

Inhoudelijk jaarverslag NBEC 2015

Datum: 7 april 2016

IHHOUDSOPGAVE

1. Bestuurlijke inrichting	2
2. Algemene ledenvergaderingen en bijscholingsactiviteiten	2
3. Status ledenaantal	2
4. Klachtencommissie	2
5. Cliëntenraad	2
6. Externe contacten	3
6.1 Samenwerking met VWS en VNG	3
6.2 Ieder(in) en Per Saldo	3
6.3 Keurmerk Goedgekeurd PGB Bureau	3
6.4 In Voor Zorg	4
7. Financiën	4
8. ISO 9001:2008 certificering	4
8.1 Kwaliteitsrapportage	5
9. Clienttevredenheidsonderzoek (CTO)	5
10. Ledentevredenheidsonderzoek (LTO)	6
11. Koers van de NBEC	6

1. Bestuurlijke inrichting

De NBEC is een coöperatie met een één-koppig bestuur in de persoon van Janneke Heijstek als directeur-bestuurder. Daarnaast is er een aantal vooruitgeschoven leden die de adviesraad vormt en de directeur-bestuurder voorziet van gevraagd en ongevraagd advies. De directeur-bestuurder neemt samen met de adviesraad besluiten namens de leden. De adviesraad bestaat uit:

Ruud Wullschleger, vice voorzitter (aftredend of herkiesbaar in april 2016)

Beppie Teunissen, financieel adviseur (aftredend of herkiesbaar in april 2016)

Jan-Joost van den Hout, algemeen lid

Berry van den Brink, algemeen lid

2. Algemene ledenvergaderingen en bijscholingsactiviteiten

Op 9 april en 5 november 2015 zijn de algemene ledenvergaderingen gehouden. Beide vergaderingen zijn gecombineerd met een bijscholing over actuele zaken zoals de Wlz, Zvw, WMO, PGB, aanbesteding en trekkingsrecht. Gastsprekers waren respectievelijk Lucia van Milaan van VMSA en Astrid Buis van Buis Advies.

Op 19 mei 2015 heeft er een bijscholingsmiddag onder leiding van de externe kwaliteitsmedewerker plaatsgevonden. Deze bijscholing was verplicht voor alle leden die nieuw zijn in het Koepel NBEC ISO-traject.

In het kader van de bijscholing "Praktisch werken met zorgplannen" zijn er twee bijeenkomsten georganiseerd; 21 september in Joure en 1 oktober in Brunssum. Voor leden die in de Koepel voor het ISO certificaat participeren was deze bijscholing verplicht.

3. Status ledenaantal

In 2015 is de NBEC verder gegaan met het ingezette doel om meer leden te werven. Aan de leden is gevraagd zich aan dit doel te verbinden met de inzet dat elk huidig lid één nieuw lid aanlevert met als neven doel het verlagen van de lidmaatschapsgelden.

Nieuwe leden in 2015: 6

Vertrekkende leden in 2015: 3

Op 31 december 2015 bedroeg het ledenaantal: 34

4. Klachtencommissie

Op 18 november 2015 heeft het jaarlijkse overleg plaatsgevonden tussen de directeur-bestuurder en de leden van de klachtencommissie. Dit overleg heeft ertoe geleid dat de directeur-bestuurder zich minder mild moet opstellen bij incidentmeldingen. Ook heeft de klachtencommissie geconstateerd dat er een schriftelijke klacht is binnengekomen over een NBEC-lid. Maar deze is niet als klacht gemeld middels de kwartaalrapportage.

De adviesraad gaat, op verzoek van de klachtencommissie, een klachtencode maken. Dit zal meegenomen worden in de voorbereidingen betreffende de uitvoering van de NBEC aangaande de Wkkgz.

In 2015 zijn er twee klachten ingediend over twee NBEC-leden. De klachten zijn eind december 2015 binnengekomen en zullen in 2016 behandeld worden. Binnen de NBEC wordt – ingeval van klachten – bekeken of er een mediator ingezet kan worden. Indien dit kan wordt daarvoor Henk van der Linde ingezet.

5. Cliëntenraad

In 2015 heeft één belangstellende voor het lidmaatschap van de cliëntenraad zich teruggetrokken. In de loop van 2015 hebben zich twee nieuwe kandidaten gemeld. De raad in oprichting bestaat momenteel uit vier personen en is daarmee compleet. De kandidaten hebben aangegeven te willen wachten met het ondertekenen van de samenwerkingsovereenkomst tot de koers van de NBEC voor 2016 bekend is. De NBEC heeft voor ondersteuning van de cliëntenraad een abonnement bij het LOC.

