

Trambaan 115, 1733 AX Nieuwe Niedorp  
T 06-49287400  
E zorg@heemz.org  
W www.heemz.org

Jaarverslag 2019

# Jaarverslag 2019



## Inhoudsopgave

Voorwoord bestuur .....	3
Voorwoord Raad van Commissarissen .....	4
Voortzetting lopende zaken .....	5
Ontwikkeling permanent wonen .....	7
Ontwikkeling tijdelijk wonen .....	7
Ontwikkeling organisatie .....	7
Kwaliteit .....	8
Visie en Missie 2025 .....	8
Contracten voor 2019 .....	9
Heemz.org in cijfers: cliënten en zorgbedrijven .....	10
Raad van Advies, jaarverslag 2019 .....	13
Financiën, balans en winst/verliesrekening .....	15
Conclusies en aanbevelingen vanuit het bestuur .....	17

Geachte lezer,

Zoals ieder jaar maakt Heemz.org een jaarverslag over het gevoerde beleid, hierbij het jaarverslag over 2019 van Stichting Heemz.org.

Ondanks dat we in de Corona pandemie zitten en dit ons aller aandacht vraagt, is het goed om het afgelopen jaar nog eens onder de loep te nemen.

Een jaarverslag is meestal een opsomming van feiten verduidelijkt met cijfers ,zo ook deze. Voor ons als bestuur is het ook een goed middel om terug te kijken of we nog op het goede spoor zitten of moeten we ergens bijsturen.

Ook in 2019 zijn we weer groter geworden in het aantal aangesloten zorgondernemers en in diversiteit, en dat is juist zo mooi aan Heemz.org al die verschillende vormen van zorg die we kunnen bieden. Plus in het aantal cliënten die de zorg kunnen vinden bij ons die hun het beste past. Dat is precies waar voor we bezig zijn. De beste zorg op de beste plek voor iedere cliënt.

Een snel groeiende organisatie als Heemz.org die zijn plaats wil behouden in ‘zorgland” moet verder professionaliseren daar waren we ons al van bewust. Door de zwaardere aanbestedingseisen van de West-Friese gemeenten hebben we dit traject moeten versnellen. Hiervoor zijn o.a. 2

zorgcoördinatoren aangenomen en is voor een centraal digitaal cliënt administratiesysteem gekozen.

Het bestuur is met de komst van Nienke weer op sterkte, met het thema kwaliteit in haar pakket.

Kwaliteit is constant aan verandering onderhevig in navolging van wet en regelgeving en dit vraagt veel aandacht en deskundigheid van de organisatie.

Samengevat; 2019 was weer een goed jaar soms lastig maar zeker interessant, met mensen die met plezier samenwerken.

Met vriendelijke groet,

Paul Medema, Nienke Bouthoorn en Meijert Lont  
Bestuur Stichting Heemz.org

## Voorwoord Raad van Commissarissen

Beste lezer,

Zoals dat gaat bij jaarverslagen wordt het voorwoord meestal diep in het nieuwe jaar geschreven. Zo ook bij dit jaarverslag. Covid 19 heeft ons land, en dus ook alle bij Heemz.org aangesloten zorgbedrijven al maanden in de greep. Veel zorgbedrijven kunnen daardoor niet de zorg aan hun cliënten leveren zoals zij die gewend zijn te geven, en worden geprikkeld tot het bieden van alternatieve vormen van zorg. In het magazine stonden hiervan enkele mooie voorbeelden. Hieruit blijkt maar weer wat voor prachtige, flexibele en inventieve bedrijven er bij Heemz.org aangesloten zijn. En dat worden er nog steeds elk jaar meer.

Ook in 2019 is Heemz.org weer flink gegroeid. Dat is natuurlijk een mooie ontwikkeling, maar betekent ook wel dat de organisatie daarmee gelijke tred moet houden. Onze belangrijkste taak is immers het ontzorgen van zorgbedrijven. Voor een professionele ondersteuning van de aangesloten bedrijven is het daarom van belang dat ook de dienstverlening en de kwaliteit die Heemz.org biedt en bewaakt meegroeit. Dat daar in 2019 veel aandacht is besteed leest u in dit jaarverslag.

