



## **JAARVERSLAG 2019**

Coöperatie NBEC U.A.  
[www.nbec.nl](http://www.nbec.nl)  
[info@nbec.nl](mailto:info@nbec.nl)  
T 036-5483146

## Voorwoord

Dit is het jaarverslag van de NBEC over het jaar 2019. 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.

2019 is voor de NBEC een overgangsjaar geweest waar het gaat om de Koepelcertificering. Vanaf januari 2020 is er geen koepelcertificering meer mogelijk door wijzigingen in het accreditatie beleid voor ISO 9001:2015. Koepelcertificering is voor veel leden een reden geweest om zich aan te sluiten bij de NBEC. Leden geven de volgende zaken aan als meerwaarde van het lidmaatschap:

- Informatievoorziening: leden geven aan tijdig te worden geïnformeerd en vinden de informatievoorziening vanuit de NBEC actueel en up to date.
- Uitwisseling/consultatie: het gezamenlijk optreden vanuit de NBEC, de terugkoppeling door de directeur-bestuurder vanuit de kwartaalrapportages, de regiobijeenkomsten.
- Veel gemeenten stellen als voorwaarde voor inkoop een lidmaatschap van een brancheorganisatie verplicht. Dit zou een reden kunnen zijn om bij de NBEC te blijven.
- Consultatiefunctie: bij een probleem in het bedrijf heb je een back-up bijvoorbeeld bij calamiteiten. De consultatie gebeurt nu hoofdzakelijk bij de directeur-bestuurder. Op basis van kwaliteiten/deskundigheden van leden kan dit ook onderling.
- Kwaliteitstoets: in de kwaliteitskaders Gehandicaptenzorg en Verpleging & Verzorging, ingevoerd en geregistreerd door Zorginstituut Nederland staat dat eens in de 2 jaar een visitatiebezoek moet worden gedaan waarin een visitatiecommissie toetst op kwaliteit. Mogelijk zouden leden dit onderling kunnen uitvoeren.
- Er is bij de leden behoefte aan basisdocumenten vanuit de NBEC (of door de NBEC ingehuurd persoon) die vervolgens door de leden specifiek kunnen worden gemaakt voor zijn/haar eigen bedrijf.
- Samenvattend meerwaarde lidmaatschap van de NBEC: informatieverstrekking, sparringpartner en van elkaar leren. Vanuit de NBEC kan visitatie vorm gegeven worden en de controle van het kwaliteitsjaarverslag.

In 2019 is gestart met het uitbreiden van scholing, de NBEC is voornemens vaker scholing aan te bieden die ook voor niet leden open wordt gesteld.

## Inhoud

1	Verslag van de activiteiten in 2019 .....	4
1.1	Externe contacten .....	4
1.1.1	Scholing IGJ.....	4
1.1.2	Informatieoverdracht.....	4
1.2	Kwaliteitsmanagementsysteem .....	4
1.2.1	Kwaliteitsrapportage .....	5
1.3	Informatievoorziening.....	5
1.3.1	Regionale bijeenkomsten .....	5
1.3.2	Kwaliteit in Zorg: KIZ.....	5
1.3.3	Ledentevredenheidsonderzoek (LTO) .....	5
2.1	Toegankelijkheid .....	6
2.2	Medezeggenschap.....	6
2.3	Einde NBEC Koepelcertificering, keurmerk vanaf 2020 .....	6
2.4	Meerwaarde lidmaatschap .....	6
3	Organisatie .....	7
3.1	NBEC leden .....	7
3.2	Directeur-bestuurder .....	7
3.3	Adviesraad.....	7
3.3.1	Financieel adviseur .....	8
3.4	Administratieve ondersteuning.....	8
3.5	Klachten en geschillen.....	8
3.6	Vertrouwenswerk.....	8

Bijlage: overzicht van NBEC leden t/m 31-12-2019

# 1 Verslag van de activiteiten in 2019

## 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.

In het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) is de directeur-bestuurder in gesprek geweest met VWS. Dit gesprek heeft plaatsgevonden op voordracht van de IGJ, de inbreng van de NBEC is door VWS positief gewaardeerd.

Een kwaliteitsmanager van de Achterhoekse Gemeente heeft contact gezocht met de NBEC. De betreffende ambtenaar stelde zich op het standpunt dat de NBEC geen erkende branche organisatie is, daar de NBEC zich volgens hem te sterk intern richt en op kwaliteit focust. Om de NBEC te positioneren heeft de directeur-bestuurder een beleidsnotitie geschreven.

