Zorgbelang Nederland als programmasecretaris heeft in 2015 het accent gelegen op de ontwikkeling van een vervolprogramma AVI 2016-2017 en het verkrijgen van een subsidie hiervoor bij VWS. Eind 2015 was het vervolprogramma gereed en was een subsidieaanvraag ingediend bij VWS.
- Ook in het nieuwe programma zullen de functies van programmasecretaris, AVI-adviseurs en kennismakelaar ingevuld worden door medewerkers van Zorgbelangorganisaties. Voor de uitvoering van het programma in 2016 -2017 is 25 procent minder budget beschikbaar. Dit heeft dus gevolgen voor hoeveelheid uren die medewerkers voor het programma kunnen werken.

3.2 Programma Mijnkwaliteitvanleven.nl

Zorgbelang Nederland is een van de samenwerkingspartners van het landelijk meerjarenprogramma Mijn kwaliteit van leven. Dit programma is een initiatief van de NPCF en het Nationaal Ouderenfonds en is een van de twee programma's die voortkomen uit het eerdere ingezette traject 'In voor burgers'. De eerste activiteiten zijn in 2014 gestart en toen is eveneens door VWS (directie langdurige zorg) de subsidie toegekend. Het programma loopt - onder voorbehoud – tot mei 2019. VWS heeft een subsidiebeschikking gegeven tot en met eind 2016 en het voornemen uitgesproken een vervolproject te laten plaatsvinden tot uiterlijk mei 2019.

Naast Zorgbelang participeren ook PCOB+NOOM, Mezzo en Per Saldo in het programma. Zorgbelang Nederland levert een projectmedewerker aan het programma voor de algehele coördinatie binnen Zorgbelang van uitvoering in de regio.

Subsidieverlener: VWS (CIBG / Fonds PGO). NPCF is programmaleider en subsidieontvanger.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

De website www.mijnkwaliteitvanleven.nl is november 2014 online gegaan en had begin 2015 in totaal 1000 deelnemers. In 2015 is dat aantal toegenomen tot meer dan 11.000 deelnemers.

Zorgbelangorganisaties hebben daar - samen met samenwerkingspartners - mede aan bijgedragen. In de loop van het jaar is de NPCF gaan werken met verrijkte links (met weergave bron deelnemers): aantoonbaar zijn 300 aanmeldingen via verrijkte links e-panel Zorgbelang (= hoogste score samenwerkingspartners volgens NPCF-overzicht van 30/11-2015). Voordat de NPCF gebruikmaakte van verrijkte links zijn er 2214 deelnemers geworven, o.a. door Zorgbelangorganisaties

Medio 2015 heeft de NPCF de eerste beleidsrapportage van Mijnkwaliteitvanleven.nl uitgegeven, getiteld *Over leven met zorg, Verhalen uit een veranderend zorglandschap*. De projectmedewerker van Zorgbelang Nederland was betrokken bij de totstandkoming hiervan (meelezer). Suggesties over de inhoud, vorm, conclusies en aanbevelingen zijn deels overgenomen, ook over de website (provinciaal overzicht, aandacht voor migranten) en landelijke communicatie-uitingen voor wethouders/ambtenaren Zorg & Welzijn.

Zorgbelang Nederland heeft:

