



Zorgondernemers
Twente

JAARVERSLAG

2019

Zorgondernemers Twent U.A.: zorg voor mens en organisatie

Coöperatie Zorgondernemers Twente U.A. is een samenwerkingsverband van zelfstandige zorgverleners met een grote mate van diversiteit in ervaring en expertise. Deze diversiteit betekent dat praktisch alle doelgroepen binnen de Jeugdwet en WMO begeleid en ondersteund kunnen worden.

www.zorgondernemers-twente.nl

Telefoon(algemeen) 085-1302529

Postbus 6195, 7503GD Enschede

Inhoud

Voorwoord.....	3
Introductie	3
Missie.....	3
Visie	4
Doelstellingen.....	4
Organisatie	4
Kwaliteit.....	5
Klachten	6
Overige onderwerpen in 2019	6
Wet DBA – (niet voor extern gebruik jaarverslag)	7
Wet DBA (wel voor publicatie).....	8
SROI Duurzaamheid.....	8
SROI Arbeidsmarkt.....	8
SROI Maatschappelijk	8
Good governance	9
Tot Slot	9
Kengetallen en cijfers.....	10

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van Coöperatie Zorgondernemers Twente U.A.

2019 was het jaar van doorontwikkelen van bestaande processen naar een hoger niveau van kwaliteit en professionalisering van de organisatie en de zorg. Dat bracht keuzes met zich mee die soms ongebruikelijk waren maar noodzakelijk om het hogere doel te kunnen dienen. Zorg verlenen in optima forma. Een proces dat nooit klaar is en ook de komende jaren aandacht zal vragen. Wij laten u graag in dit verslag zien waar wij als organisatie mee bezig zijn geweest om dit te bereiken.

Introductie

In 2019 is er zowel maatschappelijk als politiek veel te doen geweest over de zorg. De budgetten blijven nog steeds achter bij de noodzaak waardoor gemeentes met tekorten zijn komen te zitten. De nieuwe aanbesteding 2019 was erop gericht om met een ander model te gaan werken waardoor er meer zicht en grip op de zorg en uitgaven zou komen. De 14 Twentse gemeentes hebben zich opgedeeld in Samen2 (Almelo en Hof van Twente) en de overige gemeentes in Samen12. Binnen S12 is het Twents Ondersteuning Model (TOM) geïntroduceerd. S2 is hier niet in meegegaan en heeft haar eigen aanbesteding gehouden. Voor CZOT betekende dit dat er op 2 aanbestedingen met verschillende voorwaarden en uitgangspunten gewerkt diende te worden. Daarbij kwam dat binnen S12 de interpretatie en toepassing van de uitgangspunten van TOM door de gemeentes en ook nog door consultants individueel op verschillende wijze werden gehanteerd en toegepast, zo is gebleken.

We kunnen stellen dat de invoering van TOM heeft geleid tot vele systeem- en administratieve aanpassingen maar zeker ook tot verwarring.

De Coöperatie Zorgondernemers Twente U.A. (CZOT) is in 2014 opgericht door een 7-tal initiatiefnemers. Zonder uitzondering ervaren en sterk gemotiveerde zorgverleners, die hun betrokkenheid bij cliënten wilden vormgeven door een minimale organisatiegraad en maximale aandacht voor het cliëntwerk. In 2019 werd het lustrumfeest gevierd.

In de jaren is, ondanks een sterke groei naar 35 zelfstandigen, dit principe volledig overleefd gebleven. Alle CZOT-leden geven blijk van een sterke focus op cliëntgerichte resultaten.

Missie

Het bieden van professionele, resultaatgerichte en flexibele trajecten, voor mensen die begeleiding of ondersteuning nodig hebben ter verbetering van zelfredzaamheid op alle levensgebieden.

Visie

Het beste uit mensen halen door aan te sluiten bij wat mensen wel kunnen en hen dusdanig begeleiden en ondersteunen, dat zij zoveel mogelijk zelfredzaam worden op alle levensgebieden.

Doelstellingen

De actuele doelstellingen zijn vastgelegd in het management review 2019 en zullen verwoord worden in het management (re)view 2020 en betreffen:

- Kwaliteitscyclus

In 2018 is CZOT ISO 9001 gecertificeerd. De verdere implementatie van de kwaliteitscyclus heeft zijn beslag gekregen.