### 1.1.1 Scholing IGJ

In navolging van vorig jaar heeft de NBEC opnieuw de scholing 'Goed voorbereid in gesprek met de IGJ' georganiseerd. Op 9 mei 2019 vond deze interactieve scholingsdag plaats. De scholing was bedoeld voor zorgondernemers in de kleinschalige zorg die willen voldoen aan wet- en regelgeving waar de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) op toetst. De dag is door 21 bedrijven (3 NBEC-leden en 18 niet-leden) bezocht. Afsluitend aan de scholing kwamen twee inspecteurs om met de aanwezigen in gesprek te gaan en vragen te beantwoorden. De reacties van zowel de deelnemers als de twee inspecteurs waren zeer positief. De scholingsdag heeft een positieve financiële impuls voor de NBEC opgeleverd alsmede enkele nieuwe aspirant leden.

### 1.1.2 Informatieoverdracht

In de voorjaars ALV heeft de vertrouwenspersoon de leden geschoold in het thema "vertrouwenswerk en veiligheid op de werkvloer". De scholing door Janneke Heijstek over de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet verplichte GGZ (Wvvgz) heeft plaatsgevonden in de ALV van november 2019. Tevens was er in die maand een themabijeenkomst over zorgplicht / het vanuit de zorgaanbieder eindigen van een zorgovereenkomst door Van Milaan Scholing & Advies.

## 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.

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. De interne audits zijn in 2019 volgens schema uitgevoerd.

### **1.2.1 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. De toelichting op het afhandelen van incidenten is beter geworden maar dit blijft echter zeker nog een aandachtspunt.

Alle leden rapporteren de klachten en (bijna) incidenten aan de NBEC. 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, om er met elkaar van te leren.

## **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 en verplicht voor die leden die deelnemen in het NBEC ISO Koepeltraject. De inhoud van deze bijeenkomsten is vooral gericht op het delen van praktijkervaringen waarbij aandacht en tijd is voor datgene wat de leden bezighoudt. Deze bijeenkomsten worden goed bezocht en zeer gewaardeerd door de leden.

### **1.3.2 Kwaliteit in Zorg: KIZ**

De digitale nieuwsbrief is in 2019 5 keer uitgegeven. KIZ staat voor 'Kwaliteit in Zorg' en wordt digitaal 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.

### **1.3.3 Ledentevredenheidsonderzoek (LTO)**

Uit het onderzoek dat is gehouden onder de leden van de NBEC kwam naar voren dat de leden de NBEC gemiddeld het cijfer 7 geven. Zaken als de mate van tevredenheid over de informatievoorziening, ondersteuning bij het werken met een kwaliteitsmanagementsysteem en de scholing door de NBEC werden getoetst. 31 leden hebben meegedaan aan dit onderzoek. De feedback bestond onder andere uit: meer aandacht voor de vraagstelling en de antwoordkeuzes, het bestaan van de digitale nieuwsbrief KIZ is niet bij alle leden bekend.

## **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. De coöperatiebijdrage is gebaseerd op het aantal werkzame fte's van de organisatie.

### **2.2 Medezeggenschap**

In de ALV van november 2018 werd 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 van 2018 bleek namelijk dat cliënten niet bekend zijn met de aanwezigheid van de huidige vertrouwenspersoon van de NBEC. Karin van der Linde (werkzaam bij NBEC-lid Jagerhuis) is gevraagd als tweede vertrouwenspersoon. Karin heeft in 2019 de opleiding tot vertrouwenspersoon afgerond en is nu een LVV erkend vertrouwenspersoon. LVV staat voor Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen. Vanuit de LVV mag zij een beroep doen op juridische ondersteuning. Meer over het vertrouwenswerk in paragraaf 3.6.

### **2.3 Einde NBEC Koepelcertificering, keurmerk vanaf 2020**

In de laatste helft van 2018 is duidelijk geworden dat het koepelcertificaat op de wijze waarop het tot nu toe werd getoetst en werd afgegeven niet meer kon worden voortgezet na 2019. De Raad van Accreditatie heeft namelijk besloten dat een koepelcertificering alleen nog mogelijk is wanneer alle onderdelen onder één directie vallen. Dat is bij de NBEC niet het geval.

Vanuit de NBEC is bij diverse bedrijven een offerte aangevraagd voor de externe certificering van het kwaliteitsmanagementsysteem. Dit om de kosten van een externe audit laag te houden. De keuze is uiteindelijk op QMS gevallen vanwege de financieel meest aantrekkelijke offerte: door met meer dan 15 leden de certificering af te nemen bij QMS kon er voor de leden een aantrekkelijke korting worden bedongen voor de komende 3 jaar. De NBEC zal voor de leden, die gebruik maken van QMS overkoepelende zaken blijven aanbieden. Hier wordt door de betreffende leden een bijdrage voor betaald.

