



JAARVERSLAG 2016

Coöperatie NBEC U.A.
Postbus 30070
1303 AB ALMERE
info@nbec.nl
T 036-5483146

Inhoud

Voorwoord	3
1. Verslag van de activiteiten in 2016	4
1.1 Externe contacten	4
1.2 Kwaliteitsmanagementsysteem	4
1.2.1 ISO 9001:2008 certificering	4
1.2.2 Kwaliteitsrapportage	4
1.3 Cliënt- en ledentevredenheidsonderzoek (CTO en LTO)	5
2. Toekomst	6
3. Organisatie	6
3.1 NBEC leden	7
3.2 Directeur-bestuurder	7
3.3 Adviesraad	8
3.3.1 (Financieel) adviseur	8
3.4 Ingehuurd personeel	9
3.5 Klachtencommissie	9
3.5.1 Klachten	9
3.5.2 Wijzigingen per 1-1-2017	10
3.5.3 Verbeterpunten	10
3.6 Vertrouwenspersoon	10
3.7 Cliëntenraad	10
3.7.1 Functie van de cliëntenraad	11
3.7.2 Contact met de directeur-bestuurder en de NBEC leden	11
3.7.3 Vacature lid cliëntenraad	11
BIJLAGE Overzicht van NBEC leden in 2016	13

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de NBEC over het jaar 2016. 2016 was een jaar waarin de NBEC leden hebben nagedacht over de wijze waarop zij zich profileren in het veld van Kleine organisaties in de zorg. Het implementeren van de gevolgen van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) kreeg volop aandacht.

De NBEC is een overkoepelend verband van zelfstandige ondernemers in de kleinschalige zorg. De visie van de NBEC is het waarborgen en continu verbeteren van kwalitatief goede zorg- en dienstverlening, waarbij de cliënt met zijn wensen en behoeften centraal staat. Deze wensen en behoeften kunnen sterk uiteenlopen.

De aangesloten leden onderscheiden zich in de zorgmarkt door de professionele wijze waarop zij, dicht bij de cliënt, hun diensten aanbieden. Cliëntgerichtheid en het continu verbeteren van de zorg- en dienstverlening zijn de streefwaarden in het dagelijks opereren van de coöperatie, omdat cliënttevredenheid een noodzakelijke voorwaarde is voor het succes van de NBEC en haar leden. Om die reden heeft de NBEC ook een cliëntenraad die de organisatie vanuit cliëntperspectief adviseert.

1. Verslag van de activiteiten in 2016

1.1 Externe contacten

De directeur-bestuurder werkt samen met de directeur van Ieder(in) waar het gaat om cliëntbelangen en met de directeur van Per Saldo waar het gaat om PGB belangen. Bij In Voor Zorg is aandacht voor de kleinschalige zorg en wordt de NBEC genoemd als organisatie waar de kleinschalige zorgondernemer zich bij kan aansluiten. De gemeente Almere heeft binnen de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) laten weten een positieve indruk van de NBEC te hebben

Er is in 2016 overleg geweest tussen de bestuurders van de BVKZ en de NBEC. De BVKZ zet zich in voor de zorgondernemerskant van het PGB budgetportaal. De afspraak is gemaakt dat er wederzijdse consultatie plaats vindt.

De NBEC is opgenomen in de lijst met erkende zorgaanbieders met een Keurmerk Autisme.

1.2 Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem is voor de coöperatie dé manier om alle activiteiten die binnen de coöperatie met kwaliteit te maken centraal vanuit de coöperatie te sturen en te beheersen. Het NBEC lid handelt, gedurende het lidmaatschap, conform de afspraken die vastgelegd zijn in het gedocumenteerde kwaliteitsmanagementsysteem dat door de coöperatie is ontwikkeld en ingevoerd. Of volgens het eigen ISO 9001 of HKZ schema.

1.2.1 ISO 9001:2008 certificering

Het NEN-EN-ISO 9001:2008 koepel certificaat voor de NBEC is in december 2016 behaald. De externe audit heeft op 17 en 18 november 2016 plaatsgevonden.

De volgende NBEC leden zijn tijdens de steekproef bezocht:

Care4kidz te Schimmert

Focus4Care te Almere

De Molenwiek te Bovenkarspel

Stichting Porta da Vida te Limbricht

Op alle bevindingen is een verbeterplan op gesteld en geaccepteerd door de auditor DNV-GL.