Het is mooi om te zien dat deze inspanningen zich ook uitbetalen in resultaten. De inkoopverikelen rond de West Friese gemeenten zijn hiervan een goed voorbeeld geweest. Een groot deel van het jaar hebben Bestuur, Raad van Advies en medewerkers zich ingespannen om te zorgen dat uiteindelijk kon worden voldaan aan de gestelde - nieuwe- voorwaarden. Hierdoor kon ook voor cliënten uit deze gemeenten de zorg voortgezet worden. Een prachtig resultaat waar we als organisatie heel trots op mogen zijn!

Het jaar 2019 was mooi, maar ook in 2020 zal Heemz.org zich blijven inzetten voor een optimale ondersteuning van aangesloten zorgbedrijven, zodat deze zich kunnen concentreren op wat zij het liefste doen: het bieden van goede zorg aan hun cliënten.

Namens de Raad van Commissarissen,

Jeroen Duvekot

## Voortzetting lopende zaken

### *Aanpassing kwaliteitssysteem*

In 2019 is hard gewerkt om het kwaliteitssysteem van een grote herziening te voorzien. Er is een groep samengesteld die bestond uit leden van de Raad van Advies, een zorgondernemer, een interne en een externe kwaliteitsadviseur. In eerste instantie is het kwaliteitssysteem herzien om het meer in te richten voor logeren en wonen.

Vanaf juli 2019 is een bestuurslid toegetreden met als aandachtsgebied "kwaliteit". Samen met de interne kwaliteitsmedewerker is het kwaliteitssysteem verder ontwikkeld. Dit is mede tot stand gekomen op basis van de gesprekken met en bezoeken door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, WMO toezichthouders, de afgesloten contracten met de gemeentes en de bestaande kwaliteitskaders en richtlijnen. Het doel is om met een duidelijkere verwoording en aanpassingen in het kwaliteitssysteem de kwaliteit op de zorgbedrijven (nog) beter te laten aansluiten bij de huidige wet- en regelgevingen en contracteisen die worden gesteld. Daarbij is wel de kanttekening dat we hebben geprobeerd alleen de noodzakelijke eisen door te voeren. Het herziene kwaliteitssysteem is begin januari 2020 in werking getreden.

### *Audits*

Heemz.org heeft een team van eigen auditoren samengesteld, die allen zijn opgeleid door onze externe kwaliteitsadviseur. Het team bestond per januari 2019 uit zes auditoren. In 2019 zijn er twee auditoren die het team hebben versterkt en is er één gestopt. De auditor die is gestopt, is toegetreden tot het bestuur. Om de audits transparant te behouden is er besloten dat zij geen audits meer kon doen.

Jaarlijks vinden er een aantal bijeenkomsten plaats met de auditoren. In 2019 zijn er drie bijeenkomsten geweest. In het begin van het jaar was er een algemene vergadering waarbij ieders ervaringen met betrekking tot het kwaliteitssysteem en de audits wordt besproken. Halverwege 2019 heeft Marjo Blokker van eMBee advies een presentatie over de RI&E gehouden. De auditoren hebben tools meegekregen om de veiligheid bij de zorgbedrijven te beoordelen tijdens de audit. Eind 2019 is de laatste bijeenkomst geweest die ging over het vernieuwde kwaliteitssysteem. Hierbij is het vernieuwde systeem toegelicht en is feedback van de auditoren gevraagd.

In 2019 zijn er 52 bedrijven bij Heemz.org aangesloten. Bij 44 stuks (85%) van de zorgbedrijven is een audit uitgevoerd. De redenen van het niet uitvoeren van de audits bij de overige 8 bedrijven heeft de volgende redenen:

- 2 stuks (4%) zijn dit jaar geaudit door de federatie Landbouw en Zorg;
- 2 stuks (4%) moesten in december 2019 worden geaudit en zijn doorgeschoven naar januari 2020;
- 1 stuk (2%) zou het zorgbedrijf in 2019 verkopen;
- 1 stuk (2%) zou weggaan bij Heemz.org;
- 1 stuk (2%) was niet bereikbaar voor de audit;
- 1 stuk (2%) had geen cliënten, waardoor de audit is verschoven naar 2020.

