



Jaarplan 2021

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Leden en deelnemers	5
3. Lokale inbedding, onze partners	8
4. Financiers en contracten	10
5. Financiën en ICT.....	12
6. Bedrijfsbureau	13
7. Kwaliteit en deskundigheidsbevordering	14
8. Bijlage: Doelen, normen, KPI's en realisatie 2021	15
9. Projectenlijst.....	18

1. Inleiding

2021 het jaar van de lokale betrokkenheid

Na een aantal jaren vooral de focus op onze eigen organisatie te hebben gehad om de kwaliteit op orde te brengen, melden we met trots dat de basis op orde is. Dit zien we ook in onze resultaten. Nieuwe leden weten ons te vinden en bestaande leden weten onze uitgebreide dienstverlening steeds meer te waarderen.

Daarom kiezen we dit jaar voor een belangrijk thema: lokale betrokkenheid.

We vinden dit thema belangrijk omdat we zien dat steeds meer gemeenten en zorgkantoren van ons vragen om in zorgnetwerken te acteren. Gelukkig hebben we het voordeel dat we de zorgnetwerken deels 'in huis' hebben. In het nieuwe ledenprofiel vier mogen we gedragswetenschappers en andere ambachten begroeten die samen met ondernemers uit andere profielen volledige ondersteuning kunnen bieden. Dat is een mooie start maar niet genoeg. Ook in de haarvaten van de maatschappij wil CBZ actief zijn. En dat kan ook, want daar leven onze deelnemers en onze ondernemers. De Coöperatieraad heeft daarom aangegeven dat ze samen met de regio-coördinatoren mooie lokale programma's gaan ontwikkelen, we kijken ernaar uit.

Ook nieuwe ontwikkelingen vragen onze aandacht.

Nieuwe ontwikkelingen

In 2021 zal een groep deelnemers die voorheen zorg vanuit de WMO ontvingen overgaan naar de WLZ. Het gaat hier om deelnemers met een GGZ-indicatie. Dit heeft onze aandacht.

In 2021 mogen we op beperkte schaal behandeling gaan declareren. Het gaat hier om de behandeling die betrekking heeft op het leefklimaat van onze deelnemers en deels individuele behandeling. We zijn er trots op dat het zorgkantoor ons dit vertrouwen schenkt en we zullen ons inspannen om het tot een succes te maken.

In 2021 besteden veel gemeenten Jeugd- en Wmo-ondersteuningstaken aan. Extra veel omdat aanbestedingen in 2020 werden uitgesteld vanwege Corona. Gemeenten zoeken nieuwe vormen van inkoop, vaak met reductie van het aantal aanbieders dat gegund krijgt. CBZ ontwikkelt nieuwe ondersteuningsvormen (bijvoorbeeld combinaties van buitenschoolse opvang en dagbesteding) en we gaan in op de uitnodiging van gemeenten om andere samenwerking op te zoeken zoals samenwerking tussen zorg en lichtere ondersteuning in de wijk, tussen zorg en scholen, en tussen zorgaanbieders onderling. Dit vraagt innovatie en beweging van CBZ.

Doorontwikkeling van ICT-systemen krijgt onze aandacht. Zaken waarvan we in het heetst van de strijd gezegd hebben dat ze later komen, zullen we in 2021 gaan regelen. Zo krijgt het klantportal voor leden een update zodat leden makkelijk bij de documenten kunnen komen die ze nodig hebben. En natuurlijk zullen we in Nedap ook weer stappen gaan zetten. Voor 'handmatige' leden richten we een vereenvoudigde module in. We ondersteunen en promoten de uitrol van Caren zorgt zodat ook deelnemers makkelijk mee kunnen kijken in hun dossier. En we zorgen ervoor dat alle professionals in het dossier van 'hun' deelnemer kunnen werken, zo ondersteunen we lokale zorgnetwerken!

Leeswijzer

In de tekst staan algemene beschrijvingen, in de bijlage vindt u de vertaling naar specifieke doelen en normen die we in 2021 hanteren. Deze bijlage is de basis voor de kwartaalrapportages.

2. Leden en deelnemers

Leden

De leden hebben twee rollen, zij zijn de eigenaren van CBZ én leveranciers van zorg.

Als eigenaren van CBZ zijn leden verantwoordelijk voor de governance. De governance moet voldoen aan de richtlijnen voor zorginstellingen. De governance van CBZ voldoet op papier hier aan. In de praktijk zijn er verbeteringen mogelijk. Zo zien we dat belangrijke besluiten genomen worden in de Algemene Ledenvergadering (ALV) waar relatief weinig leden aanwezig zijn. Ook heeft de Coöperatieraad (Cora) te kennen gegeven een meer actievare rol te willen spelen als het gaat om lokale binding. De volgende 'projecten/acties' zijn daarom voor 2021 van belang. Tussen haakjes staat steeds de verantwoordelijke voor het project.