6. Externe contacten

Een kamerbrief over het trekkingsrecht is voor de NBEC aanleiding geweest om de aantoonbare schade, namens alle leden, te melden. De schade is geïnventariseerd en onder de aandacht gebracht van de leden van de Tweede Kamer. De schade die door de onderbrenging bij de SVB is ontstaan bestaat niet alleen uit financiële schade maar ook uit emotionele schade (terugkerende ziektebeelden, stress).

Het congres voor langdurige zorg is bezocht door de directeur-bestuurder en twee leden van de adviesraad. Zij vonden de opbrengst teleurstellend. Er werd weinig informatie gegeven en lang niet alles was bekend. Over PGB was de voorlichting erg vooringenomen ervan uitgaand dat het een instrument is waarmee fraude wordt gepleegd.

Het transitieteam is per 1 mei 2015 opgeheven. VNG gaat nu een voorstel doen hoe ze in overleg blijven met de zorgaanbieders. Er is geen klankbord voor alles wat nog mis gaat. Tendens is volgens VWS dat alles goed gaat; er is continuïteit. Deze tendens is gebaseerd op januari en februari 2015, in maart 2015 is echter een heel ander beeld ontstaan, dit wordt door VWS niet onderkent.

6.1 Samenwerking met VWS en VNG

Naar aanleiding van de twee informatiebrieven die de NBEC in het voorjaar breed landelijk heeft verspreid is de directeur-bestuurder gebeld door haar contactpersoon bij VWS, Frank Hagelstein. Deze gaf te kennen teleurgesteld te zijn in de NBEC. VWS wil er alles aan doen om de beeldvorming naar het veld positief te houden. Een kritische noot van een samenwerkingspartner wordt daarin niet op prijs gesteld. De directeur-bestuurder heeft aangegeven dat de leden van de NBEC nauw betrokken zijn bij hun cliënten en hiermee een signaal af willen geven dat er veel cliënten in de knel zijn gekomen door de uitvoering van onder andere gemeenten, zorgverzekeraars en de SVB.

Met VWS en VNG is na de transitie een reflectiebijeenkomst geweest. De algemene conclusie was dat er goed is samengewerkt. Opgemerkt werd door de aanwezige zorgaanbieders dat VWS erg sturend is waar het gaat om uitkomsten van onderzoeksgegevens. De zorgaanbieders hebben er moeite mee dat de uitkomsten van bijvoorbeeld gesubsidieerd onderzoek eerst door VWS moet worden goedgekeurd voor zij naar buiten gebracht mogen worden. De directeur-bestuurder heeft namens de NBEC haar ervaringen gemeld tijdens het telefoongesprek met Frank Hagelstein. Het geheel werkt de suggestie: samenwerken betekent ook: geen kritiek op elkaar mogen hebben en vooral niet een ander geluid naar buiten toe laten horen. Momenteel is er geen structureel overleg tussen VWS, VNG en de Koepel aanbieders.

6.2 Ieder(in) en Per Saldo

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. Per Saldo wil graag casuïstiek voor zaken die niet goed lopen bij gemeenten. NBEC leden kunnen hiervoor hun input leveren. De directeur-bestuurder brengt dit dan onder de aandacht van Per Saldo.

6.3 Keurmerk Goedgekeurd PGB Bureau

In 2015 heeft het Keurmerk Goedgekeurd PGB Bureau een totaal andere wending gekregen. De NBEC is hier, tijdens het proces, niet van op de hoogte gesteld. Er is een besluit naar buiten gebracht dat het Keurmerk Goedgekeurd PGB Bureau per 1 juli 2015 is komen te vervallen voor gebruikers van dit keurmerk die niet zijn aangesloten bij de Alliantie Erkende PGB Bureaus. Voor een van de NBEC leden heeft dit in eerste instantie schadelijke gevolgen gehad. De NBEC heeft hiervoor bemiddeld met het Zorginstituut Nederland, zodat dit lid zijn bemiddelingskosten nog over het gehele jaar 2015 heeft kunnen declareren.

6.4 In Voor Zorg

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.

7. Financiën

In de concept begroting voor 2016 is gekozen om de verlaagde ISO-bijdrage en lidmaatschap te handhaven. Dit gaat ten koste van de reserves. Reden is het behoud van leden. Het tarievenstelsel inzake het lidmaatschap is van kracht geworden dit jaar. Er is een onderscheid gemaakt naar draagkracht op basis van het aantal cliënten in zorg. Ook in 2016 zal dit gehandhaafd worden.

