

Geachte gemeenteraad, Geacht college van B&W,

Leden van de Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland u.a. (CZMN) leveren aan cliënten uit uw gemeente zorg via de Wmo of JW. Daarom ontvangt u van ons bijgaand het jaarverslag 2019.

Met vriendelijke groet,

Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland
Schoolpad 1B, 3851 JE Ermelo
Postbus 277, 3850 AG Ermelo

Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland

Zorgt voor toekomst



Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland

Zorgt voor toekomst

Coöperatie Zorgaanbieders
Midden Nederland U.A.

Jaarverslag 2019

Inhoudsopgave

Inleiding	- 2 -
Kwaliteit	- 4 -
Tevredenheid dienstverlening CZMN	- 4 -
Cliënttevredenheid	- 4 -
Melden Incidenten Cliënten	- 4 -
2019 in cijfers	- 6 -
Financiën	- 6 -
Wmo.....	- 6 -
Jeugdzorg	- 6 -
Contacten en bijeenkomsten	- 6 -
Raad van Toezicht	- 6 -
Bestuur.....	- 6 -
Ledenvergaderingen	- 7 -
Gemeentelijke bijeenkomsten	- 7 -
Organisatie	- 8 -
Slot	- 9 -

Inleiding

In 2019 is het vijfjarig bestaan van de Coöperatie Zorgaanbieder Midden Nederland u.a. (CZMN) gevierd.

Vijf organisaties besloten in 2014 een coöperatie op te richten om de weg van de transitie van AWBZ naar WMO gezamenlijk in te slaan. Niemand wist hoe dat zich ging ontwikkelen. Maar waren er in januari 2015 twaalf organisaties lid, eind 2019 zijn - ondanks dat er in de loop van de jaren vijf organisaties de CZMN hebben verlaten - zesentwintig leden aangesloten die gebruikmaken van de dienstverlening van de CZMN.

Het leveren van WMO-diensten is waar de leden van de Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland U.A. (CZMN) zich sinds 1 januari 2015 op richten. Vanaf 1 januari 2018 is dat uitgebreid met Jeugdzorg. Het is tot op heden nog steeds boeiend hoe één en ander zich ontwikkelt. In die vijf jaar is het gebied waarin de leden diensten kunnen leveren gegroeid van zeven naar vierentwintig gemeenten waarin WMO-, en voor een deel WMO- en JZ-diensten, kunnen worden geboden.

In dit jaarverslag kijken we terug op de ontwikkelingen die het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden.

Groei

Waar in 2018 de groei met name te maken had met het contracteren voor JZ en de groei in aantal leden, zijn in 2019 drie nieuwe leden toegetreden tot de coöperatie. De groei zit hem juist in het aantal cliënten per lid. De groei in cliëntaantal is toe te wijzen aan het groeiende vertrouwen dat de gemeenten hebben in de kwaliteit die de aangesloten leden bieden. Daarnaast zien we dat inwoners kiezen voor bepaalde zorgaanbieders vanwege de goede ervaringen die zij hebben gehoord in hun omgeving.

De Nieuwe Route

In het kader van het 5-jarig bestaan van de coöperatie is op 18 juni 2019 een mini-symposium georganiseerd met als thema van Zorg-loos naar Zorgeloos.

Anke Siegers (Dat is helder) heeft een lezing gegeven met als thema De Nieuwe Route, een methode van werken waarbij naast de zorgvrager ook zijn of haar omgeving betrokken is of wordt om de doelen te bereiken. Daarmee wordt draagvlak gecreëerd bij de mensen rondom de zorgvrager.

Naast de aangesloten leden is het symposium ook bezocht door consultants en contractmanagers. Met een netwerkborrel is de geslaagde middag afgesloten.

Overeenkomsten

De CZMN heeft in 2019 overeenkomsten voor het leveren van WMO- en Jeugdzorg met de volgende gemeenten:

- | | | | |
|--------------|---------------|----------------|---------------------|
| 1. Apeldoorn | 7. Harderwijk | 13. Zeewolde | 19. Soest |
| 2. Barneveld | 8. Hattem | 14. Amersfoort | 20. Woudenberg |
| 3. Dronten | 9. Heerde | 15. Baarn | 21. Zwartewaterland |
| 4. Elburg | 10. Nijkerk | 16. Bunschoten | 22. Staphorst |
| 5. Epe | 11. Nunspeet | 17. Eemnes | 23. Smallingerland |
| 6. Ermelo | 12. Oldebroek | 18. Leusden | |

Voor Jeugdzorg hebben we ook een overeenkomst met de Regio IJsselland waaronder de gemeenten Kampen, Zwartewaterland, Steenwijkerland en Zwolle vallen.

