



Zorgbelang Nederland

Jaarverslag 2016



Inhoud

	pag.
1. Zorgbelang Nederland in 2016	3
2. Eerste Tranche: basisactiviteiten	4
3. Tweede Tranche: extern gefinancierde inhoudelijke projecten	9
4. Derde Tranche: samenwerkingsprojecten	11
5. Inrichting bestuur en werkorganisatie	12

1. Zorgbelang Nederland in 2016

In de eerst helft van 2016 werkten in Zorgbelang Nederland (ZBN) 9 Zorgbelangorganisaties (zbo's) samen. Halverwege 2016 heeft ook Zorgbelang Drenthe zich aangesloten bij Zorgbelang Nederland. De 10 regionale zorgbelangorganisaties zorgen voor landelijke dekking regionale en lokale activiteiten. De zbo's 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 2016 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 zbo's veel uitdagend werk op waarin zij hun meerwaarde konden laten zien. Ook in een aantal gezamenlijke programma's met landelijke koepelorganisaties manifesteerden de zbo's zich nadrukkelijk. Dit werk werd voor een deel gesubsidieerd. Echter de vaste financieringsgrondslag van zbo's door de provincie is in 2016 afgebrokkeld. Verschillende provincies hebben aangekondigd deze financiering de komende jaren af te willen bouwen. Zorgbelangorganisaties moeten op zoek naar andere financiers.

Al deze veranderingen waren voor het bestuur van Zorgbelang Nederland (ZBN) reden om de samenwerking van de zbo's binnen het netwerk Zorgbelang Nederland verder te versterken. Op een directeurentweedaagse in september 2016 is afgesproken om een aantal beleidsdossiers te benoemen waarop de zbo's vanaf 2017 gaan samenwerken. Voor ieder beleidsdossier heeft een van de directeuren de opdracht gekregen om dit beleidsdossier te trekken. Voor sturing van dit netwerk wordt vanaf december 2016 een bestuursmodel gehanteerd (Algemene ledenvergadering, dagelijks bestuur en directiebestuur). De voorzitter Eeke van der Veen heeft in 2016 zijn werkzaamheden beëindigd. Hij is in december 2016 als voorzitter opgevolgd door Esther de Vrij, tevens directeur van ZB Fryslan. (Benoeming ALV d.d. 8 december 2016).

Het bureau Zorgbelang Nederland (beleidsadviseur, projectcoördinator en directiesecretaresse) heeft een ondersteunde en/of uitvoerde rol. De projectcoördinator van ZBN was tot 31 juli 2016 bij ZBN in dienst, na die datum zijn haar taken overgenomen door een medewerker van een regionale zorgbelangorganisatie en/of de portefeuillehouder van het betreffende dossier.

In hoofdstuk 5 'Inrichting bestuur en werkorganisatie' een overzicht van activiteiten en vertegenwoordiging van de bestuursleden Zorgbelang Nederland.

De kerntakendiscussies in de verschillende provincies hebben in 2015 geleid tot stevige bezuinigingen op de activiteiten van Zorgbelangorganisaties en 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 overige Zorgbelangorganisaties in 2016 afspraken hebben gemaakt om in deze provincies het werk voort te zetten. Daarmee is de landelijke dekking van Zorgbelang-activiteiten overeind gebleven.

De veranderende situatie van de Zorgbelangorganisaties is met succes door de lobby van ZBN onder de aandacht gebracht van de minister van VWS, het van ministerie van VWS en woordvoerders 'Patiëntenbeleid' in de Tweede Kamer. In het debat in de Tweede Kamer over het nieuwe beleidskader 'patiëntenbeleid 2019 en later' (debat d.d. 16 juni 2016) hebben Tweede Kamerleden aandacht gevraagd voor Zorgbelang en heeft minister Schippers toegezegd met Zorgbelang te willen spreken en mee te willen denken over een oplossing indien in afwachting van het nieuwe beleid, Zorgbelangorganisaties verder in de financiële problemen komen.

Om aan te sluiten bij de systematiek van de jaarrekening 2016 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 financiële dekking van activiteiten van het bureau van Zorgbelang Nederland kon in 2016 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. 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 directieberaad

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

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- In 2016 is het bestuur 9 maal bijeengekomen. De vergaderingen zijn inhoudelijk en secretarieel ondersteund door het ZBN-bureau.
- Het directieberaad is 8 maal gehouden. Ook dit beraad is inhoudelijk en secretarieel ondersteund door het ZBN-bureau.
- Conform de statuten zijn 3 ledenvergaderingen gehouden. Ook deze zijn ondersteund door het ZBN-bureau.
- Van de hiervoor genoemde bijeenkomsten zijn verslagen gemaakt.
- Er zijn een werkplan 2017 van de gezamenlijke Zorgbelangorganisaties en daarvan afgeleid een werkplan 2017 van het bureau van ZBN en begroting 2017 opgesteld en een financieel en inhoudelijk jaarverslag 2015 geschreven.