- de landelijke projectcoördinatie uitgevoerd, zorggedragen voor de beschikbare financiën en was intermediair tussen programmaleiding en contactpersonen in de regio;
- zich ingespannen voor verbinding van Mijnkwaliteitvanleven.nl en Zorg Verandert (zie hieronder);
- bereikt dat het budget van MKVL 2014 samengevoegd mocht worden met het budget van 2015, vanwege een late programmastart in 2014. Zorgbelangorganisaties kregen hierdoor de mogelijkheid om in 2015 alsnog gebruik te maken van het budget van 2014 om hun plannen voor MKVL uit te voeren in de regio;
- geadviseerd over uitvoering, voortgang en financiën programma;
- maandelijks overleg (10x) met de samenwerkingspartners en 2x programmaleiding;
- drie landelijke kennisuitwisselingsbijeenkomsten georganiseerd voor MKVL-contactpersonen;
- een tussentijds en totaal financieel overzicht 2014-2015 gemaakt voor alle Zorgbelangorganisaties;
- de (nieuwe) contactpersonen geïnformeerd en ondersteund;
- de MKVL-werkplannen 2015 beoordeeld van alle Zorgbelangorganisaties;
- gezorgd voor afhandeling van alle MKVL-facturen van Zorgbelangorganisaties 2015;
- bijgedragen aan de naamsbekendheid van het programma;
- ingezet op werving deelnemers via:
 - buurtzorgteams
 - evenementen (73 aanmeldingen en 29 ingevulde vragenlijsten);
 - persoonlijke digitale uitnodiging via Nieuwsbriefbestand + e-panel.

3.3 Programma 'Zorg Verandert'

Het programma 'Zorg Verandert' is een initiatief van Ieder(in) en komt ook voort uit het programma 'In voor burgers'. Het programma is in de zomer van 2014 van start gegaan en loopt door tot eind 2017. Het programma is gestart met een aantal provinciale bijeenkomsten, voor naamsbekendheid en voorbereiding van huiskamergesprekken. Doel is om burgers in kleine kring in gesprek te brengen over de veranderingen in de zorg. De gesprekken worden geleid door vrijwillige opgeleide gespreksleiders. Het programma heeft een website met informatie over de veranderingen in de zorg en een agenda waar deze gesprekken plaatsvinden. Aan het programma is ook een monitor verbonden.

Subsidieverlener: WWS (CIBG / Fonds PGO). Ieder(in) is programmaleider en subsidieontvanger. Zorgbelang Nederland heeft geen vergoeding ontvangen voor verrichte programma-werkzaamheden.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- Zorgbelang Nederland neemt deel aan:
 - de stuurgroep
 - de kerngroep (gemiddeld een bijeenkomst per maand)
- Zorgbelang Nederland doet ad hoc coördinerende werkzaamheden in afstemming met projectmedewerker van het programma 'Mijn kwaliteit van leven' en t.b.v. de betrokken medewerkers van Zorgbelang in de regio.

3.4 Programma KIDZ

Het programma KIDZ (Onderdelen: Richtlijnen, Transparantie, Samen beslissen en Doelmatigheid in de medisch specialistische zorg) is een programma van de NPCF. Het is in 2014 gestart en loopt de komende jaren door. Zorgbelang Nederland neemt deel aan de stuurgroep. Ook wordt door de beleidsadviseur deelgenomen aan de projectgroep en de werkgroep 'Samen beslissen'. Nu het programma al enige tijd loopt wordt er meer bekendheid aan gegeven en worden de Zorgbelangorganisaties betrokken bij de implementatie van ontwikkelde methodieken en producten. Voor de inzet voor het programma ontvangt Zorgbelang Nederland een financiële vergoeding.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- Zorgbelang Nederland heeft deelgenomen aan:
 - Stuurgroep KIDZ
 - Projectgroep
- Werkgroep 'Samen beslissen' De methodiek '3 goede vragen' is in het najaar 2015 beschikbaar gekomen. Verschillende Zorgbelangorganisaties zijn inmiddels betrokken bij de implementatie van deze methodiek. Dit gebeurde in afstemming met de NPCF.

4. Derde Tranche: Samenwerkingstrajecten

In deze **derde tranche** gezamenlijke activiteiten die door extra bijdragen van Zorgbelangorganisaties gefinancierd worden. In principe is er geen kruisfinanciering tussen geld uit de eerste en de derde tranche. Inzet vanuit het bureau van Zorgbelang Nederland heeft doorgaans betrekking op de coördinatie van het project en het organiseren van de kennisuitwisseling.

