

Jaarplan 2023

Het jaar van
coöperatief
ondernemen

Inleiding

3

Leden

4

Deelnemers

6

Financiers

7

Samenleving

9

Medewerkers

10

Inhoud

Inleiding	3
Leden	4
Deelnemers	6
Financiers	7
Samenleving	9
Medewerkers	10
Bijlage 1: Doelen, normen, KPI's en realisatie 2023	
Bijlage 2: Projecten 2023	

Inleiding

2023: het jaar van coöperatief ondernemen

Coöperatie Boer en Zorg (CBZ) en haar leden merken steeds meer wat de voordelen van het coöperatief ondernemen zijn. Het beste uit twee werelden wordt verenigd: alle gezamenlijke kennis wordt benut voor alle deelnemers én niet iedereen hoeft alles uit te zoeken. Dit doen we als coöperatie. Last but not least: door gezamenlijk op te treden maken we het verschil en worden we als kleinschalige ondernemers samen steeds serieuzer genomen door onze financiers. Financiers waarderen het dat ze via CBZ in gesprek zijn met veel ondernemers.

In 2022 hebben we gebouwd aan een solide organisatie. Dit is goed gelukt, het consolideren van de organisatie zal in 2023 onverminderd aandacht nodig hebben (project 1). In 2023 ronden we ook het visietraject af dat in 2022 is gestart. In mei hopen we een mooie, leesbare en uitvoerbare visie te presenteren (project 2).

In 2023 maken we een aantal stappen om het coöperatief ondernemen nog beter op de kaart te zetten. Zo hopen we naar een ledenraad te gaan, waardoor we de betrokkenheid en de deskundigheid van de besluitvorming hopen te vergroten. Ook in de regio zetten we collectieve stappen om meer zichtbaar te zijn (project 3).

In 2023 staan we voor de belangrijke keuze wat we regionaal doen en wat centraal blijft? De resultaten van de pilot in de regio IJsselland komen beschikbaar, we hopen daar veel van te leren. Voorlopig uitgangspunt is dat alles wat specifieke regionale kennis nodig heeft, regionaal wordt opgepakt. Alle overige werkzaamheden blijven centraal.

In 2023 bestaan we 12,5 jaar. Ons tienjarig bestaan hebben we vanwege de coronapandemie bescheiden digitaal gevierd. Voor ons 12,5-jarig jubileum willen we elkaar ontmoeten om het heugelijke feit te vieren.

Leeswijzer

In de tekst staan algemene beschrijvingen. Als het een project of actie betreft die elk kwartaal gevolgd wordt, staat dit apart genoemd. In de bijlage vindt u de vertaling naar specifieke doelen en normen (KPI's) die we in 2023 hanteren. Ook vindt u in de bijlage een overzicht van de projectenlijst. Deze bijlagen zijn de basis voor de kwartaalrapportages.

Leden

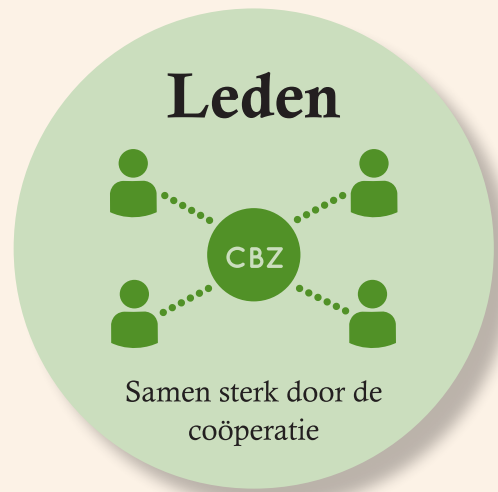
In het jaar van het coöperatief ondernemen zullen medewerkers, bestuur, Coöperatieraad en Raad van Toezicht het gesprek met de leden aangaan over wat het betekent om coöperatief te ondernemen. We volgen het adagium: coöperatief wat kan, apart wat moet. Dit lijkt eenvoudig, maar hoe gaan we om met tegengestelde belangen tussen de leden? Of hoe gaan we om met keuzes van ondernemers die het coöperatief belang schaden? Hoe garanderen we het "vrije" ondernemerschap als dat andere ondernemers schaadt? Hierover zullen in de diverse regio's gesprekken worden gevoerd die tot regionale afspraken kunnen leiden. In sommige regio's hebben we, onder andere door de aanbestedingsverplichtingen, te maken met zorgleveranciers zonder vaste locatie. Deze (relatief kleine) groep heeft aangegeven zich niet altijd te herkennen in het aanbod van CBZ, omdat een aantal eisen niet voor hen van toepassing is. In 2023 onderzoeken we of we het eisenpakket voor deze ondernemers kunnen aanpassen zodat we hen niet onnodig belasten ([project 4](#)).

Onze leden hebben twee rollen: zij zijn de eigenaren van CBZ én leveranciers van zorg.

