



Patiëntenorganisatie Transvisie

**JAARPLAN 2015**



# **JAARPLAN 2015**

## **Patiëntenorganisatie Transvisie**

Vastgesteld door het bestuur in de vergadering van  
2 maart 2015



# Inhoud

Voorwoord	4
1. Inleiding	6
2. Visie, missie, idealen en doelstellingen	7
3. Activiteiten in 2015	9
3.1 Lotgenotencontact en zelfhulp	9
3.2 Informatievoorziening, voorlichting en interne en externe communicatie	13
3.3 Belangenbehartiging	18
4. Facilitair	21
4.1 Vrijwilligers	21
4.2 Secretariaat	22
4.3 Donateurs	23
4.4 Financiële middelen en financieel beleid	23
4.5 ANBI-status	25
4.6 Huisvesting	25
4.7 ICT en telefonie	25
5. Professionalisering	28
5.1 Reglementen	28
5.2 Onderverdeling van de werkzaamheden in portefeuilles en verbetering bestuurlijk functioneren	28
5.3 Beleid	28
5.4 Jaarverslag 2014	29
5.5 Raad van Toezicht	29
5.6 Scholing	29
6. Slot	30
Bijlage: Prioriteiten per portefeuille	31

## Voorwoord

Hierbij ontvang je het Jaarplan 2015 van de Patiëntenorganisatie Transvisie (hierna te noemen ‘Transvisie’). In dit plan staat een overzicht van de activiteiten die Transvisie in 2015 wil organiseren en realiseren.

Transvisie heeft zich in 2013 gebogen over haar visie en missie en heeft voor al haar beleidsterreinen een beleid voor de komende periode opgesteld. Transvisie stelt zich in 2015 opnieuw ten doel het geven van informatie over transgender-zijn, transseksualiteit en genderdysforie aan mensen uit de doelgroep, hun naasten en andere betrokkenen en maatschappelijke groeperingen en het uitwisselen van kennis en opgedane ervaringen met verwante organisaties.

Transvisie streeft ernaar om:

- cliënten uit de doelgroep die daar behoefte aan hebben met elkaar in contact te brengen;
- adequate informatie en voorlichting te geven;
- de belangen van de doelgroep in zijn geheel en van individuele cliënten zo goed mogelijk te behartigen;
- de samenwerking met zusterorganisaties, genderteams (zorgverleners die zich bezig houden met genderdysforie), cliënten en zorgverzekeraars te optimaliseren.

Om een deskundige gesprekspartner te zijn voor onze doelgroep en bij het vertegenwoordigen van onze doelgroep is het noodzakelijk dat de vrijwilligers van Transvisie zich blijven verdiepen en bekwamen in de nieuwste inzichten in de transgenderzorg.

Het bestuur heeft een prioriteitenlijst opgesteld in het kader van het jaarplan 2015. Deze prioriteitenlijst is opgenomen als bijlage.

Mocht je naar aanleiding van het lezen van dit jaarplan behoefte hebben daarop te reageren, dan stelt het bestuur dat zeer op prijs. Je kan het bestuur bereiken via het secretariaat.

Bestuur Patiëntenorganisatie Transvisie

## 1. Inleiding

Transvisie is in maart 2010 opgericht. In de statuten staat dat Transvisie zich ten doel stelt de belangen van personen met vragen over hun genderidentiteit en hun naasten te behartigen. Transvisie probeert dit doel te verwezenlijken door:

- het organiseren van lotgenotencontact, zowel in individuele vorm als in zelfhulpgroepen;
- uitgebreide en adequate informatievoorziening en voorlichting;
- het behartigen van de collectieve en individuele belangen van transgenders van alle leeftijden en hun naasten met name op het terrein van (medische) zorg en welzijn;
- te werken aan de voorwaarden om de maatschappelijke positie van transgenders en hun naasten te verbeteren.

Transvisie heeft daarbij contact met relevante organisaties die medische en/of psychische zorg verlenen zoals het VUmc, het LUMC en het UMCG, Transvisie Zorg en de Psycho Informa Groep (PIG), en met organisaties die zich inzetten voor een genderdiverse samenleving zoals Transgender Netwerk Nederland (TNN), COC, Rutgers WPF en andere regionale autonome transgenderorganisaties, en beleidsmakers als ministerie van VWS, Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en Zorginstituut Nederland (ZiN).



## 2. Visie, missie, idealen en doelstellingen

De visie van Transvisie is:

*‘Een inclusieve samenleving, waarin mensen met vragen rondom hun genderidentiteit een volwaardige plaats innemen.’*

Deze visie komt voort uit het gegeven dat genderdysforie niet zonder meer is geaccepteerd. Ten eerste is de groep genderdysfore mensen in Nederland relatief klein en ten tweede is de kennis over genderdysforie bij het grote publiek, maar ook binnen de gezondheidszorg beperkt. Hierdoor is de doelgroep te zien als een kwetsbare groep op zowel psychosociaal als op fysiek gebied.

De missie van Transvisie is:

*‘Het welzijn van mensen met vragen rondom hun genderidentiteit te bevorderen en een bijdrage te leveren aan de versterking van hun positie in de samenleving.’*

Bij het werken aan deze missie laat Transvisie zich leiden door de volgende kernwaarden: *objectief, deskundig, betrokken, zorgvuldig, laagdrempelig en veilig.*

De doelstellingen van Transvisie voor de komende jaren worden bepaald door een aantal idealen voor de toekomst, waar Transvisie een bijdrage aan wil leveren. Een toekomst waarin het vanzelfsprekend is dat:

- ieder mens de ruimte heeft om de eigen genderidentiteit te onderzoeken en daar op eigen wijze uiting aan te geven;
- elke transgender toegang heeft tot de juiste zorg op het juiste moment, op de juiste plaats, door een zorgverlener met de juiste deskundigheid;
- transgenders in overleg met betrokken partijen zelf de aard en de mate bepalen van de behandeling die ze willen ontvangen;

- transgenders toegang hebben tot de arbeidsmarkt op basis van hun kennis en ervaring, ongeacht hun genderexpressie.