- Interne structuur en werkwijze

De organisatie heeft zich opgedeeld in clusters met specifieke aandachtgebieden.

- Onderlinge cohesie en samenwerking

In de managementreview zijn taken op clusterniveau ingedeeld met zicht op samenhang naar de andere clusters.

- Administratieve werkprocessen

CZOT wil doen waar ze goed in is en dat is zorg verlenen. Taken die niet tot de corebusiness behoren zijn of worden zoveel als mogelijk via outsourcing uitbesteed.

- Resultaatgericht werken

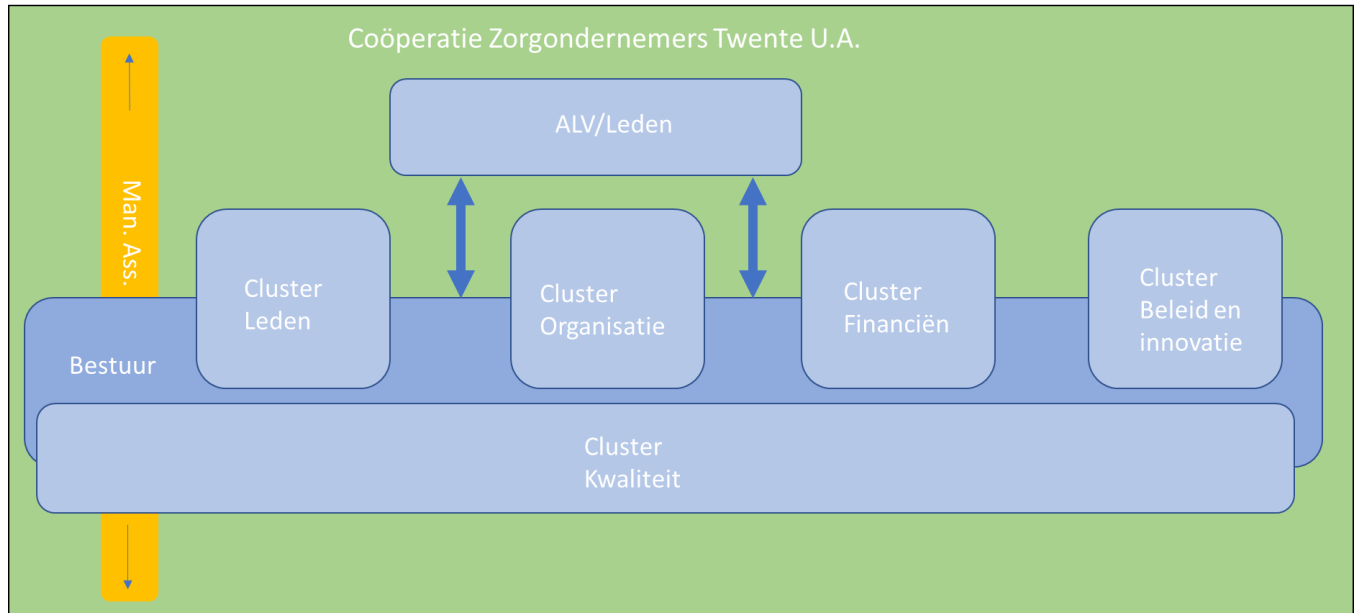
Om de zorg zo effectief mogelijk te maken worden de zorgdoelen centraal gesteld. Een project met doelrapportages is gestart om de zorgverlener te ondersteunen bij de realisatie en monitoring van de zorgafspraken/zorgresultaten.

Organisatie

In 2018 is een nieuwe interne structuur ontworpen en ingesteld. De ervaringen uit voorgaande jaren en de voorwaarden voor ISO-certificering hebben hierbij een belangrijke rol gespeeld. Een belangrijk principe: minimale organisatie is volledig overleefd: zowel management als diverse projectmatige taken worden door (bestuurs-)leden uitgevoerd. Er is een managementassistent toegevoegd aan de organisatie en verantwoordelijkheden en taken zijn herschikt en in clusters ondergebracht. Een belangrijke operationele taak: cliëntregistratie en facturatie is professioneel geborgd (extern).