1. Voorbereiding om te komen tot een ledenraad die de ALV vervangt in 2022. Dit is mogelijk binnen de huidige statuten van CBZ. In 2021 zal worden gewerkt aan draagvlak voor deze ontwikkeling en het toerusten van potentiële leden van de ledenraad. Dit zal vooral in samenspraak met de Coöperatie Raad vorm worden gegeven. (Directeur-bestuurder)

Als leveranciers van zorg hebben leden een belang bij een goede leveranciersovereenkomst. De huidige overeenkomst heeft een update om te voldoen aan nieuwe eisen vanuit de financiers. Ook de toelatingseisen behoeven een update om te voorkomen dat zogenaamde zorgcowboys lid kunnen worden van CBZ. Tenslotte moet het relatief nieuwe profiel 4 waarin ook behandelaars kunnen zitten worden aangescherpt. Insteek is dat nieuwe leden een toegevoegde waarde moeten hebben voor lokale netwerken. Deze drie acties vatten we samen onder de titel doorontwikkeling profielen en leden-overeenkomsten.

2. Doorontwikkeling profielen en leden-overeenkomsten
Dit project bevat een update van de leveranciersovereenkomst en de checklist nieuwe leden.
Daarnaast wordt profiel 4 aangescherpt. (Directeur-bestuurder)

Alle leden van CBZ hebben een eigen zorgonderneming. Dit bindt de leden. Samen hebben zij werkzaamheden uitbesteed aan het kantoor in Wageningen (bedrijfsbureau). Uit het ledentevredenheidsonderzoek in 2020 kwam naar voren dat de leden meer ondersteuning wensen in hun rol als werkgever op hun eigen onderneming. Daarom is CBZ in 2020 een collectief lidmaatschap aangegaan met de Werkgeversvereniging Zorg en Welzijn (WGV). Daarmee is een deel van de wens ingevuld. In 2021 zetten we dit project voort onder de naam werkgeversproject. Initiatieven rondom deskundigheidsbevordering vallen hier niet onder, deze vindt u onder het hoofdstuk kwaliteit.

3. Werkgeversproject
In het werkgeversproject wordt gekeken naar de mogelijkheid van collectieve verzekeringen (in samenwerking met de federatie landbouw en zorg FLZ). Daarnaast wordt samenwerking gezocht met organisaties die 'handjes aan het bed' kunnen leveren. Dit zal vanuit CBZ gefaciliteerd worden. Als derde wordt onderzocht hoe uit Nedap meer bedrijfsinformatie voor leden gehaald kan worden. In de themabijeenkomsten van 2020 zijn hier een zevental thema's aan toegevoegd. Voor het geheel wordt een projectleider aangetrokken die met de 'werkgeversrol' aan de slag gaat. (Directeur-bestuurder).

Communicatie en bijeenkomsten voor leden

In 2021 zullen de volgende bijeenkomsten worden georganiseerd:

- a. **De dag van de verbinding** staat in het teken van zorgnetwerken en zal georganiseerd worden in tenminste 2 regio's. Kennisdeling en ontmoeting staan centraal. (Regio coördinatoren samen met Cora)
- b. **WLZ- Thema- en contractbijeenkomsten** (manager zorg)
 - Algemene bijeenkomst toelichting op WLZ overeenkomst 2021
 - Specifieke Bijeenkomst over Menzis WLZ honoreringslijst 2022
 - Specifieke Bijeenkomst voor Zilveren Kruis en VGZ over het aangepaste inkoopbeleid met tariefdifferentiatie.
 - Bovenregionale bijeenkomst V&V-leden: diverse relevante thema's in de sector en kwaliteitsrapport
 - Bijeenkomst met VPT-leden GHZ: input kwaliteitsrapport
 - Bijeenkomst met VPT-leden GHZ: opzet behandeling
- c. **Regio bijeenkomsten** uitwisseling tussen leden in 6 regio's (Cora samen met regio coördinatoren)
- d. **Contractbijeenkomsten WMO en Jeugd** om in gesprek te gaan over de eisen vanuit de contracten en hoe hieraan te voldoen. (Regio coördinatoren)

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 de zorg/begeleiding ontvangen. Indirect faciliteert CBZ de zorg. Dit kan bijvoorbeeld zijn 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, rapportages kan inzien en kan communiceren. De cliëntenraad van CBZ heeft aangegeven dat dit een zeer gewaardeerd instrument is. Op dit moment wordt dit alleen ingezet door enkele grotere en meerdere kleine zorgaanbieders. We streven ernaar om tenminste 25% van onze Nedap gebruikers in 2021 Caren zorgt te laten aanbieden aan deelnemers.