Een eis binnen het kwaliteitssysteem is dat een audit binnen twee maanden moet worden afgerond. Van de 44 audits zijn er 26 (59%) binnen de gestelde termijn afgerond. Van de overige 18 audits, zijn er 7 nieuw aangesloten bedrijven. De volgende termijnen van afronding gelden voor deze 18 audits:

- 5 stuks (11%) met 4 maanden
- 5 stuks (11%) met 5 maanden;
- 4 stuks (9%) met 6 maanden;
- 4 stuks (9%) met 7 maanden.

De redenen voor het uitlopen van de termijnen zijn onder andere de VOG's die niet actueel zijn, de vergunningen die in aanvraag zijn en de RI&E die moet worden uitgevoerd of extern moet worden getoetst. Ondanks de uitloop van de audits, heeft het bestuur geen sancties aan de zorgbedrijven opgelegd, zoals het staken van de betaling. Alle 44 zorgbedrijven hebben een certificaat ontvangen.

In 2019 zijn er 9 nieuwe zorgbedrijven aangesloten bij Heemz.org. Tijdens het eerste kennismakingsgesprek worden er naar een aantal punten gekeken, waaronder de veiligheid op het terrein, aanwezigheid van een BHV diploma, een VOG, een RI&E en een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Binnen 3 maanden na aansluiting vindt er een audit op basis van het kwaliteitssysteem plaats.

Van de 9 nieuw aangesloten zorgbedrijven zijn er 7, waarbij niet binnen de termijn van twee maanden de audit kon worden afgerond. Deze zijn in de volgende termijnen afgerond:

- 2 stuks met 4 maanden
- 1 stuk met 5 maanden;
- 1 stuk met 6 maanden;
- 3 stuks met 7 maanden.

### *ISO9001 certificering*

De ISO certificering was uitgevoerd door een instantie die niet was geaccrediteerd. Dit was een eis die voor de nieuwe contractering met de West-Friese gemeenten noodzakelijk was. Voor de contractering was er ook de mogelijkheid om het eigen kwaliteitssysteem te laten beoordelen door een organisatie met de juiste opleiding en auditervaring. Het bestuur heeft naar beide opties onderzoek gedaan en daar kwam uit naar voren dat Certificatie in de Zorg het beste bij Heemz.org past. Daarmee is afgezien van de ISO9001certificering.

De visie van Certificatie in de Zorg is: 'Kwaliteit is wat je toevoegt in het leven van je klanten (cliënten). In een wereld waarin 'het systeem' soms belangrijker lijkt te zijn dan het belang van de klant, ontstaan een ongewenste spanning tussen wat klanten en professionals als kwaliteit ervaren en hoe de organisatie haar kwaliteit dient te verantwoorden.<sup>1</sup> Deze visie past goed bij Heemz.org en de zorgondernemers, omdat daar de cliënten ook centraal staan en niet 'het systeem'.

Doordat een externe auditor die kwaliteit bij het kantoor van Heemz.org en de zorgondernemers toetst, kan de kwaliteit worden geborgd. In januari heeft Certificatie in de Zorg een audit op het kantoor uitgevoerd en februari 2020 zijn er 10 zorgondernemers geaudit. Dit is op basis van ISO normen en de West-Friese eisen gedaan. In december 2019 is Heemz.org, met de daarbij aangesloten 8/9/10 jan. zorgbedrijven, gecertificeerd.

### *Cliënten*

Rond de zomer van 2019 is een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden. De resultaten waren in lijn met de uitslagen van 2018. Respons vanuit de cliënten was iets minder dan 2018, maar cliënten zijn tevreden met de begeleiding bij de zorgbedrijven. Over alles is het gemiddelde cijfer dat cliënten geven aan de zorgbedrijven en hun begeleiders een 8.

De afzonderlijke terugkoppelingen zijn gedeeld met de zorgbedrijven.