2.1.2 Landelijke PR voor activiteiten van regionale Zorgbelangorganisaties

De positie en legitimatie van de Zorgbelangorganisaties kan worden versterkt door regelmatigesignaleerde knelpunten in de zorg uitdrukkelijk "en public" aan de orde te stellen. Elke Zorgbelangorganisatie heeft een specifieke regionale situatie en specifieke kennis en geeft op eigen wijze invulling aan die Pr-functie. Doordat Zorgbelang Nederland functioneert als een netwerk 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 Zorgbelang Nederland

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 2016 vond driemaal een landelijk communicatieoverleg plaats: in februari, juni en september. Het in november geplande overleg is afgelast vanwege onvoldoende aanmeldingen.

De directeur van ZB Brabant was verantwoordelijk voor de landelijke afstemming tussen directeuren en communicatiemedewerkers en zat in die hoedanigheid als vaste voorzitter het overleg voor. Het bureau van ZBN bereidde de vergaderingen voor in afstemming met de verantwoordelijke directeur (agenda en verslag). Na het vertrek van de projectleider van ZBN (per 31 juli 2016) zijn de taken voor communicatie intern ingevuld door directeur en communicatiemedewerker van ZB Brabant. Tot halverwege het jaar verbond de projectleider ZBN deze taak van ambtelijk secretaris voor bestuur, directieberaad en ALV, na haar vertrek is dit opgevangen door de medewerkers van het bureau ZBN. Over een aantal onderwerpen zijn communicatieafspraken gemaakt:

Communicatie extern

▪ Website

De website van Zorgbelang Nederland www.zorgbelang-nederland.nl is in 2016 bezocht door bijna 19.000 bezoekers. Ruim twee derde van de bezoekers van de website is geregistreerd als nieuwe bezoeker, een derde van de bezoekers is een terugkerende bezoeker. Het aantal bezoekers is minder dan in 2015, dit wordt veroorzaakt door het verwijderen van de pagina 'Zorgaanbieder kiezen'. Deze pagina leidde naar een verouderde database met zorginstellingen. Vanaf 2016 wordt doorverwezen naar Zorgkaart Nederland van de Patiëntenfederatie Nederland en Kiesbeter van Zorginstituut Nederland.

Vanaf het najaar wordt gewerkt aan een nieuwe website van Zorgbelang Nederland. Deze is volgens planning in de tweede kwartaal 2017 en operationeel.

▪ 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. De externe nieuwsbrief is niet uitgebracht omdat dit binnen het landelijke communicatieoverleg geen prioriteit kreeg

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. 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 VN-verdrag handicap en samenleving.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

Zowel met politiek (leden van de Tweede Kamer) als met ambtenaren van VWS (directie Markt en Consument) is gesproken over mogelijkheden voor financiering van de activiteiten van Zorgbelangorganisaties. Deze gesprekken verliepen constructief. In het debat in de Tweede Kamer over het huidige patiëntenbeleid en het nieuwe patiëntenbeleid 2019 (debat d.d. 16 juni jl.) is aandacht gevraagd voor de veranderende financiële positie van Zorgbelangorganisaties. De minister heeft toegezegd dat zij wil overleggen met Zorgbelang en mee wil denken indien Zorgbelangorganisaties voor de introductie van het nieuwe beleidskader 2019 verder in de financiële problemen komen door het wegvallen van (provinciale) subsidies. Ook is door twee directeuren van Zorgbelangorganisaties een bijdrage geleverd aan de discussie van de 3 landelijke koepelorganisaties over het toekomstige patiëntenbeleid. Het resultaat was teleurstellend, in de eindnotitie waren door Zorgbelang ingebrachte standpunten niet terug te vinden.

Om ook bij landelijke koepels (Patiëntenfederatie Nederland, Ieder(in) en LPGGz) draagvlak te creëren voor financiering van decentrale activiteiten is in vervolg op eerdere activiteiten getracht af te stemmen met de directies van de 3 koepels. Deze contacten hebben niet tot het gewenste resultaat geleid. Deze route lijkt niet de weg te zijn om de positie van de Zorgbelangorganisaties te versterken.