Het uitdragen van de eerder genoemde visie aan de hand van doelstellingen vormt de basis van het beleid van Transvisie voor het komende jaar en de eerstvolgende jaren daarna.

Deze doelstellingen zijn:

- goede transgenderzorg bevorderen vanuit het perspectief van de doelgroep;
- het bevorderen en organiseren van contact tussen mensen uit de doelgroep waardoor ze herkenning en erkenning vinden;
- een informatiecentrum zijn voor en over de doelgroep in relatie tot genderidentiteitsvragen;
- belangenbehartiging zowel collectief als individueel.

## **3. Activiteiten in 2015**

### **3.1 Lotgenotencontact en zelfhulp**

Lotgenotencontact en zelfhulp nemen een centrale plaats in bij Transvisie in de vorm van zelfhulpgroepen maar ook in de vorm van individueel contact (vriendschappelijk bezoek en vriendschappelijke begeleiding).

#### **3.1.1 Zelfhulpgroepen**

De zelfhulpgroepen zijn de 'core-business' van Transvisie. Een groot deel van de vrijwilligers is werkzaam als begeleider bij een van de 11 groepen: Berdache, (H)Erkenning, Trans United, Mannen Genderhome Groningen, Vrouwen Genderhome Groningen, Transgender-en-geloof, Mannen Amsterdam, Vrouwen Amsterdam, Transgenders, Jongeren, Jongeren+. Er zijn twee slapende groepen: Homogroep en Veteranengroep, beide initiatieven vanuit de mannengroep in Amsterdam, die bij voldoende animo tot leven kunnen worden gewekt.

De doorstroming bij deelname aan groepen is een gegeven en bij veel groepen is deze groot. De opvang en begeleiding van nieuwkomers zijn daarom belangrijk en van levensbelang voor het voortbestaan van een groep. Zij zijn altijd al een bijzonder aandachtspunt geweest, maar door continue veranderingen in de samenstelling van de groep en door wisselingen onder vrijwilligers kan dit ondersneeuwen. We zullen in 2015 daarom onze aandacht opnieuw richten op nieuwkomers. De visie hierachter is dat onze groepen voor veel transgenders (en naasten) het mogelijk maken om voor het eerst kennis te maken met lotgenoten, waarbij zij zonder uitzondering veel vragen hebben. Meer ervaren lotgenoten zijn daarbij uiteraard onmisbaar. Voor uitwisseling tussen ervaren transgenders onderling over onderwerpen waar de nieuwkomers (nog) niet mee bezig zijn kunnen binnen groepen aparte sessies, of

eventueel aparte bijeenkomsten worden gehouden, als daar behoefte aan is.

Er zijn veel raakvlakken tussen transmannen en transvrouwen, waardoor zij veel ervaringen met elkaar kunnen delen. In 2015 zullen we daarom bij de Mannen en Vrouwen in Amsterdam samenwerking tot stand brengen, wat uiteindelijk zal uitmonden in een 'Genderhome' waarin mannen en vrouwen beide participeren, maar niet hun eigenheid helemaal hoeven te verliezen. Bij de samenwerking zal steeds voldoende ruimte zijn voor de eigen ervaringen van transmannen en transvrouwen die zij niet met elkaar delen.

In 2015 proberen we in het oosten van het land in samenwerking met COC Oost Nederland een zelfhulpgroep voor transgenders van de grond te krijgen.

Dit jaar wordt feitelijk met de Jongerengroep (13-18) gestart, onder de paraplu van oudergroep Berdache.

Jongeren+ sluit hier in leeftijd op aan (18-35). Jongeren+ continueert de open bijeenkomsten waarmee vorig jaar is gestart, maar zal zich afhankelijk van de interesse ontwikkelen van een gespreksgroep naar een doegroep. De bijeenkomsten van de groep zullen vooral plaatsvinden in het midden van het land (Utrecht).

Trans United is een samenwerking tussen COC Nederland en Transvisie, gericht op transgenders met een andere culturele achtergrond. In de praktijk vindt activering en lotgenotencontact plaats onder de paraplu van het COC. In 2015 is onze samenwerking toe aan een herijking. Wij zullen ons daarbij vooral richten op de uitwerking van het lotgenotencontact.

Bijeenkomsten van zelfhulpgroepen zullen vanaf medio 2015 niet meer op de vertrouwde plaats aan het Rhijnspoorplein in Amsterdam plaatsvinden. Op dit moment wordt een nieuwe locatie geregeld. Daarnaast laten we de groepen vrij om ook op andere, eventueel wisselende, plaatsen hun bijeenkomsten te houden. De bedoeling is dat we onze doelgroep opzoeken en uiteindelijk dichterbij komen waardoor meer mensen de gelegenheid krijgen naar bijeenkomsten te komen. Ook hierbij speelt mee dat we onze aandacht vooral willen richten op de nieuwkomers binnen onze doelgroep.

#### ***3.1.1.1 Vrouwengroep***

De Vrouwengroep Amsterdam organiseert in 2015 elke maand op de derde zondag een (thema)bijeenkomst in Amsterdam.

#### ***3.1.1.2 Mannengroep***

De Mannengroep Amsterdam organiseert in 2015 elke vierde zaterdag van de maand een (thema)bijeenkomst in Amsterdam.

#### ***3.1.1.3 Genderhome Groningen***

Genderhome Groningen organiseert in 2015 maandelijks, meestal op de tweede zondag van de maand, bijeenkomsten. Sommige bijeenkomsten zijn gezamenlijke bijeenkomsten voor mannen en vrouwen. Bij andere bijeenkomsten vinden de activiteiten gescheiden plaats.