### *Bijeenkomsten/ PR/ Open dag*

Vanwege de beperkte capaciteit en de geringe belangstelling van de afgelopen jaren is besloten om in 2019 geen open dag en streeklunch te organiseren. Voor de komende jaren staat dit nog op de planning. Wel zijn drie plenaire bijeenkomsten georganiseerd voor onze zorgbedrijven met steeds wisselende onderwerpen. Enkele onderwerpen die ter sprake zijn geweest waren het voorstellen van Advisium als samenwerkingspartner, de contractering in West Friesland en het aantrekken van zorgcoördinatoren.

Het Heemz.org-magazine is in 2019 drie maal uitgegeven om zo de cliënten, zorgbedrijven en andere stakeholders op de hoogte te houden van de ontwikkelingen op de zorgbedrijven en van Heemz.org.

### *Raad van Advies (RvA)*

Met de Raad van Advies zijn diverse overleggen gevoerd over het beleid binnen Heemz.org. De met de RvA besproken punten staan vermeld vanaf pagina 13, waar het jaarverslag van de RvA te lezen is.

---

<sup>1</sup> [Certificatieindezorg.nl/over-ons/](https://certificatieindezorg.nl/over-ons/)

## Ontwikkeling permanent wonen

In 2019 is een nieuwe inschrijving gedaan bij het zorgkantoor om gecontracteerd te worden voor 2020 en verder. Dit heeft echter niet geleid tot een positief resultaat. Het zorgkantoor ziet Heemz.org als hoofdaannemer en de zorgbedrijven als onderaannemer. Bij het zorgkantoor mag maximaal 1% van de omzet worden uitbesteed aan onderaannemers. Ook na een persoonlijk gesprek samen met onze adviseur is het zorgkantoor niet van gedachten veranderd. We blijven in gesprek om te kijken op welke manier er mogelijkheden zijn voor Heemzorg om een contract aan te gaan met het zorgkantoor.

Wel is een samenwerkingsovereenkomst met Advisium opgesteld en ondertekend. Hierdoor kan Heemz.org gebruik maken van de expertise van Advisium op het gebied van de jeugdzorg.

## Ontwikkeling tijdelijk wonen

Helaas stonden aspecten op het gebied van ruimtelijke ordening in de weg om het tijdelijk wonen van de grond te krijgen. Door een “nee” van de gemeenten zijn we hier in 2019 niet veel verder meegekomen dan in 2018. Dat is teleurstellend voor de bedrijven, Heemz.org en de cliënten omdat dit een geschikte oplossing was om het gat tussen de jeugdzorg en de WMO te verkleinen. Mochten nieuwe ontwikkelingen zich voordoen dan zal Heemz.org hierop acteren.

## Ontwikkeling organisatie

### Centraal kantoor

De interne organisatie is in 2019 tegen het licht gehouden. Gekeken is hoe we de administratie simpeler kunnen inrichten. Dit heeft tot twee concrete acties geleid. Als eerste de aanschaf van Twinfield als nieuw boekhoudsysteem. Dit systeem is gebruikersvriendelijker en daardoor sneller in gebruik.

De tweede stap die is gezet is de aanschaf van een nieuw centraal cliëntvolgsysteem. Na het bestuderen van twee systemen is uiteindelijk, in overleg met de Raad van Advies, gekozen voor het systeem van FM zorg. In 2020 wordt de implementatie verder vorm gegeven.

In 2019 is ook gekozen om het aantal uur van de administratief medewerker financiën te verhogen naar 28 uur per week en deze permanent te laten zijn per 2020.

Daarnaast is gekozen voor het aantrekken van twee zorgcoördinatoren. Drie pogingen zijn ondernomen om de juiste kandidaten te vinden. Uiteindelijk heeft dit in september geleid tot het aantrekken van de juiste twee medewerkers.

### Bestuur

Het bestuur is in 2019 aangevuld met Nienke Bouthoorn. Zij heeft de portefeuille Kwaliteit op zich genomen. In 2019 zijn diverse pogingen ondernomen om het bestuur verder uit te breiden. Dit heeft er echter niet voor gezorgd dat het bestuur is uitgebreid. In 2020 wordt gekeken hoe op een andere manier de kwetsbaarheid van het bestuur kan worden verminderd.