In alle contracten met de diverse gemeenten wordt gesteld dat alle contractanten een inspanning moeten doen in het kader van Social Return on Investment (SROI). 5% van de omzet moet hiervoor worden ingezet. Onder SROI vallen re-integratietrajecten, leer-werkstages, beroepsbegeleidende leerweg, etc.

Over het totaal aan SROI zal een separaat verslag worden gemaakt voor de betreffende gemeenten.

Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland

Zorgt voor toekomst

Leden

Samenwerken

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.

Nieuwe leden

Door verschillende organisaties is contact gezocht om te bekijken of aansluiting bij de coöperatie zinvol zou zijn. In 2019 zijn vier organisaties lid geworden van de coöperatie.

Dit zijn:

- a. Speltherapie Jonna
- b. Alleen Samen Verder
- c. Home Instead
- d. HiFive

A tot Z begeleiding heeft het lidmaatschap bij de CZMN beëindigd.

Rapportage CAK

2019 is het laatste jaar geweest waarbij de coöperatie de rapportage aan het CAK heeft uitgevoerd. Met ingang van 1 januari 2020 geldt voor WMO een abonnementsstarief per maand dat door de gemeente wordt doorgegeven aan het CAK.

Kwaliteit

- Alle leden zijn gecertificeerd, hebben een branchegericht keurmerk en, daar waar dit is vereist, zijn SKJ geregistreerd. Daarmee voldoen de leden aan de eisen van de opdrachtgever. Nieuwe leden zijn het traject van certificering ingegaan.
- In 2019 zijn 12 personen opgeleid tot auditor om de interne audits uit te voeren. Bij de interne audit is in 2019 getoetst op rechtmatigheid en cliëntparticipatie.
- Vrijwel alle leden hebben een interne audit gehad, behalve de leden die eind 2019 of begin 2020 de externe audit hebben gehad/krijgen. Bij hen wordt medio 2020 de interne audit gedaan.
- In 2019 is geen van de leden bezocht door de GGD als toezichthoudend ambtenaar.
- De gemeenten binnen Meerinzicht (Ermelo, Harderwijk en Zeewolde) hebben een kwaliteitsmedewerker in dienst die bewoners die ondersteuning krijgen heeft bezocht om te meten of de gemaakte afspraken worden ingevuld conform de vereiste kwaliteit. In het kwaliteitsgesprek met de contractmanager van Meerinzicht bleek dat de klanten tevreden zijn over de door de leden van de CZMN geleverde zorg en een waardering geven met een cijfer van 7,7 tot 8,8. In de gesprekken met de contractmanager is dit ter sprake geweest en is aangegeven dat hier geen negatieve uitkomsten zijn gerapporteerd.
- De Toezichthouders van de gemeenten samenwerkend in Meerinzicht hebben in 2019 vier bezoeken afgelegd binnen de CZMN. Dit was bij In-Tuto, Stichting Forzsa, Puur Persoonlijk v.o.f. en de CZMN. Van In-Tuto is het definitieve rapport ontvangen met de aanbevelingen. Van de overige bezoeken is alleen van Forzsa en Puur Persoonlijk een conceptrapport ontvangen. Over het bezoek aan de CZMN is nog geen rapport aangeboden.

Tevredenheid dienstverlening CZMN

Door de CZMN is medio 2019 onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de aangesloten leden. De respons was met 95% hoog te noemen en de waardering van de leden was 4,4 op een schaal van 1 tot 5.

Cliënttevredenheid

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

Uit de richtlijn MIC meldingen:

'De Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) heeft de volgende definitie van een calamiteit:

'Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.'

[...]

De Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) heeft de volgende definitie van een incident:

'Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.'

De leden van de CZMN hebben een regeling waarbij incidenten en calamiteiten die zich voordoen met cliënten worden geregistreerd.