#### ***3.1.1.4 Berdache***

Berdache organiseert in 2015 twee oudermiddagen (april en november), twee kinderdagen (maart en september), een familiedag (juni), een brusjesdag voor broers en zussen (juni). Voor het eerst organiseert Berdache in 2015 een jongerendag voor 13-18 jaar waarbij de nadruk ligt op het samen 'leuke dingen' doen.

### **3.1.1.5 Jongeren+**

In 2015 heeft de Jongeren+ groep de bijeenkomsten anders opgezet en worden verschillende locaties gebruikt. In de oneven maanden worden workshops georganiseerd waarbij een bepaald thema centraal staat. In de even maanden worden Jongeren+ Extra bijeenkomsten georganiseerd. Deze bijeenkomsten bestaan uit activiteiten die in het teken staan van ontspanning en plezier. Eenmaal in 2015 is er een bijeenkomst voor partners, familie en andere naasten.

### **3.1.1.6 (H)Erkenning**

(H)Erkenning organiseert in 2015 vier (thema)bijeenkomsten, te weten in januari, maart, juni en november.

### **3.1.1.7 Transgendergroep**

In 2015 organiseert deze groep maandelijks op de derde zaterdag van de maand (thema)bijeenkomsten.

### **3.1.1.8 Trans United**

Trans United komt eenmaal in de twee weken op woensdagavond bij elkaar. Trans United onderzoekt de mogelijkheid om in 2015 themabijeenkomsten voor vrouwen te gaan organiseren.

### **3.1.1.9 Transgender-en-geloof**

De Transgender-en-geloof groep komt in 2015 maandelijks bij elkaar in Zwolle op de eerste zaterdag van de maand.

## **3.1.2 Individueel lotgenoten contact**

Transvisie verzorgt in 2015, voor mensen die daar prijs op stellen, incidenteel vriendschappelijk bezoek en incidentele vriendschappelijke begeleiding. Hiertoe bestaat een poule van ervaringsdeskundige vrijwilligers, zowel mannen als vrouwen.

Incidenteel vriendschappelijk bezoek is een vorm van zelfhulp, waarbij een ervaringsdeskundige vrijwilliger een bezoek aflegt bij een transgender die is opgenomen in een ziekenhuis in

verband met een transgerelateerde operatie. Ook bestaat de mogelijkheid dat een vrijwilliger een bezoek aflegt bij een transgender die is opgenomen in een andere zorginstelling, een asielzoekerscentrum of een instelling voor gedetineerden.

In bepaalde situaties biedt Transvisie de mogelijkheid dat een (ervaringsdeskundige) vrijwilliger een transgender incidenteel begeleidt bij het bezoeken van het genderteam of een andere zorginstelling voor een transgerelateerde behandeling.

In 2015 komt de poule van vrijwilligers tenminste eenmaal bijeen om ervaringen uit te wisselen.

## **3.2 Informatievoorziening, voorlichting en interne en externe communicatie**

Transvisie ziet als een van haar belangrijkste taken het informeren en adviseren van de doelgroep, hun naasten, donateurs, verwante organisaties, genderteams, media en de buitenwereld op het terrein van (medische) zorg en welzijn en de psychosociale aspecten van transgender-zijn.

Informatievoorziening en voorlichting vinden plaats door directe en telefonische contacten met vrijwilligers van het secretariaat of van de zelfhulpgroepen en door middel van website, drukwerk, website, fora, mogelijk de inzet van sociale media, nieuwsbrieven en contacten met de media. Daarnaast wordt voorlichting gegeven bv. door voordrachten bij voorlichtingsbijeenkomsten, door het geven van gerichte voorlichting bij andere organisaties. Ook wordt een bibliotheek ingericht.

### **3.2.1 Directe en telefonische contacten**

Directe en telefonische contacten vinden plaats met de begeleiders van de zelfhulpgroepen en/of met medewerkers van het secretariaat. Het secretariaat is in 2015 op werkdagen telefonisch bereikbaar van 13.00 - 17.00 uur, verder is het secretariaat bereikbaar via een algemeen e-mailadres.

Transvisie heeft daarnaast momenteel de beschikking over drie mobiele contacttelefoons (Mannengroep, Vrouwengroep en Berdache) die zijn bedoeld voor direct telefonisch contact in situaties die dat verlangen en die niet kunnen wachten tot de reguliere openingstijden van het secretariaat. In 2015 wordt bekeken of deze contacttelefoons moeten worden gehandhaafd en/of worden uitgebreid.

### **3.2.2 Website, drukwerk en promotiemateriaal**

Ten behoeve van de informatievoorziening heeft Transvisie een redactiecommissie ingesteld. Deze redactiecommissie is verantwoordelijk voor het actueel houden van website en drukwerk.

Sinds december 2013 beschikt de patiëntenorganisatie over een nieuwe, overzichtelijke website. Deze website wordt bijna dagelijks actueel gehouden. Op de website is uitgebreide informatie te vinden over nieuwsfeiten, lotgenotencontact, diverse genderthema's, de organisatie en informatie over de zelfhulpbijeenkomsten.

Jaarlijks, dus ook in 2015 wordt bestaand drukwerk, zoals flyers, brochures, folders, glossy's en boekjes geactualiseerd. Indien nodig worden nieuwe flyers, brochures en folders opgesteld. Flyers, folders en brochures zijn zowel gratis te downloaden via de website als te bestellen bij het secretariaat tegen kostprijs met een kleine administratieve vergoeding.

