

Bijlage 3



JAARVERSLAG 2018 (concept)

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

Voorwoord

Dit is het jaarverslag van de NBEC over het jaar 2018. 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.

2018 was een jaar waarin we tot onze spijt hebben moeten concluderen dat het niet lukt om een cliëntenadviesraad te bemannen vanuit de NBEC. Hier is door twee leden van de cliëntenadviesraad veel tijd en energie in gestoken, helaas lukte het niet om nieuwe leden voor langere tijd te binden. De keuze is gemaakt om het aantal vertrouwenspersonen in 2019 uit te gaan breiden van 1 naar 2.

Inhoud

1	Verslag van de activiteiten in 2018	4
1.1	Externe contacten	4
1.2	Kwaliteitsmanagementsysteem	4
1.2.1	ISO 9001:2015 certificering	5
1.3	Informatievoorziening	6
1.3.1	Regionale bijeenkomsten	6
1.3.2	Kwaliteit in Zorg: KIZ	6
1.4	Cliënttevredenheidsonderzoek	6
2.1	Toegankelijkheid.....	7
2.3	Werken met een kwaliteitsjaarplan	7
2.5	Einde NBEC Koepelcertificering	7
3.2	Directeur-bestuurder	8
3.3	Adviesraad	8
3.3.1	Financieel adviseur.....	9
3.4	Administratieve ondersteuning.....	9
3.5	Klachten en geschillen	9
3.6	Vertrouwenspersoon.....	10
3.7	Overkoepelende cliëntenadviesraad.....	10
3.7.1	Functie van de overkoepelende cliëntenadviesraad	10
3.7.2	Contact met de directeur-bestuurder en de NBEC leden.....	11

1 Verslag van de activiteiten in 2018

1.1 Externe contacten

De directeur-bestuurder stemt af met de directeur van Ieder(in) waar het gaat om cliëntbelangen en met de directeur van Per Saldo waar het gaat om PGB belangen.

Scholing IGJ

Op 31 mei 2018 is er voor de eerste keer een scholingsdag georganiseerd. De scholing is bedoeld voor zorgondernemers in de kleinschalige zorg die zich willen voorbereiden op een bezoek van de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De dag is door 37 personen (57% leden en 43% niet-leden) bezocht. De reacties waren zeer positief, van zowel de deelnemers als de twee inspecteurs. De scholingsdag heeft een positieve financiële impuls voor de NBEC opgeleverd alsmede enkele nieuwe aspirant leden.

Informatieoverdracht

In het middagdeel van de ALV in april 2018 verzorgde Reinalda Sanders een workshop over het werken met kwaliteitskaders (GZ en VV&T). Deze kwaliteitskaders gaan een steeds belangrijker rol spelen. Voor ZIN was het kwaliteitskader al belangrijk. Nu vindt er ook een verschuiving plaats naar het PGB.

Zilliz

Aansluitend aan de ALV van november 2018 is er voor belangstellenden een bijeenkomst geweest waarbij 2 medewerkers van Zilliz zijn uitgenodigd. Het doel van deze bijeenkomst was om de knelpunten die gebruikers ervaren te inventariseren en op te lossen.

1.2 Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem is voor de coöperatie dé manier om alle activiteiten die binnen de coöperatie met kwaliteit te maken hebben centraal aan 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.

Bedrijven die na 1 juli aansluiten bij de NEC kunnen niet meer instromen in het lopende NBEC ISO-Koepelcertificeringstraject van dat jaar. De reden hiervoor is dat de interne auditor voldoende tijd moet hebben om de interne audit af te ronden (inclusief terugkoppeling aan het bedrijf). Dit alles moet plaatsvinden voor de externe audit. Het aspirant lid dient minimaal drie maanden volledig te werken volgens de geldende ISO norm en daarop toetsbaar te zijn. Uiteraard kunnen nieuwe leden na 1 juli aansluiten en instromen in het systeem. Echter, zij kunnen dan pas in het volgende kalenderjaar mee doen met de externe audit en toegevoegd worden als deelnemer in het Koepelcertificaat.

De NBEC heeft een overeenkomst met Henk Mobers van Mobers Adviesbureau. Henk Mobers vervult de rol van coördinator kwaliteitszaken. Hij zorgt ervoor dat processen die nodig zijn voor het kwaliteitssysteem worden ingevoerd, vastgelegd en onderhouden. Hij werkt hiervoor samen met de directeur-bestuurder, hij houdt het kwaliteitshandboek en de procedures up-to-date 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.

1.2.1 ISO 9001:2015 certificering

De externe audit voor de NEN-EN-ISO 9001:2015 koepelcertificering heeft plaatsgevonden in de week van 19 t/m 23 november 2018.