8. ISO 9001:2008 certificering

Het ISO 9001:2008 certificaat voor de Koepel NBEC is begin 2015 behaald. De volgende bedrijven zijn door de auditor DNV-GL voor een externe audit bezocht:

Caressing Care, locatie het Prader-Willi Huis

De Questcoach

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud

Zorgboerderij De Oostertuin

Zorgbureau Stabiel

Zorggroep De Stellingwerven

Algemene management bevindingen:

- de NBEC profileert zich meer en meer als branche-organisatie. Bestuur en leden zijn zich bewust van het belang van hebben en onderhouden van een goed netwerk. Zo heeft de NBEC een goede relatie met Per Saldo, de belangenvereniging voor mensen met een PGB;
- het opgestelde beleidshandboek Prader-Willi Huis van Caressing Care is helder, inzichtelijk en compleet.
- de afzonderlijke leden van de NBEC zijn in aanleg en wat betreft doelgroep soms vrij divers. Maar er is ook duidelijk één grote gemene deler: merkbaar bij de bezochte leden is dat men gáát voor het vak.
- de wijze van werken zit in het denken van de medewerkers en komt ook in de procedures naar voren, waarbij wat betreft het primair proces is gekozen voor een kort en krachtige, compacte vastlegging/procesbeschrijving, en waarbij doelstellingen in het zorgplan concreet en meetbaar zijn geformuleerd, met een grote mate van transparantie van handelen richting cliënten.

Bevindingen in categorie 2:

Het is niet aangetoond dat op het niveau van de NBEC de volgende in het kader van het uitgevoerde tevredenheidsonderzoek vastgestelde acties effectief zijn uitgevoerd:

- het opstellen van een informatiebulletin (hand-out) dat door de leden wordt verstrekt aan de klant;
- het agenderen van de resultaten in de eerstkomende ledenvergadering en vastleggen van verbeteracties. De afgesproken en ingevoerde verbetermaatregelen worden op een later tijdstip gecontroleerd of met de ingevoerde verbetermaatregelen het gewenste effect is behaald;
- Eén van de NBEC leden heeft moederprocedure 6 'Afwijkingen en bijna-incidenten' vertaald naar een eigen procedure, waarin aandacht voor bijna-incidenten en afwijkingen ontbreekt. Ook is niet duidelijk welke incidenten dienen te worden gemeld aan de Inspectie.

Observaties:

- de NBEC vraagt – met betrekking tot de leden die een eigen certificeringstraject hebben - niet om een kopie of blijk van de betreffende certificaten. Dit is bijzonder, omdat het hebben van een 'eigen' certificaat een belangrijke grondslag, tevens eis is voor het lidmaatschap van deze leden.
- waargenomen is dat de begrippen contactpersoon en wettelijk vertegenwoordiger niet scherp zijn afgebakend, conform wet- en regelgeving; deze worden in de praktijk enigszins door elkaar gebruikt. Dit kan leiden tot samenwerkings- of zelfs juridische problemen met verwanten.
- nieuwe/aspirantleden worden nu getoetst aan de hand van een toetsingsbezoek (door directeur-bestuurder) en een interne audit. De website van de NBEC en het formulier 'Vragenlijst voor organisaties die lid willen worden van de NBEC' bevatten geen feitelijke (toelatings- of uitsluitingscriteria). Dit kan een risico inhouden voor de NBEC. Het advies is gegeven om de toelatingsprocedure (toetsing/screening) te verduidelijken en helder te zijn over beslisbevoegdheid en eventuele mogelijkheden voor bezwaar/beroep.
- bij een specifiek NBEC lid zijn kwalificaties/competenties van medewerkers moeilijk aantoonbaar; interne opleidingen worden niet systematisch per medewerker dan wel c.q. ZZP'er geregistreerd, maar uitsluitend in de vorm van presentielijsten.

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

8.1 Kwaliteitsrapportage

Een positief gegeven is de open meldcultuur; het aantal gemelde incidenten is verdubbeld. Dit is mogelijk mede veroorzaakt door betere melding na uitleg van de noodzaak tot melding. De melding van klachten staat echter niet in verhouding tot de melding van incidenten. De klachtencommissie heeft de directeur-bestuurder gevraagd hier aandacht aan te besteden: hoe kunnen er zoveel incidenten zijn en in verhouding zo weinig klachten?

Een aandachtspunt is en blijft het tijdig aanleveren van de kwaliteitsrapportage door de leden aan de intern kwaliteitsmanager. De inleverdatum is steeds de 10^e van de maand volgend op het afgelopen kwartaal. Als een NBEC lid achterloopt met de zorgplannen dan is een duidelijke uitleg gewenst. Ook het geven van een toelichting op incidenten blijft belangrijk. De opvolging ontbreekt vaak nog steeds.

9. Clienttevredenheidsonderzoek (CTO)

In het voorjaar van 2015 heeft er een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) plaats gevonden onder de cliënten die in zorg zijn bij de leden. De leden hebben een papieren vragenlijst onder hun cliënten verspreid. Het was een onderzoek waarbij de cliënt het uitgangspunt is. Deelname aan het CTO was alleen verplicht voor de leden in de Koepel NBEC ISO. Uiteraard mochten leden met een eigen HKZ of ISO ook meedoen. Middels de LOF van deze leden wordt de directeur-bestuurder ook geïnformeerd over het gehouden CTO.

