



## **Dialoog met externe belanghebbenden**

Stichting Zuidwester is een maatschappelijke organisatie die de dialoog met belanghebbenden een zodanige invulling geeft dat deze het mogelijk maakt om de ondersteuningsbehoefte van kwetsbare burgers optimaal vorm en inhoud te geven. Stichting Zuidwester wil vanuit co-creatie met derden haar maatschappelijk functie zo vervullen dat zij *een bijdrage levert aan een waardevol leven en zinvol werk voor zowel haar cliënten als haar medewerkers*”.

In art. 8 lid 3 van het Reglement Raad van Bestuur is vastgelegd dat Zuidwester de dialoog met belanghebbenden bevordert. *“De Raad van Bestuur bepaalt het beleid voor de dialoog met de (organisaties van) belanghebbenden van de zorgaanbieder en de daarmee verbonden instelling(en) en stelt in dat kader, met goedkeuring van de Raad van Toezicht, vast wie de belanghebbenden zijn en wanneer en op welke wijze vorm en inhoud wordt gegeven aan informatieverschaffing door onder andere het Jaardocument maatschappelijke verantwoording, overleg en raadpleging van de belanghebbenden.*

Binnen de dialoog vertegenwoordigt Stichting Zuidwester haar mens- en zorgvisie: *‘Bij het ondersteunen van kwetsbare burgers, respecteren wij de individualiteit. Wij stimuleren de mogelijkheden van ieder mens. Het erkennen van gelijkwaardigheid is daarbij een belangrijk uitgangspunt. Ieder mens heeft dromen, verlangens en doelen in zijn leven. Wij motiveren, bekrachtigen en ondersteunen. De interactie tussen cliënten en medewerkers vergroot de kwaliteit van elkaars bestaan. De betrokkenheid, rol en positie van familie en het persoonlijk netwerk van de cliënt, in en met de samenleving, vormen daarbij een belangrijk aspect van onze dienstverlening’.*

Om de dialoog met externe belanghebbenden vorm te geven maakt Stichting Zuidwester onderscheid tussen drie communicatievormen:

1. Informatie ontvangen en doorvertalen;
2. Horizontaal beraad;
3. Informatie verstrekken en verantwoording afleggen.

### **Informatie ontvangen en doorvertalen**

De missie van Stichting Zuidwester stelt dat Stichting Zuidwester er is voor kwetsbare burgers. Stichting Zuidwester ondersteunt hen in het hebben van regie op het eigen leven, op het gebied van wonen, dagbesteding, werk, individuele begeleiding en behandeling.

Om invulling te geven aan deze missie hecht Stichting Zuidwester er grote waarde aan om de vraag van de externe belanghebbenden aan de voorkant mee te nemen in het uitvoeren van haar maatschappelijke functie. Daardoor wordt de legitimiteit van haar handelen vergroot. Hierbij worden de belangen van de externe belanghebbenden meegenomen en gewogen, zonder de eigen integrale verantwoordelijkheid uit het oog te verliezen. Stichting Zuidwester houdt haar kennis rondom de vraag van belanghebbenden hoog door actief betrokken te zijn in de regio, de dialoog aan te gaan met derden en zich te verdiepen in de wereld om haar heen.

Binnen haar besluitvormingsproces houdt Stichting Zuidwester rekening met de verwachtingen van de buitenwereld op het gebied van kwaliteit, wet –en regelgeving en financiering. Het betrekken van externe belanghebbenden bij de visieontwikkeling vindt op bestuurlijk niveau plaats. Dit gebeurt bij het opstellen van de ambities van Stichting Zuidwester. Hierbij gaat Zuidwester de dialoog aan over de gerechtvaardigde wensen en de betekenisvolle effecten, die onderdeel van de besluitvorming zijn. Het gesprek wordt gevoerd via onder andere de (bestuurlijke) overleggen met de betreffende zorgkantoren en Inspecties.

Door het leren(d) verbeteren standaard onderdeel te laten zijn van de zorg –en bedrijfsprocessen binnen Stichting Zuidwester ontstaat een proces waarbij de verwachtingen vanuit cliënten, verwanten, medewerkers en externe belanghebbenden actief meegenomen worden in de inrichting van zorg en ondersteuning.

Binnen projecten wordt middels co-creatie vanuit (interne en externe) klankbordgroepen actief de mening en verwachting van derden meegenomen bij de vormgeving. Informatie die vanuit interne en externe belanghebbenden op deze wijze wordt ontvangen wordt zo direct meegenomen bij ontwerp en implementatie van beleid. In het jaardocument wordt de voortgang van projecten met alle belanghebbenden van Stichting Zuidwester jaarlijks gedeeld.