De volgende NBEC leden zijn tijdens de steekproef bezocht:

FlevoZon te Lelystad;

't Boerderijtje te Budel;

Villa Vrolijk te Amsterdam;

Hulp@Home BV te Sittard;

Stichting Uitblinkers te Nijmegen;

VOF KrekelAutismeCoaching te Arnhem;

B. Teunissen, advies en begeleiding te Haren.

De leden die bezocht zijn geven aan dat de NBEC van meerwaarde voor hen als organisatie is. Regionale bijeenkomsten geven ruimte voor uitwisseling, elkaar leren kennen en afspraken maken. Het werken met een context analyse was voor de meeste leden eerst lastig maar het levert ook wat op. Het is een mooie werkwijze voor borging van het systeem en continuïteit van de zorgverlening.

1.2.2 Kwaliteitsrapportage

Bij opvallende resultaten in de rapportages of daar waar geen toelichting werd gegeven, heeft de directeur-bestuurder telefonisch contact opgenomen met de verantwoordelijke. De meldingen van het aantal incidenten zijn toegenomen. De hypothese daarin is dat leden binnen hun organisatie de meldcultuur hebben verbeterd: medewerkers melden vaker en uitgebreider. Ook is het ledenaantal, wat mee doet in het koepelcertificaat, toegenomen. De toelichting op het afhandelen van incidenten is beter geworden maar dit blijft echter zeker nog een aandachtspunt

Met ingang van het tweede kwartaal van 2018 rapporteren alle leden de klachten en (bijna) incidenten aan de directeur-bestuurder. Ook die leden die hun eigen ISO/HKZ certificering hebben en niet meedoen in de koepelcertificering. Op deze manier krijgt de directeur-bestuurder zicht op de gehele klachten- en incidentenmeldingen. Doel is om vanuit dit totaal beeld trends te analyseren en opvallende incidenten te bespreken tijdens de ALV.

1.3 Informatievoorziening

1.3.1 Regionale bijeenkomsten

In navolging van vorige jaren hebben er regionale bijeenkomsten plaatsgevonden onder leiding van de directeur-bestuurder en de kwaliteitsmanager. Deze bijeenkomsten zijn toegankelijk voor alle NBEC leden maar verplicht voor die leden die deelnemen in het NBEC ISO Koepeltraject. De inhoud van deze bijeenkomsten is vooral gericht op de praktijk met aandacht en tijd voor de leden. Deze bijeenkomsten worden goed bezocht en zeer gewaardeerd door de leden. Er is in 2018 voor het eerst met 5 regiobijeenkomsten gewerkt in plaats van 5. Deze regio's zijn: de provincie Noord-Holland, Zuid Nederland, Noord Nederland, Midden Nederland en als 5^e: Oost Nederland.

1.3.2 Kwaliteit in Zorg: KIZ

De digitale nieuwsbrief is in 2018 5 keer uitgegeven. KIZ staat voor Kwaliteit in Zorg en wordt verspreid onder alle leden. De KIZ bevat een aantal vaste rubrieken met informatie van de directeur-bestuurder en de Adviesraad. Daarnaast verwijst de KIZ naar actuele artikelen en documenten op internet en de bibliotheek op het ledendeel van de NBEC site. De lezer kan zelf kiezen welke informatie voor hem/haar interessant is doordat de informatie is gerubriceerd naar doelgroep (gehandicaptenzorg, autisme, ouderenzorg etc.) Met deze nieuwsbrief wordt nieuws en informatie op een toegankelijke manier verspreid.

1.4 Cliënttevredenheidsonderzoek

Het cliënttevredenheidsonderzoek bestond uit een anonieme enquête. Het gemiddelde rapportcijfer dat wordt gegeven door de cliënten is een 8,4. 96 % van de cliënten die een vragenlijst hebben ingevuld beveelt zijn/haar zorgverlener aan bij iemand anders.

De belangrijkste verbeterpunten die uit het onderzoek naar voren kwamen zijn:

- Het geven van informatie als er een klacht is;
- Het inzagerecht in bewaarde persoonsgegevens;
- Het vergroten van de bekendheid over het bestaan de vertrouwenspersoon en de overkoepelende cliëntenadviesraad.

2 Toekomst

2.1 Toegankelijkheid

De NBEC wil graag aantrekkelijk blijven voor ZZP'ers en kleine zorgorganisaties. Met name om hen op een adequate en relatief goedkope wijze deel te kunnen laten nemen aan een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem. Met ingang van 1 januari 2018 is de coöperatiebijdrage gebaseerd op basis van het aantal werkzame fte's van de organisatie en niet langer op basis van het aantal cliënten waarvoor zorg wordt geleverd.