Als eigenaren van CBZ zijn leden verantwoordelijk voor de governance van hun eigen onderneming. Deze governance is in 2022 veranderd door de nieuwe eisen in de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). CBZ heeft in 2022 al actie ondernomen om de leden te informeren over en te ondersteunen bij de implementatie van de Wtza. In 2023 zullen we dit voorzetten. De focus zal liggen op de uitvoering van de jaarverantwoordingsplicht. CBZ zal de leden informeren en begeleiden, zodat zij zich kunnen voorbereiden op de jaarverantwoording 2022 volgens de Regeling Openbare jaarverantwoording WMG.

CBZ zal de leden begeleiden in de veranderingen die er zijn door invoering van de Wtza. De veranderingen hebben betrekking op het melden, de jaarverantwoording en de governance ([project 5](#)).

Als leveranciers van zorg hebben alle leden een eigen zorgonderneming. Hier ontvangen de ruim drieduizend deelnemers de zorg die zij nodig hebben. Op alle zorglocaties wordt zorg van hoge kwaliteit geleverd. Dit kan gerealiseerd worden, omdat een deel van de taken wordt uitgevoerd door 'het bureau' in Wageningen. Welk deel dit is, wordt geregeld in de leveringsovereenkomst die ieder declarerend lid met CBZ heeft afgesloten. Door verandering in wetgeving is de leveringsovereenkomst en de bijbehorende



uitwisselingsovereenkomst in 2022 aangepast. Voor 2023 is ons doel (kpi 14) dat alle leveringsovereenkomsten en uitwisselingsovereenkomsten zijn getekend.

Nieuwe leden

In 2022 is er een nieuw proces aanmelden nieuwe leden in werking getreden, dat ervoor moet zorgen dat nieuwe leden pas gaan declareren als ze voldoen aan alle kwaliteitseisen. Omgekeerd geven nieuwe leden aan dat het on-boarding proces niet altijd goed verloopt. Informatie wordt verbrokkeld aangeleverd en is niet altijd begrijpbaar. Daarom gaan we in 2023 het on-boarding proces verbeteren en pro-actief communiceren wat CBZ wel en niet biedt ([project 6](#)). Tevens gaan we een routekaart ontwikkelen voor leden die van geel naar blauw lidmaatschap willen gaan.

Verbetering in systemen

In 2023 gaat CBZ onveranderd door met het doorontwikkelen van processen op het bedrijfsbureau. Om de kans op fouten te verminderen, wil CBZ toe naar een systeem dat iedereen binnen Nedap declareert.

In 2023 zullen we een aantal leden die handmatig facturen indient voor geleverde zorg, begeleiden naar een eenvoudige vorm van registreren en fatteren in het systeem. CBZ wil dat er geen leden meer zijn die facturen sturen, iedereen registreert en flatteert in Nedap (kpi 6).

In ons cliëntvolgsysteem van Nedap gaan in 2023 wijzigingen komen die direct invloed hebben op het gebruik door de leden en hun medewerkers. ONS-administratie en ONS-dossier worden gesplitst. Communicatie naar en training van de leden en de medewerkers is nodig. Wellicht kunnen de trainingen van Nedap gebruikt worden. Als dit niet het geval is moet er een aparte training, liefst online, ontwikkeld worden. Eén en ander gecombineerd met algemene vragenuren om de veranderingen toe te lichten ([project 7](#)).

Deskundigheidsbevordering

In 2023 zetten we wederom in op deskundigheidsbevordering van leden. Op grond van IGJ- en GGD-bevindingen blijkt dat het soms lastig is om grensoverschrijdend gedrag te herkennen. Hiervoor is een e-learning ontwikkeld die aan alle leden gratis wordt aangeboden. Daarnaast wordt er een uitgebreide opleidingsagenda aangeboden en zullen blauwe leden gebruik kunnen maken van vouchers om opleidingen te volgen. We volgen de tevredenheid van de cursisten en hebben de ambitie om tenminste een 8 te scoren voor het aanbod (kpi 4).

Aanstellen van aandachtsfunctionarissen waar kleinere aanbieders gebruik van kunnen maken

Het gaat om het inventariseren, organiseren en aanbieden van deze service aan geïnteresseerde leden. De aandachtsgebieden zijn: medicatieveiligheid, grensoverschrijdend gedrag (seksualiteit /meldcode), Wzd en leren van incidenten (project 8).

Kwaliteitsmonitoring

In 2022 hebben we onze kwaliteitsmonitoring uitgebreid met systeemanalyses (via de zorgmonitor), de analyse van de jaarrekening van leden met een omzet boven € 100.000,- (kpi 21) en met het monitoren van opleidingen en VOG's van medewerkers op de zorglocaties (kpi 27). In 2023 zullen we deze monitoring borgen.

