

Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland

Zorgt voor toekomst

Coöperatie Zorgaanbieders
Midden Nederland U.A.

Jaarverslag 2018

Inleiding:

1. Jaarlijks kijkt de Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland U.A. terug op de ontwikkelingen die het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden. Zo ook over 2018.
In grote lijnen zien we in 2018 een uitbreiding met een contract voor het leveren van Jeugdzorg voor de gemeenten in de regio Noord-Veluwe en Zeewolde. Daarnaast is de CZMN gegroeid in ledenaantal en het aantal inwoners dat via de CZMN ondersteuning krijgt gegroeid.
In financieel volume is de groei $\pm 80\%$. Verder is aandacht gegeven aan de kwaliteitseisen die noodzakelijk zijn om adequate zorg te kunnen leveren.
Per 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming van kracht geworden, die de Wet Bescherming Persoonsgegevens heeft vervangen.

Algemeen

2. De tendens van groei die in 2017 werd gerealiseerd heeft zich voortgezet in 2018.
De groei in 2018 is veroorzaakt door het toetreden van een aantal nieuwe leden en de jeugdzorg die sinds 1 januari 2018 via ZIN wordt geleverd.
Daarnaast zien we dat inwoners kiezen voor bepaalde zorgaanbieders vanwege de goede ervaringen die zij hebben gehoord in hun omgeving.

Overeenkomsten

3. De CZMN heeft in 2018 overeenkomsten voor het leveren van WMO- en Jeugdzorg met de volgende gemeenten: Apeldoorn, Barneveld, Dronten, Elburg, Epe, Ermelo, Harderwijk, Hatter, Heerde, Nunspeet, Oldebroek en Zeewolde.
In 2018 zijn nieuwe contracten met de gemeenten Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Soest, Woudenberg en Zwartewaterland gerealiseerd.
Met de gemeente Kampen en Zwartewaterland is er een overeenkomst voor WMO-diensten.

De contracten voor Apeldoorn, Epe, Heerde en Hatter, zijn met ingang van 1-1-2019 vernieuwd in een overeenkomst met de Regio Midden IJssel en Oost Veluwe. Tevens is met de gemeente Barneveld een nieuw contract gesloten ingaande 1-1-2019

Voor 2019 zijn aanbestedingen gestart bij de gemeente Staphorst en voor Jeugdzorg in de Regio IJsselland.

In 2018 is ingeschreven op maatwerkvoorzieningen WMO en Jeugdzorg in de gemeente Dronten. Hierbij is de CZMN niet gecontracteerd. De gemeente Dronten heeft gekozen voor een beperkt aantal aanbieders die een groot volume aan diensten kunnen leveren.

Deelnemers Wet Maatschappelijke Ondersteuning

4. Per 1 januari 2018 waren er 246 deelnemers/cliënten via de coöperatie met WMO-indicatie met ZIN (zorg in natura) actief bij de deelnemers/cliënten.
Op 31 december 2018 was dit aantal gegroeid naar 397 (2017: 246) deelnemers met een ZIN-indicatie. Onderverdeeld naar de diensten is de verdeling op 31 december 2018 voor:
Begeleiding groep 106 deelnemers (2017: 54)
Begeleiding individueel 151 deelnemers (2017: 78)
Begeleid werken: 1 deelnemer (2017: 1)
HH: 139 deelnemers (2017: 113)

Van 74 deelnemers worden meerdere trajecten geleverd. Bijvoorbeeld: dagbesteding + vervoer of begeleiding individueel en dagbesteding.

Via CZMN wordt geen zorg via PGB geleverd. Daar dragen de individuele leden zelf zorg voor.

Deelnemers Jeugdzorg

5. Op 31 december 2018 waren 103 jongeren in zorg.
Onderverdeeld naar de diensten is de verdeling op 31 december 2018 voor:
Dagbehandeling: 52 jongeren
Begeleiding: 51 jongeren

Certificering

6. In 2018 is het traject met Certificatie in de zorg voortgezet.
De CZMN zelf is ISO9001 2015 Zorg gecertificeerd. Verder zijn alle nieuwe organisatie het traject van certificering ingegaan. Twee organisaties moeten de certificatie nog afronden vóór 1 juli 2019. Dat betekent dat alle organisaties zijn gecertificeerd of een branchegericht keurmerk hebben en daarmee voldoen aan de eisen van de opdrachtgever.