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 heeft afgelopen jaar 570 meldingen ontvangen. Zorgbelang Nederland heeft actief geparticipeerd in de projectgroep Monitor Transitie Jeugd. De Monitor Transitie Jeugd is in december 2016 gesloten en afgerond met een rapportage. In 2017 willen de ouder- en cliëntorganisaties achter de monitor verder samenwerken en activiteiten ontwikkelen om de positie van ouders en jongeren in de jeugdhulp te versterken

In 2016 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 deze werkzaamheden uitgevoerd tot 31 juli 2016. Vanaf die datum zijn de werkzaamheden overgenomen door een medewerker van Cliëntenbelang Amsterdam, deze medewerker heeft de taak van landelijk projectleider overgenomen,

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 en 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.
- De portefeuillehouder van Zorgbelang Nederland (de directeur van Zorgbelang Zuid-Holland) was vertegenwoordigd in de stuurgroep 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.
- De portefeuillehouder neemt deel aan de ontwikkelagenda 'langdurige zorg'. Deze werkgroep kwam in 2016 viermaal bijeen. In oktober jl. was in het kader van de ontwikkelagenda een bestuurlijk overleg met de staatssecretaris van VWS.

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

- Zorgbelang Nederland heeft deelgenomen aan de werkgroep 'geneesmiddelenbeleid' (3 bijeenkomsten) van de Patiëntenfederatie Nederland. In deze werkgroep participeren de lidorganisaties van de Patiëntenfederatie en worden ontwikkelingen besproken. Via de interne communicatiekanalen van Zorgbelang wordt de (relevante) informatie verspreid.
- Portefeuillehouder curatieve zorg heeft ook deelgenomen aan de stuurgroep van het programma KIDZ. Meer informatie over KIDZ bij tranche 2.

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 Adviespunt Zorgbelang

De Zorgbelangorganisaties voeren van oudsher de informatie- en klachtenopvang functie uit. Vanaf 2013 worden deze activiteiten uitgevoerd binnen het gevormde Adviespunt Zorgbelang (www.adviespuntzorgbelang.nl). Dit is een landelijk samenwerkingsverband van alle Zorgbelangorganisaties, waarin alle individuele dienstverlening is ondergebracht.

Vanaf 2014 is de functie Informatie- en klachttopvang verbreed naar onafhankelijke cliëntondersteuning (voor het sociaal domein en de langdurige zorg). Het vertrouwenswerk maakt ook deel uit van de individuele ondersteuningsactiviteiten van het Adviespunt Zorgbelang.

Vanaf 2015 hebben gemeenten de financiering van de onafhankelijke cliëntondersteuning in het sociaal domein 'overgenomen' van de provincies. De Zorgkantoren financieren de Onafhankelijke Cliëntondersteuning vanaf 2015 voor de langdurige zorg. Het vertrouwenswerk jeugdzorg wordt vanaf 2015 gefinancierd door de VNG, waarbij het AKJ als hoofdaannemer optreedt voor de provincies Noord- en Zuid-Holland, Utrecht, Flevoland, Overijssel en Limburg. Zorgbelang voert het vertrouwenswerk Jeugd (als onderaannemer van AKJ) uit in de provincie Zeeland, Brabant, Gelderland, Friesland, Drenthe en Groningen.

De financiering van de onafhankelijke cliëntondersteuning gezondheidzorg is momenteel nog ongewis. In 2016 is de motie Bruins Slot – Bouwmeester aangenomen in de Tweede Kamer, die de Minister vraagt deze functie goed te gaan organiseren. De Minister heeft aangekondigd deze functie te gaan opnemen in het kader van het nieuwe beleid inzake Patiënten- en Gehandicaptenorganisaties. Het is nog onduidelijk wanneer dit nieuwe beleid aan de Tweede Kamer zal worden aangeboden.

Het Adviespunt Zorgbelang streeft voortdurend naar kwaliteitsverbetering van de uitvoering van de verschillende functies en het versterken van de signaleringsfunctie o.a. door het gebruik van een gezamenlijk registratiesysteem.