Status lid

Op dit moment wordt de status van een bedrijf bepaald aan de hand van de beoordeling van de cliëntdossiers en het bedrijfsbezoek. Het huidige proces bevat niet alle aspecten waar naar gekeken moet worden om een volledige beoordeling van een onderneming te kunnen doen. In 2023 willen we een model ontwikkelen waarin alle relevante aspecten, zoals contracteisen, jaarrekening, cliëntdossiers, etc. opgenomen worden om tot een juiste beoordeling van een onderneming te kunnen komen. Tevens zal vastgelegd worden wat de gevolgen kunnen zijn van het hebben van een bepaalde status (project 9).

KPI's

We hebben ervoor gekozen om jaarlijks te meten of we onze doelen halen. Dit is ook onderdeel van onze iso-gecertificeerde kwaliteitscyclus. Hieronder volgt een korte toelichting van de reguliere kpi's die niet in de tekst apart zijn toegelicht. De kpi's zijn cursief weergegeven.

- Eind 2023 is het aantal leden gelijk aan 2022 of is gestegen.*
CBZ heeft geen groeidoelstelling, maar heeft ervoor gekozen om tenminste stabiel te blijven in omvang.
1. *Eind 2023 is 45% van de declarerende leden blauw lid.*
CBZ streeft ernaar zoveel mogelijk blauwe leden te hebben. Dit is een invulling van ons motto, coöperatief
2. *wat kan, apart wat moet. In onze communicatie met gemeenten zorgt het gele lidmaatschap voor verwarring.*
Leden geven voor de algemene dienstverlening tenminste een 8,0.
De regiomanagers vragen bij elk bedrijfsbezoek een
3. *cijfer voor onze integrale dienstverlening.*
Elk kwartaal wordt een systeemcontrole gedaan en worden de afwijkingen binnen drie maanden hersteld. Onder systeemcontroles vallen diverse controles die we met
7. *data vanuit de zorgmonitor (Nedap) en Afas doen.*

Te denken valt bijvoorbeeld of er een goede aanwezigheidsregistratie is, aanwezigheid van zorgplannen enz. De bedoeling is dat de afwijkingen met de leden worden besproken en binnen drie maanden hersteld zijn. Op deze manier voorkomt CBZ dat afwijkingen pas bij een bedrijfsbezoek aan het licht komen.

8. *Voorafgaand aan een bedrijfsbezoek wordt 10% van de deelnemersdossiers inhoudelijk gecontroleerd.*
Deze controle zal dit jaar grotendeels door zorgconsulenten plaatsvinden. Zo nodig gaat de zorgconsulent mee op bedrijfsbezoek om één en ander zorginhoudelijk door te spreken.
13. *Het formulier bedrijfsbezoek is een maand na het bezoek met een akkoord van het lid geüpload in het ledenportaal.*
Het is van belang dat leden inzicht hebben in het verslag van het bedrijfsbezoek en de daarin afgesproken acties.
17. *Alle zorg is volgens het vier-ogen principe geregistreerd en gefiatteerd.*
Deze controle wordt per kwartaal gecontroleerd middels rapportages in de zorgmonitor. Inmiddels hebben een aantal grotere leden toegang tot hun eigen zorgmonitor.

Deelnemers



Zorg op maat in eigen omgeving

Deelnemers

Onder deelnemers verstaan we alle personen die op de zorglocaties of ambulant, zorg en begeleiding ontvangen. Afhankelijk van de zorglocatie en de begeleiding die geboden wordt, worden ook de termen hulpboeren, gasten, bewoners of cliënten gebruikt. Wij kiezen voor deelnemers, omdat dit een term is die actieve betrokkenheid inhoudt, een belangrijke kernwaarde van CBZ.

Deelnemers hebben in eerste instantie te maken met de zorglocatie waar zij zorg/begeleiding ontvangen. Indirect faciliteert CBZ de zorg, bijvoorbeeld door het faciliteren van ICT-ondersteuning. Te denken valt aan de module 'Caren-zorgt' (van Nedap) waardoor de deelnemer en/of het thuisfront op eenvoudige wijze zorgplannen en rapportages kan inzien en kan communiceren.

Metten tevredenheid

In 2023 wil CBZ het meten van cliënttevredenheid stimuleren middels de instrumenten 'Vanzelfsprekend' en 'Dit vind ik ervan'. Voor de VPT-aanbieders is 'Dit vind ik ervan' verplicht. De Cooperatie Raad vraagt aandacht om voor leden die deze instrumenten niet gebruiken te zoeken naar alternatieve methoden om de tevredenheid in kaart te brengen. Deze instrumenten moeten dan wel per contract hetzelfde zijn om aan het doel van verantwoording naar financiers te kunnen blijven voldoen. Deelnemers geven tenminste een 8,0 voor de dienstverlening (kpi 18).