Interne Audit

7. De certificering zoals deze vorm is gegeven binnen de CZMN houdt in dat jaarlijks, naast de externe audit, interne audits moeten worden gehouden.
In 2018 zijn alle leden bezocht door de directeur voor een interne audit. Deze heeft in het teken gestaan van de AVG, de Zorg-/ Dienstverleningsovereenkomsten en het proces van aanmelding tot zorgverlening.
Er zijn geen essentiële fouten geconstateerd. Enkele kleine opmerkingen zijn verwerkt. Van de Audits is een verslag gemaakt dat door de organisatie waar de audit betrekking op had, is getekend voor akkoord.
In 2019 wordt een training gerealiseerd voor interne auditors.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

8. Op 25 mei 2018 is de AVG van kracht geworden. Deze verordening vervangt de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
De CZMN heeft stapsgewijs de verordening ingevoerd. De AVG betekende voor de leden binnen de CZMN een verdere bewustwording in het omgaan met bijzondere persoonsgegevens. Met alle leden is een Verwerkersovereenkomst gemaakt.
Binnen de CZMN worden geen bijzondere persoonsgegevens zoals BSN, via e-mail gedeeld.
Een enkel lid gebruikt beveiligde e-mail om berichten met persoonsgegevens te versturen.
Ieder lid heeft een eigen- alleen voor het lid, de administratie en directeur- toegankelijke map waarin toewijzingen, declaraties en ander persoonsgegevens met de CZMN worden uitgewisseld.
De directeur is geregistreerd als Functionaris Gegevensbescherming.

Raad van Toezicht

9. In 2018 heeft de RvT drie keer vergaderd en een keer maal samen met het bestuur. De RvT heeft gevraagd en ongevraagd geadviseerd.
Door de RvT zijn adviezen gegeven over de jaarstukken 2017 en de begroting 2019.
De RvT ondersteunt het bestuur en directeur in de ontwikkeling van het meerjarenbeleidsplan.

Bestuur

10. In 2018 heeft het bestuur acht keer vergaderd.
In het bestuur zijn vooral de bedrijfsvoering en de zaken omtrent de eisen die door de aanbestedende gemeenten waren gesteld aan de orde geweest. Tevens houdt het bestuur de vinger aan de pols ten aanzien van de kwaliteitseisen waaraan de leden moeten blijven voldoen.

Ledenvergadering

11. Om de leden te informeren en voor besluitvorming over jaarstukken en begroting, is twee keer een ledenvergadering gehouden. De stukken die voor besluitvorming zijn voorgelegd aan de leden waren de jaarstukken 2017 en de begroting 2019. Tevens is de ledenvergadering een platform voor kennismaking en netwerken.

Samenwerken

12. Het lidmaatschap van de CZMN brengt met zich mee dat er onderling 'korte lijnen' voor contact zijn. Daardoor kan binnen de coöperatie onderling door de leden kennis en ervaring worden uitgewisseld en wordt bekeken of men iets voor elkaar kan betekenen.

Contacten/bijeenkomsten

13. Door het jaar heen zijn verschillende bijeenkomsten door gemeenten georganiseerd, waar Arno Goessen de coöperatie heeft vertegenwoordigd.
14. In 2018 zijn gesprekken geweest met de contractmanagers van de gemeenten Meerinzicht (Ermelo, Harderwijk, Zeewolde) en het regionaal account Jeugdhulp. Deze gesprekken hebben vooral in het teken gestaan van de structuur van de CZMN en hoe de gemeenten hiernaar kijken. Tevens is aan de orde geweest wat de criteria zijn die de CZMN stelt aan organisaties die lid willen worden van de CZMN.
15. De CZMN is ook pilotpartner in het project 'Passend Werk' waarbij BuitenVitaal, De Drijvende Ambachtsschool en Mijn Werkplaats hun diensten aanbieden.

