

Trambaan 125a, 1733 AX Nieuwe Niedorp
T 06-49287400
E zorg@heemz.org
W www.heemz.org

Jaarverslag 2017

Jaarverslag 2017



Voorwoord van het bestuur	3
Jaarverslag Raad van Commissarissen	4
Strategische visie 2017-2020	5
Doorontwikkeling organisatie	5
Kwaliteit op orde	6
Visie en missie	6
Intervisie	6
Bijeenkomsten	6
PR en communicatie	7
Cliënttevredenheid en cliëntenraad	8
Klachten	8
BHV (Bedrijfshulpverlening)	9
Wonen	9
Contracten voor 2018	9
Externe contacten	10
Interne organisatie	11
Cliënten	11
Raad van Advies - 2017	12
Financiën, balans en winst/verliesrekening	14
Conclusies en aanbevelingen vanuit het bestuur	16

Voorwoord van het bestuur

Beste lezer,

Hierbij presenteren wij u het jaarverslag van Stichting Heemz.org over het jaar 2017.

In het jaar 2017 zijn we voor het eerst aan de slag gegaan met punten uit de Strategische Visie 2017-2020 van Heemz.org.

De financiën waren in 2017 beter onder controle. Gemeenten betaalden sneller de ingediende declaraties van geleverde zorg dan de jaren daarvoor. Daarnaast is er een externe financiering aangetrokken die de schommelingen in de cashflow kon opvangen.

En ook in 2017 is Heemz.org weer verder gegroeid, zowel qua aangesloten zorgbedrijven als in het aantal jeugdige en volwassen cliënten.

In dit jaarverslag leest u wat Heemz.org in 2017 heeft gedaan en bereikt, bijvoorbeeld het behalen van het ISO9001:2015-certificaat.

We wensen u veel leesplezier!

Met vriendelijke groet,
Mede namens Marieke Schipper en Meijert Lont



Paul Medema
Voorzitter bestuur stichting Heemz.org

Jaarverslag Raad van Commissarissen

Beste lezer,

Als u dit jaarverslag doorleest, leest u bij de conclusies van het bestuur: "Heemz.org is een stabiele organisatie die groeit en zijn eigen identiteit behoudt".

Dat is wat mij betreft een kernachtige en juiste samenvatting.

Heemz.org groeit nog steeds, niet alleen in omvang, maar ook in professionaliteit. Voorbeelden hiervan leest u in dit jaarverslag: het behaalde ISO9001-certificaat, de aanscherping van het kwaliteitssysteem, het gebruik maken van externe auditoren, het opstellen van een Reglement van Orde voor de Raad van Advies, intervisiebijeenkomsten enz. enz.

De zorgbedrijven die bij Heemz.org zijn aangesloten, hun cliënten, maar ook de gemeenten waar Heemz.org voor werkt mogen van ons een professionele organisatie verwachten, waarbij zorgcliënten in goede handen zijn.

Maar.....tegelijkertijd willen wij onze eigen identiteit behouden: het ontzorgen van (kleinere) zorgbedrijven door een aantal administratieve taken van hen over te nemen.

Daarbij hoort dat we ervoor moeten waken dat het verder professionaliseren van Heemz.org NIET gaat leiden tot meer regels, meer administratie en meer bureaucratie. Daar schilde in 2017 een belangrijke opgave in voor Heemz.org en ik denk dat we daar goed in zijn geslaagd. Maar ook in 2018 is waakzaamheid geboden. Gemeenten maken meer werk van controle op de benodigde vergunningen van zorgbedrijven en, zeker waar het om de veiligheid van cliënten gaat, is dat niet meer dan terecht.

Ook Heemz.org zal meer aandacht aan dit onderwerp besteden in 2018, waarbij het de uitdaging zal zijn om een goed evenwicht te bewaren tussen het welzijn van de cliënten enerzijds, en het werkbaar houden van het mooie werk van de zorgbedrijven anderzijds. Want in dat goede evenwicht schuilt nu juist de eigen identiteit van Heemz.org.

Namens de Raad van Commissarissen,

Jeroen Duvekot

Strategische visie 2017-2020

2017 was het jaar waarin voor het eerst werd gewerkt vanuit de Strategische visie 2017-2020. In dit Jaarverslag worden de acties die voortkomen uit deze Strategische visie beschreven. Eerste actie was het opstellen van een basispakket diensten dat door Heemz.org wordt geleverd aan de aangesloten zorgbedrijven. Dit pakket is in samenwerking met de Raad van Advies opgesteld. Aanvullende diensten op dit basispakket worden geleverd als maatwerk. De huidige organisatiestructuur van Heemz.org is nog passend bij de omvang. Verder heeft het bestuur bij elk besluit gekeken of het in lijn was met de Strategische visie; bij elk genomen besluit was dit het geval. Ook is gekeken of de huidige visie en missie in lijn ligt met de strategische visie. Dat is op dit moment nog zeker het geval; de visie en missie van Heemz.org is dan ook niet aangepast.