AVG

Om goede zorg te kunnen verlenen, leggen wij contactgegevens en gezondheidsgegevens vast van deelnemers in ONS. Wij doen dit in lijn met de bepalingen in de verschillende wetgeving waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Een van de vereisten vanuit de AVG is het in kaart brengen van privacyrisico's van gegevensverwerkingen door middel van een Data Protection Impact Assessment (DPIA). Het is belangrijk om zo'n onderzoek periodiek uit te voeren, met name als er veranderingen worden doorgevoerd in de verwerking van gegevens of in het systeem waarin persoonsgegevens worden opgenomen. Onze functionaris gegevensbescherming heeft daarom geadviseerd om in 2023 opnieuw deze DPIA uit te voeren voor de verwerking van persoonsgegevens van deelnemers in ONS ([project 10](#)).

Financiers

De transformatieopgave laat zien dat gemeenten en zorgkantoren steeds meer behoefte hebben aan partners die samen met hen vorm geven aan nieuwe ontwikkelingen. CBZ heeft een goede basis om dit te doen. Onze praktische kennis, gecombineerd met een stevige beleidsbasis, geeft een goede uitgangspositie. Ook aan de ontwikkeling van nieuwe, soms innovatieve producten draagt CBZ graag bij. Voor 2023 staat naast het vormgeven van de transformatieagenda in diverse gemeenten, een intensivering van inhoudelijke zorg op de agenda voor Wlz en jeugdzorg. Dit is veelvuldig een onderwerp van gesprek met onze financiers. CBZ zal het netwerk rond VPT uitbreiden met behandeling. Het betreft behandeling die onder de Wlz valt. Het toerusten van teams om een goed zorgklimaat te kunnen bieden (mediërende behandeling), valt hier ook onder. In 2023 gaan we de gedragsdeskundigen en onze nieuwe zorgconsulent breder inzetten, vooral in de jeugdzorg.

Contracten

Het zorgverkoop-proces via aanbestedingen en andersoortige trajecten kan gezien worden als een kerntaak van CBZ. Hieronder staan bijzonderheden per regio vermeld. Vanzelfsprekend zal CBZ ook meedoen met de voor haar leden relevante aanbestedingen in regio's die hier niet vermeld staan.

De facilitaire contracten kunnen worden ingericht in de contractenmodule van Afas. In deze module kan je zichtbaar maken welke contracten er zijn, wanneer de contracten eindigen en wie er verantwoordelijk is. In 2023 gaan we ook onderzoeken of de contracten met gemeenten en zorgkantoren op deze wijze in Afas verwerkt kunnen worden (project 11).

WMO en Jeugdwet

Regio Eemland

In de regio Eemland wordt een groot deel van de zorgverlening in Wmo en Jeugdwet gegund aan een tweetal consortia. Dit traject is in 2022 in gang gezet. CBZ is met beide consortia in gesprek om hier gecontracteerd te worden als onderaannemer. In de loop van 2023 zal dit proces naar verwachting haar vruchten afwerpen.

Regio Twente

In 2023 en 2024 verwachten wij diverse aanbestedingen van de Twentse gemeenten. De gemeentelijke zorginkoop kenmerkt zich op dit moment door een groot regionaal samenwerkingsverband, Samen 14, waar alle gemeenten aan deelnemen. Hiernaast is er een kleiner samenwerkingsverband van Hof van Twente en Almelo. Die hebben op dit

Financiers



Vertrouwde partner in
passende zorg

moment voor o.a. groepsbegeleiding / dagbesteding en individuele begeleiding een gelijklozend contract met een eigen groep aanbieders, waaronder CBZ. De vraag is of en in welke mate deze samenwerkingsverbanden blijven bestaan. De eerste geluiden wijzen er op dat er in deze regio verdere versnippering zal optreden. Het aantal aanbestedingen en daarmee het aantal contracten in Twente gaat – mogelijk fors - toenemen.

Innovatie

Gemeenten zoeken nieuwe vormen van inkoop, vaak met reductie van het aantal aanbieders dat een contract gegund krijgt, nieuwe ondersteuningsvormen (bijvoorbeeld combinaties van buitenschoolse opvang en dagbesteding) en stimulansen tot meer samenwerking, tussen zorg en lichtere ondersteuning in de wijk, tussen zorg en scholen en tussen zorgaanbieders onderling. Dit vraagt innovatie en beweging van de coöperatie, de leden en eventuele extra (strategische) samenwerkingspartners.

Wlz

Voor de Wlz heeft CBZ meerjarencontracten met vijf zorgkantoren die lopen tot en met 2023. Per 1-1-2024 komt er een nieuw landelijk inkoopkader Wlz, waarop de verschillende zorgkantoren een eigen regionaal inkoopkader formuleren. Veelal wordt deze gekoppeld aan een eigen inkoopsystematiek (bijvoorbeeld met basistarief en eigen opslagen middels een honoreringslijst of projectopdrachten). Gekoppeld aan dit nieuwe landelijke inkoopkader zullen de Wlz-contracten opnieuw worden aanbesteed. De eerste contouren van het nieuwe inkoopkader worden rond 1 april 2023 gepresenteerd. De verwachting is dat er een forse taakstelling zal worden neergelegd, omdat het landelijk macrobudget voor de Wlz onevenredig hard groeit. Daarnaast is er sprake van forse arbeidsmarktproblematiek, met name in de V&V-sector.