Ontwikkeling leden

16. Door verschillende organisaties is contact gezocht om te bekijken of aansluiting bij de coöperatie zinvol zou zijn. In 2018 zijn vijf organisaties lid geworden van de coöperatie.
Dit zijn:
 - a. AnQer b.v.
 - b. Praktijk de Eigen Wijze
 - c. Mijn Werkplaats
 - d. Zorgburo Jager
 - e. S-Zorgt
17. De stichting Kommak heeft in 2018 besloten het lidmaatschap van de CZMN op te zeggen. Deze stichting heeft zelf een contract afgesloten met de diverse gemeenten.

Financiën

18. In 2018 is het aantal diensten ten opzichte van 2017 weer gegroeid. In de jaarrekening is deze progressie duidelijk waarneembaar. Deze wordt separaat van dit jaarverslag gemaakt.
19. Het totaal van de inkomsten voor de CZMN in WMO-diensten en Jeugdzorg over 2017 overschreed de € 125.000,- waardoor een accountantsverklaring nodig was. ADW-Accountants heeft deze uitgevoerd en een goedkeuringsverklaring aan de verantwoording verleend.

Facturering

20. Alle berichtenverkeer waaronder de facturatie loopt nu via via het landelijk berichtennetwerk Vecozo middels het iWMO en iJW berichtenverkeer.

Rapportage CAK

21. De coöperatie heeft de rapportage aan het CAK kunnen uitvoeren. In het begin waren de iWMO-codes en de CAK-code niet goed afgestemd, waardoor een enkele keer een correctie moest plaatsvinden.

Kwaliteitscontroles

22. Verschillende gemeenten hebben de GGD als controlerend ambtenaar aangesteld. In 2018 is door de GGD alleen Atlashulp bezocht.
23. De gemeenten binnen Meerinzicht (Ermelo, Harderwijk en Zeewolde) hebben een kwaliteitsmedewerker in dienst die bewoners die ondersteuning krijgen, heeft bezocht teneinde te meten of de gemaakte afspraken worden ingevuld conform de vereiste kwaliteit. In de gesprekken met de contractmanager is dit ter sprake geweest en is aangegeven dat hier geen negatieve uitkomsten zijn gerapporteerd.

Klachtenregeling

24. Voor de uitvoering van de klachtenregeling is voor de CZMN-leden een cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris en een klachtencommissie beschikbaar. De samenstelling hiervan is opgenomen onder pt. 31 van dit jaarverslag. Op de klachtencommissie is in 2018 éénmaal een beroep gedaan door een deelnemer. Door de klachtencommissie is hiervan verslag gemaakt en overhandigd aan de directeur. Gezien het gegeven dat er slechts een klacht is ingediend, zal geen separaat verslag door de klachtencommissie worden gemaakt.

Cliënttevredenheid

25. Conform de vigerende richtlijnen hebben alle leden van de CZMN een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De grote lijn van deze onderzoeken is dat de respons vrij hoog was. 80% van de deelnemers hebben gereageerd op het onderzoek. De gemiddelde waardering was 'goed'. Geen van de respondenten heeft een beoordeling onvoldoende gegeven.

Melden Incidenten Cliënten

26. De leden van de CZMN hebben een regeling waarbij incidenten die zich voordoen met cliënten worden geregistreerd. Calamiteiten moeten worden gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).
- In 2018 heeft zich geen calamiteit voorgedaan op grond waarvan de IGJ zou moeten worden geïnformeerd.
 - In totaal hebben zich acht incidenten voorgedaan. Deze zijn binnen de eigen organisatie opgelost en zijn er maatregelen genomen om voor zover dat mogelijk is herhaling te voorkomen. In een casus werd Veilig Thuis ingeschakeld.
 - De incidenten variëren van verbaal en non-verbaal ongewenst gedrag naar hulpverleners en/of anderen, het niet nakomen van afspraak tot vallen van deelnemers/cliënten. Naar aanleiding van de incidenten zijn maatregelen genomen. Bij de valincidenten is onderzocht of en welke maatregelen noodzakelijk waren om dit te voorkomen. Dit had echter in alle gevallen te maken met de gesteldheid van de zorgvrager.