Doorontwikkeling organisatie

In 2017 is gewerkt aan het verminderen van de kwetsbaarheid van onze organisatie. Door samen de schouders eronder te zetten, kennis te delen en meer werkzaamheden op te pakken is de kwetsbaarheid een stuk minder geworden.

Eind 2017 is er tussen het bestuur en de Raad van Commissarissen gesproken over de bestuurlijke indeling van Heemz.org. Er is voorgesteld het bestuur met één bestuurslid uit te breiden en verder een medewerker aan te trekken voor financiën. Zo zal de kwetsbaarheid nog minder worden in de organisatie van Heemz.org. Dit zal in 2018 verder vorm krijgen.

Er is ook gesproken met de Raad van Advies over hun rol.

De Raad van Advies is het afgelopen jaar gewijzigd doordat één lid haar deelname aan de Raad van Advies heeft opgezegd. Een ander lid is geëmigreerd naar Italië.

De geplande evaluatie heeft niet plaatsgevonden in verband met deze wisselingen en de vorming van een nieuwe Raad van Advies. Na een oproep onder alle zorgondernemers heeft één zorgondernemer zich beschikbaar gesteld als lid. Voor een vierde lid zal er in 2018 een vacature worden opengesteld.

In oktober 2017 heeft de Raad van Advies een eigen reglement opgesteld. In dit reglement zijn een aantal punten beschreven, o.a. de werkwijze van de Raad van Advies, taken en bevoegdheden, profiel van een lid van de Raad van Advies etc.

Dit reglement is vastgesteld door de RvA en ter informatie beschikbaar gesteld aan alle aangesloten zorgondernemers.

De eerste actie die is voortgekomen vanuit de Strategische visie 2017-2020 was het opstellen van het basispakket diensten dat door Heemz.org wordt geleverd aan de aangesloten zorgbedrijven. Dit pakket is in samenwerking met de Raad van Advies opgesteld. Voor aanvullende diensten op dit basispakket wordt met de zorgondernemer een maatwerkafsprake gemaakt.

Kwaliteit op orde

In 2017 is het beleid van auditoren geëvalueerd. Uit de evaluatie bleek dat de doelstellingen van het kwaliteitsbeleid niet voldoende zijn gehaald. De doorlooptijd, het kennis delen en het aantal auditoren waren niet conform de uitgangspunten zoals deze waren opgesteld.

Daarom is het beleid aangepast en zijn er eind 2017 externe auditoren aangesteld. Deze hebben een interne opleiding doorlopen en gaan in 2018 aan de slag.

De nieuw aangesloten zorgbedrijven krijgen een eerste (korte) audit tijdens het kennismakingsgesprek. Binnen drie maanden na aansluiting neemt de medewerker kwaliteit voor de eerste maal een volledige audit af.

Door deze maatregelen zorgen we ervoor dat we ook met de groei van het aantal aangesloten zorgbedrijven dat elk bedrijf elk jaar wordt geaudit.

In 2017 is ook een sanctiebeleid vastgesteld om de audits sneller af te ronden. Of dit succesvol is, is op dit moment nog niet vast te stellen.

Ook is het Kwaliteitssysteem op een aantal punten aangepast. Bij de start van 2018 wordt deze nieuwe versie van het Kwaliteitssysteem geïmplementeerd.

Gemeenten eisen van de gecontracteerde zorgaanbieders een (erkend) volledig geïntegreerd kwaliteitssysteem dat voldoet aan de ISO9001- norm of een afgeleide daarvan.

In 2017 is hard gewerkt aan het behalen van het ISO9001 certificaat. De voorbereidingen vonden plaats in de eerste maanden van het jaar. Eind mei 2017 heeft de certificering plaatsgevonden en met een positief resultaat, want het certificaat is behaald!

Vanaf 14-6-2017 is Heemz.org ISO9001-gecertificeerd.

Visie en missie

Gedurende het jaar 2017 is gekeken of de huidige visie en missie in lijn ligt met de Strategische visie 2017-2020. Dat is op dit moment nog zeker het geval; de visie en missie van Heemz.org is dan ook niet aangepast.