Per 1 juni wordt het inkoopbeleid definitief bekend gemaakt en tussen 1 juli en 1 augustus zal CBZ op alle Wlz-contracten

opnieuw moeten inschrijven. Afhankelijk van de door de zorgkantoren te kiezen inkoopsystematiek betekent dit mogelijk veel werk, in elk geval meer werk dan de contractverlengingen van afgelopen jaren. Gezien de omvang van de Wlz-contracten en het daarmee samenhangende belang van zorgvuldige inschrijving, gaan we deze contractering projectmatig aanvliegen (project 12, kpi 25).

Zorgkantoor	Dominante contract	Activiteit 2023
Menzis-Arnhem	2019-2024 gehandicaptenzorg	Consultatiebijeenkomsten volgen, inschrijven en voorbereiden t.b.v. 2024. Mogelijk omzetting naar overeenkomst Verpleging en verzorging i.v.m. toename omzetpercentage.
Menzis-Twente	2019-2024 Verpleging en verzorging	Consultatiebijeenkomsten volgen, inschrijven en voorbereiden t.b.v. 2024
Midden IJssel/ Salland	2021-2024 gehandicaptenzorg	Consultatiebijeenkomst volgen, inschrijven en voorbereiden t.b.v. 2024
Midden IJssel/ Salland	2021-2024 gehandicaptenzorg	Consultatiebijeenkomst volgen, inschrijven en voorbereiden t.b.v. 2024
VGZ	2021-2024 gehandicaptenzorg	Consultatiebijeenkomst volgen, inschrijven en voorbereiden t.b.v. 2024

Zorgverzekeringswet

Zorgaanbieders in de V&V leveren in toenemende mate ook zorg aan deelnemers met indicaties in aanpalende domeinen, zoals het eerstelijnsverblijf en wijkverpleging. Deze domeinen vallen onder de zorgverzekeringswet maar vragen om vergelijkbare expertise als in de V&V onder de Wlz.

Leden in de V&V vragen CBZ al enige tijd om de contractering van de Zvw te overwegen. In 2023 komen we tot een kosten-batenafweging i.s.m. betreffende leden en indien deze positief uitvalt schrijven we in op deze overeenkomsten onder de Zvw.

KPI's

Hieronder staan de kpi's die niet in de tekst zijn toegelicht.

19. *Zorginkopers en accounthouders gemeenten geven ten minste een 8 voor de CBZ dienstverlening.*

Tijdens de accountgesprekken wordt navraag gedaan naar de tevredenheid van onze financiers. Naast het cijfer wordt er ook gekeken naar eventuele verbeterpunten.

22. *90% van de zorgomzet wordt binnen 30 dagen gedeclareerd door CBZ.*

Door snel te declareren, kan er snel gehandeld worden als de declaratie wordt afgekeurd. Uiteraard kan CBZ niet declareren als de ondernemer niet heeft gefiatteerd, dit kan voor vertraging zorgen.

23. *100% van de uitval wordt vóór het volgende declaratiemoment opgelost.*

Uitval treedt bijvoorbeeld op als er geen zorgindicatie beschikbaar is. CBZ is in deze wel afhankelijk van bijvoorbeeld gemeenten die soms achterlopen in het afgeven van indicaties. Door het in beeld te hebben en meteen te handelen hopen we wat meer druk te zetten. Een aantal leden neemt geen deelnemers meer in zorg als er geen indicatie is, dan treedt dit probleem niet op.

Samenleving



Kleinschalige zorg
dichtbij

Samenleving

CBZ wil zichtbaar en vindbaar zijn in de samenleving. Het versterken van de regio's is hier een belangrijke stap in.

Sterk in de regio

We willen dat onze lokale teams de regio goed kennen (medewerkers liefst woonachtig in de regio). Het is fijn als leden in de regio een plaats hebben voor ontmoeting en verdieping. We zullen ons tot het uiterste inspannen om met regionale partijen samen de goede zorg te bieden. Dit is alleen mogelijk als leden actief zijn, kennis delen, bij elkaar in de keuken kijken en thema's samen uitwerken. Uiteraard met ondersteuning van het bureau. Voor 2023 willen we in tenminste drie regio's een 'werkende' regionale agenda hebben waarin staat wat de leden gezamenlijk doen (kpi 26).

Pilot IJsselland

Het ontwikkelen en versterken van de samenwerking tussen de leden en de stakeholders in de regio IJsselland. Project is in 2022 gestart en de opbrengsten van de pilot komen juli 2023 beschikbaar ([project 13](#)).