4.1 Content delen

Zorgbelang Nederland coördineert de activiteit "Content delen". In dit project wordt op landelijk niveau een database gevuld met nieuwsberichten waar alle lidorganisaties gebruik van kunnen maken. Voor Zorgbelang Nederland heeft een medewerker van ZB Fryslan deze coördinerende taak uitgevoerd.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

Gedurende het jaar heeft de medewerker van ZB Fryslan gemiddeld twee nieuwsberichten per week geplaatst via het Multikanaal. Alle Zorgbelangorganisaties kunnen op hun website gebruik maken van deze input. In de praktijk blijkt dat slechts een paar Zorgbelangorganisaties daarvan gebruik maken. Beheer en actueel houden van de landelijke website heeft Zorgbelang Nederland gedaan. Eind 2015 is besloten het Content Delen begin 2016 stop te zetten.

4.2 Panel

Zorgbelang Nederland coördineert het gebruik van een gezamenlijk E-panel ('relatiebeheersysteem') voor burgers die interesse hebben in de diensten en services van Zorgbelang. Onderdeel van dit project is een gezamenlijk webenquêteringsinstrument. Het gezamenlijk E-panel wordt benut voor (regionale en/of gezamenlijke) communicatie met de deelnemers (bijvoorbeeld verzoeken deel te nemen aan een enquête of op maat aanbieden van (regionaal) nieuws, activiteitenagenda en overige gewenste informatie; dit alles via het principe van opt-in). Voor Zorgbelang Nederland heeft een medewerker van ZB Gelderland deze coördinerende taak als panelbeheerder uitgevoerd.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- Bij een meldactie geïnitieerd door een andere partij is de landelijk panelbeheerder eerste aanspreekpunt.
- Voor het programma Mijnkwaliteitvanleven.nl heeft de panelbeheerder samen met de MKVL-projectmedewerker van Zorgbelang Nederland gezorgd voor verspreiding van de persoonlijke uitnodiging voor deelname aan MKVL.
- Het programma Aandacht voor Iedereen heeft in 2015 de 3^e en 4^e AVI cliëntenmonitor gehouden. Onderwerpen waren de informatie over de veranderingen in zorg en welzijn (transitie AWBZ-Wmo) en het keukentafelgesprek. Daarvoor was de landelijk panelbeheerder de contactpersoon voor de NPCF en afzonderlijke panelbeheerders bij de Zorgbelangorganisaties. De landelijk panelbeheerder heeft gecommuniceerd en afgestemd met de regionaal panelbeheerders en communicatiemedewerkers/adviseurs van de regio's.

4.3 RegiPro.Net

De uitvoering van RegiPro.Net wordt uitgevoerd door een medewerker van ZB Brabant.

5. Inrichting bestuur en werkorganisatie

5.1 Samenstelling bestuur, directiebestuur en bureau Zorgbelang Nederland

5.1.1 Bestuur

In 2015 bestond het bestuur uit:

- Dhr. E. van der Veen, voorzitter
- Dhr. J. Loomans, penningmeester tot 30 juni 2015
- Dhr. E. Klok, penningmeester vanaf 1 juli 2015
- Dhr. C. Vermolen, lid
- Dhr. R. Boersma, lid

5.1.2 Directiebestuur

In 2015 bestond het Directiebestuur uit:

- Dhr. E. van der Veen, voorzitter
- Dhr. J. Loomans, tot 30 juni 2015
- Dhr. E. Klok, vanaf 1 juli 2015
- Dhr. C. Vermolen
- Dhr. R. Boersma
- Dhr. E. Verkaar
- Dhr. A. Warnar

5.1.3 Bureau Zorgbelang Nederland

Het bureau van Zorgbelang Nederland bestond in 2015 uit de volgende medewerkers:

- De heer drs. P.J.A.M. (Piet) Kuhlmann, beleidsadviseur
- Mevrouw I.N. (Inge) Wiese, projectcoördinator
- Mevrouw C. (Caroline) Leeflang, directiesecretaresse