1.2.2. Kwaliteitsrapportage

Er is een opvallende daling geconstateerd in het aantal cliënten: van 722 naar 692.

Er zijn 3 klachten intern afgehandeld. Eén daarvan is door gemeld naar de directeur-bestuurder. Er zit een stijgende lijn in het aantal meldingen van incidenten, ongevallen en bijna ongevallen: 223 waarvan 100 waar cliënten bij betrokken zijn. Incidenten worden goed aangegeven. Naar aanleiding van meldingen heeft de directeur-bestuurder contact opgenomen met de leden en gesproken over de opvolging van die meldingen. In het najaar hebben alle leden deelgenomen aan de workshop met de PRISMA methode om incidenten en calamiteiten volgens een vaste methodiek te duiden en te volgen.

1.3 Client- en ledentevredenheidsonderzoek (CTO en LTO)

In 2015 heeft de NBEC zowel een cliënttevredenheidsonderzoek als een ledentevredenheidsonderzoek gehouden. Uit het LTO kwam een aantal aandachtspunten naar voren:

De leden hebben behoefte aan meer betrokkenheid bij elkaar waar het gaat om de NBEC Koepelcertificering. Daarnaast werd de wens uitgesproken voor meer interactie tijdens de ISO instructiebijeenkomsten met de coördinator kwaliteitszaken. Daarop heeft de adviesraad gekozen voor regionale ISO bijeenkomsten in plaats van een landelijke bijeenkomst. De inhoud van deze bijeenkomsten is vooral gericht op de praktijk met aandacht en tijd voor de leden. In de loop van 2016 zijn deze regionale bijeenkomsten breder getrokken en zijn toegankelijk voor alle NBEC leden, ook die leden die een eigen certificering volgen. In de toekomst is het de bedoeling om ook andere zorgbedrijven uit de regio uit te gaan nodigen. Doel zal zijn om nader kennis te maken maar ook deze bedrijven te stimuleren lid te worden van de NBEC. Deze bijeenkomsten moeten gezien worden als 'bedrijfsintervisie', niet als intervisie ten behoeve van cliëntzaken.

Een ander punt dat uit het LTO naar voren is gekomen, is dat de website en de bibliotheek op het ledendeel van de NBEC site nauwelijks worden gebruikt. De leden geven aan toch vooral gebruik te gaan maken van het onderlinge e-mailcontact voor vragen aan elkaar. De onderlinge consultatie is een belangrijke meerwaarde van de NBEC. In 2016 worden de mogelijkheden tot het beter toegankelijk maken van nieuws en informatie uitgewerkt. Zie ook hoofdstuk 2 Toekomst.

In de periode mei-juni 2015 is er door middel van een schriftelijke enquête een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de cliënten van onze leden. Het doel was te onderzoeken in hoeverre cliënten van zorgaanbieders die aangesloten zijn bij de NBEC tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening die ze ontvangen. Het gemiddelde rapportcijfer van 8,6 laat zien dat de respondenten in het algemeen zeer tevreden zijn over de ontvangen zorg- en dienstverlening. De meeste respondenten zijn het dan ook eens met het grootste deel van de positieve stellingen: benaderingswijze, eigen regie, begeleiding en ondersteuning, kennis en vaardigheden. Alleen het thema voorlichting en informatie laat een minder positief beeld zien. De bekendheid met de geldende klachtenprocedure, het inzagerecht in bewaarde persoonsgegevens en bekendheid met het bestaan van een cliëntenraad is onvoldoende. Als NBEC streven we naar tevreden klanten bij onze leden. Niet alleen over de verleende zorg maar we vinden het zeer belangrijk dat de klant kennis heeft over zaken zoals klachtenprocedure en het bestaan van een cliëntenraad. Om de cliënten over al deze zaken te informeren is er een informatiebulletin gemaakt en verspreid.

2. Toekomst

De directeur-bestuurder en de leden van de adviesraad hebben dit jaar meer vorm gegeven aan de in 2015 uitgezette koers van de NBEC. Zij hebben daarbij samengewerkt met Berno van der Wal van INZOZORG. Na een raadpleging onder de leden, is de naamswijziging van de NBEC doorgevoerd. De statuten zijn daartoe gewijzigd. De Nederlandse Branchecoöperatie voor Erkende Cliëntondersteuners gaat in 2016 verder onder de naam Coöperatie NBEC U.A. met handelsnaam NBEC. Aan het aangepaste logo van de NBEC wordt de ondertitel "kwaliteit in kleinschalige zorg" toegevoegd. Op deze manier wordt het profiel van de NBEC in het werkveld van Kleine Organisaties in de zorg duidelijker.