Calamiteiten moeten binnen 3 dagen worden gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de toezichthoudend ambtenaar van de gemeente. Voor cliënten uit de gemeente Kampen dienen calamiteiten binnen 48 uur bij de GGD IJsselland te worden gemeld.

Hierna volgt een overzicht van het aantal en soort incidenten.

- In 2019 heeft zich geen calamiteit voorgedaan op grond waarvan de IGJ zou moeten worden geïnformeerd.
- In totaal hebben zich 163 incidenten voorgedaan. Deze zijn binnen de eigen organisatie opgelost en er zijn maatregelen genomen om voor zover dat mogelijk is herhaling te voorkomen.
Hiervan zijn 131 incidenten die betrekking hebben op de dagbesteding jeugd, waarbij elke verwonding (hoe klein dan ook (98x)), gedrag gerelateerde situatie (boosheid, dissociatie en weglopen 22x) als incident wordt geregistreerd.
- In 5 gevallen werd een incident geregistreerd dat medicijn gerelateerd was. (Te laat verstrekken/toezicht op inname.)
Medicijnwekkers zijn nu voor alle professionals ingezet om dit te voorkomen.
- In twee casussen 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 vooral te maken met de gesteldheid van de zorgvrager.

2019 in cijfers

Financiën

In 2019 is het aantal diensten ten opzichte van 2018 weer gegroeid. In de jaarrekening is deze progressie duidelijk waarneembaar. Deze wordt separaat van dit jaarverslag gemaakt.

Het totaal van de inkomsten voor de CZMN in WMO-diensten en Jeugdzorg over 2019 overschreed de € 125.000,- waardoor een accountantsverklaring nodig was.

ADW-Accountants heeft deze uitgevoerd en een goedkeuringsverklaring aan de verantwoording verleend.

Wmo

Per 1 januari 2019 waren er 397 deelnemers/cliënten via de coöperatie met WMO-indicatie met ZIN (zorg in natura) in zorg bij de leden van de CZMN.

Op 31 december 2019 is dit aantal gegroeid naar 592 deelnemers met een ZIN-indicatie.

Onderverdeeld naar de diensten is de verdeling op 31 december 2019 voor:

Begeleiding groep	139 deelnemers (2018: 106)
Begeleiding individueel	274 deelnemers (2018: 151)
Begeleid werken:	2 deelnemers (2018: 1)
HH:	177 deelnemers (2018: 139)

Voor 83 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.

Jeugdzorg

Op 31 december 2019 waren 162 jongeren in zorg. Onderverdeeld naar de diensten is de verdeling op 31 december 2019 voor:

Dagbehandeling:	57 jongeren (2018: 52)
Begeleiding:	97 jongeren (2018: 51)
Verblijf:	8 jongeren (2018: 2)

Contacten en bijeenkomsten

Raad van Toezicht

In 2019 is de RvT bijeen geweest voor een zelfevaluatie en hebben zij verder drie keer vergaderd, waarvan een keer samen met het bestuur.

De RvT heeft het bestuur geadviseerd over de jaarstukken 2018 en de begroting over 2020.

Daarnaast heeft de RvT het bestuur ondersteund met het maken van het conceptbeleidsplan dat in de voorjaarsvergadering van 2020 door de leden zal worden besproken en zo mogelijk wordt vastgesteld.

In 2019 is afscheid genomen van dhr. C.H. Louwerse als lid van de RvT en is in opvolging mevr. Dr. G.S.W. Blauwhof MBA door de leden gekozen.

Bestuur

In 2019 heeft het bestuur zeven keer vergaderd en eenmaal met de RvT.

In het bestuur zijn de eerste stappen genomen om te komen tot een meerjarenbeleidsplan en zijn verder 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.

De voorzitter van het bestuur dhr. R.J. Ketelaar was bij de ledenvergadering van 12 november 2019 aftredend en niet meer herkiesbaar. Hij heeft vanaf de oprichting van de CZMN de functie van voorzitter op een zorgvuldige en integere manier vormgegeven.

Als opvolger is dhr. L.A. Robbemonnd gekozen. Hij heeft de functie van penningmeester overgedragen

aan dhr. R. Rijksen. De vacature die is ontstaan is nog niet vervuld.

Ledenvergaderingen

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 2018 en de begroting 2020. Tevens is de ledenvergadering een platform voor kennismaking en netwerken.