Daarnaast wil CBZ het meten van cliënt tevredenheid middels het instrument 'Vanzelfsprekend' en 'Dit vind ik ervan' stimuleren. Voor VPT is dit verplicht. Het is van belang om een goed inzicht te hebben in de wensen van onze deelnemers.

4. Verhogen van gebruik van Caren zorgt en 'vanzelfsprekend' en 'dit vind ik ervan.'
CBZ zal in 2021 op systematische wijze deze mogelijkheden onder de aandacht brengen van leden en ondersteunen bij de implementatie van Caren zorgt. (Kwaliteitsadviseur).

De coronacrisis heeft duidelijk gemaakt dat de digitale zorgboerderij belangrijk is voor ondersteuning van onze deelnemers thuis. Eind 2020 heeft CBZ een subsidie gekregen om de digitale zorgboerderij te ontwerpen. De meeste activiteiten zullen in 2021 plaatsvinden.

5. De digitale zorgboerderij

Samen met een tiental leden de digitale zorgboerderij ontwerpen en implementeren. Met de digitale zorgboerderij wordt het voor de deelnemer mogelijk om het reilen en zeilen op de zorgboerderij te blijven volgen en op afstand daar virtueel zelf actief aan deel te nemen. Dit zien we als een aanvulling op het fysieke bezoek aan de boerderij. (Manager CA)

Cliëntenraad

De cliëntenraad is in 2021 voor het eerst als nieuwe cliëntenraad een geheel jaar operationeel. Daarom zal in 2021 een extra cursus gevolgd worden door de cliëntenraad om meer inzicht te krijgen in de rol van de Raad en de wettelijke eisen.

3. Lokale inbedding, onze partners

Zoals in de inleiding aangegeven focust CBZ dit jaar op lokale betrokkenheid. Door de groei van de laatste jaren zijn er drie thema's die extra aandacht verdienen

Alle leden moeten zich thuis kunnen voelen bij CBZ. In 2020 hebben we hier de eerste stappen in gezet. CBZ kent vier profielen waarin leden zich thuis kunnen voelen. In 2021 onderzoeken we hoe we per profiel meer verbinding kunnen bewerkstelligen.

We richten CBZ zo in dat we lokaal zichtbaar zijn en blijven. In 2021 gaan we onderzoeken welke vormen mogelijk zijn en starten we een aantal pilots met lokale samenwerkingspartners

CBZ werkt aan het partnership met financiers, vaak gemeenten. We zullen, afhankelijk van de vraag van gemeenten, initiatieven op ongewone samenwerkingsvormen starten

CBZ partner van lokale samenwerkingsverbanden

Samen met de Cora en andere partners zien we op dit moment drie pilots.

6. Samenwerking CBZ en coöperatie Sorg in de Achterhoek

In de achterhoek is Coöperatie Sorg actief. Dit is een collectief van kleinschalige zorgaanbieders. We zien goede mogelijkheden om met hen een exclusief samenwerkingsverband aan te gaan waarbij Coöperatie Sorg zorgt voor de lokale binding en CBZ zorgt voor het contract en het declareren van zorg. (Regio coördinator)

7. IJsselland

In IJsselland zien we mogelijkheden om met lokale ambassadeurs te werken. Dit zijn leden die actief alle ontwikkelingen in hun eigen gemeente bijhouden en de coöperatie vertegenwoordigen bij lokale bijeenkomsten met ketenpartners. Soms samen met de regio coördinator en soms zelfstandig. Omdat dit niet vrijblijvend is worden deze werkzaamheden door de coöperatie vergoed. Hierbij wordt gedacht aan contractgesprekken met gemeenten maar ook aan het organiseren van bijeenkomsten voor ketenpartners en leden. We zien we mogelijkheden voor Dalfsen, Hardenberg en Raalte. (Cora lid en regio coördinator)

8. Apeldoorn zorgcollectief

Rond Apeldoorn is een zorgcollectief actief waarmee we een exclusieve samenwerking willen aangaan. De contouren hiervoor werken we in 2021 uit (regio coördinator)

De Coöperatie raad (Cora) beraadt zich op projecten in andere regio's. Hiervoor zijn middelen vrijgemaakt. Als er meer bekend is over deze projecten, zullen ze toegevoegd worden aan dit jaarplan.