In de zomer van 2016 is de pilot "Kwaliteit en zichtbaarheid leden" gestart. Deze pilot is een initiatief van de adviesraad en wordt uitgevoerd door Landmerc+. In deze pilot worden onder andere documenten en nieuws beter beschikbaar gesteld aan leden en de NBEC wordt beter zichtbaar via internet. De NBEC krijgt binnen dit traject een nieuwe website. Eén van de mogelijkheden die daar aan gekoppeld worden is een beter profiel van de leden op de site en nieuwsberichten beschikbaar via een intranet functie. Het Kwaliteitshandboek is in één opslag beschikbaar en de documenten uit de bibliotheek worden overzichtelijker. Doel: efficiëntie en tijdbesparing voor de bedrijven. Belangrijke doelen die naar aanleiding van het LTO zijn gesteld.

3. Organisatie

De NBEC is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 11056576 en is statutair gevestigd in Almere. Het postadres is: Postbus 30070, 1303 AB ALMERE. Op werkdagen van 8:30 tot 17:30 zijn we telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 036-5483146. Via de website www.nbec.nl en/of via info@nbec.nl is de NBEC digitaal bereikbaar.

3.1 NBEC leden

Alle NBEC-leden hebben het leveren van kwaliteit van zorg en ondersteuning hoog in het vaandel. Elke zorgondernemer heeft zijn eigen kernkwaliteit. De zorg- en dienstverlening kan variëren van individuele begeleiding, dagbesteding, begeleiding bij wonen, ondersteuning bij het organiseren van de zorg tot het organiseren van hulpmiddelen of aanvragen van zorgindicaties (WMO/Wlz of via de zorgverzekeraar). Voor alle aangesloten leden geldt dat zij de regie rond de invulling van de ondersteuning waar mogelijk bij de cliënt laten en daarbij uitgaan van de 'eigen kracht'. De leden zijn verspreid over heel Nederland.

Status ledenaantal in 2016
Aantal nieuwe leden: 4
Aantal vertrekkende leden: 2
Ledenaantal op 31 dec 2016: 29

Bedrijven kunnen een lidmaatschap aangaan met de NBEC en betalen jaarlijks een coöperatiebijdrage al dan niet in combinatie met een bijdrage voor deelname aan het NBEC Koepel ISO traject. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen gecertificeerde leden en aspirant leden. Gecertificeerde leden zijn leden van de branche met een (NBEC) ISO 9001:2008 of een HKZ certificering. Degene die het NBEC koepelcertificaat ISO 9001:2008 hebben of dit tijdens het lopende lidmaatschapsjaar gaan verkrijgen zijn in beginsel aspirant lid.

3.2 Directeur-bestuurder

De NBEC is een coöperatie met een één-koppig bestuur in de persoon van Janneke Heijstek als directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder zit diverse overlegvormen voor waaronder de halfjaarlijkse Algemene Ledenvergadering (ALV) en de regionale bijeenkomsten.

De werkzaamheden bestaan vervolgens uit:

- adviestaken op het gebied van de NBEC Koepel ISO certificering.
Overleg en afstemming met de externe coördinator kwaliteitszaken.
Het maken van een jaarplan ISO, het goedkeuren en ondertekenen van nieuwe procedures, het voorbereiden van de externe audit, het schrijven van de directiebeoordeling voorafgaand aan elke externe audit, het verzorgen van de terugkoppeling naar de externe auditor aangaande bevindingen.
- het overleggen met de cliëntenraad (gemiddeld 2 keer per jaar). In paragraaf 3.6 vindt u meer informatie over de cliëntenraad van de NBEC;
- het vertegenwoordigen van de NBEC, deelnemen aan bijeenkomsten namens de NBEC, actief contacten onderhouden met externe partijen zoals Per Saldo en Ieder(in);
- het vergroten van de (naams)bekendheid van de NBEC en het uitbreiden van het ledenaantal.
- de leden voorzien van relevante nieuwsberichten uit het zorgveld.

3.3 Adviesraad

De adviesraad wordt gevormd door een aantal vooruitgeschoven leden. Zij voorzien de directeur-bestuurder van (on)gevraagd advies. De directeur-bestuurder neemt samen met de adviesraad besluiten namens de leden. De directeur-bestuurder en de adviesraad vergaderen ten minste twee maal per jaar en zo dikwijls de directeur-bestuurder of de adviesraad dit noodzakelijk acht.