### **3.2.3 Nieuwsbrieven**

Transvisie geeft nieuwsbrieven uit voor haar vrijwilligers (4) en voor de donateurs (3). In deze nieuwsbrieven wordt informatie gegeven en kunnen vrijwilligers vertellen wat ze meemaken tijdens hun werk als vrijwilliger of van activiteiten die worden georganiseerd voor de doelgroep.



### **3.2.4 Fora en sociale media**

In het eerste kwartaal van 2015 krijgt de zelfhulpgroep Berdache een eigen forum. De mogelijkheid bestaat ook andere fora toe te voegen. In het forum kunnen cliënten, vrijwilligers en bestuursleden elkaar 'ontmoeten'. De fora zijn besloten, toegang kan worden verkregen na aanvraag, ter beoordeling door de betreffende moderator.

In de loop van 2015 komt de patiëntenorganisatie met een handreiking voor zelfhulpgroepen die een geheime (besloten) Facebookgroep willen starten. Verder bekijken we of we als patiëntenorganisatie mededelingen willen posten op bestaande openbare of besloten Facebookgroepen en of we zelf een Facebookgroep voor mededelingen willen starten.

### **3.2.5 Optreden in de media**

Transvisie wordt regelmatig benaderd door de media, tv, radio of geschreven media met het verzoek personen uit de doelgroep aan te leveren voor een of ander programma of artikel. In principe werkt Transvisie hier niet aan mee. Ze heeft geen namen van mensen die de groepen bezoeken en vindt het ook niet haar taak deze namen te verstrekken. Bij verzoeken die de doelgroep echt ten goede komen, met een duidelijke meerwaarde, is Transvisie bereid een oproep op haar website te plaatsen.

Bij verzoeken direct gericht aan Transvisie voor medewerking aan een programma ligt de beslissing daartoe bij de voorzitter al dan niet in overleg met de portefeuillehouder Informatievoorziening en Communicatie.

### **3.2.6 Voorlichting**

Voorlichting is een middel om de bekendheid over transgender-zijn en het transitietraject bij de doelgroep, hun naasten en - waar mogelijk - het grote publiek te vergroten. Voorlichting kan ook worden gebruikt om de bekendheid van Transvisie bij de doelgroep maar ook bij andere organisaties te

vergroten. Vergroten van bekendheid van de wereld met Transvisie heeft mede te maken met de naamsbekendheid. Voorlichting kan zich ook richten op kennisvergroting van de vrijwilligers, bv. door het inrichten van een bibliotheek.

### **3.2.6.1 Voorlichting via website etc.**

Voorlichting wordt gegeven via de website, tijdens de bijeenkomsten van de zelfhulpgroepen, het vriendschappelijk (ziekenhuis)bezoek en tijdens de contacten met het secretariaat of de contacttelefoons. Ook is Transvisie aanwezig op de voorlichtingsbijeenkomsten van bv. de genderteams.

### **3.2.6.2 Voorlichting bij andere organisaties**

Op verzoek kan Transvisie voorlichting geven bij andere organisaties zoals: scholen, COC-afdelingen, etc.. Deze voorlichting is in principe gratis. Wel wordt gevraagd de reiskosten te vergoeden. Indien de voorlichting wordt uitgevoerd voor een profit-organisatie dan wel bij een professionele organisatie bv. in de gezondheidszorg, wordt een vergoeding van € 100 per dagdeel gevraagd.

### **3.2.6.3 Naamsbekendheid**

In 2015 onderzoekt Transvisie in hoeverre haar huidige naam voldoende duidelijk is voor de doelgroep. Zeker het gebruik van de naam Transvisie door Transvisie en door Transvisie Zorg als door Humanitas Rotterdam leidt tot veel verwarring. In de loop van 2015 moet hierover een goede discussie worden gevoerd binnen de organisatie en knopen worden doorgesneden.

Verder wil Transvisie activiteiten ontplooiën om haar naamsbekendheid binnen de gezondheidszorg te vergroten.

### **3.2.6.4 Bibliotheek**

Transvisie heeft de beschikking over een aantal boeken en uitgaven over transgender en genderdysforie. Het was de bedoeling dat in 2014 een kleine bibliotheek zou worden

ingericht. Dit is door omstandigheden niet gelukt. In 2015 worden deze boeken en uitgaven geïnventariseerd en gecodeerd. Verder wordt een procedure uitgewerkt om deze boeken uit te lenen. In eerste instantie kunnen de boeken worden uitgeleend aan de vrijwilligers. In een latere fase wordt bekeken in hoeverre uitlenen ook mogelijk is aan personen van de doelgroep.

### **3.2.7 Werkgroepen: redactiecommissie en poule van voorlichters**

Eind 2013 is er ten behoeve van de redactie van brochures, website, nieuwsbrieven en andere uitingen van Transvisie een redactiecommissie ingesteld. De redactiecommissie bestaat momenteel uit drie leden - een vormgeefster, en twee schrijvende leden - en komt een keer of 10 per jaar bijeen. Het is de bedoeling dat de redactiecommissie in 2015 wordt uitgebreid om de werkdruk te spreiden.

In 2015 wordt actief gekeken in hoeverre we een poule van vrijwilligers kunnen samenstellen die activiteiten ontplooit op voorlichtingsgebied.

### **3.2.8 Interne communicatie**

Speerpunt in 2015 blijft het verbeteren van de interne communicatie tussen bestuur enerzijds en vrijwilligers anderzijds en tussen de vrijwilligers onderling. Hiertoe worden meerdere activiteiten ontplooid, te weten:

- de organisatie van twee klankbordoverleggen en twee scholingsdagen per jaar op de laatste vrijdagavond van het eerste, tweede, derde en vierde kwartaal;
- het ontmoeten van elkaar en delen van ervaringen;
- bij elkaar in de zelfhulpgroepen komen 'kijken' en van elkaar 'leren';
- inzetten van fora;
- het uitgeven van nieuwsbrieven voor de vrijwilligers, waarvoor ook de vrijwilligers zelf input leveren, bv. met

stukjes over ervaringen in de zelfhulpgroepen. Vier keer per jaar (februari, mei, september, december) komt een nieuwsbrief uit voor vrijwilligers. Deze nieuwsbrieven worden per e-mail verzonden. Indien de situatie zich ervoor leent kunnen extra nieuwsbrieven worden uitgebracht.