5.2 Overzicht van activiteiten en vertegenwoordiging van bestuursleden Zorgbelang Nederland

- College van deskundigen ZKN
- Adviesraad Pharos 'Gezond in'
- Dagelijks Bestuur en Begeleidingscommissie programma Aandacht voor Iedereen
- Alv en directiebestuur Patiëntenfederatie NPCF
- Gesprekspartner VWS 'vernieuwingsagenda WMO'
- Reflectiebijeenkomst VWS: transitie WIZ
- VNG: Toekomstverkenning Transformatie Sociaal Domein
- Consultatie- & Adviesgroep 'In voor Mantelzorg', Vilans
- Klankbordgroep CQ index 'planbare ambulancezorg'
- LHV Rondetafel-bijeenkomst, strategisch verkenning
- Overleg CIZ
- Bijeenkomst Regiotafels Ieder(in)
- Lobby activiteiten VWS
- Congres Zelfmanagement, workshop en voorbereidende overleggen met de Jaarbeurs
- Lobbywerk Tweede Kamer en Ministerie
- Bestuurlijk en ambtelijk afstemmingsoverleg jeugd
- Klankbordgroep VWS WMO
- Werkgroep KIDZ
- Vertegenwoordiging Zorginstituut
- Contacten landelijke eerstelijnsorganisaties, LHV, KNGF, Ivoren Kruis
- Pfizer eerstelijnscongres Terschelling
- Landelijke bijeenkomst ZN
- Contacten directies 'landelijke drie': Patiëntenfederatie NPCF, Ieder(in) en LPGGz

5.3 Portefeuilleverdeling directiebestuur

| Thema | Portefeuillehouder | Vervanger |
|--|--------------------|-----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Adviespunt • Individuele ondersteuning • Vertrouwenspersoon jeugd • Onafhankelijke Cliëntondersteuning • Kwaliteit van processen + gezamenlijk certificeringsproces • Wkkgz • Wmcz | Eric Verkaar | Robert Boersma |
| <i>Lokaal beleid:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Wmo, relatie gemeenten en VNG • Aandacht voor Iedereen • PG werkt samen • ALV NPCF | Robert Boersma | Ad Warnar |
| <ul style="list-style-type: none"> • Participatiewet • Jeugd • Mijn Kwaliteit van Leven • Zorg Verandert • (In voor) Mantelzorg | Ad Warnar | Robert Boersma |
| <i>Langdurige Zorg:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Wlz + GGz + zorgkantoren • V&VN, Actiz, Per Saldo (PGB) • Ouderen | Edwin Klok | Eric Verkaar |
| <i>Curatieve Zorg:</i> <ul style="list-style-type: none"> • 1^e + 2^e lijn, spoedzorg, proeftuinen, KIDZ NPCF, zorgverzekeraars, LHV <i>Communicatie</i> <ul style="list-style-type: none"> • Positionering en merk (digitalisering en Social Media) • E-health | Cock Vermolen | Ad Warnar Edwin Klok |

5.3 Leden van Zorgbelang Nederland

De volgende organisaties zijn per 31 december 2015 bij Zorgbelang Nederland aangesloten:

- Zorgbelang Groningen
- Zorgbelang Fryslan
- CMO Flevoland
- Zorgbelang Overijssel
- Zorgbelang Gelderland / Utrecht
- Cliëntenbelang Amsterdam
- Zorgbelang Zuid-Holland
- Zorgbelang Brabant / Zeeland
- Zorgbelang Limburg

De werkzaamheden in de provincies Zuid-Holland, Utrecht en Zeeland zijn na het opheffen van de Zorgbelangorganisatie overgenomen door de Zorgbelangorganisaties uit de aangrenzende provincies. De Zorgbelangorganisatie in Drenthe is niet aangesloten bij Zorgbelang Nederland. Projecten van de Zorgbelangorganisaties worden hier uitgevoerd door medewerkers van Zorgbelangorganisaties uit de aangrenzende regio's. Daarmee is bij de uitvoering van activiteiten nog steeds sprake van landelijke dekking.