Adviesraadsleden worden benoemd voor een periode van maximaal zes jaar. Onder een jaar wordt verstaan de periode tussen twee opeenvolgende jaarlijkse ALV'en. De adviesraadsleden treden af volgens een door de adviesraad op te maken rooster; een volgens het rooster aftredend adviesraadslid is onmiddellijk herbenoembaar.

De adviesraad bestaat uit:

Vervangend voorzitter:	Ruud Wullschleger (afgetreden in augustus 2016)
(Financieel) Adviseur:	Beppie Teunissen (herkozen in april 2016)
Algemeen lid:	Petra Vos
Algemeen lid:	Jan-Joost van den Hout
Algemeen lid:	Berry van den Brink (opgevolgd in november 2016 door Mark Mulder)

Berry van den Brink heeft aangegeven zijn functie te willen neerleggen omdat hij het niet langer kan combineren met de drukke werkzaamheden van zijn eigen bedrijf. Mark Mulder is bereid gevonden zijn plek in de adviesraad over te nemen.

De rol van vervangend voorzitter is in augustus 2016 vacant geworden.

De leden van de adviesraad zijn niet in dienst van de NBEC. Zij werken op vrijwillige basis en ontvangen een vergoeding voor hun werktijd à € 10,- per uur plus een reiskostenvergoeding.

3.3.1 (Financieel) adviseur

Beppie Teunissen heeft een dubbelrol in de adviesraad. Enerzijds is zij financieel adviseur. Vanuit deze rol beheert en administreert zij de geldmiddelen van de coöperatie. Beppie stelt de balans op en een staat van baten en lasten. De financieel adviseur organiseert de jaarlijkse kascontrole, uit te voeren door twee leden waarvan er één jaarlijks rouleert. De financieel adviseur is verantwoordelijk voor het opstellen van de begroting voor het komende boekjaar, waarin een meerjarenraming is opgenomen. De begroting wordt door de adviesraad aan de ALV in het najaar ter vaststelling voorgelegd. De financieel adviseur geeft de adviesraad periodiek en desgevraagd inzage in de boekhouding. Zij draagt er zorg voor dat de begroting, de balans, de staat van baten en lasten en eventuele overige financiële bescheiden tijdig aan de andere adviesraadsleden worden voorgelegd, alvorens deze aan de NBEC leden worden toegezonden.

Haar tweede rol is die van adviseur voor de NBEC. Zij verricht ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van de directeur-bestuurder. Daarnaast is zij aanvullend actief op de werkzaamheden van de directeur-bestuurder en waar nodig vervangt zij haar. Een overeenkomst ligt ten grondslag aan deze adviesfunctie.

3.4 Ingehuurd personeel

De directeur-bestuurder en de adviesraad worden in hun werk administratief en secretariael ondersteund door Marja Schaap. De ondersteuning houdt onder andere in dat zij de ALV en de vergaderingen van de adviesraad notuleert. Ze verspreidt de agenda en vergaderstukken aan de deelnemers van de ALV. Ook het opstellen van een jaarverslag en het digitaal opslaan en beheren van gegevens behoort tot haar werkzaamheden. Daarnaast ondersteunt ze de financieel adviseur bij het innen van de coöperatiebijdrage, stelt facturen op en bereidt betalingsopdrachten voor.

De NBEC heeft een overeenkomst met Mobers Adviesbureau. Henk Mobers vervult de rol van coördinator kwaliteitszaken. Henk zorgt ervoor dat processen die nodig zijn voor het kwaliteitssysteem worden ingevoerd, vastgelegd en onderhouden. Hij werkt hiervoor samen met de directeur-bestuurder en redigeert het kwaliteitshandboek en voert interne audits uit. De coördinator kwaliteitszaken houdt de directeur-bestuurder op de hoogte van de prestaties van de organisatie in zijn geheel en doet voorstellen ter verbetering.

Voormalig NBEC lid Henk van der Linde treedt namens de NBEC op als mediator. In 2016 heeft Henk in twee situaties bemiddeld.

3.5 Klachtencommissie

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die ingesteld is door de NBEC en belast is met de behandeling van bij hun ingediende klachten. Alle cliënten van de NBEC-leden kunnen een klacht indienen bij deze klachtencommissie op het moment dat zij zich onjuist bejegend voelen of vinden dat de zorg/dienstverlening te kort schiet.