2.3 Werken met een kwaliteitsjaarplan

In vergelijking met vorige jaren wordt er nu strakker gewerkt met een kwaliteitsjaarplan en een opgesteld schema: thema's en doelen. Dit laatste document is opgesteld op basis van de audit van november 2017. Ook is ingevoerd dat de directeur-bestuurder, financieel adviseur en de secretarieel medewerker 2-3 maal per jaar bij elkaar komen om de lopende zaken op te pakken. Tevens is er 2 maal per jaar een vergadering van de Adviesraad met de directeur-bestuurder.

2.4 Medezeggenschap

In september 2018 hebben de leden van de overkoepelende cliëntenadviesraad, in overleg met de directeur-bestuurder, besloten hun werk neer te leggen en de raad op te heffen. Het is de afgelopen 4 jaar niet gelukt om een volwaardige CR op te zetten. Ook door gezondheidsproblemen zijn zij genoodzaakt te stoppen met hun inzet voor de NBEC. In de najaars ALV wordt besloten om een tweede vertrouwenspersoon aan te stellen. De rol van de CR; 'het bezoeken van bedrijven' wordt ondergebracht bij deze tweede vertrouwenspersoon. Uit het CTO blijkt namelijk dat cliënten niet bekend zijn met de aanwezigheid van de huidige vertrouwenspersoon van de NBEC.

2.5 Einde NBEC Koepelcertificering

In november 2018 vond de laatste koepelcertificering plaats. De Raad van Accreditatie heeft besloten dat een koepelcertificering alleen nog mogelijk is wanneer alle onderdelen onder één directie vallen. Dat is bij de NBEC niet het geval. 2019 zal een overgangsjaar zijn. De huidige partij die de externe audit verzorgt (DNV) gaat de NBEC een aanbod doen in het kader van certificering voor alle afzonderlijke leden. Ook bij andere bedrijven (KIWA, TÜV) worden offertes opgevraagd.

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, logeeropvang en 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 2018

Aantal nieuwe leden: 6

Aantal vertrekkende leden: 2

Ledenaantal op 31-12-2018: 44

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 9001:2015 of een HKZ-certificering. Degene die het NBEC-koepelcertificaat ISO 9001:2015 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 taken en bevoegdheden van de directeur-bestuurder worden jaarlijks opnieuw vastgelegd in de overeenkomst van opdracht. Het bewaken van de kwaliteit binnen de Koepel ISO certificering en daar zo nodig consequenties aan verbinden is een belangrijke taak van de directeur-bestuurder.

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 tweemaal per jaar en zo dikwijls de directeur-bestuurder of de adviesraad dit noodzakelijk acht. Adviesraadsleden worden benoemd voor een periode van maximaal 6 jaar. 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:

Financieel adviseur

(en tevens vervangend voorzitter): Beppie Teunissen

Algemeen lid: Petra Vos

Algemeen lid: Jan-Joost van den Hout

Algemeen lid: Mark Mulder

Algemeen lid: Berno van der Wal

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

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. Ieder jaar wordt er een kascommissie gevormd, bestaande uit 2 leden, om onder leiding van de financieel adviseur de boekhouding te controleren.

3.4 Administratieve ondersteuning

De directeur-bestuurder en de Adviesraad worden in hun werk ondersteund door een secretariael medewerker. De ondersteuning houdt onder andere in dat zij de ALV en de vergaderingen van de Adviesraad notuleert. Ze verspreidt de agenda en vergaderstukken onder de deelnemers van de ALV. Ook het opstellen van een jaarverslag, het opmaken en verspreiden van de 3 maandelijks digitale nieuwsbrief KIZ 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.

3.5 Klachten en geschillen

Per 1 januari 2018 heeft de NBEC geen klachtenfunctionaris meer. Vanaf deze datum is een NBEC lid, die zorg en ondersteuning levert aan cliënten waarvan de zorg wordt gefinancierd uit de Wlz en/of de Zvw, verplicht aangesloten te zijn bij een erkende klachten- en geschilleninstantie. Leden zijn vrij om zelf een keuze te maken in de aansluiting bij een klachten-en geschilleninstantie.

De NBEC heeft met Klachtenportaal Zorg (KPZ) een overeenkomst afgesloten.

NBEC leden die ervoor kiezen zich bij KPZ aan te sluiten, ontvangen 20% korting op de jaarbijdrage.