CBZ: Partner van gemeenten en zorgkantoren

De transformatie opgave laat zien dat gemeenten en zorgkantoren steeds meer behoeften hebben aan partners die met hen samen vormgeven aan nieuwe ontwikkelingen. CBZ heeft een goede basis om dit te doen. Onze praktische kennis gecombineerd met onze stevige beleidsbasis geeft ons een goede uitgangspositie. Ook aan de ontwikkeling van nieuwe, soms innovatieve producten dragen we graag bij.

Voor 2021 staan een tweetal ontwikkelingen op de agenda:

9. Vormgeven aan behandeling bij VPT in samenwerking met zorgkantoren
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 (manager zorg).
10. Overgang zorg tussen financiers of afschalen van zorg
CBZ ziet dat de overgang van zorg van de ene financier naar de andere financier veelvuldig voorkomt. Dit kan soepeler. Bij de overgang van WMO naar WLZ bijvoorbeeld kan CBZ nog meer faciliteren. Ook de overgang van jeugdzorg naar andere vormen van zorg of dagbesteding of uitstroom valt hieronder. In enkele gemeenten zal CBZ dit samen met de accounthouder gemeenten gaan faciliteren. (Regio coördinatoren).

4. Financiers en contracten

Financiers

In 2021 zal CBZ meer systematisch de tevredenheid van financiers meten en analyseren. Daarnaast zal CBZ meedoen met alle relevante aanbestedingen.

11. De tevredenheid van financiers wordt gemeten middels een analyse van de accountgesprekken en middels een kwantitatieve uitvraag bij accounthouders van gemeenten en zorgkantoren. (Kwaliteit)

Contracten

WMO en Jeugdwet

CBZ zet zich in voor behoud van contracten en zal meedoen met alle nieuwe relevante aanbestedingen. Omdat steeds meer gemeenten ertoe overgaan om slechts aan enkele aanbieders contracten te gunnen, zal CBZ op een creatieve manier moeten zorgen dat ze óf zelf een partner zijn óf goede afspraken maakt met partners die een contract hebben. Dit heeft de afgelopen jaar al gezorgd voor een variatie in contracten.

Hieronder vindt u per regio een overzicht en de insteek voor 2021.

regio	Bestaande contracten	Activiteit 2021
Achterhoek	1 contract WMO/Jeugd	Nieuwe aanbesteding voor geheel
Achterhoek		Afsplitsing oude IJsselstreek
Centraal Gelderland	1 contract WMO/Jeugd	geen
Drenthe	2 contracten WMO	geen
Eemland	3 contracten WMO/jeugd/BW	Nieuwe aanbesteding 1 contract
Flevoland	6 contracten WMO/jeugd	Nieuwe aanbesteding 1 contract
Food Valley	6 contracten WMO/jeugd	geen
IJsselland	8 contracten WMO/jeugd	Nieuwe aanbesteding 3 contracten
Midden IJssel Oost Veluwe	2 contracten	geen
Nijmegen	1 contract jeugd	geen
Noord Veluwe	3 contracten WMO/jeugd/BW	Nieuwe aanbesteding 2 contracten
Rivierenland	2 contracten WMO/Jeugd	geen
Twente	2 contracten WMO/jeugd	geen
Utrecht stad	3 contracten WMO/jeugd	geen
Utrecht west	2 contracten WMO/jeugd	Nieuwe aanbesteding 2 contracten
Utrecht zuid oost	2 contracten WMO/jeugd	geen
Gorinchem	1 contract WMO	geen
Totaal	45 contracten	10 contracten

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat vooral voor WMO/Jeugd 2021 een spannend jaar wordt. Ongeveer 1/4 van de contracten moet opnieuw worden aanbesteed. Gemeenten zoeken nieuwe vormen van inkoop, vaak met reductie van het aantal aanbieders dat 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 en de leden.

WLZ

De zorgkantoren van Menzis hebben gekozen voor een eigen inkoopssystematiek met basistarief en eigen opslagen middels een honoreringslijst. Gekoppeld aan een overeenkomst voor 5 jaar. De honoreringslijst wordt elk kalenderjaar aangepast op actuele ontwikkelingen. Per 1 juni wordt de inhoud hiervan bekend gemaakt en per 1 juli kunnen we aangeven aan welke criteria we kunnen voldoen. Voorafgaand doen we een consultatie(bijeenkomst) bij betreffende leden.

De andere zorgkantoren volgen de landelijke inkoopssystematiek. Daar is een overeenkomst van 3 jaar aan gekoppeld, 2021 is het eerste jaar van deze nieuwe overeenkomsten. Ook hier is gekozen voor tariefdifferentiatie, alleen is deze voor 2021 opgeschort i.v.m. een landelijk verschil van inzicht met rechterlijke uitspraak tot gevolg. Naar verwachting komen de zorgkantoren in 2021 met een nieuwe poging van aanvullende eisen aan zorgaanbieders om een tariefopslag te krijgen. Hiervoor zullen we verbeterplannen moeten opleveren op het gebied van kwaliteit en doelmatigheid.