Huidige bestuursleden:

<b>Paul Medema</b>	Voorzitter met als speciale aandachtsgebieden financiën en bedrijfsvoering
<b>Nienke Bouthoorn</b>	Bestuurslid kwaliteit
<b>Meijert Lont</b>	Algemeen bestuurslid

### *Inhuur specialistische ondersteuning*

Zoals hierboven beschreven is in 2019 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met Advisium. In 2019 zijn bijna geen casussen met hen besproken. Dit komt mede door het feit dat het permanent wonen traject is opgeschort en met de komst van de zorgcoördinatoren kan Heemz.org zelf expertise inzetten voor casussen.

### *Opleidingen*

Met Stichting Zorgerf Waarland en BuroTOV is er in 2019 een samenwerking tot stand gekomen. Zorgerf Waarland en BuroTOV hadden een opleidingsgids ontwikkeld, die goed kon aansluiten bij de zorgondernemers van Heemz.org. Om die reden is er een samenwerking aangegaan waarbij de zorgondernemers deel kunnen nemen aan de volgende opleidingen:

- Anders kijken naar agressie;
- Autisme;
- Dementie;
- Diabetes;
- Epilepsie;
- Gedeelde zorg;
- Intimiteit en seksualiteit;
- Jeugd;
- Middelengebruik en verslavingszorg;
- Psychiatrische ziektebeelden;
- Voorbehouden handelingen;
- Werkbegeleiding;
- Zorg met compassie;
- Zorgplannen en ondersteuning.

Heemz.org heeft bij BuroTOV daarnaast een module van 34 e-learningen ingekocht, welke gratis beschikbaar worden gesteld aan de zorgondernemers. Vanaf 2020 zal er jaarlijks één module zijn die verplicht moet worden uitgevoerd.

De e-learningmodules zijn beschikbaar gesteld via het leerplein LMS. Via dit leerplein kunnen de zorgondernemers zich inschrijven voor de opleidingen en is altijd inzichtelijk welke cursussen zijn afgerond. De behaalde certificaten zijn digitaal inzichtelijk en daarmee altijd aantoonbaar voor de audits.

### *Veiligheid*

De veiligheid is een onderdeel uit het kwaliteitssysteem. Vanuit de externe audit door Certificatie in de Zorg kwam naar voren dat de veiligheid op het terrein meer aandacht bij de zorgbedrijven mag krijgen. EHBO en brandmelders die niet tijdig zijn gekeurd of laaghangende en losliggende zaken brengen gevaren met zich mee. Eind 2019/ begin 2020 is daarom ingesteld dat de zorgondernemers verplicht maandelijks een ronde over het terrein moeten doen, om bewust stil te staan bij de veiligheid en waar nodig zaken te verbeteren. Dit is met instemming van de Raad van Advies doorgevoerd en gecommuniceerd met de zorgbedrijven.

## Visie en Missie 2025

Vanwege de contractering met West Friesland en de werkdruk die dit oplevert is ervoor gekozen om de SWOT analyse door te schuiven naar 2020.



## Contracten voor 2019

De afgelopen jaren schreven de verschillende gemeenten elk jaar opnieuw aanbestedingen uit voor Jeugdzorg en WMO-zorg. In 2019 hebben een groot aantal gemeenten besloten geen nieuwe aanbesteding uit te schrijven, maar de contracten zoals afgesloten voor 2019 voort te zetten in 2020.

### Overzicht van de huidige contracten

Regio/ gemeenten	Jeugd/wmo	Contract in 2019?	Vervolg contract 2020	Resultaat
KOP3	Jeugd en WMO	Ja	Verlengd vanuit 2019	
WF 7	Jeugd	Ja	Aanbesteding	Afgewezen, na opnieuw ingeschreven te hebben alsnog contract m.i.v. 21-2-2020
WF 6	WMO	Ja	Aanbesteding	
Hoorn	WMO	Ja	Aanbesteding	
Hollands Kroon (Incluzio)	Jeugd en WMO	ja	Nieuw contract voor 2019 en 2020	
HAL en BUCH- gemeenten	Jeugd en WMO	Ja	Verlengd vanuit 2016	
Zaanstad/ Waterland e.o.	WMO	Ja	Verlengd vanuit 2019	
Regio Amsterdam	Jeugd	Ja	Verlengd vanuit 2019	
Regio IJmond	Jeugd en WMO	Ja	Verlengd vanuit 2018	
Zorgkantoor	WLZ	Nee	Inschrijving	Afgewezen

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

## Heemz.org in cijfers: cliënten en zorgbedrijven

Het aantal cliënten, zowel jeugd als WMO-clieñten, is ook in 2019 toegenomen.