Social Return on Investment (SROI)

27. In alle contracten met de diverse gemeenten wordt gesteld dat alle contractanten een inspanning moeten doen in het kader van SROI. 5 % van de omzet moet hiervoor worden ingezet. Onder SROI vallen re-integratietrajecten, leer-werkstages, Beroepsbegeleidende leerweg, etc. Bij de CZMN is daar invulling aan gegeven in 2018 door het bieden van een leer-werkstage en

vervolgens een arbeidsovereenkomst.

Organisatie

28. Op 31 december 2018 was het bestuur van de coöperatie als volgt samengesteld:

R.J. Ketelaar (Voorzitter)
H. Kors (Secretaris)
L. Robbemond (Penningmeester)
R. Rijksen (lid)
A. van Zundert-Goosensen (lid)

29. Op 31 december 2018 was de Raad van Toezicht als volgt samengesteld:

R.T.J. Daamen (voorzitter)
C.F.M.C. van Dooren (secretaris)
C.H. Louwerse (lid)

30. Op 31 december 2018 waren 22 organisaties lid van de CZMN:

- a. Stichting Dagbesteding Smart
- b. Stichting SternZorg
- c. Stichting Ateliers en Galerie Leonardo da Vinci
- d. Zorgboerderij Stal van Zundert
- e. Stichting Werk aan de Winkel
- f. In-Tuto
- g. Atlashulp
- h. Kompas Dienstverlening b.v.
- i. Autisme Spiegel
- j. Zorg met Kleur
- k. Stichting De Drijvende Ambachtsschool
- l. Puur Persoonlijk
- m. BuitenVitaal
- n. Stichting Forzsa
- o. Praktijk Ambulant Werk Ermelo
- p. EenToekomst
- q. Hoeve Ruimzicht
- r. AnQer b.v.
- s. Praktijk de Eigen Wijze
- t. Mijn Werkplaats
- u. Zorgburo Jager
- v. S-Zorgt

31. Op 31 december 2018 was de klachtencommissie en de cliëntvertrouwenspersoon als volgt samengesteld:

Clïëntvertrouwenspersoon/Klachtenfunctionaris:	Dhr. Johan Pap
Klachtencommissie:	Dhr. H. Mannen (Voorzitter)
	Mevr. J. Staal (Secretaris)
	Mevr. T. Omta
	Dhr. J. Bolt.

De volledige klachtenregeling en de Regeling Clïëntvertrouwenspersoon/
Klachttopvangfunctionaris zijn gepubliceerd op de website.

32. De bedrijfsvoering en de beleidsvoorbereiding zijn in 2018 volledig handen geweest van A.J.J. Goessen. De groei van de CZMN heeft ertoe geleid dat er een uitbreiding heeft plaatsgevonden

met een administratieve medewerkster voor 10 uur per week. Deze overeenkomst is op verzoek van de medewerkster per 1 oktober 2018 beëindigd. Eind april 2018 is een leer-werkstage gestart met een nieuwe medewerkster. Deze stage was succesvol en is per 18 oktober 2018 omgezet naar een arbeidsovereenkomst van 18 uur.

Huisvesting

33. Met ingang van 1 februari 2018 is kantoorruimte gehuurd aan Putterweg 6 in Ermelo, waarmee er voor de CZMN een representatief kantoor beschikbaar is. Naast de dagelijkse werkzaamheden kunnen hier bestuur en RvT vergaderen en gesprekken met leden, aspirant-leden of derden kunnen plaatsvinden. Tevens maakt de klachtencommissie gebruik van het kantoor.

Slot

34. We kunnen spreken van een succesvol 2018. De dienstverlening van de CZMN heeft in 2018 verder vorm gekregen en de CZMN is gegroeid van 18 naar 22 leden. De CZMN is gecertificeerd, conform de ISO9001 2015 Zorg normen. Hiermee voldoet de CZMN aan de eisen die de opdrachtgevers stellen in de overeenkomsten voor WMO- en JZ-diensten. Door de leden van de CZMN wordt een breed pakket van diensten aangeboden aan de gemeenten, waar inwoners gebruik van kunnen maken. Uit de contacten met de diverse gemeenten blijkt dat er waardering is voor de kwaliteit die de CZMN levert.

Arno Goessen

Vastgesteld d.d. 16 april 2019

R.J. Ketelaar
Voorzitter



H. Kors
Secretaris