Zorgkantoor	Dominante contract	Activiteit 2021
Menzis-Arnhem	2019-2024 gehandicaptenzorg	Inschrijven en voorbereiden t.b.v. honoreringslijst 2022
Menzis-Twente	2019-2024 Verpleging en verzorging	Inschrijven en voorbereiden t.b.v. honoreringslijst 2022
Midden IJssel/ Eno	2021-2024 gehandicaptenzorg	Verbeterplannen t.b.v. opslag tarief
Zilveren Kruis	2021-2024 gehandicaptenzorg	Verbeterplannen t.b.v. opslag tarief
VGZ	2021-2024 gehandicaptenzorg	Verbeterplannen t.b.v. opslag tarief

5. Financiën en ICT

Financiën

Voor financiën zijn er geen bijzondere acties nodig. We bestendigen de lijn van op tijd en correct betalen. CBZ volgt dit via een aantal indicatoren die in de bijlage staan uitgeschreven.

ICT

Alles zal in het teken staan van de doorontwikkeling van Nedap, het verhogen van de betrouwbaarheid van Qoden en het toegankelijk maken van het klantportal in Afas.

Om de kans op fouten te verminderen wil CBZ toe naar een systeem dat iedereen binnen Nedap declareert. Dit betekent voor de leden die nu nog handmatig declareren dat er een vereenvoudigde mogelijkheid komt om binnen het systeem te gaan declareren. We noemen dit het project handmatige. Daarnaast zal voor de PGB registratie een aanpassing in het systeem gemaakt worden zodat alleen de zorgondernemer rechten heeft en CBZ geen gegevens kan inzien.

12. Project handmatige

In 2021 zullen we een aantal leden die handmatig facturen indienen voor geleverde zorg, begeleiden naar een vereenvoudigde vorm van registreren en fatteren in het systeem. CBZ wil dat er maximaal 10 leden handmatig declareren, op dit moment zijn het er 25. (Manager CA)

Nedap, Qoden en Afas

In ONS (Nedap) zal de autorisatiestructuur verder vorm worden gegeven zodat ook behandelaars in Nedap, uitsluitend voor hun deelnemer, kunnen rapporteren. Verder zal de module medicijngebruik en de module medewerkers ondersteund gaan worden. De verbeteringen op het gebied van deskundigheidstraining staan beschreven onder kwaliteit.

13. Project Nedap

Door ontwikkelen van autorisatiestructuur, faciliteren van ONS-medicatie en personeelsadministratie. Aanpassen Nedap voor PGB en onderaannemerschap (AVG-proof). (Manager CA)

De aansluiting van Nedap naar Qoden moet nog steeds maandelijks gemonitord worden. Daarnaast zijn er stappen te zetten naar een betere en toegankelijke Qoden rapportage voor leden.

14. Project Qoden is in 2020 een stap gezet naar meer betrouwbare rapportages. In 2021 willen we dit uitbreiden naar een rapportage over afgekeurde zorg. (Controller)

Voor Afas geldt dat we in 2020 onze website hebben verbeterd. In 2021 gaan we het klantportal verbeteren. Alle relevante stukken voor leden zullen op het klantportal te vinden zijn. Bijvoorbeeld verslagen van bedrijfsbezoeken, officiële documenten en 'eigen' gegevens voor vermelding op de website zijn toegankelijk en bewerkbaar voor het betreffende lid. Het klantportal is te bereiken via een inlog en voorziet voor elk lid in persoonlijke informatie. De ledenadministratie is hier onderdeel van.

15. Project Afas, het toegankelijk maken van het klantportal. (Bedrijf ondersteuning)

6. Bedrijfsbureau

Het bedrijfsbureau in Wageningen faciliteert de leden. Door de groei van CBZ, groeit het bedrijfsbureau ook. In 2021 zal de formatie wederom uitgebreid worden. Het team kwaliteit wordt uitgebreid met een beleidsmedewerker die de opdracht krijgt systematisch te rapporteren en verbeterplannen op te leveren aan de zorgkantoren over de regelingen rond de WLZ. Te denken valt bijvoorbeeld aan kwaliteitsrapporten. Ook zal het beleid rondom ketenzorg worden ontwikkeld en zal zij projecten en innovaties gaan ondersteunen.

Het team financiën wordt uitgebreid met een administratief medewerker. Deze uitbreiding is nodig vanwege de groei van CBZ.

Het applicatiebeheer blijft in handen van een externe partij. We zijn te klein om hier zelf personeel op in te zetten. Dit geldt ook voor de personeelsadviseur.