Intervisie

De belangstelling voor intervisiebijeenkomsten is niet bijster groot vanuit de zorgbedrijven. Op diverse momenten in het jaar 2017 is hier via verschillende kanalen aandacht aan aanbesteed en zijn drie bijeenkomsten georganiseerd. Twee van de drie bijeenkomsten hebben niet plaatsgevonden wegens gebrek aan belangstelling.

In 2018 zal dit worden geëvalueerd.

Bijeenkomsten

In 2017 vonden verschillende bijeenkomsten plaats, zoals:

Plenair (inclusief themabijeenkomsten)

In maart, juni en oktober vonden bijeenkomsten plaats, waarvoor alle aangesloten zorgondernemers zijn uitgenodigd.

Sinds 2017 is ervoor gekozen om deze te houden op een centrale, externe locatie.

Tijdens de plenaire bijeenkomsten worden een aantal vaste, algemene punten besproken die betrekking hebben op de ontwikkelingen binnen Heemz.org.

Grootste gedeelte van de avond bestaat uit een thema, om kennis te verbreden en te verdiepen.

Tweemaal stond “communicatie” als onderwerp op het programma. Dit thema werd door de aanwezigen bijzonder op prijs gesteld. Ook in 2018 wordt doorgegaan met het organiseren van een centraal thema tijdens een plenaire bijeenkomsten. De Raad van Advies brengt mogelijke onderwerpen in.

Regionaal streekdiner

Het plan was om een aantal streekdiners te organiseren op één van onze bedrijven om te spreken over de administratieve druk bij zorgbedrijven te verminderen. Het bleek echter te hoog gegrepen om dit in mei te organiseren. Daarom hebben we ervoor gekozen om dit om te zetten in een streeklunch in Den Helder in het najaar van 2017. Vertegenwoordigers van diverse gemeenten waren hierbij aanwezig. Onderwerp was “minder bureaucratie, meer kwaliteitszorg”. Dit was een goede bijeenkomst met een aantal uitkomsten waar in 2018 een vervolg aan wordt gegeven.

Prokkelweek- Open Heemz.orgdag

Aansluitend aan de landelijke Prokkelweek hebben op 17 juni 2017 een groot aantal Heemz.orgbedrijven de deuren geopend om zich te laten zien aan de inwoners. Op deze manier wordt de bekendheid van Heemz.org in de verschillende gemeenten vergroot en wordt voldaan aan de aanbestedingskaders om de inwoners van de gemeenten te laten zien wat er met het zorggeld van hun gemeente gebeurt. Via verschillende week- en maandbladen, sociale en overige media is aandacht besteed aan de Open Dag bij de Heemz.orgbedrijven. Helaas bleek de communicatie niet volledig te zijn, waardoor diverse bedrijven toch gesloten bleken te zijn.

PR en communicatie

In 2017 zijn er weer drie Heemz.orgmagazines uitgebracht. Tijdens het voorjaar, vlak voor de zomer en tegen de feestdagen in december viel bij ruim 1200 adressen in Noord-Holland het magazine in de bus. Per editie waren mooie verhalen van zorgbedrijven en hun ondernemers, een recept op de achterzijde, interviews met beleidsmakers en nog meer interessante onderwerpen te lezen in de Heemz.orgmagazines.

Het magazine wordt bezorgd bij alle cliënten, zorgbedrijven, collega-zorgaanbieders, gemeenten (wijkteams en beleidsmakers) en huisartsenpraktijken in Noord-Holland en wordt later digitaal beschikbaar gesteld.

In de Agrarische Krant voor Westfriesland en de Noordkop is in 2017 viermaal een artikel verschenen met foto. Deze krant wordt verspreid in de gemeenten Hollands Kroon en Schagen en in een vijftal West-Friese gemeenten (totale oplage 98.000 stuks huis aan huis). In de tweede helft van het jaar is ook een artikel verschenen in de editie Heerhugowaard e.o.

Voor wijkteams van gemeenten is eind 2017 een speciale folder ontworpen waarin alle zorgbedrijven genoemd worden. Niet allen gesorteerd op gemeente, maar ook uitgesplitst naar doelgroep. Deze kleine en handzame folder wordt in 2018 in productie genomen en verzonden naar alle wijkteams.

Zorgbedrijven kunnen gebruik maken van materialen als het “Paspoort Zorg op Maat”, vlaggen en banners. Ook tijdens informatiemarkten van gemeenten is Heemz.org enkele malen aanwezig geweest met kraam en materiaal.

De website www.heemz.org is verder uitgebouwd in 2017 met nieuw aangesloten bedrijven en verdere verfijning op detailniveau.