De klachtencommissie bestaat uit:

Voorzitter:	Willem Smit
Secretaris:	Edith van Dulken
Algemeen lid:	Will van Schendel

De leden van de klachtencommissie zijn geen NBEC lid en ze zijn ook niet in dienst van de NBEC. Zij werken geheel op vrijwillige basis.

3.5.1 Klachten

De klachtencommissie heeft in 2016 twee klachten behandeld. Deze klachten zijn eind december 2015 binnengekomen bij de NBEC. Eén ouder heeft een klacht ingediend omdat ze het niet eens was met de certificering van een NBEC lid. De klacht is niet gegrond verklaard omdat de certificering terecht is behaald. De tweede klacht was afkomstig van een ouder die het niet eens was met een situatie die door het NBEC lid is doorgezet naar Veilig Thuis. De klachtencommissie heeft, na onderzoek, geconcludeerd dat het NBEC-lid juist zeer zorgvuldig heeft gehandeld. De klachtencommissie heeft dan ook deze klacht ongegrond bevonden.

3.5.2 Wijzigingen per 1-1-2017

Op 15 april 2016 heeft de directeur-bestuurder een scholingsbijeenkomst bijgewoond waarin de actuele stand van zaken met betrekking tot de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) die per 1 januari 2016 van kracht is, werd uiteengezet. De uitkomsten van deze bijeenkomst zullen worden meegenomen in de klachtenprocedure die op die de Wkkgz zal worden herschreven per 1 januari 2017, het moment waarop de Wkkgz uitgevoerd dient te worden. Volgens de Wkkgz wordt de NBEC leden die zorg leveren aan cliënten met een indicatie in de Wlz of zorgverzekeringswet verplicht zich aan te sluiten bij een klachtenfunctionaris en een geschillencommissie. Hiertoe heeft de NBEC samenwerkingsafspraken gemaakt met Klachtenportaal Zorg (KPZ). Leden die zich ook aansluiten bij het KZP ontvangen korting op de lidmaatschapsbijdragen.

3.5.3 Verbeterpunten

De klachtencommissie heeft bij de directeur-bestuurder aangegeven dat er discrepantie bestaat tussen het aantal gemelde incidenten en het aantal gemelde klachten. De klachtencommissie geeft aan dat meer gericht naar incidenten moet worden gekeken: Hoe gaat de NBEC hiermee om? Hoe worden ze geëvalueerd? Hoe dragen ze bij aan een proces van verbetering? In de scholing van de ALV in november 2016 heeft daarom het onderwerp incidentenmelding centraal gestaan. Hadrion heeft een workshop gegeven over incidentenanalyse volgens de PRISMA methode.

3.6 Vertrouwenspersoon

De NBEC heeft Will van Schendel aangewezen als vertrouwenspersoon. Deze persoon geeft advies en ondersteuning aan cliënten of wettelijke vertegenwoordigers die hun ongenoegen met haar delen over een gedraging van een medewerker jegens een cliënt.

3.7 Cliëntenraad

De cliëntenraad bestond aanvankelijk uit vier leden. In de loop van 2016 heeft 1 persoon de raad verlaten zodat er momenteel een vacature bestaat. Zie ook paragraaf 3.6.3. Alle leden hebben ervaring/affiniteit variërend van ouderenzorg, gehandicaptenzorg, autisme en overige psychiatrie. Het werkgebied van de cliëntenraad omvat geheel Nederland, maar wordt om tot een evenredige verdeling te komen van het aantal cliënten, opgedeeld in vier rayons, te weten: de provincie Noord-Holland, Noord Nederland, Midden Nederland en Zuid Nederland. De leden van de cliëntenraad worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn éénmaal herbenoembaar. Alle leden werken op vrijwillige basis zonder bezoldiging maar ontvangen wel een reiskostenvergoeding.

De cliëntenraad bestaat uit:

Voorzitter:	Annemieke Verviers
Secretaris:	Helma Sinnecker
Algemeen lid:	Ellie Maarse
Algemeen lid:	vacant

3.7.1 Functie van de cliëntenraad

De cliëntenraad is door de NBEC geïnstalleerd en adviseert de directeur-bestuurder gevraagd en ongevraagd. De cliëntenraad heeft de bevoegdheden zoals neergelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz), of als deze wet wordt vervangen door een andere, deze andere wet. De NBEC heeft met de cliëntenraad een samenwerkingsovereenkomst afgesloten.