Het organisatieschema ziet er als volgt uit:

Organogram 2019



1

Ondanks dat er ingezet is op een clusterstructuur moet geconstateerd worden dat de belasting van bestuur en leden groot is. De vele veranderingen door de overheden, externe eisen als kwaliteit en rapportage en monitoring, maar ook de niet gehanteerde eenduidigheid die Samen 12 voor ogen had, hebben integraal geleid tot veel werk en belasting van mens en organisatie. Ondanks dat er regionale werkgroepen geweest zijn voor vermindering van de regeldruk kan gesteld worden dat dat nog niet het gewenste succes heeft opgeleverd. Tegelijk wordt er door externe eisen een zwaarder beroep gedaan op de interne controle van proces en kwaliteit.

Kwaliteit

De gehele organisatie is in het afgelopen jaar verdergegaan met het in 2017 en 2018 gestarte kwaliteitsproces. Begin 2019 is de ISO-certificering toegekend en deze is na een tweede externe audit in 2019 verlengd. De aandachtspunten zijn verwerkt in een management review en actiepunten. Deze actiepunten zijn verwerkt in de jaaragenda waardoor ze stuk voor stuk worden verwerkt. Een greep uit deze punten:

- aangepaste statuten
- nieuwe ledenovereenkomst
- steekproeven dossiers
- structurele inbedding van de management review
- integratie van de kwaliteitscyclus in het denken en doen van organisatie en dagelijks werk.

- externe Audits
- interne Audits
- cliënttevredenheidsonderzoek
- ledentevredenheidsonderzoek
- interne klachtenprocedure
- koppeling boekhouding
- update kwaliteitshandboek
- jaarverslag

Klachten

CZOT is vanaf het begin van haar bestaan aangesloten bij een onafhankelijk klachtenbureau: Klachtenportaal Zorg. In eerdere jaren zijn er geen klachten binnengekomen. In 2019 is er 1 klacht binnengekomen bij de coöperatie. Na interne behandeling van de klacht is deze overgedragen aan het Klachtenportaal Zorg. Uiteindelijk heeft het betreffende lid ervoor gekozen om de samenwerking met CZOT op te zeggen.

Overige onderwerpen in 2019

- jubileum

Na oprichting in 2014 werd in 2019 het 5-jarig bestaan CZOT gevierd.

- regeldruk

Om de regeldruk te verminderen is er een begin gemaakt om te kijken waar de hoeveelheid aan formulieren teruggebracht kan worden. Minder formulieren is minder belastend voor de cliënt en levert meer ruimte voor focus op de kerntaak van de leden op.

Van vermindering van de externe regeldruk, zoals beoogt met het Twents Ondersteuning Model, kan geconcludeerd worden dat dat nog niet tot successen heeft geleid. Integendeel, de ervaring is dat de druk, verplichtingen en controle alleen maar complexer worden en juist toenemen. Dit legt dan ook een groot beslag op een organisatie en in het bijzonder op de daarbinnen gestelde verantwoordelijken. Richting geven aan CZOT, middels bestuur en werkgroepen, legt steeds meer beslag op tijd en verantwoordelijkheid. Wettelijke-, fiscale- en zorgregels en de onderlinge complexiteit daartussen, leggen dan ook een steeds groter wordend beslag op CZOT als coöperatie, waar bestuur en werkgroepen taken uitvoeren naast hun dagelijkse beroepspraktijk.

- beleid ledenstop

In 2018 is besloten om een ledenstop in te voeren met een maximaal aantal van 40 leden. Zo is 2019 met 40 leden gestart. Door allerlei omstandigheden en redenen, van zowel privé als zakelijke aard, heeft een aantal leden de coöperatie in 2019 verlaten. Op 31 december

2019 bedroeg het totaal aantal leden 35. In 2020 zal gekeken worden naar aanvulling van nieuwe leden. Het bestuur heeft een advies aan de ALV gegeven om te kijken naar nieuwe leden die een meerwaarde op expertise toevoegen aan de coöperatie. Onder andere de insteek om leden te selecteren, waardoor het leveren van Multidisciplinaire zorg tot de mogelijkheden gaat behoren, kan een niche van de coöperatie worden.

- pilot directe, indirecte en reisure

Aan het Twents Ondersteuning Model is onder andere een specificatie van urenbesteding toegevoegd. Men wil meer zicht krijgen op het onderscheid in de besteding van uren naar activiteit. Zo is er binnen de bundel een registratieplicht gekomen in het registreren van Directe-, Indirecte- en Reisure.