Via de Facebookpagina is gedurende een groot deel van het jaar elke week een



“Heemz.orgbedrijf van de Week” gepresenteerd. Ook andere nieuwtjes werden via Facebook gedeeld en geliked en bereikten zo een groot publiek.

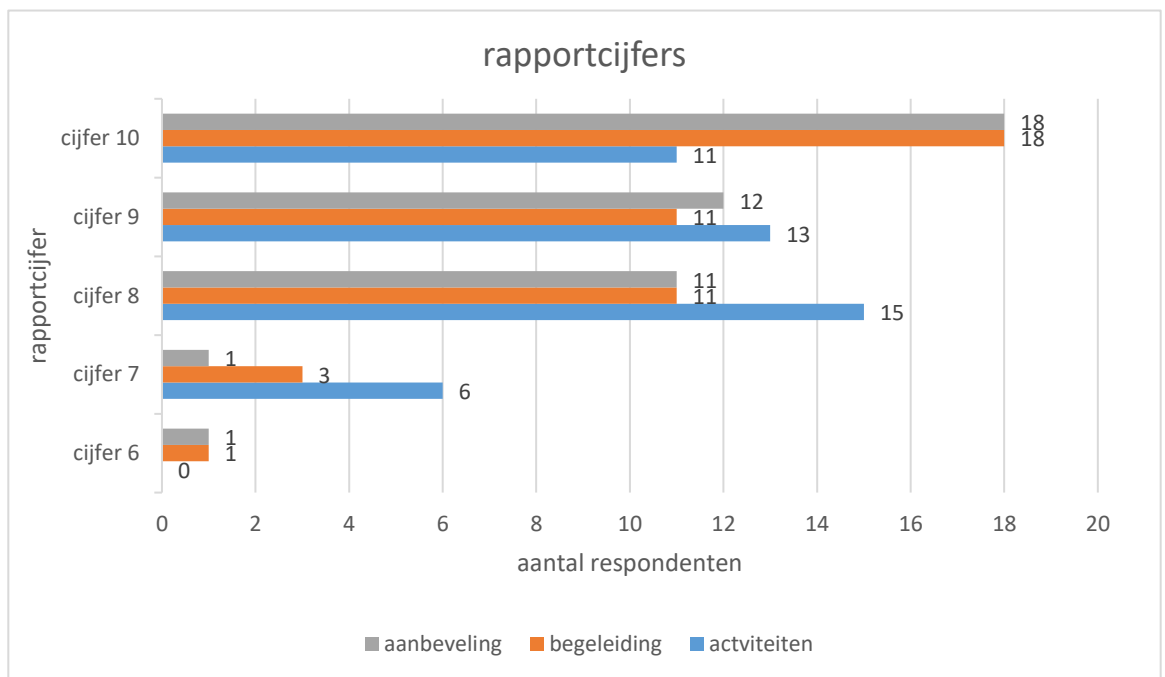
Voor de aangesloten zorgbedrijven is regelmatig een interne Nieuwsbrief (Nieuwe Oogst) verspreid met nieuwtjes en wetenswaardigheden op allerlei gebied. In 2017 verscheen Nieuwe Oogst acht keer.

Clïenttevredenheid en cliëntenraad

In 2017 is wederom een clienttevredenheidsonderzoek gehouden. In het voorjaar van 2017 is per post (tegelijk met de verzending van het Heemz.orgmagazine) een vragenlijst naar alle cliënten gestuurd met het verzoek deze in te vullen en te retourneren.

Na de zomerperiode is de uitkomst duidelijk; cliënten zijn tevreden over de ontvangen zorg en aanbod van activiteiten.

Er zijn 193 vragenlijsten verzonden; er zijn 46 ingevulde vragenlijsten retour ontvangen; een reponspercentage van 24%. De uitkomst van het onderzoek geeft aan dat cliënten zijn tevreden over de ontvangen zorg en aanbod van activiteiten.



Clïëntenraad

In 2017 zijn opnieuw diverse inspanningen gedaan om een goed functionerende cliëntenraad te starten. Oproepen bij zorgbedrijven om cliënten te motiveren plaats te nemen in de cliëntenraad, oproepen bij het cliënttevredenheidsonderzoek, oproepen via de Facebookpagina, als keuzemogelijkheid bij het afsluiten van de zorgovereenkomst zijn manieren waarop Heemz.org (ouders/ verwanten van) cliënten graag wil betrekken in een cliëntenraad. Helaas is hierop geen respons gekomen. Een actieve, goed functionerende cliëntenraad vindt Heemz.org belangrijk en de zoektocht naar leden wordt dan ook onverminderd voortgezet.