In 2016 is de Wkkgz in werking getreden. Deze nieuwe wet biedt de mogelijkheden om de rol van Zorgbelang bij de klachtenopvang verder te ontwikkelen.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- In 2016 hebben de betrokken Zorgbelangorganisaties gezamenlijk de landelijke dekking van het Adviespunt Zorgbelang gerealiseerd ten aanzien van de functies Onafhankelijke Cliëntondersteuning in de Langdurige zorg en Onafhankelijke Cliëntondersteuning Gezondheidszorg. Het vertrouwenswerk in het kader van de Jeugdwet wordt in zes provincies uitgevoerd (Zeeland, Brabant, Gelderland, Friesland, Drenthe en Groningen). De onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo/ sociaal domein, wordt voor steeds meer gemeenten uitgevoerd. Voor meer informatie over de gezamenlijke dienstverlening en de deelnemende Zorgbelangorganisaties, zie www.adviespuntzorgbelang.nl.
- De samenwerking rondom het Adviespunt Zorgbelang wordt getrokken door de portefeuillehouder. Zorgbelang Gelderland Utrecht is verantwoordelijk voor de bestuurlijke coördinatie. Bij Zorgbelang Brabant is de coördinatie van RegiPro ondergebracht.
- 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 werd ook in 2016 uitgevoerd in opdracht van de Zorgkantoren. In 2016 heeft deze dienstverlening een ISO 9001 certificering behaald.
- Zorgbelang heeft in 2016 een voortrekkersrol gehad in de samenwerking tussen de landelijke patiënten- en cliëntenorganisaties (Patiëntenfederatie, Ieder(in), Cliëntenbond, LSR, LPGGz) in het kader van de nieuwe Wkkgz. Er is een gezamenlijke bijdrage geleverd aan het landelijke Programma van eisen voor geschillencommissies in oprichting in het kader van de Wkkgz. Daarnaast is - samen met de genoemde partijen - instemming verleend aan de instelling van de meeste geschillencommissies.

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 Nederland, Patiëntenfederatie Nederland, Ieder(in), Landelijk Platform GGZ en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Na het programma 'Aandacht voor iedereen' 2012-2015 is een vervolprogramma voor 2016-2017 ontwikkeld.

Het vervolprogramma is gericht op:

- Het toerusten van burgers en cliënten in de lokale participatiepraktijk.
- Het verder versterken van de positie van de burger en cliënt in het proces daarnaartoe. Het gaat om participatie in brede zin.
- De aansluiting tussen cure en care, 1^e en 0^e lijn, preventie en gezonde leefstijl.

Het programma wordt gefinancierd door VWS (Directie Maatschappelijke Ondersteuning). Financiering van de activiteiten van Zorgbelang Nederland lopen via de Patiëntenfederatie Nederland, die de subsidie ontvangt voor het programma. In het programma zijn ook medewerkers van Zorgbelangorganisaties werkzaam als AVI-adviseur en als kennismakelaar.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- De beleidsadviseur van Zorgbelang Nederland is programmasecretaris van het vervolprogramma. De portefeuillehouder is lid van de stuurgroep van het programma.
- Deelname van de portefeuillehouder aan het overleg 'Ontwikkelagenda langdurige zorg'.

3.2 Programma Mijnkwaliteitvanleven.nl

Zorgbelang Nederland is een van de samenwerkingspartners van het landelijk meerjarenprogramma Mijn kwaliteit van leven. Dit programma is oorspronkelijk een initiatief van de Patiëntenfederatie Nederland en het Nationaal Ouderenfonds en is een van de twee programma's die voortkomen uit het eerdere ingezette traject 'In voor burgers'. Het programma wordt gefinancierd door VWS (Directie Langdurige Zorg). De eerste activiteiten zijn in 2014 gestart. Het programma loopt door tot mei 2019.

Naast Zorgbelang participeren ook de Unie KBO/ 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. Na het vertrek van de projectleider van ZBN (per 31 juli 2016) zijn haar taken grotendeels overgenomen door de portefeuillehouder MKVL (directeur Cliëntenbelang Amsterdam) en het secretariaat van ZBN. Financiering van de activiteiten van Zorgbelang Nederland en de zorgbelangorganisaties loopt via de Patiëntenfederatie Nederland.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- De landelijke projectcoördinatie door projectcoördinator uitgevoerd, heeft zorggedragen voor het uitzetten van de beschikbare financiën en was intermediair tussen programmaleiding en contactpersonen in de regio (tot 1 juli 2016);
- Zich ingespanssen voor verbinding van Mijnkwaliteitvanleven.nl en Zorg Verandert (zie hieronder);
- Geadviseerd over uitvoering, voortgang en financiën programma;
- Maandelijks overleg (15x) met de samenwerkingspartners en 2x programmaleiding;
- Drie landelijke kennisuitwisselingsbijeenkomsten georganiseerd voor MKVL-contactpersonen;
- Een tussentijds en totaal financieel overzicht 2016 gemaakt voor alle Zorgbelangorganisaties;
- De (nieuwe) contactpersonen geïnformeerd en ondersteund;
- De MKVL-werkplannen 2016 beoordeeld van alle Zorgbelangorganisaties;
- Gezorgd voor afhandeling van alle MKVL-facturen van Zorgbelangorganisaties 2016.