### **3.2.9 Externe communicatie**

De externe communicatie is verdeeld over alle bestuursportefeuilles. Zo is de voorzitter verantwoordelijk voor de contacten met de pers, zo nodig ondersteund door de portefeuillehouder Informatievoorziening en Communicatie of een van de andere portefeuillehouders. Portefeuillehouder Belangenbehartiging onderhoudt de contacten met o.a. medische centra, beleidsmakers, gender gerelateerde organisaties, etc.

Portefeuillehouder Lotgenotencontact is verantwoordelijk voor de contacten met de doelgroep tijdens de lotgenotencontacten.

De portefeuillehouders Informatievoorziening en Communicatie en Facilitair zijn verantwoordelijk voor de communicatie met de donateurs. Er wordt jaarlijks een bijeenkomst georganiseerd voor donateurs en er worden speciale nieuwsbrieven voor donateurs uitgegeven. In 2015 worden de donateurs uitgenodigd voor een klankbordoverleg op 27 maart en komt er drie maal een nieuwsbrief uit specifiek voor de donateurs (januari, juni en oktober). Deze nieuwsbrieven worden verspreid via e-mail. Indien de situatie zich ervoor leent kunnen extra nieuwsbrieven worden uitgebracht.

### **3.3 Belangenbehartiging**

Behartiging van de belangen van de doelgroep is een essentieel onderdeel van de werkzaamheden van Transvisie. Transvisie onderscheidt daarbij individuele en collectieve belangenbehartiging.

### 3.3.1 Individuele belangenbehartiging

Individuele belangenbehartiging gebeurt op vele plekken: aan de telefoon door de medewerkers van het Secretariaat, mondeling onder meer binnen de zelfhulpgroepen, maar ook per brief of e-mail die bij de portefeuillehouder binnen komen, al dan niet via een derde.

Elders in dit jaarplan wordt - terecht - onderscheid gemaakt tussen hulpverlening, belangenbehartiging en voorlichting. Het zijn verschillende zaken, die verschillende deskundigheden veronderstellen. Toch is de grens tussen deze drie zaken niet altijd duidelijk. Dat spreekt des te sterker nu ook een eerste hulpverleningsgesprek door een GGZ-instelling pas kan plaatsvinden met een verwijfsbrief van de huisarts. Dat zal tot gevolg hebben dat het vaker zal gebeuren dat mensen zich voor een eerste gesprek wenden tot ons als laagdrempeliger patiëntenorganisatie. We moeten dus nagaan hoe we hiermee omgaan.

Voor 2015 gelden drie prioriteiten:

1. een zo goed mogelijk aanbod te doen aan trainingen voor mensen die het meest met de beantwoording van individuele vragen en klachten te maken hebben;
2. het nader definiëren van de grenzen tussen hulpverlening, voorlichting en belangenbehartiging in het licht van de beperking in de directe toegang tot GGZ-instellingen;
3. het invoeren van een uniform systeem voor het vastleggen van vragen en klachten, zodat de omvang én de soorten vragen en klachten goed beoordeeld kunnen worden; we willen daarbij gebruik gaan maken van een systeem dat door ieder(in) ontwikkeld wordt.

### 3.3.2 Collectieve belangenbehartiging

De contacten met de organisaties waarmee Transvisie in 2014 contact onderhield worden in 2015 verder voortgezet en zo nodig geïntensiveerd. Het gaat dan om contacten met:

- het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
- de Nederlandse Zorgautoriteit;
- het Zorginstituut Nederland;
- Kennis- en Zorgcentrum Genderdysforie van de Vrije Universiteit;
- het genderteam van het Universitair Medisch Centrum Groningen;
- het Leids Universitair Medisch Centrum, dat nauw samenwerkt met het Psychologisch Centrum Curium;
- de Psycho Informa Groep;
- COC Nederland;
- de Alliantie Transgenderzorg;
- het Transgender Netwerk Nederland;
- Rutgers WPF.

Daarnaast gaat Transvisie in overleg met diverse zorgverzekeraars en met de branchevereniging Zorgverzekeraars Nederland. Met hen wil Transvisie praten over de problemen die er ontstaan ten gevolge van het niet of slechts gedeeltelijk vergoeden van hulpmiddelen en van operaties in verband met secundaire geslachtskenmerken.

Verder levert Transvisie een bijdrage aan het opstellen van de kwaliteitsstandaard voor de psychosociale transgenderzorg.

Indien de pogingen slagen van het VUmc om een subsidie te krijgen voor het ontwikkelen van een kwaliteitsstandaard voor het medische deel van de transgenderzorg, verleent Transvisie ook daaraan medewerking.

## 4. Facilitair

De activiteiten beschreven in hoofdstuk 2 en 3 van dit jaarplan kunnen alleen uitgevoerd worden met behulp van de benodigde vrijwilligers, donateurs, financiële middelen en de ANBI-status.

### 4.1. Vrijwilligers

Transvisie kan alleen bestaan en haar doelen bereiken bij de gratie van een grote groep vrijwilligers die de verschillende werkzaamheden uitvoert. Er zijn:

- vrijwilligers die de zelfhulpgroepen leiden en begeleiden;
- vrijwilligers die het secretariaat bemensen;
- vrijwilligers die vriendschappelijke bezoeken afleggen en vriendschappelijke begeleiding verzorgen;
- vrijwilligers die de contacttelefoons bemensen;
- vrijwilligers die een bestuursfunctie vervullen;
- vrijwilligers die in de redactiecommissie werkzaam zijn;
- vrijwilligers die de kwaliteitsstandaard ontwikkelen;
- vrijwilligers van de werkgroep donateur;
- vrijwilligers die voorlichting geven;
- vrijwilligers die zich beschikbaar stellen voor incidentele taken.