Klachten

In 2017 zijn drie klachten in totaal ontvangen. Het betreft:

- twee klachten van (ouders van) cliënten over de geboden zorg bij het betreffende zorgbedrijf en
- een klacht van een aangesloten zorgbedrijf naar aanleiding van gehanteerd beleid door Heemz.org.

- a) In beide klachten is de klachtenprocedure gehanteerd, zoals deze bij Heemz.org geldt. Er hebben diverse (bemiddelende) gesprekken plaatsgevonden met de (ouders van) cliënten met als resultaat dat de klachten naar tevredenheid zijn afgehandeld.
- b) De ingediende klacht van het zorgbedrijf is door het bestuur en later door de Raad van Commissarissen behandeld. Naar aanleiding van het gesprek dat heeft plaatsgevonden met de betreffende zorgondernemer zijn aanbevelingen gedaan die zijn omgezet in duidelijk(er) beleid.

BHV (Bedrijfshulpverlening)

In juli en september 2017 is een BHV-cursus georganiseerd voor Heemz.org-ondernemers. Deze cursus werd gegeven bij twee verschillende zorgbedrijven door Berg BHV. Alle cursisten zijn geslaagd en hebben een herhalings- of nieuw certificaat behaald.

Wonen

In 2017 is, samen met een extern adviseur, een eerste inventarisatie gedaan naar de mogelijkheden voor wonen op de zorgboerderij in combinatie met behandeling door een collega-zorginstelling. Een aantal zorgondernemers is positief over deze ontwikkeling en wil hierin graag participeren. Het idee wordt, samen met de betreffende zorgondernemers en extern adviseur, verder ontwikkeld en uitgewerkt.

Vanuit een gemeente in West Friesland is een idee gelanceerd om (vaak jongvolwassen) cliënten (tijdelijk) te laten wonen in een zelfstandige flexwoning die wordt geplaatst op het terrein van een zorgboerderij. Heemz.org wil hierin graag participeren. Eind 2017 wordt een eerste, mogelijk pilottraject gestart. Verdere uitwerking hiervan wordt verwacht in de loop van 2018.

Contracten voor 2018

De afgelopen jaren schreven de verschillende gemeenten elk jaar opnieuw aanbestedingen uit voor Jeugdzorg en WMO-zorg. In 2017 hebben een groot aantal gemeenten besloten geen nieuwe aanbesteding uit te schrijven, maar de contracten zoals afgesloten voor 2017 voort te zetten in 2018.

Regio/ gemeenten	Jeugd/wmo	Contract in 2017?	Vervolg contract 2018	Resultaat
KOP3	Jeugd en WMO	Ja	Verlengd vanuit 2016	
WF 7	Jeugd	Ja	Verlengd vanuit 2016	
WF 6 (= WF7 excl. Hoorn)	WMO	Ja	Verlengd vanuit 2016	
Hoorn	WMO	Ja	Verlengd vanuit 2016	
HAL en BUCH- gemeenten	Jeugd	Ja	Verlengd vanuit 2016	
HAL en BUCH gemeenten	WMO	Ja	Verlengd vanuit 2016	
Zaanstad e.o.	WMO	Ja	Verlengd vanuit 2016	
Regio IJmond	Jeugd en WMO	Nee	Contract per 1-1-2018	Contract

KOP3	Den Helder, Texel, Schagen
WF 7	Hoorn, Drechterland, Koggenland, Stedebroec, Enkhuizen, Opmeer, Medemblik
WF 6	Gelijk aan WF7, exclusief Hoorn
HAL gemeenten	Heerhugowaard, Alkmaar, Langedijk
BUCH gemeenten	Bergen, Uitgeest, Castricum, Heiloo
Zaanstad e.o.	Zaanstad, Beemster, Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Waterland, Wormerland en Zeevang
Regio IJmond	Heemskerk, Heemstede, Velsen, Beverwijk, Haarlem, Zandvoort

Externe contacten

In 2017 is het aantal contacten met collega-zorgaanbieders verder uitgebreid, met name in de vorm van onderaannemerschappen. Cliënten met een ZorgZwaartePakket (ZZP) wonen in een instelling, maar vullen de dagbesteding in bij één van de Heemz.orgbedrijven. Tussen Heemz.org en de instelling wordt een afspraak gemaakt voor declareren van onderaannemer (Heemz.org) aan hoofdaannemer (de instelling).

Met zestien verschillende collega-zorginstellingen zijn in 2017 onderaannemerschappen voor 36 cliënten.