In de ledenvergadering van 16 april 2019 is buiten de jaarrekening en het jaarverslag tevens de basis gelegd voor het conceptbeleidsplan met het bespreken van de sterkten en zwakten die bleken uit de SWOT-analyse.

De ledenvergadering van 12 november 2019 stond in het teken van verkiezingen van een nieuw lid voor de RVT, een nieuwe voorzitter en de herverkiezing van een lid van het bestuur. Daarnaast is het thema opleidingen aan de orde geweest, waarbij werd gekeken naar de behoefte aan opleidingen van de diverse disciplines en activiteiten.

Gemeentelijke bijeenkomsten

Door het jaar heen zijn verschillende bijeenkomsten door gemeenten georganiseerd waar Arno Goessen de coöperatie heeft vertegenwoordigd.

In 2019 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.

Met de gemeente Kampen is in november een kwaliteitsgesprek geweest.

Organisatie

Op 31 december 2019 was het bestuur van de coöperatie als volgt samengesteld:

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

Op 31 december 2019 was de Raad van Toezicht als volgt samengesteld:

R.T.J. Daamen (voorzitter)
C.F.M.C. van Dooren (secretaris)
G.S.W. Blauwhof (lid)

Op 31 december 2019 waren 26 organisaties lid van de CZMN:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Alleen Samen Verder | 14. Praktijk de Eigen Wijze |
| 2. AnQer b.v. | 15. Puur Persoonlijk |
| 3. Atlashulp | 16. Speltherapie Jonna |
| 4. Autisme Spiegel | 17. Stichting Ateliers en Galerie Leonardo da Vinci |
| 5. BuitenVitaal | 18. Stichting Dagbesteding Smart |
| 6. EenToekomst | 19. Stichting De Drijvende Ambachtsschool |
| 7. HiFive | 20. Stichting Forzsa |
| 8. Hoeve Ruimzicht | 21. Stichting SternZorg |
| 9. Home Instead | 22. Stichting Werk aan de Winkel |
| 10. In-Tuto | 23. S-Zorgt |
| 11. Kompas Dienstverlening b.v. | 24. Zorgboerderij Stal van Zundert |
| 12. Mijn Werkplaats | 25. Zorgburo Jager |
| 13. Praktijk Ambulant Werk Ermelo | 26. Zorg met Kleur |

Met ingang van 1 januari 2020 is De Trompetboom lid geworden.

Klachtencommissie en Cliëntvertrouwenspersoon

Voor de uitvoering van de klachtenregeling is voor de CZMN-leden een cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris en een klachtencommissie beschikbaar. In 2019 is dhr. J. Bolt afgetreden en mevr. R. Mollema toegetreden tot de klachtencommissie.

Op 31 december 2019 was de samenstelling als volgt:

Cliëntvertrouwenspersoon/Klachtenfunctionaris:

Klachtencommissie:

Dhr. Johan Pap
Mevr. J. Staal (Voorzitter)
Mevr. T. Omta (Secretaris)
Dhr. H. Mannen
Mevr. R. Mollema

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

Op de klachtencommissie is in 2019 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.

Interne organisatie

De interne organisatie van de coöperatie is in 2019 versterkt. De administratief medewerkster is van een contract voor 18 uur naar 24 uur gegaan en op 1 oktober 2019 is een officemanager aangesteld. Vanaf februari 2019 is een leer-werkstage gestart die succesvol is geweest en ertoe heeft geleid dat deze wordt omgezet naar een arbeidsovereenkomst van 16 uur in 2020.

De directievoering is in handen van A.J.J. Goessen.

Slot

2019 was een succesvol jaar. De CZMN is gegroeid van 22 naar 26 leden. De inspanningen van de aangesloten leden heeft laten zien dat bij klantmanagers, wijkteams, CJG's, etc. het vertrouwen is gegroeid. De dienstverlening voor de leden is verder geoptimaliseerd en ook in 2019 voldoet de CZMN aan de kwaliteitsnormen.

Met een goed gevoel kunnen we terugkijken op een mooi, succesvol 2019.

Arno Goessen

Vastgesteld d.d. 7 april 2020

L.A. Robbemon
Voorzitter

H. Kors
Secretaris