Medewerkers

De medewerkers van het bedrijfsbureau en op de zorglocaties vormen het hart van de geleverde zorg. In 2022 heeft CBZ veel geïnvesteerd in het aantrekken van nieuwe medewerkers en nieuwe specialisten.

Het jaar 2023 is het jaar van consolidatie. We willen dat oude en nieuwe medewerkers goed weten wat hun rol is, dat de werkdruk niet te hoog is en dat er een veilig klimaat is om initiatieven te ontplooien.

Om dit te bereiken zullen we het project 'van servet naar tafellaken' afronden (project 1). Dit betekent dat er nog enkele medewerkers moeten worden aangetrokken, te denken valt aan een directeur Zorg, een zorgconsulent en een interne manager.

Goed werkgeverschap

Diverse leden hebben aangegeven dat zij meer ondersteuning wensen als het gaat om goed werkgeverschap. De wensen variëren van een gezamenlijke arbodienst tot gezamenlijk personeel en ondersteuning of ondersteuning bij conflicten met personeel. Het thema werkgeverschap zal onderdeel zijn van de regionale gesprekken waarbij op regionaal niveau ruimte is voor gezamenlijke acties. Met de inrichting van de medewerkersmodule in Nedap en het abonnement op de WGV Zorg en Welzijn voor alle leden, is al een eerste stap genomen om de ondernemers te faciliteren.

Document Management Systeem

In 2023 zetten we in op het vindbaar en toegankelijk maken van (kwaliteits)informatie en beheerde documenten. Vanuit een centraal systeem worden documenten digitaal opgeslagen, toegankelijk gemaakt, bewerkt en gearchiveerd. Hiermee wordt de vindbaarheid van documenten verbeterd. De documenten zijn via de Y-schijf of via het ledenportaal toegankelijk voor respectievelijk medewerkers en leden, zodat altijd de juiste documenten beschikbaar zijn. Om dit te realiseren wordt een Document Management Systeem aangeschaft en geïmplementeerd. Doel van het project is om de beschikbare informatie en beheerde documenten beter vindbaar en op een gestructureerde en gecontroleerde manier toegankelijk te maken voor leden en medewerkers in het ledenportaal en op de Y-schijf (project 14).

Personeelsgegevens van leden in Afas (controller)

In 2022 hebben we een start gemaakt met het geautomatiseerd uitvragen van gegevens over de personeelsadministratie van de leden. Het betreft informatie over opleidingsniveau, aantal contracturen en de aanwezigheid en geldigheid van een VOG. In 2023 willen we verder onderzoeken of het

Medewerkers



Met elkaar voor
goede zorg

mogelijk is om de personeelsadministratie van leden geheel of gedeeltelijk in Afas te zetten. Dit om met een druk op de knop gegevens over het personeel zichtbaar te hebben. Steeds meer gemeenten vragen namelijk naar deze gegevens (project 15).

In ONS (Nedap) is in 2022 de autorisatiestructuur verder vormgegeven. Voortbouwend op deze basis zal de module medewerkers/salarisapplicatie in Nedap ondersteund gaan worden door CBZ. Onderzocht wordt welke salarisadministratie gekoppeld kan worden. Waarschijnlijk zal CBZ hier eigen trainingen voor ontwikkelen (project 16).

Deskundigheidsbevordering (applicatiebeheer)
Het ontwikkelen van twee e-learning modules voor Nedap/Ooden. Project is in 2022 gestart en wordt in 2023 afgerond (project 17).

KPI's

27. *Van alle leden staat er in Afas een actueel overzicht van medewerkers, VOG's, en diploma's.*
Vanwege toenemende vraag van financiers moet CBZ deze informatie actueel hebben. Het is een extra inspanning van onze leden om dit steeds actueel te houden.

Bijlage 1

Doelen, normen, KPI's en realisatie 2023

Totaaloverzicht KPI's

Leden - Samen sterk door CBZ					
	Doel en KPI	Realisatie	Analyse	Actie	Welk team?
1	Eind 2023 is het aantal leden gelijk aan 2022 of is gestegen.				RM
2	Eind 2023 is 45% van de declarerende leden blauw lid.				RM
3	Leden geven voor de algemene dienstverlening tenminste een 8,0.				RM
4	Cursisten geven voor trainingen tenminste een 8.				KA
5	Leden geven voor bijeenkomsten tenminste een 8.				RM
6	Eind 2023 zijn er 0 leden met handmatige invoer.				CA
7	Elk kwartaal wordt een systeemcontrole gedaan en worden de afwijkingen binnen drie maanden hersteld.				FA
8	Leden geven voor bijeenkomsten tenminste een 8.				KA
9	Leden hebben de afrekening over 2022 op 1 juni ontvangen.				FA
10	Leden betalen de factuur binnen 6 weken. Maximaal 5 leden lopen achter.				FA
11	Alle oranje leden hebben binnen 12 weken na afgifte status, de status groen of status rood.				RM
12	100% van de leden heeft een bedrijfsbezoek gehad, evenredig verdeeld over de kwartalen.				RM
13	Het formulier bedrijfsbezoek is een maand na het bezoek met een akkoord van het lid geüpload in het ledenportaal.				RM
14	Alle leden hebben de verwerkers- en leveringsovereenkomsten 2022 ondertekend.				RO