### JEUGD/ ZIN

1-1-2019 in zorg	31-12-2019 in zorg	31-12-2019 aantal in zorg ♀	31-12-2019 aantal in zorg ♂	Toename in %
194	242	72	170	24,7%

### WMO/ ZIN

1-1-2019 in zorg	31-12-2019 in zorg	31-12-2019 aantal in zorg ♀	31-12-2019 Aantal in zorg ♂	Toename in %
114	190	83	107	66,6%

### OAS/ PGB

1-1-2019 in zorg	31-12-2019 in zorg	31-12-2019 aantal in zorg ♀	31-12-2019 Aantal in zorg ♂	Toename in %
83	73	34	29	- 12%

### **TOTAAL JEUGD, WMO en OAS/PGB**

1-1-2019 in zorg	31-12-2019 in zorg	31-12-2019 aantal in zorg ♀	31-12-2019 Aantal in zorg ♂	Toename in %
391	505	189	306	29,2%

*Aantal zorgbedrijven aangesloten bij Heemz.org, inclusief overzicht per 31-12-2019*

Op 1-1-2019 zijn 43 bedrijven aangesloten bij Stichting Heemz.org.  
 Gedurende het jaar 2019 zijn er 9 nieuwe zorgbedrijven bijgekomen.  
 Alle bedrijven zijn kleinschalig, en verschillen in doelgroep en aanbod van activiteiten.  
 Verspreiding van de aangesloten bedrijven varieert van Amsterdam tot Texel.

**AANGESLOTEN ZORGBEDRIJVEN per 31-12-2019**

<b>Nr.</b>	<b>Naam</b>	<b>Gevestigd te</b>
1	Zorgboerderij Amice	Wervershoof
2	An de Morrebok	't Veld/ Moerbeek
3	De Bezige Bij	Purmerland
4	BIJ De Boerentuin	Bovenkarspel
5	Bij Monique	Grootschermer
6	De blije Koe	Schagerbrug
7	De Buitenkans	Castricum
8	't Bonte Erf	Petten
9	Cindy Schipper Zorgt	Ursem
10	Cormeijhoeve	Slootdorp
11	De Duintuin	Heemskerk
12	Het Erf van Reijne	Krommenie
13	Fourzorg	Alkmaar
14	Frank Werkt	Alkmaar
15	Dagbesteding De Frisse Kijk	Den Helder
16	De Groene Hoeve en praktijk Wildschut	Wijdenes
17	De Groene Stek	Den Helder
18	G'woon welkom	Hoogwoud
19	Heppie Ouder	Sint Maarten
20	De Herdershoeve	't Veld/ Moerbeek
21	De Hooijbergh	Barsingerhorn
22	De Hooimaker	Assendelft
23	Iedereen de Ruimte	Bobeldijk
24	De Iepenhoeve	Anna Paulowna
25	De Tesselse Kamp	Den Burg/ Texel
26	Kastanjehof	Barsingerhorn
27	Knaagdierenrijk Manuela	Den Helder
28	Kringloopwinkel Hollands Kroon	Anna Paulowna
29	Topfit maatschappelijke Zorg/ Lange Jaap	Den Helder
30	Topfit maatschappelijk Zorg/ Topfit College	Den Helder
31	Mandy's Ponyplezier	Amsterdam
32	Manege Warnaar	Oude Niedorp
33	Stichting de Metronoom	Den Helder
34	Noord Hollandse Blauwe	Oudesluis
35	De Owlisch Fortress	Andijk
36	Partner in Werk	Alkmaar
37	Praktijk voor uw Welzijn	Den Helder
38	Het Rijpdom	Sint Maarten
39	Zorgboerderij de Ruimte	Schagen
40	Zorgburo de Spil	Spiersdijk/ Voorthuizen
41	Stal Hoogwoud	Hoogwoud
42	Zorgboerderij de Stapel	Zijdewind