Het werven van vrijwilligers is een constant aandachtspunt. Vacatures worden geplaatst op de eigen website en soms ook op andere websites. Er vindt altijd een gesprek plaats met een nieuwe vrijwilliger. Het vrijwilligerschap is niet vrijblijvend. Een vrijwilliger gaat dan ook een overeenkomst aan met Transvisie. Een vrijwilliger bindt zich voor een bepaalde periode en voor een aantal uren. Een vrijwilliger dient de missie en visie van Transvisie te onderschrijven en uit te dragen. Een vrijwilliger ontvangt geen vergoeding voor zijn werkzaamheden, maar kan wel zijn reiskosten declareren.

## 4.2 Secretariaat

Het secretariaat vervult een aantal taken:

- beantwoorden van binnenkomende telefoontjes met verzoeken om informatie;
- beantwoorden van telefoontjes met klachten over de behandeling tijdens het transitieproces;
- beantwoorden van e-mails die bij Transvisie binnen komen;
- het voeren van de financiële administratie;
- het voeren van de donateursadministratie;
- secretariële werkzaamheden, zoals het opstellen van brieven, postverzending, enz.;
- werkzaamheden op de computer;
- archivering van van belang zijnde documenten en correspondentie.

Niet elke medewerker hoeft kennis en ervaring te hebben of te verwerven op al deze deelgebieden, maar op alle onderdelen dienen wel op zijn minst twee medewerkers deskundig te zijn. Daarvoor is het nodig aan medewerkers die dat willen en kunnen een praktijkgerichte en kort durende opleiding aan te bieden op een specifiek deelgebied.

Transvisie wil de pool van vrijwilligers vergroten die op de middagen van maandag t/m vrijdag het secretariaat bemenst, zodat Transvisie minder kwetsbaar is indien een vrijwilliger, om welke reden dan ook, uitvalt. Bovendien vinden sommige secretariaatsmedewerkers het prettiger om met zijn tweeën te werken. Ook dat is alleen te realiseren indien het aantal vrijwilligers toeneemt.

De archivering krijgt in 2015 extra aandacht. Er moet een systematiek opgezet worden volgens welke documenten die nu nog bij bestuursleden berusten in een toegankelijk systeem worden verwerkt.



### **4.3 Donateurs**

Donateurs zijn individuen, bedrijven, organisaties en dergelijke die Transvisie financieel steunen ter verbetering van het werk van Transvisie. Aangezien belangenbehartiging niet gefinancierd mag worden met de subsidie die Transvisie ontvangt, zijn de donateurs erg belangrijk voor Transvisie. Met de aanvullende inkomsten van donateurs kan Transvisie meer en ander werk verrichten, op een betere manier. Bovendien is Transvisie gebaat bij meer naamsbekendheid, wat door middel van donateurs mede bereikt kan worden.

In 2015 zal het onderzoek dat door de Werkgroep Donateurs is gedaan verder worden uitgevoerd. In dit onderzoek is gekeken naar de reden waarom donateurs in de afgelopen jaren zijn afgehaakt en wat Transvisie moet doen om deze donateurs in de toekomst te behouden. Begin 2015 zal een beleidsplan worden geformuleerd waarbij uitgangspunten zullen worden geformuleerd (zowel ten aanzien van het behoud van donateurs als de werving van donateurs) op basis van het onderzoek dat reeds is verricht en dat in de maanden januari en februari 2015 zal worden verricht.

Naast de werving van donateurs zal ook actief gezocht worden naar sponsors en nieuwe subsidies. Daartoe zal een vrijwilliger worden geworven.

Het streven van Transvisie is:

1. Het donateursaantal is op 1 september 2015 tenminste gelijk gebleven aan het aantal per september 2014 (ongeveer 130 donateurs);
2. In 2016 stijgt het aantal donateurs naar tenminste 200.

### **4.4 Financiële middelen en financieel beleid**

Het financieel beleid van Transvisie dient ondersteunend te zijn aan de visie en missie en doelstellingen. Het beleid richt zich er op om voor nu en de toekomst mogelijk te maken dat Transvisie in staat is hieraan te werken. Bovendien is het

beleid er op gericht vrijwilligers in de gelegenheid te stellen dit te doen.

#### **4.4.1 Continuïteit**

Vanuit het financieel beleid dient de continuïteit van Transvisie te worden gewaarborgd. De inkomsten van Transvisie bestaan op dit moment uit de maximale subsidie die de overheid aan patiëntenorganisaties verstrekt en (in mindere mate) uit donateursinkomsten. Transvisie streeft ernaar uiterlijk eind 2016 een eigen vermogen te hebben van twee keer de subsidieaanvraag. Hiermee wordt verzekerd dat Transvisie nog twee jaar kan doorbestaan, indien de subsidieverlener besluit geen subsidie meer te verstrekken en dat geeft de organisatie voldoende ruimte om op zoek te gaan naar nieuwe geldschieters.

Daarnaast is het van belang dat Transvisie een reserve opbouwt om onvoorziene uitgaven (tegenvallers) te kunnen opvangen. In 2017 is deze reserve opgebouwd tot een bedrag van € 10.000.