Leden - Samen sterk door CBZ

	Doel en KPI	Realisatie	Analyse	Actie	Welk team?
15	De kwartaalverslagen zijn binnen 1 maand na afloop kwartaal beschikbaar.				FA
16	De benodigde verbeter acties uit de systeemcontroles (zie kpi 7) zijn binnen een kwartaal afgerond.				RM
17	Alle zorg is volgens het vierogen principe geregistreerd en gefiatteerd.				Applicatie-beheer

Deelnemers

18	Deelnemers geven tenminste een 8,0 voor de dienstverlening. Meting via Vanzelfsprekend en Dit vind ik ervan.				KA
----	--	--	--	--	----

Financiers

19	Zorginkopers en gemeenten geven tenminste een 8 voor de CBZ dienstverlening.				RM
20	Tenminste 95% van de aanbestedingen wordt gegund of geregeld met andere aanbieders.				RM/specialist aanbestedingen
21	Per eind 2023 is van 65% van de zorgondernemers met een omzet van 100K en hoger de jaarrekening over 2022 gecontroleerd.				FA
22	90% van de zorgomzet wordt binnen 30 dagen gedeclareerd door CBZ.				CA
23	100% van de uitval wordt vóór het volgende declaratiemoment opgelost.				CA
24	Er worden tenminste vijf leveranciersbeoordelingen uitgevoerd in 2023.				FA
25	Per 1-1-2024 zijn er met huidige zorgkantoren (5) nieuwe meerjarenovereenkomsten gesloten tegen een marktconform tariefpercentage.				RM/ specialist aanbestedingen

Samenleving

26	Voor 2023 willen we in tenminste drie regio's een 'werkende' regionale agenda hebben waarin staat wat de leden gezamenlijk doen.				
----	--	--	--	--	--

Medewerkers

	Doel en KPI	Realisatie	Analyse	Actie	Welk team?
27	Van alle leden staat er in Afas een actueel overzicht van medewerkers, VOG's, en diploma's.				Ro
28	Maximaal 75% van het brutoresultaat besteden we aan personeelskosten van het bedrijfsbureau.				Dir

Bijlage 2

Projecten 2023

Leden

- 1. Toekomstbestendige organisatie (directie)**
Afronding van openstaande vacatures en herijking functiegebouw.
- 2. Herijking visie (directie)**
Afronding toekomstbestendige visie, aansluitend bij onze missie, kernwaarden en de veranderende omgeving.
- 3. Aanpassen governance (directie)**
Omvorming van Cora naar Ledenraad en aanpassen statuten hierop.
- 4. Aanpassen eisenpakket voor ondernemers zonder locatie**
In sommige regio's hebben we, onder andere door de aanbestedingsverplichtingen, te maken met zorgleveranciers zonder vaste locatie. Deze (relatief kleine) groep heeft aangegeven zich niet altijd te herkennen in het aanbod van CBZ, omdat een aantal eisen niet voor hen van toepassing zijn. In 2023 onderzoeken we of we het eisenpakket voor deze ondernemers kunnen aanpassen zodat we hen niet onnodig belasten.
- 5. Implementatie Wtza (beleidsmedewerker)**
CBZ zal de leden begeleiden in de veranderingen die er zijn door invoering van de Wtza. De veranderingen hebben betrekking op het melden, de jaarverantwoording en de governance.
- 6. Nieuwe leden (regiomanagers)**
In 2022 is er een nieuw proces aanmelden nieuwe leden in werking getreden dat ervoor moet zorgen dat nieuwe leden pas gaan declareren als ze voldoen aan alle kwaliteitseisen. Omgekeerd geven nieuwe leden aan dat het onboarding proces niet altijd goed verloopt. Informatie wordt verbrokkeld aangeleverd en is niet altijd begrijpbaar. Daarom gaan we in 2023 het onboarding proces verbeteren en pro-actief communiceren wat CBZ wel en niet biedt. Daarnaast gaan we een routekaart ontwikkelen voor leden die van geel naar blauw lidmaatschap willen gaan.
- 7. Nedap: vernieuwing ONS-administratie en ONS-dossier (applicatiebeheer)**
ONS-administratie en ONS-dossier worden gesplitst. Dit heeft zowel impact op de leden als de interne

medewerkers. Communicatie naar en training van de leden en de medewerkers is nodig. Wellicht kunnen de trainingen van Nedap gebruikt worden. Als dit niet het geval is moet er een aparte training, liefst online, ontwikkeld worden. Eén en ander gecombineerd met algemene vragenuren om de veranderingen toe te lichten.