Stichting PROV Jeugd en Gezin/ Vliercentrum te Opmeer heeft verzocht om ondersteuning op het gebied van Indicatiebeheer, facturering en berichtenverkeer. Hiervoor is een uitleencontract afgesloten; de coördinator zorgbureau verricht de werkzaamheden voor deze organisatie voor 4 uur per week. Dit is echter per 1-1-2018 gestopt ivm de uren die nodig zijn binnen Heemz.org.

Bestuur

De samenstelling van het bestuur is in 2017 onveranderd en bestaat uit:

Paul Medema	Voorzitter met als speciale aandachtsgebieden financiën en bedrijfsvoering
Donja Wagenaar	Bestuurslid met als aandachtsgebieden PR en kwaliteit
Meijert Lont	Algemeen bestuurslid

De bestuursleden ontvangen een vergoeding van € 150.-- per maand.

Medewerkers

Bij Heemz.org zijn gedurende 2017 twee medewerkers in dienst. Eén als coördinator zorgbureau voor 36 uur per week en één als administratief medewerker zorg voor 16 uur per week.

Daarnaast is de voorzitter van het bestuur in dienst van de stichting voor 12 uur per week voor ook administratieve taken en het uitvoeren van de bestuursfunctie.

Bij het centrale kantoor in Nieuwe Niedorp worden alle overkoepelende werkzaamheden uitgevoerd op het gebied van zorg- en financiële administratie, PR en communicatie en secretariaat/ondersteuning.

Zorgbedrijven

Heemz.org is in 2017 uitgebreid met 4 nieuwe zorgbedrijven.

In totaal zijn er 44 aangesloten zorgbedrijven op 31-12-2017, gelegen in verschillende delen van Noord-Holland.

De bedrijven zijn zeer divers, hebben vaak een agrarisch karakter maar ook kringloopwinkels, creatief atelier en zelfs een bedrijf dat honden fokt sluiten aan.

Zo hebben cliënten volop keuze en is er een gevarieerd aanbod.

Cliënten

Het aantal cliënten, zowel jeugd als WMO-clieënten, is ook in 2017 toegenomen.

JEUGD/ ZIN

1-1-2017 in zorg	31-12-2017 in zorg	31-12-2017 aantal in zorg ♀	31-12-2017 Aantal in zorg ♂	Toename in %
95	167	68	99	75,8%

WMO/ ZIN

1-1-2017 in zorg	31-12- 2017 in zorg	31-12-2017 aantal in zorg ♀	31-12-2017 Aantal in zorg ♂	Toename in %
62	66	32	34	6,5%

OAS/ PGB

1-1-2017 in zorg	31-12- 2017 in zorg	31-12-2017 aantal in zorg ♀	31-12-2017 Aantal in zorg ♂	Toename in %
36	52	20	32	44,4%

TOTAAL JEUGD, WMO en OAS/PGB

1-1-2017 in zorg	31-12- 2017 in zorg	31-12-2017 aantal in zorg ♀	31-12-2017 Aantal in zorg ♂	Toename in %
188	285	62	116	51,5%

Als vertegenwoordiging van de aangesloten zorgondernemers heeft de Raad van Advies zich in 2017 gebogen over verschillende onderwerpen.

De Raad van Advies bestond in 2017 uit:

- Regio Noord: Rina Keijzer van De Kastanjehof
- Regio Oost: Jan Baas van Noord-Holland
- Regio West: Silvie Levie van Zorgtuin Lavie (was lid t/m juli 2017)
- Regio Zuid: Erica van Leeuwen van De Buitenkans (is lid t/m december 2017)

Onderwerpen waar de Raad van Advies in 2017 het bestuur gevraagd of ongevraagd over heeft geadviseerd waren:

- **Inventarisatie van behoefte aan informatie bij de deelnemende bedrijven**

De RvA heeft een vragenlijst verspreid onder de zorgondernemers. Uit de reacties bleek dat er behoefte was aan inzicht in communicatiestijlen en aan (meer) informatie over het schrijven van een goed zorgplan. Beide thema's zijn onderwerp tijdens plenaire bijeenkomsten.

- **Opstellen reglement Raad van Advies**

De Raad van Advies heeft een reglement opgesteld, waarin taken, bevoegdheden van de leden van de Raad van Advies zijn omschreven evenals een aantal andere, algemenere onderwerpen.

- **Opzet "basispakket diensten" voor Heemzorgbedrijven**

De Raad van Advies heeft een wijziging voorgesteld, die is overgenomen door het bestuur.

- **Financiële bijdrage voor nieuw aangesloten zorgbedrijven en de jaarlijkse audit en de inhoud van de nieuwe dienstenovereenkomst per 1-3-2017.**

Het advies van de Raad van Advies is deels opgevolgd door het bestuur.