3.3 Programma 'Zorg Verandert'

Het programma 'Zorg Verandert' is een initiatief van leder(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: VWS (directie langdurige zorg). leder(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:

- Stuurgroep
- Kerngroep (gemiddeld een bijeenkomst per 2 maanden)

Zorgbelang Nederland doet ad hoc coördinerende werkzaamheden in afstemming met de 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 Patiëntenfederatie Nederland. 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 sinds het najaar 2015 beschikbaar. Verschillende Zorgbelangorganisaties zijn inmiddels betrokken bij de implementatie van deze methodiek. In het najaar 2016 is samen met de Patiëntenfederatie een bijeenkomst gehouden voor de Zorgbelangmedewerkers over de mogelijkheden voor het implementeren van '3 goede vragen'.
- Vanuit Zorgbelang Nederland is meegedacht over de ontwikkeling van de publiekscampagne van het traject 'Samen beslissen'. Boodschap van de campagne is 'Betere zorg begint met een goed gesprek'.

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 Panel

Zorgbelang Nederland coördineert het gebruik van een gezamenlijk ePanel ('relatiebeheersysteem') voor burgers die interesse hebben in de diensten en services van Zorgbelang. Onderdeel van dit project is een gezamenlijk webenquêteinstrument. Het gezamenlijk ePanel 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.

Het ePanel is als kwantitatief onderzoeksinstrument onmisbaar voor het peilen van meningen en knelpunten in zorg, zodat we de stem van zorggebruikers door kunnen laten klinken in het zorgproces en concrete verbeteringen in zorg en welzijn kunnen doorvoeren.

In samenwerking met andere organisaties wordt landelijk het ePanel ingezet bij het programma Aandacht Voor Iedereen (AVI), Mijnkwaliteitvanleven.nl en Zorgverandert.nl. Regionale inzet gebeurt voor zorgaanbieders, zorgverzekeraars en gemeenten.

Behaalde resultaten en uitgevoerde werkzaamheden

- Bij een meldactie geïnitieerd door een andere partij is de landelijk panelbeheerder eerste aanspreekpunt.
- In 2016 is het ePanel bij ongeveer 100 enquêtes betrokken geweest, grotendeels regionaal uitgevoerd en een klein deel landelijk.

4.2 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 2016 bestond het bestuur uit:

- Dhr. E. van der Veen, voorzitter (tot 8 december 2016)
- Mw. E. de Vrij, voorzitter (vanaf 8 december 2016)
- Dhr. E. Klok, penningmeester
- Dhr. C. Vermolen, lid (tot 8 december 2016)
- Dhr. R. Boersma, lid

5.1.2 Directiebestuur

In 2016 bestond het Directiebestuur uit:

- Dhr. E. van der Veen, voorzitter (tot 8 december 2016)
- Mw. E. de Vrij, voorzitter (vanaf 8 december 2016)
- Dhr. E. Klok
- Dhr. C. Vermolen (tot 8 december 2016)
- 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 (tot en met 31 juli 2016)
- Mevrouw C. (Caroline) Leeflang, directiesecretaresse

5.2 Overzicht van activiteiten en vertegenwoordiging van bestuursleden Zorgbelang Nederland

- College van deskundigen ZKN
- Adviesraad Pharos 'Gezond in'
- Stuurgroep programma 'Aandacht voor Iedereen'
- Alv en directiebestuur Patiëntenfederatie Nederland
- Consultatie- & Adviesgroep 'In voor Mantelzorg', Vilans
- LHV rondetafel-bijeenkomst, strategisch verkenning
- Overleg CIZ
- Bijeenkomst Regiotafels Ieder(in)
- Lobby Tweede Kamer en Ministerie VWS
- Bestuurlijk en ambtelijke afstemmingsoverleg jeugd
- Stuurgroep KIDZ
- Contacten landelijke eerstelijnsorganisaties, LHV, KNGF, Ivoren Kruis
- Pfizer eerstelijnscongres Terschelling
- Landelijke bijeenkomst Zorgverzekeraars Nederland
- Contacten directies 'landelijke drie': Patiëntenfederatie Nederland, Ieder(in) en MIND(LPGGz)
- Ontwikkeltafel 'volwaardig meedoen' ZB participeert in de stuurgroep

5.3 Portefeuilleverdeling directiebestuur 2016

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 2016 bij Zorgbelang Nederland aangesloten:

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

De werkzaamheden in de provincie Noord-Holland zijn overgenomen door de Zorgbelangorganisaties uit de aangrenzende provincies. Daarmee is bij de uitvoering van activiteiten sprake van landelijke dekking.