- 8. Aanstellen van aandachtsfunctionarissen waar kleinere aanbieders gebruik van kunnen maken (KA)**
Het gaat om het inventariseren, organiseren en aanbieden van deze service aan geïnteresseerde leden. De aandachtsgebieden zijn: medicatieveiligheid, grensoverschrijdend gedrag (seksualiteit /meldcode), Wzd en leren van incidenten.
- 9. Status lid**
Op dit moment wordt de status van een bedrijf bepaald aan de hand van de beoordeling van de cliëntdossiers en het bedrijfsbezoek. Het huidige proces bevat niet alle aspecten waar naar gekeken moet worden om een volledige beoordeling van een onderneming te kunnen doen. In 2023 willen we een model ontwikkelen waarin alle relevante aspecten, zoals contracteisen, jaarrekening, cliëntdossiers, etc. opgenomen worden om tot een juiste beoordeling van een onderneming te kunnen komen. Tevens zal vastgelegd worden wat de gevolgen kunnen zijn van het hebben van een bepaalde status.

Deelnemers

- 10. Uitvoeren Data Protection Impact Assessment (DPIA) (functionaris gegevensbescherming)**
Het in kaart brengen van de privacyrisico's van de gegevensverwerking in ONS en vervolgens het bepalen welke maatregelen nodig zijn om deze risico's te verkleinen.

Financiers

- 11. Contracten inrichten in Afas (controller)**
De facilitaire contracten kunnen worden ingericht in de contractenmodule van Afas. In deze module kan je zichtbaar maken welke contracten er zijn, wanneer de contracten eindigen en wie er verantwoordelijk is. In 2023 ook onderzoeken of de contracten met gemeenten en zorgkantoren op deze wijze in Afas verwerkt kunnen worden (Q2 en Q3 2023, controller).

12. Nieuwe meerjarencontracten Wlz (2024 en verder) (manager Wlz)

In verband met impact, diversiteit en omvang van het wijzigend Wlz-beleid en bijbehorende contracteisen pakken we de Wlz-inkoop in 2023 projectmatig aan. Globaal bestaat dit project uit de volgende fasen:

- Deelname aan informatie- en consultatiebijeenkomsten zorgkantoren (maart-april)
- Bestuderen van landelijke en regionaal inkoopkader en bijbehorende leveringseisen (juni)
- Eventueel indienen vragen t.b.v. NvI (juni)
- Bestuderen definitief Wlz-inkoopkader per sector (3) voor 5 zorgkantoren (juni)
- Eventueel consulteren en informeren van leden (diverse kanalen, mogelijk bijeenkomsten, juni)
- Inschrijven op de overeenkomsten (juli)
- Eventuele informatie vragen beantwoorden, projectplannen opstellen en dialooggesprekken voeren (juli-september)

Samenleving

13. Pilot IJsselland (regiomanager)

Het ontwikkelen en versterken van de samenwerking tussen de leden en de stakeholders in de regio IJsselland. Project is in 2022 gestart en de opbrengsten van de pilot komen juli 2023 beschikbaar.

Medewerkers

14. Aanschaf en inrichten Document Beheer Systeem (DMS) (Kwaliteit en Beleid)

Doel van het project is om de beschikbare informatie en beheerde documenten beter vindbaar en op een gestructureerde en gecontroleerde manier toegankelijk te maken voor leden en medewerkers in het ledenportaal en op de Y-schijf.

15. Personeelsgegevens van leden in Afas (controller)

In 2022 hebben we een start gemaakt met het geautomatiseerd uitvragen van gegevens over de personeelsadministratie van de leden. Het betreft informatie over opleidingsniveau, aantal contracturen en de aanwezigheid en geldigheid van een VOG. In 2023 willen we verder onderzoeken of het mogelijk is om de personeelsadministratie van leden geheel of gedeeltelijk in Afas te zetten. Dit om met een druk op de knop gegevens over het personeel zichtbaar te hebben. Steeds meer gemeenten vragen namelijk naar deze gegevens.

16. Ondersteuning medewerkers-module ONS/Nedap (applicatiebeheer)

In ONS (Nedap) is in 2022 de autorisatiestructuur van ONS verder vormgegeven. Voortbouwend op deze basis zal de module medewerkers/salarisapplicatie in

Nedap ondersteund gaan worden door CBZ. Onderzocht wordt welke salarisadministratie gekoppeld kan worden. Waarschijnlijk zal CBZ hier eigen trainingen voor ontwikkelen. **(project 16)**

17. Deskundigheidsbevordering (applicatiebeheer)

Het ontwikkelen van twee e-learning modules voor Nedap/Ooden. Project is in 2022 gestart en wordt in 2023 afgerond. Voor dit project is samenwerking met FLZ gezocht om alle cursussen en opleidingen in 1 portal te kunnen aanbieden.