In 2020 is t.g.v. het coronavirus het ziekteverzuim flink gestegen. Daarnaast is de productiviteit afgenomen doordat medewerkers tijdens de lock down, werk en kinderopvang moesten combineren. Dit betekent dat inhuur van extra personeel moest plaatsvinden. We verwachten dat dit de eerste maanden van 2021 ook het geval zal zijn. Wat betreft ziekteverzuim blijft ons streefcijfer gelijk aan het gemiddelde van onze branche. In 2021 zullen we investeren in het werken op afstand (thuis) omdat we verwachten dat dit in beperkte mate blijft voorkomen, ook na corona.

ISO-certificering

Het bureau is in 2019 ISO-gecertificeerd. In 2020 zijn er enkele suggesties voor verbeteringen gedaan. Het betrof een meer systematische beoordeling van leveranciers, een meer systematische werkwijze als het gaat over het implementeren van wetswijzigingen, het zichtbaar volgen van competenties van medewerkers en het toetsen van de doeltreffendheid van verbetermaatregelen. Een aantal van de verbeter suggesties zijn direct opgepakt. In 2021 is meer aandacht nodig voor de leveranciersbeoordelingen en het implementeren van wetswijzigingen.

16. Leveranciersbeoordelingen: In 2021 wordt een voorstel geschreven voor leveranciersbeoordelingen in een cyclus van drie jaar. Er worden tenminste 5 beoordelingen uitgevoerd. (Controller)
17. In 2021 wordt een systeem gemaakt om wetswijzigingen zichtbaar te volgen, te implementeren en te communiceren. (Kwaliteitsadviseur)
18. Voor ISO-certificering (audits) worden tenminste 2 medewerkers opgeleid. Deze medewerkers worden mede-eigenaar van de verbetermaatregelen en het volgen van de doeltreffendheid van genomen maatregelen. (Kwaliteitsadviseur)

7. Kwaliteit en deskundigheidsbevordering

Kwaliteit is een kernwaarde van CBZ. We willen ‘het neusje van de zalm’ zijn. We willen hoogwaardige en creatieve zorg en begeleiding bieden in een inspirerende omgeving. Dit gaat niet vanzelf. We letten scherp op wie we als lid toelaten. Maar eenmaal toegelaten als lid, blijven we de kwaliteit monitoren en ondersteunen we onze leden zoveel mogelijk om kwaliteit te leveren. Ook onderlinge intervisie en het leren van elkaar bevordert CBZ.

Monitoren kwaliteit

Het monitoren van de kwaliteit doen we op twee manieren. CBZ voert dossiercontroles uit en beoordeelt of alle benodigde stukken in het dossier aanwezig zijn. Daarnaast kijkt CBZ naar de navolgbaarheid van zorg en het rapporteren op doelen. Uiteraard is de ondernemer als eerste verantwoordelijk hiervoor, maar CBZ ondersteunt. De tweede manier om de kwaliteit te monitoren is door bedrijfsbezoeken waarbij gestructureerd wordt gekeken naar de kwaliteit. In 2020 zorgde de dossiercontrole voor een ‘kleur’ voor de onderneming (stoplichtenmodel). In 2021 willen we de twee bronnen integreren en op basis van beide bronnen een kleur toekennen.

19. Integratie dossiercontrole en bedrijfsbezoeken

Door de resultaten van deze 2 bronnen te integreren komt CBZ tot een beter oordeel over de kwaliteit. Er zal strakker gestuurd worden om afgesproken deadlines, in het geval van status oranje, te halen. (Kwaliteitsadviseur- en medewerker en regio coördinator)

Deskundigheidsbevordering

CBZ wil de deskundigheid van haar leden en de medewerkers van leden verhogen. Hiertoe biedt CBZ elk jaar een twintigtal opleidingen of workshops aan. Voor 2021 zullen we focussen op e-learning. Vooral de vraag naar trainingen Nedap/Qoden kan door middel van e-learning geprofessionaliseerd worden. Tijdens de live-trainingen kan dan meer ingezoomd worden op specifieke vragen van de ondernemers.