- **Voorkomen ongewenste klachtenmail naar alle zorgbedrijven**

De Raad van Advies heeft geadviseerd een duidelijk overzicht te maken van de verschillende communicatiestromen binnen Heemzorg. Dit overzicht is gemaakt en verstuurd naar alle ondernemers.

- **Stoppen met betalen van voorschotbedragen**

Vanwege de onvoorspelbare betalingen vanuit de gemeenten hebben de zorgbedrijven een tijdlang een maandelijks voorschotbedrag uitbetaald gekregen en werd per halfjaar afgerekend ten opzichte van de werkelijk geleverde zorg. De Raad van Advies heeft voorgesteld uitbetaling te koppelen aan de werkelijk geleverde zorg zodra er meer stabiliteit in de financiële stroom vanuit de gemeenten was.

- **Streekdiner en Open-Prokkeldag**

Bij de organisatie van het streekdiner is vanuit de Raad van Advies een opmerking geplaatst over de kosten/baten van een streekdiner. Alle aangesloten bedrijven moeten een voordeel kunnen ervaren van aangesloten zijn bij Heemzorg. Voorstel van de Raad van Advies was om een budget beschikbaar te stellen voor elke zorgondernemer, wanneer zijn/haar bedrijf door een gerichte actie het bedrijf en Heemzorg op de kaart zet. Aan alle bedrijven die een activiteit organiseren tijdens de Open Prokkeldag, was een budget beschikbaar van € 100,- plus PR materialen.

- **Kwaliteitssysteem Heemzorg**

De Raad van Advies de zorg uitgesproken, dat het oplossen van tekortkomingen na een audit, soms te lang duren. Daarnaast hebben een aantal door Heemzorg opgeleide auditors, toch afgezien van de functie als intern auditor. Omdat Heemzorg groeit is het van belang om de kwaliteit en de veiligheid van alle aangesloten bedrijven op orde te hebben. Ook als een bedrijf nog geen cliënten van Heemzorg heeft, is het belangrijk, dat een audit correct is afgerond. De Raad van Advies heeft de voorkeur uitgesproken om de audits te laten uitvoeren door externe auditoren.

Heemz.org heeft hierop een procedure opgesteld, waarbij het sancties heeft omschreven voor een zorgbedrijf dat niet tijdig de geconstateerde tekortkomingen oplost en niet aan de eisen van het kwaliteitssysteem voldoet.

De Raad van Advies heeft een ongevraagd advies uitgebracht met betrekking tot de veiligheid van cliënten wanneer deze betrokken worden bij het verzorgen/ rijden/ coachen met paarden.

- **Inzet orthopedagoog**

De Raad van Advies heeft gevraagd naar de mogelijkheid binnen Heemzorg om een orthopedagoog te kunnen inschakelen bij jeugdzorgzaken. Deze vraag is voortgekomen uit de steeds toenemende eisenlijst vanuit gemeentes. Het bestuur buigt zich nog over deze vraag.

- **Betere communicatie tussen bestuur en Raad van Advies**

De Raad van Advies heeft een actief jaar achter de rug, waarin regelmatig overleggen hebben plaatsgevonden met de verschillende organen binnen Heemz.org. De Raad van Advies ervoer dat zij soms tekort op de hoogte werd gehouden van de besluitvorming van het bestuur. De Raad van Advies stelde twee manieren voor om beter te kunnen inspelen op actuele zaken die binnen het bestuur worden besproken:

Inzien verslaglegging van de bestuursvergaderingen en/of een lid van de Raad van Advies is aanwezig bij bestuursvergaderingen. Met het bestuur is afgesproken dat de Raad van Advies van elke bestuursvergadering de belangrijkste punten in een verslag toegezonden krijgt, Twee keer per jaar vindt een vergadering plaats waarbij Raad van Advies, Raad van Commissarissen en bestuur samen aan tafel zit.

- **Overige onderwerpen/ adviezen**

Breid het bestuur uit met een extra lid vanuit de ondernemers, of geef ondernemers inspraak op het bestuurslid dat de ondernemers vertegenwoordigd binnen het bestuur.

Biedt altijd een eindgesprek aan met een zorgbedrijf waarmee de samenwerking met Heemz.org is beëindigd

Vraagstuk: wat doen we met zorgbedrijven die niet naar plenaire vergaderingen komen.

Onderzocht is of er een collectieve verzekering voor vervoer via Heemz.org kan worden afgesloten; helaas bleek dit niet mogelijk

Afdrachtspercentage op casusniveau: wanneer beschikking verandert van crisisopvang naar langdurige zorg maar de zorgintensiviteit blijft hetzelfde. Afspraak is dat dit altijd op casusniveau wordt bekeken.