### **Horizontaal beraad met externe belanghebbenden**

Stichting Zuidwester heeft vanuit haar maatschappelijke rol invloed op het leven van kwetsbare burgers, hun verwanten en de professionals die begeleiding bieden. Het nemen van besluiten die van invloed kunnen zijn op het leven van anderen vraagt ook om betrokkenheid van derden. Door het organiseren van een beraad ontstaat een open dialoog van waaruit op basis van ieders eigenheid een besluit kan worden genomen. Het beraad is horizontaal omdat het gedurende het gesprek uitgaat van gelijkwaardigheid en openheid.

Een horizontaal beraad is dan ook een gestructureerde vorm van gesprekvoering over een kwestie waarvan aangenomen kan worden dat een te nemen besluit van invloed is op de waarden van anderen. Een gezamenlijke dialoog met betrokkenen is de basis om te komen tot een gewogen besluit, waar de perspectieven van alle partijen in meegenomen zijn en geeft handvatten voor de verantwoording daarover. Zuidwester organiseert jaarlijks met haar externe belanghebbenden een beraad aangaande de invulling van haar zorg –en dienstverlening. Deze zogenaamde beleidsberaden kennen zowel een regionaal als centraal karakter. Centraal staat het beleidsberaad in het teken van de Zuidwesterbrede invulling van haar zorg –en dienstverlening en de maatschappelijk rol die Zuidwester daarbij vervult. De regionale beleidsberaden hebben betrekking op de vertaling van het centrale beleid naar de regio's en houdt rekening met het regionale karakter en de bijbehorende maatschappelijke vraagstukken. Deze opbouw zorgt er voor dat er zowel vanuit landelijk als gemeentelijk kader invulling gegeven kan worden aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Zuidwester.

Daar waar wenselijk geeft Zuidwester een additioneel horizontaal beraad vorm rondom een thema of vraagstuk. Om een beraad vorm te geven schakelt Stichting Zuidwester een (externe) facilitator in. Deze facilitator begeleidt het beraad en zorgt ervoor dat er een gelijkwaardige dialoog mogelijk is. De facilitator adviseert Stichting Zuidwester bij het bepalen van de deelnemers, zodat de groep voldoende kennis heeft van de belanghebbenden die door het te nemen besluit betrokken raken. Het is belangrijk dat de deelnemers open staan voor wat anderen inbrengen. De onderzoekende

houding die op deze wijze ontstaat, zorgt ervoor dat alle perspectieven en waarden aan de orde komen die noodzakelijk zijn om te komen tot een gewogen besluit.

De facilitator begeleidt het horizontale beraad conform vastgestelde stappen:

1. Toelichting van het vraagstuk door Stichting Zuidwester.
2. Formuleren van het (maatschappelijke) dilemma inzake het vraagstuk.
3. Verhelderingsvragen van betrokkenen.
4. Analyse van alle betrokken belanghebbenden en hun waarden waarbij de deelnemers inbrengen wie belang, rechten en wensen hebben ten aanzien van het vraagstuk (zie bijlage 1)
5. Individuele afwegingen waarbij de deelnemers de gelegenheid krijgen aan de hand van stap 4 een keuze te formuleren.
6. Keuzes delen en toelichten.
7. Afronden van analyse en conclusie.

Aan de hand van de zeven stappen zijn er aanvullende inzichten ontstaan die het mogelijk maken voor Stichting Zuidwester om haar maatschappelijke functie te vervullen door:

- Een gewogen en verantwoord besluit te kunnen nemen.
- Dit besluit beargumenteerd aan belanghebbenden te kunnen uitleggen.
- Oplossingsrichtingen aan te reiken die de nadelen van het besluit zoveel mogelijk verzachten.

Communicatie aangaande het besluit vindt plaats aan de hand van de betrokken belanghebbenden die zijn gedefinieerd bij stap 4. Communicatie is op maat en houdt rekening met de mogelijke communicatiebeperkingen die belanghebbenden ondervinden vanuit hun ondersteuningsbehoefte. Daarnaast zal de betrokkenheid van de belanghebbenden per belanghebbende variëren. Dit is van belang voor de inrichting van de wijze van communiceren met de belanghebbenden.

### **Informatie verstrekken en verantwoording afleggen**

Stichting Zuidwester wil actief samen met anderen bouwen aan een duurzame organisatie en het vervullen van haar maatschappelijke functie. Om dit te realiseren is het van belang dat Zuidwester transparant is over haar beleidsproces, prestaties en drijfveren.