<b>Nr.</b>	<b>Naam</b>	<b>Gevestigd te</b>
43	Tuingoed Bonater	Venhuizen
44	De Vlindertuin	Wervershoof
45	De Warme Stal	Waarland
46	De Zolder van Den Helder	Den Helder
47	De Zonnemaatjes	Breezand
48	Zorg en Paard	Sint Maarten
49	Zorgatelier de Iep	Sint Maarten
50	De Koggehoeven	Berkhout
51	Danseuse	Oudesluis
52	Zorgtuin Lavie	Spierdijk

## Raad van Advies, jaarverslag 2019

Als vertegenwoordiging van de aangesloten zorgondernemers heeft de Raad van Advies zich in 2019 gebogen over verschillende onderwerpen.

### Samenstelling

De Raad van Advies bestond in 2019 uit:

- Regio Noord: Rina Keijzer van De Kastanjehof
- Regio Oost: Jan Baas & Nicole Groenendijk-Wildschut

Zita Pels is eind april 2019 afgetreden.

### Onderwerpen

Onderwerpen waar de Raad van Advies in 2019 het bestuur gevraagd of ongevraagd over heeft geadviseerd waren:

#### **Vaststellen Reglement van de Raad van Advies door het bestuur.**

Na vele gesprekken is het reglement bekrachtigd in juni 2019.

#### **Jaarplan 2019 en samenwerking met Advisium**

- a. Ontwikkeling (permanent en tijdelijk) wonen op de zorgboerderij.
- b. Ontwikkeling interne organisatie: samenstelling bestuur en uitbreiding medewerkers
- c. Inzet op kwaliteit bij de zorgbedrijven door het aanbieden van orthopedagogen, opleidingen en de veiligheid.

**Ad a.** Het ging hier onder andere om werkzaamheden door Advisium. De Raad van Advies heeft hierover vragen gesteld aan het bestuur. Medio 2019 zou er mogelijk een samenwerking komen met Advisium, mede omdat dat ook behandeling op de zorgboerderij mogelijk zou maken.

**Ad b.** Het ging hier om een uitbreiding in het aantal uur van de administratief medewerker financiën. Het verwerken en corrigeren van de facturen neemt veel tijd in beslag, mede door de groei van Heemz.org. De Raad van Advies heeft hier positief op gereageerd. Er zijn nog steeds twee vacatures voor bestuursleden.

**Ad c.** Zie punt a, samenwerking met Advisium.

De volledige tekst omtrent deze punten kunt u vinden in het jaarplan 2019 van Stichting Heemz.org. De Raad van Advies heeft m.b.t. de samenwerking met Advisium het bestuur geadviseerd niet “op één paard” te wedden, maar met meerdere partijen een samenwerking aan te gaan. Het bestuur heeft dit overgenomen.

#### **Inkoop West-Friesland (doorlopend tot in 2020)**

Samen met het bestuur is er veelvuldig gesproken over dit onderwerp. Ook zijn de aangesloten zorgbedrijven steeds op de hoogte gehouden van de voortgang rondom de contractering met West Friesland. Een en ander had gevolgen voor de organisatie Stichting Heemz.org. De vragen die steeds gesteld werden vanuit de gemeenten gingen voornamelijk over het leveren van zorg door de Stichting zelf, het kwaliteitssysteem en last but not least, de certificering van Stichting Heemz.org.

Het gehele jaar waren de ontwikkelingen rondom de contractering van de West-Friese gemeenten en hun eisen een steeds terugkerend gespreksonderwerp. Hier is veel tijd aan besteed.

#### **Nieuw lid Raad van Advies**

In 2019 zijn er verkiezingen gehouden waar slechts één reactie op kwam. Daarnaast hebben de Raad van Advies-leden actief geworven onder de aangesloten zorgbedrijven. De tendens is echter dat men het te druk heeft met het eigen bedrijf. Er is besloten e.e.a. over de jaarwisseling met 2020 heen te tillen om te zien of er nog reacties kwamen.