Visitekaartjes als middel inzetten voor ondernemers, om gemeente duidelijk te maken dat je aangesloten bent als zorgondernemer bij Heemz.org.

Eind 2017 zijn er twee plaatsen in de Raad van Advies vacant:

Regio West: Silvie Levie van Zorgtuin Lavie (was lid t/m juli 2017)

Regio Zuid: Erica van Leeuwen van De Buitenkans (is lid t/m december 2017)

Begin 2018 is aan aangesloten ondernemers gevraagd zich beschikbaar te stellen.

Financiën, balans en winst/verliesrekening

ACCOUNTANTSKANTOOR
WIEDIJK

Stichting Heemz.org te Hollands Kroon

1 BALANS PER 31 DECEMBER 2017

	31 december 2017		31 december 2016	
	€	€	€	€
ACTIVA				
Vaste activa				
Materiële vaste activa		1.366		1.746
Vlottende activa				
Vorderingen				
Debiteuren	297.763		338.358	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	-		456	
Overige vorderingen en overlopende activa	13.182		1.760	
		310.945		340.574
Liquide middelen		227.536		35.084
TOTAAL ACTIVA		<u>539.847</u>		<u>377.404</u>
PASSIVA				
Ondernemingsvermogen		202.676		87.107
Kortlopende schulden				
Crediteuren	329.863		283.541	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	2.033		1.974	
Overige schulden en overlopende passiva	5.275		4.782	
		337.171		290.297
TOTAAL PASSIVA		<u>539.847</u>		<u>377.404</u>

Samenstellingsverklaring afgegeven

Stichting Heemz.org te Hollands Kroon

2 WINST-EN-VERLIESREKENING OVER 2017

	2017		2016	
	e	e	e	e
Netto-omzet	2.258.373		1.421.916	
Kostprijs van de omzet	1.948.924		1.246.247	
Bruto-marge		309.449		175.669
Kosten				
Personeelskosten	94.425		79.418	
Afschrijvingen	380		154	
Huisvestingskosten	7.297		6.340	
Kantoor- en administratiekosten	19.395		16.826	
Verkoopkosten	29.507		19.812	
Algemene kosten	41.030		29.820	
		192.034		152.370
Bedrijfsresultaat		117.415		23.299
Financiële baten en lasten		-1.846		-225
Resultaat		115.569		23.074

Samenstellingsverklaring afgegeven

Conclusies en aanbevelingen vanuit het bestuur

Conclusies:

- Het afgelopen jaar is Heemz.org gegroeid wat betreft cliënten en aangesloten bedrijven.
- Het aantal cliënten is met 51.5% gestegen.
- Het aantal aangesloten zorgbedrijven is in 2017 in totaal met vier toegenomen.
- Heemz.org is in 2017 ook in het zuiden van Noord-Holland uitgebreid, bijvoorbeeld in Assendelft.
- In 2017 zijn door de externe financiering alle zorgbedrijven op tijd betaald.
- De betalingen vanuit de gemeenten werden eerder ontvangen dan de jaren daarvoor.
- Ook in 2017 zijn de extra administratieve lasten niet gedaald maar eerder toegenomen.
- Er is in 2017 een besluit genomen om te stoppen met de interne auditoren maar aan de slag te gaan met externe auditoren.
- In 2017 is het ISO9001 certificaat behaald.
- Heemz.org is een stabiele organisatie die groeit en zijn eigen identiteit behoudt.

Aanbevelingen:

- In overleg te treden met de diverse gemeenten om te zorgen voor een lagere administratieve druk en vooral de procedures omtrent het indienen van declaraties en de betalingen daarvan. Hiervoor ook met andere zorgpartners contact zoeken om zo draagvlak te creëren en samen sterker te staan.
- Mee doen aan gesprekken omtrent de inkoop voor de jaren 2018 en later om onze unieke waarden te laten zien en zo te proberen dit als standaard te gebruiken in de aanbestedingen.
- In de eerste helft van 2018 zorgen voor een positieve audit omtrent de ISO9001 zodat we het certificaat weten te behouden.
- In 2018 aan de slag te gaan met innovatieve projecten doordat er meer administratieve ondersteuning is.
- Vanaf het jaar 2018 starten met het opstellen van de jaarrekening in april. De afrekeningen van de gemeenten nemen we als stelpost op.

Jaarverslag 2017



Stichting Heemz.org
Trambaan 125a
1733 AX Nieuwe Niedorp
T 06-49287400
E zorg@heemz.org
W www.heemz.org