20. Deskundigheidsbevordering.

Onderzoek naar de haalbaarheid van het ontwikkelen van twee e-learning modules voor Nedap/Qoden. (Kwaliteit)

8. Bijlage: Doelen, normen, KPI's en realisatie 2021

Leden, deelnemers, financiers, samenwerking

.	Doel en KPI	Realisatie	Analyse	Actie	Wie
1	Eind 2021 is het aantal leden gelijk aan 2020 of is gestegen Het aantal leden in 2020 bedroeg 180. De norm voor eind 2021 is dus 180 leden of meer			Aandacht voor provincie Utrecht	RC
2	Eind 2021 is 40% van de declarerende leden blauw lid			Gele leden informeren over voordelen blauw lidmaatschap.	RC
3	Leden zijn tevreden over de dienstverlening van CBZ 1.Leden geven voor de algemene dienstverlening tenminste een 8,0 2.Cursisten geven voor trainingen tenminste een 8,0 3.Leden geven voor bijeenkomsten tenminste een 8,0			Cijfer bij bedrijfsbezoek Cijfer bedrijfsbezoeken Evaluatie na training Evaluatie na bijeenkomst	RC/KA
4	Tenminste 90% van de aanbestedingen wordt gegund of geregeld met andere aanbieders			Professioneel de aanbestedingen doen	RC
5	Financiers geven tenminste een 8,0 voor de dienstverlening			Enquête voorjaar 2021 Navraag tijdens accountgesprek	KA RC
6	Eind 2021 is het aantal zorgpartners uitgebreid van 5 naar 10				Dir/RC

Par.	Doel en KPI	Realisatie	Analyse	Actie	Wie?
7	JW/WMO/WLZ-omzet in 2021 blijft stabiel of stijgt t.o.v. de omzet 2020 De omzet in 2020 was € 29.000.000				RC
8	Financiers betalen de zorg binnen 6 weken na goedkeuring declaratie (m.u.z. WLZ-nacalculaties) Maximaal 3 financiers lopen achter				FA
9	Leden hebben op 1 juni de jaarafrekening over 2020 ontvangen				FA
10	Leden betalen de factuur binnen 6 weken. Maximaal 5 leden lopen achter				FA

Bedrijfsbureau, ICT, Kwaliteit

	Doel en KPI	Realisatie	Analyse	Actie	Wie?
11	Maximaal 75% van het brutoresultaat besteden we aan personeelskosten				Dir/FA

	Doel en KPI	Realisatie	Analyse	Actie	Wie?
12	Alle zorg is volgens het vier-ogen principe geregistreerd en gefiatteerd				FA
13	De omzet in Qoden komt overeen met de omzet uit Nedap			Per kwartaal checken	FA
14	Eind 2021 zijn er maximaal 5 leden met handmatige invoer				CA/RC

	Doel en KPI	Realisatie	Analyse	Actie	Wie?
15	Tenminste 10% van de deelnemersdossiers zijn gecontroleerd Alle oranje leden hebben binnen 12 weken de status groen of status rood				KA
16	90% van de gele en blauwe leden zijn bezocht door de regiocoördinatoren. Tenminste 1 keer per 2 jaar een fysiek bezoek				RC's
17	Uitval vóór het volgende declaratiemoment oplossen				CA
18	Afkeur vóór het volgende declaratiemoment oplossen				CA

9. Projectenlijst

Leden

- 1 Voorbereiding om te komen tot een ledenraad die de ALV vervangt in 2022. Dit is mogelijk binnen de huidige statuten van CBZ. In 2021 zal worden gewerkt aan draagvlak voor deze ontwikkeling en het toerusten van potentiële leden van de ledenraad. Dit zal vooral in samenspraak met de Coöperatie Raad vorm worden gegeven. (Directeur-bestuurder)
- 2 Doorontwikkeling profielen en leden-overeenkomsten
Dit project bevat een update van de leveranciersovereenkomst en de checklist nieuwe leden. Daarnaast wordt profiel 4 aangescherpt. (Directeur-bestuurder)
- 3 In het werkgeversproject wordt gekeken naar de mogelijkheid van collectieve verzekeringen (in samenwerking met de federatie landbouw en zorg FLZ). Daarnaast wordt samenwerking gezocht met organisaties die 'handjes aan het bed' kunnen leveren. Dit zal vanuit CBZ gefaciliteerd worden. Als derde wordt onderzocht hoe uit Nedap meer bedrijfsinformatie voor leden gehaald kan worden. In de themabijeenkomsten van 2020 zijn hier een zevental thema's aan toegevoegd. Voor het geheel wordt een projectleider aangetrokken die met de 'werkgeversrol' aan de slag gaat. (Directeur-bestuurder).