- toetsingskader opleiding en zorg

De eisen aan het leveren van zorg worden steeds strenger. Aan de ene kant is dat een goed gegeven zodat de cliënt de juiste expertise ontvangt die hij nodig heeft. Aan de andere kant zien we ook dat gemeentes door geconstateerde fraudes met excessen in het zorglandschap steeds strenger en harder gaan optreden. Wij zijn ons er terdege van bewust geworden dat een individueel lid, door zich niet te houden aan interne en externe eisen en afspraken, grote imagoschade kan aanrichten aan de gehele coöperatie. Om dit te voorkomen hebben we gekozen voor een extra controle aan de voorkant door een Toetsingskader Opleiding en Zorg in te stellen bij het afgeven van een indicatie. Anderzijds wordt dit ook ingegeven door een tweetal geconstateerde feiten waarbij opleiding niet voldeed aan de zorgvraag. Wij hebben gezien dat consultants beschikkingen afgeven aan zorgverleners die daar niet of onvoldoende voor gekwalificeerd zijn. Anderzijds hebben we ook waargenomen dat zorgverleners indicaties aannemen waarvoor zij niet gekwalificeerd zijn. De verantwoordelijkheid wordt daarmee aan beide zijden bewust of onbewust overschreden. Echter, zo is gebleken, wordt de zorgverlener, zodra er een misstand, zelfs van een andere orde, geconstateerd wordt, aansprakelijk gesteld. Vervolgens legt de gemeente de volledige verantwoordelijkheid bij de leverende zorginstelling, met alle gevolgen van dien voor schade en imago. Om dit te voorkomen is een toetsingsinstrument vooraf noodzakelijk gebleken. De criteria voor nieuwe leden om te kunnen aansluiten zijn ook aangescherpt, hier werkt onze sollicitatiecommissie ook mee.

Wet DBA – (niet voor extern gebruik jaarverslag)

Eind 2019 is CZOT begonnen met een inventarisatie van de eventuele aanpassingen in verband met het ingaan van de wet DBA, om te kunnen voldoen aan deze wet. Dit betreft zowel aanpassingen voor CZOT als organisatie als voor de individuele leden van CZOT. Er zal onder andere nog duidelijker gekeken worden naar het ondernemerschap van de individuele leden en de contracten/overeenkomsten. Gedurende 2019 is al scherp gekeken naar het streven van uniformiteit in het licht van vermeend werknemerschap, het zogenaamde fictief loondienstverband. Meer en meer is duidelijk geworden dat in de toekomst strenger gecontroleerd zal worden op het scheiden van rollen en verantwoordelijkheden tussen het lid en de coöperatie als organisatie. De houdbaarheid van ingeslopen werkwijzen zullen opnieuw getoetst moeten worden om iedere mogelijkheid dan wel suggestie van fictief dienstverband tegen te gaan.

Wet DBA (wel voor publicatie)

In het verslagjaar zijn er op niveau van de rijksoverheid stappen gezet ten aanzien van de arbeidsrelatie, c.q. de wet Arbeid in Balans.

Dit raakt onze organisatie, vooral omdat blijkt dat alle criteria en omschrijvingen niet tot heldere conclusies te herleiden zijn bij de toepassing ervan door de Belastingdienst.

Begin 2019 heeft CZOT met behulp van extern advies een aanpassing op statuten en ledenovereenkomst ingevoerd en eind 2019 hebben wij een extern adviseur ingeschakeld om ons hierin te begeleiden.

SROI Duurzaamheid

CZOT kenmerkt zich door een gunstig duurzaamheidsprofiel:

- alle medewerkers (ook de ingehuurde krachten) werken vanuit eigen huis/kantoor.
- CZOT heeft daarmee geen behoefte aan een dure en energie verbruikende voorziening als een kantoor, en geen investeringen in woon-werk verkeer.
- vrijwel alle communicatie (behoudens vergaderingen) vindt digitaal plaats.
- leden wonen verspreid in Twente en hebben hun cliënten overwegend nabij hun woonplaats.