Het CTO leverde een aantal aandachtspunten op. Zo zijn er vragenlijsten verstuurd zonder de naam van het bedrijf/lid erop. Op die manier konden de reacties niet worden gerelateerd aan een bedrijf/lid. Eén van de resultaten geeft aan dat aan cliënten meer duidelijkheid moet worden gegeven over de klachtenprocedure en het inzagerecht. Dit blijkt bij veel cliënten niet bekend te zijn. Niet alle cliënten hebben de vragen goed begrepen. Je mocht de cliënten daarbij ondersteunen. Dat was niet bij alle leden bekend. De bovengenoemde aandachtspunten worden voor een vervolg meegenomen. Er is door de adviesraad een informatiebulletin uitgegeven die aan de cliënten kon worden gegeven. Elke drie jaar moet een CTO herhaald worden.

Op verzoek van de leden wordt bij het volgende onderzoek een splitsing gemaakt zodat ook alle gegevens per afzonderlijk bedrijf beschikbaar zullen zijn in een eigen rapportage. Reden hiervan is dat er gemeentes zijn die het CTO opvragen. Nu moet een lid extra kosten maken om het CTO voor het eigen bedrijf eruit te laten halen. De meerkosten die aan de uitsplitsing verbonden zijn en zullen in de begroting van het jaar dat het CTO opnieuw wordt gehouden worden meegenomen.

10. Ledentevredenheidsonderzoek (LTO)

In het najaar van 2015 is er een ledentevredenheidsonderzoek (LTO) gehouden. Opvallend is dat de bibliotheek van de website door veel leden niet wordt bezocht. Dit vraagt nader onderzoek. Twee leden geven aan dat zij de onderlinge contacten missen. Ook twee leden geven aan dat zij meer aandacht willen voor begeleiding in het NBEC ISO Koepeltraject. Er is helaas een aantal leden die de vragenlijst van het LTO niet heeft ingeleverd. De directeur-bestuurder betreurt dit en vraagt daar bij het volgende LTO meer aandacht voor omdat het belangrijk is om te weten als directie/adviesraad wat er leeft onder de leden. Ook is er veel 'neutraal' gescoord, daar zal bij een volgend LTO aandacht aan worden besteed in de vraagstelling.

11. Koers van de NBEC

Het ledentevredenheidsonderzoek heeft de directeur-bestuurder en de adviesraad aanleiding gegeven om na te denken over de koers van de NBEC. Het "waarom" - waarom wij er als NBEC zijn - is nu niet goed bekend in het land. Dit komt met name voort uit de oude naam van de NBEC, NBPA: de Nederlandse Brancheorganisatie PGB adviseurs. Nadat de NBPA overgegaan is naar de Nederlandse Branchevereniging voor Erkende Cliëntondersteuners, de NBEC, is ervoor gekozen de afkorting van vier letters te behouden en het begrip "cliëntondersteuners" erin te houden. Tegenwoordig bestaat de NBEC uit kleinschalige zorgaanbieders en niet meer uit cliëntondersteuners.

De adviesraad heeft een externe adviseur gevraagd (Berno van der Wal) de NBEC te begeleiden bij de nieuwe koers. Gemeenten stellen steeds meer eisen aan bedrijven om een gecertificeerd keurmerk te voeren. Dit gegeven kan gebruikt worden om de NBEC te profileren. De NBEC is als afkorting wel bekend. Het idee is om de afkorting te laten bestaan maar de volledige naam te laten uitbloeden. Aan de afkorting NBEC kan dan een regel toegevoegd worden die de lading dekt, zoals "kwaliteit in kleinschalige zorg". Op die manier wordt het profiel van de NBEC duidelijker. De NBEC is tot dusver de enige brancheorganisatie in de kleinschalige zorg die een betaalbare optie biedt voor een koepelcertificering voor de kleinschalige zorgaanbieder of ZZP-er.

Het hoofdproduct van de NBEC is de ISO certificering. De NBEC Koepel ISO certificering of eigen certificering blijft als lidmaatschapseis overeind. Daarnaast kunnen er modules worden onderscheiden. Een mogelijkheid is om een basis lidmaatschap met ISO certificering in te stellen aangevuld met modules die optioneel zijn. De kernwaarde van het Koepel ISO traject is de binding van de leden met elkaar. Binnen het ISO certificeringstraject moeten bedrijven zich ook verantwoordelijk voelen voor elkaar. Aan de nieuwe koers van de NBEC zal door de directeur-bestuurder en de adviesraad in 2016 meer vorm worden gegeven.