Deelnemers

- 4 Verhogen van gebruik van Caren zorgt en 'vanzelfsprekend' en 'dit vind ik ervan.'
CBZ zal in 2021 op systematische wijze deze mogelijkheden onder de aandacht brengen van leden en ondersteunen bij de implementatie van Caren zorgt. (Kwaliteitsadviseur)
- 5 De digitale zorgboerderij
Samen met een tiental leden de digitale zorgboerderij ontwerpen en implementeren. Met de digitale zorgboerderij wordt het voor de deelnemer mogelijk om het reilen en zeilen op de zorgboerderij te blijven volgen en op afstand daar virtueel zelf actief aan deel te nemen. Dit zien we als een aanvulling op het fysieke bezoek aan de boerderij. (Manager CA)

Lokale inbedding, onze partners

- 6 Samenwerking CBZ en coöperatie Sorg in de Achterhoek
In de achterhoek is Coöperatie Sorg actief. Dit is een collectief van kleinschalige zorgaanbieders. We zien goede mogelijkheden om met hen een exclusief samenwerkingsverband aan te gaan waarbij Coöperatie Sorg zorgt voor de lokale binding en CBZ zorgt voor het contract en het declareren van zorg. (Regio coördinator)
- 7 IJsselland
In IJsselland zien we mogelijkheden om met lokale ambassadeurs te werken. Dit zijn actieve leden die voor de lokale binding zorgen en de lokale ontwikkelingen nauwkeurig in de gaten houden. We zien mogelijkheden voor Dalfsen, Hardenberg en Raalte. Dit zijn gebieden waar wij veel omzet hebben en veel leden. Het project moet ervoor zorgen dat de leden zich thuis voelen en gehoord door CBZ. Lokale initiatieven zullen ondersteund worden. (Cora lid en regio coördinator)

8 Apeldoorn zorgcollectief

Rond Apeldoorn is een zorgcollectief actief waarmee we een exclusieve samenwerking willen aangaan. De contouren hiervoor moeten uitgewerkt worden. (Regio coördinator)

Partner van gemeenten en zorgkantoren

9 Vormgeven aan behandeling bij VPT in samenwerking met zorgkantoren. CBZ zal het netwerk rond VPT uitbreiden met behandeling. Het betreft mediërende behandeling die onder de WLZ valt. Het toerusten van teams om een goed zorgklimaat te kunnen bieden, valt hier ook onder. (Manager zorg)

10 Overgang zorg tussen financiers of afschalen van zorg

CBZ ziet dat de overgang van zorg van de ene financier naar de andere financier veelvuldig voorkomt. Dit kan soepeler. Bij de overgang van WMO naar WLZ bijvoorbeeld kan CBZ nog meer faciliteren. Ook de overgang van jeugdzorg naar andere vormen van zorg of dagbesteding of uitstroom valt hieronder. In enkele gemeenten zal CBZ dit samen met de accounthouder gemeenten gaan faciliteren. (Regio coördinatoren).

Financiers

11 De tevredenheid van financiers wordt gemeten middels een analyse van de accountgesprekken en middels een kwantitatieve uitvraag bij accounthouders van gemeenten en zorgkantoren. (Kwaliteit)

ICT

12 Project handmatige

In 2021 zullen we een aantal leden die handmatig facturen indienen voor geleverde zorg, begeleiden naar een vereenvoudigde vorm van registreren en fiatteren in het systeem. CBZ wil dat er maximaal 10 leden handmatig declareren, op dit moment zijn het er 25. (Manager CA)

13 Project Nedap

Door ontwikkelen van autorisatiestructuur, faciliteren ONS medicatie en medewerkersadministratie. Aanpassen Nedap voor PGB en onderaannemerschap (AVG-proof). (Manager CA)

14 Project Qoden is in 2020 een stap gezet naar meer betrouwbare rapportages. In 2021 willen we dit uitbreiden naar een rapportage over afgekeurde zorg. (Controller)

15 Project Afas, het toegankelijk maken van het klantportal. (Bedrijf ondersteuning)

Bedrijfsbureau

16 Leveranciersbeoordelingen: In 2021 wordt een voorstel geschreven voor leveranciersbeoordelingen in een cyclus van drie jaar. Er worden tenminste 5 beoordelingen uitgevoerd. (Controller)

17 In 2021 wordt een systeem gemaakt om wetswijzigingen zichtbaar te volgen, te implementeren en te communiceren. (Kwaliteitsadviseur)

18 Voor ISO-certificering (audits) worden tenminste 2 medewerkers opgeleid. Deze medewerkers worden mede-eigenaar van de verbetermaatregelen en het volgen van de doeltreffendheid van genomen maatregelen. (Kwaliteitsadviseur)

Kwaliteit

19 Integratie dossiercontrole en bedrijfsbezoeken

Door de resultaten van deze 2 bronnen te integreren komt CBZ tot een beter oordeel over de kwaliteit. Er zal strakker gestuurd worden om afgesproken deadlines, in het geval van code oranje, te halen. (Kwaliteitsmedewerker en regio coördinator)

20 Deskundigheidsbevordering.

Het ontwikkelen van twee e-learning modules voor Nedap/Qoden. (Kwaliteitsadviseur).