#### **4.4.2 Inkomsten verhogen**

Naast de subsidie heeft Transvisie inkomsten uit donateursbijdragen, verkoop van producten en diensten en uit overige inkomsten. Van deze inkomsten wordt onder andere de belangenbehartiging en overige taken die niet onder de subsidie kunnen worden gebracht, betaald. Dit betekent dat Transvisie streeft dat deze inkomsten een aanzienlijk aandeel zijn van de totale inkomsten van de begroting. Om de armslag van de organisatie op de overige taken te kunnen vergroten is het van belang dat de inkomsten op deze posten aanzienlijk stijgen.

In 2016 zijn de inkomsten uit donateursbijdragen gestegen tot minimaal € 7.500 , de inkomsten uit sponsoring gestegen tot € 5.000 en zijn de inkomsten uit de verkoop van producten en diensten tenminste gelijk aan de uitgaven.

## **4.5 ANBI-status**

Sinds 2013 heeft Transvisie de ANBI-status.

## **4.6 Huisvesting**

In 2014 is door het bestuur besloten dat de organisatie op zoek gaat naar nieuwe huisvesting voor het secretariaat en voor de groepen die hun bijeenkomsten organiseren aan het Rhijnspoorplein. De huidige huisvesting aan het Rhijnspoorplein voldoet om verschillende redenen niet meer. Enerzijds hebben verschillende zelfhulpgroepen aangegeven zich niet prettig te voelen in het gebouw, anderzijds vereist de nieuwe rol van Transvisie als patiëntenorganisatie en de veranderende rol van de tevens aan het Rhijnspoorplein gevestigde organisaties Transvisie Zorg en TNN, een herbezinning over de huisvesting. Daarnaast is ook de huurprijs afgelopen jaar enorm gestegen.

Begin 2015 wordt onderzocht welke huisvestingsmogelijkheden er zijn, waarbij rekening wordt gehouden met de meningen / standpunten / suggesties van vrijwilligers zoals geuit tijdens de scholingsdag eind 2014. De huur op het Rhijnspoorplein eindigt op 31 mei 2015. De verhuizing gaat rond dat tijdstip plaatsvinden.

## **4.7 ICT en telefonie**

Computers

Transvisie verhuist naar een nieuwe locatie. Op deze locatie gaat het secretariaat met laptops werken. Twee werkplekken worden voorzien. Voor een correcte werkhouding worden monitoren en toetsenborden aangekoppeld.

Software en functionaliteit

Kantoorsoftware, e-mail en digitale agenda worden voorzien. Aan opslagruimte voor digitaal archief wordt aandacht besteed en in een veilige back-up wordt voorzien.

## Internet en wifi

Op onze nieuwe locatie moet verbinding met internet gemaakt kunnen worden. Afhankelijk van eventueel aanwezige infrastructuur wordt ter plekke bekeken of een eigen internetverbinding nog nodig is. Draadloze communicatie heeft bij gebruik van laptops de voorkeur en als dat nodig is leggen we dit zelf aan.

## Telefonie

Afhankelijk van aanwezige infrastructuur op de nieuwe locatie is eventueel een investering nodig in een eigen telefoonaansluiting en toestel(len). Het meenemen van ons bestaande vaste nummer is niet wenselijk omdat het veel lijkt op het nummer van Transvisie Zorg. Om zonder (of met) infrastructuur op korte termijn bereikbaar te kunnen zijn is een mobiel nummer een goede tweede optie.

## **4.8 Kwaliteitszorg**

De kwaliteitszorg van Transvisie richt zich zowel op de interne kwaliteit van de eigen organisatie als de externe kwaliteit van genderzorg verlenende instanties. Transvisie streeft met haar kwaliteitszorg naar een optimale zorg voor transgenders.

### **4.8.1 Interne kwaliteitszorg**

Transvisie is van oordeel dat je eerst je eigen kwaliteitszorg in kaart moet hebben gebracht voordat je naar externe partijen kunt gaan. In 2014 is de Commissie Interne Kwaliteitszorg gestart. De commissie heeft in kaart gebracht welke verschillende organisatieonderdelen (te denken valt aan zelfhulpgroepen, het secretariaat, de redactiecommissie, het bestuur enzovoort) Transvisie kent en heeft per kwaliteitsonderwerp vragenlijsten opgesteld. In het eerste half jaar van 2015 zullen de vrijwilligers van die organisatieonderdelen worden geïnterviewd over de gewenste en de ervaren kwaliteit van hun organisatieonderdeel.

De bevindingen van de commissie zullen worden neergelegd in een handboek Interne Kwaliteitszorg dat voor de zomer moet verschijnen. Na de vakantie zal de commissie meten hoe de kwaliteit wordt ervaren door bezoekers van zelfhulpgroepen, de website, bellers en de vrijwilligers zelf natuurlijk.

#### **4.8.2 Externe kwaliteitszorg**

Zodra het Handboek Interne Kwaliteitszorg het licht heeft gezien zal worden bezien op welke wijze de Commissie betrokken gaat worden met de op dit moment opgezette kwaliteitszorginitiatieven in het land. Met name het standpunt van het VUmc dat zij het initiatief willen nemen tot een Handboek Kwaliteitszorg (ten aanzien van het medisch traject) lijkt hierbij interessant. Overigens is een lid van de Commissie, tezamen met een bestuurslid betrokken bij het initiatief van De Alliantie om te komen tot een Kwaliteitshandboek (Zorgstandaarden) voor het psychologische traject.

## **5. Professionalisering**

Het bestuur van Transvisie is actief bezig haar organisatie verder te professionaliseren. Professionalisering vindt plaats via verschillende activiteiten, te weten: evaluatie van de reglementen, herbezinning op de samenstelling van de portefeuilles, vastleggen en vaststellen van het beleid op alle beleidsterreinen, opstellen jaarverslag, onderzoek naar het instellen van een Raad van Toezicht, verbetering van de interne communicatie en scholing van de vrijwilligers.