Bij de informatievertrekking houdt Zuidwester zich aan de geldende wet –en regelgeving inzake de kwaliteitseisen welke stelt dat:

- Zuidwester voldoet aan geldende wet- en regelgeving (jaarverslag & jaarrekening);
- Zuidwester toegankelijk is voor belanghebbenden, zowel wat de informatiekanalen betreft als de inhoud;
- Zuidwester relevante informatie biedt.

Jaarverslag en jaarrekening richten zich niet op een specifieke doelgroep. Bij een terugtrekkende overheid en een vermindering van het aantal specifieke verslaggevingsregels door het CIBG (Ministerie van VWS) ontstaat er voor Zuidwester meer ruimte om de verslaggeving te richten op de informatiebehoefte en het kennisniveau van de belangrijkste belanghebbenden. De website van Stichting Zuidwester speelt dan ook een belangrijke ondersteunende en aanvullende rol op de jaarstukken, doordat via de website voor specifieke doelgroepen meer gedetailleerde informatie

beschikbaar kan worden gesteld. Daarnaast kan de actualiteitswaarde van de informatie via de website beter worden bewaakt. Op deze wijze maakt Zuidwester, naast de formele verantwoording, ook zelf keuzes in welke informatie zij aan haar belanghebbenden aanbiedt en hoe zij met haar belanghebbenden communiceert.

Externe belanghebbenden wordt aangeboden kennis te nemen van de digitale nieuwsbrief van Stichting Zuidwester, zodat men geïnformeerd blijft over concrete activiteiten die zij onderneemt. Jaarlijks zal middels het digitale jaarverslag aan alle belanghebbenden worden gecommuniceerd rondom welke thema's er een horizontaal beraad met externe belanghebbenden is gehouden en wat de uitkomst hiervan was. Ook biedt het jaarverslag informatie aangaande projecten en de betrokkenheid van externe belanghebbenden hierbij. Middels een hard copy informatieboekje zullen belanghebbenden worden geïnformeerd en voor meer gedetailleerde informatie worden verwezen naar het jaarverslag op de website van Stichting Zuidwester.

Naast de algemene informatie aan belanghebbenden via (jaar)verslagen maakt Zuidwester keuzes op maat met betrekking tot rapportages en verantwoording. Belanghebbenden die een bijdrage (gevraagd en ongevraagd) hebben geleverd aan de beleidsvorming van Zuidwester of een horizontale dialoog hebben bijgewoond, hebben er recht op te weten wat er met hun inbreng is gebeurd.

Jaarlijks wordt de effectiviteit van de communicatie getoetst bij belanghebbenden, op deze wijze wil Stichting Zuidwester aan blijven sluiten bij de verwachtingen van belanghebbenden met betrekking tot hun informatiebehoefte.

## **Bijlage: lijst met belanghebbenden ondersteunend aan stap 4**

Voor de toepassing van het horizontale beraad wordt in deze bijlage een overzicht gegeven van mogelijke belanghebbenden en hun belang bij Stichting Zuidwester. Dit overzicht is uitsluitend bedoeld als hulpmiddel om het relatiepatroon van Stichting Stichting Zuidwester in kaart te brengen. Vervolgens kan worden bepaald welke belanghebbenden van groter belang worden geacht dan andere.

Het identificeren van de belanghebbenden en hun waarden die meegenomen worden in het horizontale beraad kan plaats vinden aan de hand van drie criteria:

1. het belang van de maatschappelijke functie van Stichting Stichting Zuidwester voor de belanghebbende;
2. de mate waarin de belanghebbende ten aanzien van de betreffende maatschappelijke functie afhankelijk is van Stichting Stichting Zuidwester;
3. het belang van de belanghebbende voor de maatschappelijke functie van Stichting Zuidwester.

### Externe belanghebbenden Zuidwester:

- a. Adviseurs
- b. Advocatenkantoren
- c. Beleidsorganisaties
- d. Bewindvoering
- e. Brancheorganisaties
- f. Cliëntenorganisaties
- g. Eerstelijns zorg
- h. Expertisecentra
- i. Financiële instellingen
- j. Inspecties
- k. Kenniscentra
- l. Leveranciers
- m. Medezeggenschapsorganen
- n. Notariskantoren
- o. Opleidingsinstituten
- p. Bestuursorganen
- q. Overheidsinstanties en uitvoeringsorganen
- r. Samenwerkingspartners
- s. Tweedelijns zorg
- t. Veiligheidsregio's
- u. Verzekeringsmaatschappijen
- v. Welzijnsorganisaties
- w. Vakbonden
- x. Woningcorporaties
- y. Zorginstellingen
- z. Zorgkantoren