3.6 Vertrouwenspersoon

De NBEC heeft Will van Schendel als vertrouwenspersoon voor cliënten die zorg en/of ondersteuning ontvangen via Wlz of WMO. De vertrouwenspersoon geeft advies en ondersteuning aan cliënten of wettelijke vertegenwoordigers die hun ongenoegen met haar delen over een gedraging van een medewerker jegens een cliënt.

In 2 situaties is de vertrouwenspersoon van de NBEC betrokken geweest. De vertrouwenspersoon koppelt, in verband met de privacy, uitsluitend op hoofdlijnen terug aan de directeur-bestuurder. Zaken voor algemene lering worden besproken in de Algemene ledenvergaderingen. De privacy van de cliënt mag nooit in gevaar komen als hij of zij contact zoekt met de vertrouwenspersoon van de NBEC. De vertrouwenspersoon kan aan de directeur-bestuurder adviseren om aan de instelling, waarover hij/zij geconsulteerd is, mediation op te leggen.

3.7 Overkoepelende cliëntenadviesraad

In overleg met de directeur-bestuurder is begin 2018 besloten dat de naam van de CR wordt gewijzigd in "overkoepelende cliëntenadviesraad" (OCR). De huidige OCR is geen officiële CR omdat er maar twee leden zijn, volgens de samenwerkingsovereenkomst met de NBEC heeft de OCR minimaal 3 leden nodig om de taken uit te voeren.

In 2018 is intensief ingezet om de OCR uit te breiden met 2 leden die de raad kunnen versterken. Helaas is dit niet gelukt. De huidige 2 leden hebben ervaring/affiniteit met ouderenzorg, gehandicaptenzorg, autisme en overige psychiatrie. Het werkgebied van de cliëntenraad omvat geheel Nederland, maar wordt, opgedeeld in vijf regio, te weten: Noord Nederland, Midden Nederland, Oost Nederland en Zuid Nederland en de provincie Noord-Holland. 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 bestond in 2018 uit:

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

3.7.1 Functie van de overkoepelende cliëntenadviesraad

De cliëntenadviesraad is door de NBEC geïnstalleerd en adviseert de directeur-bestuurder gevraagd en ongevraagd. Zij krijgt ondersteuning vanuit het LOC waar de NBEC bij is aangesloten. De bevoegdheden zijn neergelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). 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 cliëntenadviesraad van de NBEC uitsluitend een rol vervult naar de NBEC als koepelorganisatie en niet tevens als cliëntenadviesraad fungeert voor de zelfstandige zorgondernemers die zijn aangesloten bij de NBEC. De cliëntenadviesraad oefent derhalve geen adviestaken uit ten behoeve van de aangesloten zelfstandige zorgondernemers.

Indien de cliëntenadviesraad 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 cliëntenadviesraad heeft een eigen huishoudelijk reglement en stelt jaarlijks een begroting op.

3.7.2 Contact met de directeur-bestuurder en de NBEC leden

De raad heeft in 2018, 3 maal overleg gehad met de directeur-bestuurder. De CR leden hebben ook de regionale bijeenkomsten uit paragraaf 1.3.1 en de Algemene Ledenvergaderingen bijgewoond. Om de aangesloten leden beter te leren kennen heeft de CR bij 4 NBEC leden een bezoek op locatie gebracht. Tijdens deze bezoeken is er contact met de manager maar ook met de cliënten zelf.

Bijlage: overzicht NBEC leden in 2018

't Boerderijtje*

*aspirant lid

Amare Zorgcoaching B.V.

AMECO • GROEI DOOR DOEN

B. Teunissen, advies en begeleiding

Bureau Beckers

Care4kidz

Caressing Care, locatie Prader-Willi Huis

De Elsenburg

De Marehof

De Molenwiek

De Questcoach

De Steenuil Zorg

Dolfijnenhuis

Fiducie Ambulante Begeleiding

FlevoZon B.V.

Focus4Care

Forto Ambulante Begeleiding

HalmZorg

HartStart

Hulp@Home

Jagerhuis B.V.

Jij&ik-support

F. Koldijk, Advies & Training

Leerwerkbedrijf Oostereiland

Praktijk Broens*

Senszo

Silhouet Coaching

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud

Stichting Mensen Met Mogelijkheden

Stichting Merakel

Stichting Porta da Vida

Stichting Uitblinkers

Stichting Westerhout Zorg

Styx Coaching & Training V.O.F.

Villa Vrolijk*

Vivens Nederland

VOF KrekelAutismeCoaching

Zorg in Beweging*

Zorgboerderij de Oostertuin

Zorggroep de Stellingwerven

Zorgbureau Stabiel

Zorgen Zonder zorgen

Zorggroep Triade

Zorgondersteuning La Fleur