Omdat de NBEC een koepelorganisatie (coöperatie) is waarbij zelfstandige zorgondernemers zijn aangesloten is het van belang om de functie en taken van de cliëntenraad ten opzichte van deze zelfstandige zorgondernemers (leden van de NBEC) nauwkeurig af te bakenen. Centraal gegeven is dat de cliëntenraad van de NBEC uitsluitend een rol vervult naar de NBEC als koepelorganisatie en niet tevens als cliëntenraad fungeert voor de zelfstandige zorgondernemers die zijn aangesloten bij de NBEC. De cliëntenraad oefent derhalve geen adviestaken uit ten behoeve van de aangesloten zelfstandige zorgondernemers. Indien de cliëntenraad de locaties van de aangesloten zelfstandige zorgondernemers bezoekt doet hij dat slechts om het bestuur van de NBEC te adviseren aangaande de belangen van cliënten.

De cliëntenraad heeft een eigen huishoudelijk reglement en stelt jaarlijks een begroting op. De NBEC heeft een abonnement bij het LOC Zeggenschap in Zorg. Via de mail is de cliëntenraad bereikbaar op: clienraad@nbec.nl of via het persoonlijke e-mailadres van de individuele leden van de CR.

3.7.2. Contact met de directeur-bestuurder en de NBEC leden

De raad heeft in 2016 driemaal overleg gehad met de directeur-bestuurder. Alle mails die Janneke onder de leden verspreidt ontvangen de leden van de CR ook. De leden filteren de informatie eruit die relevant is voor de CR. Daarnaast hebben de CR leden de regionale bijeenkomsten uit paragraaf 1.3 bijgewoond. In het najaar van 2016 heeft de CR een congres over cliëntenraden bezocht. Er is een start gemaakt met het bezoeken van de NBEC leden. De NBEC leden in het Noorden van het land zijn nog niet ingepland. Dit heeft te maken met de beheersing van de reiskosten. Er wordt dringend gezocht naar iemand die lid wil worden van de CR en die woonachtig is in één van de Noordelijke provincies.

3.7.3. Vacature lid cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit mensen met een brede deskundigheid en ervaring, die elkaar zoveel mogelijk aanvullen. In de cliëntenraad zitten cliënten maar ook wettelijk vertegenwoordigers van cliënten. Wij zijn op zoek naar enthousiaste kandidaten met interesse in de gezondheidszorg en affiniteit met de cliëntenzorg.



Van leden van de cliëntenraad wordt verwacht dat zij:

- Beschikken over bestuurlijk inzicht;
- Gemotiveerd zijn om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van de NBEC te behartigen;
- Bereid zijn 3 keer per jaar enkele uren te besteden aan het vergaderen, het onderhouden van contacten, het voorbereiden van adviezen en het uitvoeren van diverse taken;
- Kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie;
- In staat zijn beleidstukken te lezen en zich hierover een visie te vormen, met name vanuit het cliëntenperspectief;
- Zich kunnen inleven in de belangen van cliënten, maar ook voldoende afstand kunnen nemen van persoonlijke belangen;
- Een kritische, positieve en open houding hebben;
- Beschikken over goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden;
- Het leuk vinden om in teamverband te werken.

Wij bieden:

- De mogelijkheid om invloed uit te oefenen op deze ontwikkelingen en zo de positie van cliënten te helpen versterken;
 - Een positieve en betrokken sfeer in de cliëntenraad;
 - Een leerzame werkomgeving en deskundigheidsbevordering;
 - Een passende onkostenvergoeding.
-

Bijlage

Overzicht van NBEC leden in 2016:

Amare Zorgcoaching B.V.
B. Teunissen, advies en begeleiding
Bureau Beckers
Care4kidz
Caressing Care, locatie Prader-Willi Huis
De Elsenburg
De Huiskamer van Enkhuizen
De Molenwiek *
De Questcoach
De Steenuil
Focus4Care *
F. Koldijk, Advies & Training
HalmZorg
Hulp@Home
Jagerhuis B.V.
Jij&ik-support
Leerwerkbedrijf Oostereiland
Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud
Stichting Mensen Met Mogelijkheden
Stichting Merakel
Stichting Porta da Vida
Styx Coaching & Training V.O.F.
Wegwijs in Zorg
Zorgboerderij de Oostertuin
Zorggroep de Stellingwerven
Zorgbureau Stabiel
Zorgen Zonder zorgen
Zorggroep Triade
Zorgondersteuning La Fleur

*aspirant lid