Eind 2019/ begin 2020 zijn alle leden zelfstandig geaudit voor certificering vanaf 14 januari 2020. Leden zijn nu zelf verantwoordelijk voor de toepassing van een kwaliteitsmanagementsysteem vanaf 2020: ze regelen hun eigen interne – en externe audit. De NBEC als organisatie heeft geen keurmerk meer.

### **2.4 Meerwaarde lidmaatschap**

De missie van de NBEC blijft de kwaliteit(sbewaking) van de zorg. De selectiecriteria bij nieuwe aanmeldingen blijven gehandhaafd. Vragen als: willen nieuwe leden zich verbinden? Hebben zij een 'zorghart'? zijn daarbij belangrijk. Meer leden zou ervoor zorgen dat de NBEC landelijk gezien meer in beeld is als gesprekspartner op het gebied van kleinschalige zorg. De huidige leden geven aan dat ze huidige informatieverstrekking, de gezamenlijke inkoop van multi site certificering, de kennis update en het samenhorigheidsgevoel zien als meerwaarde van het lidmaatschap. Speerpunten voor 2020 zijn: het delen van kennis/informatie via de bibliotheek op de website, de digitale nieuwsbrief, het scholingsaanbod (ook toegankelijk maken voor externen), de samenwerking met de inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) uitbreiden en ondersteuning op gebied van procedures/formulieren ten behoeve van certificering.

### 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 uur zijn we telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 036-5483146. Via de website [www.nbec.nl](http://www.nbec.nl) en via [info@nbec.nl](mailto: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/Jeugdwet/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 2019

Aantal nieuwe leden: 4

Aantal vertrekkende leden\*: 8

Ledenaantal op 31-12-2019: 46

\* lid tot 1-1-2020

Bedrijven kunnen een lidmaatschap aangaan met de NBEC en betalen jaarlijks een coöperatiebijdrage, al dan niet in combinatie met een bijdrage voor gebruik van ondersteuning op gebied van documenten en procedures voor certificering. Gecertificeerde leden zijn leden van de branche met een (NBEC) ISO 9001:2015 of een HKZ-certificering. Degene die het certificaat 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 een overeenkomst van opdracht. Het bewaken van de kwaliteit en daar zo nodig consequenties aan verbinden indien hier niet aan wordt voldaan, 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 (tot november 2019)

Algemeen lid: Jolanda Jager (m.i.v. november 2019)

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 secretariaal 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 zij 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 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 Vertrouwenswerk**

De NBEC heeft twee vertrouwenspersonen voor leden en cliënten van leden die zorg en/of ondersteuning ontvangen via Wlz of WMO. Een vertrouwenspersoon geeft advies en ondersteuning aan leden, cliënten of wettelijke vertegenwoordigers die hun ongenoegen met haar delen over een gedraging van een medewerker jegens een cliënt. Karin van der Linden is aangesloten bij de LVV en vanuit die hoedanigheid functioneert zij ook als vertrouwenspersoon voor medewerkers van NBEC leden.

In 5 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 via een apart jaarverslag Vertrouwenswerk NBEC. Zaken voor algemene lering worden besproken in de Algemene ledenvergaderingen. De privacy van een cliënt of een medewerker 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.



## NBEC leden t/m 31 december 2019

't Boerderijtje  
Amare Zorgcoaching B.V.  
AMECO • GROEI DOOR DOEN  
Ankering Zorg\*  
B. Teunissen, advies en begeleiding  
Bureau Beckers  
Care4kidz  
Caressing Care, locatie Prader-Willi Huis  
De Elsenburg  
De Marehof  
De Questcoach  
De Steenuil Zorg  
Dolfijnenhuis  
Fiducie Ambulante Begeleiding  
FlevoZon B.V.  
Focus4Care  
Forto Ambulante Begeleiding\*  
HalmZorg  
HartStart  
Het HipHuis\*  
Hulp@Home  
Jagerhuis B.V.  
Jij&ik-support  
F. Koldijk, Advies & Training  
Leerwerkbedrijf Oostereiland  
Porta da Vida BV  
Praktijk Broens  
Senszo  
Silhouet Coaching  
Stichting IBASS  
Stichting Kinder- en zorgboerderij de Brink\*  
Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud  
Stichting Mensen Met Mogelijkheden  
Stichting Merakel  
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  
Zorgondersteuning La Fleur

\*aspirant lid