SROI Arbeidsmarkt

Door de aard van de organisatie (geen eigen personeel) hoeft CZOT niet te voldoen aan quota met betrekking tot arbeidsparticipatie. Toch wil CZOT graag haar verantwoordelijkheid nemen in de arbeidsmarkt en daar waar mogelijk kansen bieden in de participatie.

In 2019 is gekozen om een managementassistente aan te stellen die het bestuur en werkgroepen ondersteunt bij het uitvoeren van de taken. Deze vacature is naast de oriëntatie in het eigen netwerk ook uitgezet bij het Werkplein Twente met een functie- en profielomschrijving. Dit heeft diverse reacties opgeleverd. CZOT heeft geen vaste standplaats wat extra eisen stelde aan de kandidaat. Dit is een struikelblok gebleken voor de kandidaten voorgedragen door het Werkplein. Bij het uitblijven van geschikte kandidaten heeft CZOT uiteindelijk gekozen voor een managementassistente met een zelfstandige onderneming uit de regio.

SROI Maatschappelijk

CZOT draagt haar cliënten en hun families een warm hart toe. Deze gezinnen hebben niet altijd de mogelijkheid om op vakantie te gaan vanwege de omstandigheden waarin zij verkeren. Enige jaren geleden heeft een lid het initiatief genomen om gezinnen die niet in staat zijn op vakantie te gaan hierin middels sponsoring (financieel en in natura) te ondersteunen. Met groot succes: dit heeft geleid tot de oprichting van de Stichting Sociaal

Twente. Meerdere CZOT-leden leveren hieraan een bijdrage en met dank aan vele Twentse ondernemers geniet een groeiend aantal gezinnen van een zeer plezierige vakantie.

Inmiddels is Sociaal Twente een zelfstandige stichting geworden en los komen te staan van CZOT. De coöperatie blijft wel als warm supporter haar steentje bijdragen.

CZOT heeft nog steeds een Weggeefhoek op haar intranet staan. Hierin kunnen leden spullen aanbieden of vragen die cliënten kunnen gebruiken of nodig hebben.

Verder zijn leden individueel actief met diverse acties ten behoeve van hun cliënten of maatschappelijke organisaties.

Good governance

Het coöperatieve karakter en de platte organisatie van CZOT waarborgen Good Governance. Bestuurders ontvangen een bescheiden bezoldiging gebaseerd op een transparante uurvergoeding voor bestuurs- en operationele taken.

CZOT heeft geen winstoogmerk. Omdat CZOT bestaat uit zelfstandigen, worden opgebrachte zorggelden uit dienstverlening 1 op 1 doorbetaald aan het verlenende lid. De operationele kosten van de organisatie worden gedekt door afgedragen lidmaatschapsgelden en procentuele afdrachten over de omzet. De Algemene Ledenvergadering beslist jaarlijks over de hoogte van contributie en afdracht om te kunnen voldoen aan de operationele kosten.

Tot Slot

2019 was een jaar van om- en doorschakelen van nieuwe regels, eisen en aanpassingen. Er is hard gewerkt en we kunnen trots zijn op wat en hoe CZOT hiermee is omgegaan. Desondanks is er omzetgroei geweest. Ofschoon dat geen doel op zich is kunnen we dat toewijzen aan de grote betrokkenheid van de leden bij hun cliënten en de vindbaarheid van CZOT in zorgland in Twente. Dat heeft ook veel gevraagd van de leden en het bestuur. Inherent zijn de kosten ook toegenomen. Deels door toenemende administratiekosten maar ook doordat in 2019 gekozen is om het bestuurswerk bescheiden te vergoeden. 2019 zal met een kleine winst afgesloten worden.

Kengetallen en cijfers

Aantal leden	
Per 01-01-2017	28
Per 01-01-2019	40
Per 01-01-2020	35

Aantal Cliënten	JW	WMO	Totaal
Per 01-01-2017	55	92	147
Per 01-01-2018	73	127	200
Per 01-01-2019	95	151	246
Per 01-01-2020	115	185	300

Zorgomzet	JW	WMO	Totaal
2017	305.771	921.563	1.227.334
2018	552.969	1.130.426	1.683.395
2019	538.008	1.296.014	1.834.022

Overhead	Omzet	Kosten	Overhead %
2017	1.227.334	78.368	6,40%
2018	1.683.395	130.538	7,75%
2019	1.852.852	148.712	8,30%