### **5.1 Reglementen**

In 2012 is een integriteitsbeleid, een interne klachtenregeling en een privacyreglement vastgesteld en een concept reglement ten behoeve van de Raad van Toezicht opgesteld. In 2015 worden statuten en reglementen geëvalueerd en indien nodig aangepast.

### **5.2 Onderverdeling van de werkzaamheden in portefeuilles en verbetering bestuurlijk functioneren**

Het bestuur heeft in 2013 haar werkwijze veranderd en per taakgebied een verantwoordelijk bestuurslid aangewezen. Dit bestuurslid is verantwoordelijk voor het opstellen van een beleid voor haar taakgebied en de uitvoering van het door het bestuur vastgestelde beleid. Twee maal per jaar legt ieder bestuurslid verantwoording af aan het bestuur voor de door hem uitgevoerde werkzaamheden. Begin 2015 worden de portefeuilles geëvalueerd en mogelijk opnieuw ingericht en toebedeeld.

### **5.3 Beleid**

In 2013 heeft het bestuur een begin gemaakt met het vastleggen van het beleid van de patiëntenorganisatie per taakgebied (portefeuille). Dit beleid is tijdens de scholingsdag in december 2013 voorgelegd aan de daar aanwezige vrijwilligers. Op- en aanmerkingen van de vrijwilligers zijn

indien mogelijk verwerkt in dit beleid. Het beleid is in 2014 vastgesteld. In 2015 komt Transvisie met een handige handleiding over organisatie en beleid.

#### **5.4 Jaarverslag 2014**

In het eerste kwartaal van 2015 stelt het bestuur het jaarverslag 2014 op.

#### **5.5 Raad van Toezicht**

Het was de bedoeling dat de Raad van Toezicht van Transvisie in 2013 met haar werkzaamheden zou beginnen. De Raad van Toezicht zou bestaan uit drie leden, die het bestuur controleren op het gevoerde beleid en *good governance*. Daarnaast zou de Raad van Toezicht op verzoek van het bestuur functioneren als sparringpartner van het bestuur. De instelling van de Raad van Toezicht is in 2013 echter uitgesteld omdat juist in die periode het bestuur te maken had met vertrek van een aantal bestuursleden en zich wilde heroriënteren op haar taak.

In de loop van 2015 wordt het onderwerp instellen van een Raad van Toezicht opnieuw op de bestuurlijke agenda gezet.

#### **5.6 Scholing**

Twee maal per jaar in het tweede en vierde kwartaal wordt voor de vrijwilligers een scholingsdag georganiseerd. Per keer wordt het programma vastgesteld. Dit programma bestaat in ieder geval uit onderdelen die de deskundigheid van de vrijwilligers moeten bevorderen.

## 6. Slot

Transvisie staat zoals hiervoor beschreven ook in 2015 weer voor een fikse uitdaging. De lopende activiteiten zoals lotgenotencontact, zelfhulpgroepen, informatievoorziening en belangenbehartiging moeten tenminste op hetzelfde niveau worden uitgevoerd als voorgaande jaren. Daarnaast wil Transvisie verder doorgroeien naar een professionele organisatie die opkomt voor de belangen van de doelgroep en zijn naasten door de activiteiten te realiseren zoals opgenomen in dit Jaarplan 2015. De uitvoering van dit jaarplan, opgenomen in een prioriteitenlijst (bijlage) is ambitieus en vraagt inzet van het bestuur, de andere vrijwilligers en het secretariaat. Gelukkig is er een geweldige groep enthousiaste en betrokken vrijwilligers, waardoor dit jaarplan volgens het bestuur een realiseerbaar plan is.



## Bijlage

Prioriteiten per portefeuille vastgesteld door het bestuur op 2 maart 2015:

### Lotgenotencontact

- Handhaven open groepen
- Doorvoeren nieuwe werkwijze (per kwartaal overleg met de contactpersonen)
- Aandacht met name voor de groepen waar nog wat problemen zijn
- Komt er een Genderhome Amsterdam ??
- Genderhome Twente

### Informatievoorziening

- Actueel houden website en folders/brochures
- Eigen nieuwsgaring t.b.v. de website
- Bibliotheek starten
- 7 nieuwsbrieven (4 vrijwilligers, 3 donateurs)
- Forum Berdache werkend
- Voorlichtingsbijeenkomsten VUmc bijwonen
- Poule van voorlichters opzetten
- Naamsbekendheid vergroten
- Boekje over organisatie en beleid Transvisie

### Belangenbehartiging

- Individuele belangenbehartiging: definiëring grenzen hulpverlening, voorlichting en individuele belangenbehartiging en opvangen gat dat valt door andere werkwijze Transvisie Zorg (poule van vrijwilligers opzetten)
- Trainen van mensen die de vragen krijgen
- Systeem opzetten voor vastleggen van vragen en klachten
- Collectief: de vergoeding door zorgverzekeraars van met name protheses en kosten van behandeling secundaire geslachtskenmerken

## Facilitair

- Handboek interne kwaliteitszorg klaar
- Werving vrijwilligers: voorzitter, secretariaat
- Huisvesting
- Subsidieaanvraag
- Vrijwilligers: 2 scholingsdagen en 2 klankbordgroepen
- Donateurs werving



## Contactinformatie algemeen

### Patiëntenorganisatie Transvisie

Zelfhulp, voorlichting en belangenbehartiging voor transgenders en hun naasten

T: 020 2050 914 (ma-vr 13-17 uur)

E: [info@transvisie.nl](mailto:info@transvisie.nl)

I: [www.transvisie.nl](http://www.transvisie.nl)

Postadres en bezoekadres:

Rhijnspoorplein 26 (Sarphati Plaza)

1018 TX Amsterdam

Onze werkgroepen hebben vrijwel allemaal een eigen emailadres en hulptelefoon; deze gegevens vindt u op onze website.