### **Correspondentie**

Op de vraag van de Raad van Advies inzake medezeggenschap van de zorgbedrijven zoals omschreven in de governance code dd 19 mei 2019 zijn vier reacties binnengekomen. Deze vraag stond in verband met het reglement van de RvA. Zie aldaar.

Op 19 september 2019 is van meerdere zorgondernemers een reactie ontvangen inzake vervoerskosten. Hier is met het bestuur uitvoerig over gesproken.

Ten tijde van de transitie AWBZ naar WMO is deze vervoerskostencomponent komen te vervallen bij de gemeenten. Echter, incidenteel wordt deze nog geïndiceerd als het echt niet anders kan. Gemeenten gaan ervan uit dat onkosten die gemaakt worden voor het vervoer van cliënten door de ondernemer geheel aftrekbaar zijn als kostenpost en wordt dus bij de aangifte meegenomen. Over dit vraagstuk is ook navraag gedaan bij een accountant en is geconcludeerd dat het lood om oud ijzer is.

Op 6 december 2019 ontving de Raad van Advies een signaal van een van de aangesloten zorgbedrijven dat, bij monde van een wijkteammedewerker van de gemeente Opmeer, er geen enkele indicatie van cliënten bij Heemzorg nog verlengd gaat /mag worden! Het bestuur was hiervan niet op de hoogte; blijkbaar is de betreffende medewerker zelf aan het invullen geweest.

Inmiddels (februari 2020) is er een contract afgesloten met de West-Friese gemeenten.

### **Sollicitatiegesprekken vacature zorgcoördinatoren.**

Op uitnodiging van het bestuur is een lid van de Raad van Advies betrokken bij de sollicitatieprocedure en -gesprekken in de laatste helft van 2019 met mogelijke kandidaten voor de functie van zorgcoördinator. Met instemming van de Raad van Advies zijn twee zorgcoördinatoren aan het team toegevoegd.

### **Clientvolgsysteem in samenhang met verhoging afdracht**

Er is door het bestuur advies gevraagd aan de Raad van Advies over de inzet van een clientvolgsysteem. In eerste instantie is door het bestuur gekeken naar ONS/Nedap. De Raad van Advies heeft geadviseerd om ook eens te kijken naar FM-Zorg.

FM Zorg is gebruikersvriendelijker en goedkoper. Uiteindelijk is in december 2019 gekozen te gaan werken met FM Zorg. Mede door deze keuze kon de verhoging van het afdrachtspercentage beperkt blijven tot 0.5% om alle extra kosten van dit jaar (inzet FM zorg, extra personeelskosten, kosten certificering) te kunnen dekken.

### **Kwaliteitssysteem in samenhang met de RI&E (doorlopend in 2020)**

In december 2019 heeft het bestuur de Raad van Advies verzocht om advies uit te brengen inzake de nieuwe opzet van het Kwaliteitssysteem 2020.

De Raad van Advies heeft vragen gesteld over enkele punten uit dit vernieuwde Kwaliteitssysteem en advies uitgebracht. Dit loopt door in 2020.

## Financiën, balans en winst/verliesrekening

### 2 RESULTAAT

#### 2.1 Vergelijkend overzicht

Het resultaat over 2019 bedraagt € 292.948 tegenover € 127.744 over 2018. De resultaten over beide jaren kunnen als volgt worden samengevat:

	2019		2018		Vershil
	€	%	€	%	€
<b>Netto-omzet</b>	5.425.019	100,0	3.554.606	100,0	1.870.413
Kostprijs van de omzet	4.886.959	90,1	3.216.950	90,4	1.670.009
<b>Bruto-marge</b>	538.060	9,9	337.656	9,6	200.404
<b>Kosten</b>					
Personeelskosten	153.126	2,8	133.520	3,8	19.606
Afschrijvingen	713	-	550	-	163
Huisvestingskosten	8.078	0,2	8.520	0,2	-442
Kantoor- en administratiekosten	48.812	0,9	24.256	0,7	24.556
Verkoopkosten	32.701	0,6	32.371	0,9	330
Gemengde kosten	106	-	72	-	34
Algemene kosten	687	-	8.853	0,3	-8.166
	244.223	4,5	208.142	5,9	36.081
<b>Bedrijfsresultaat</b>	293.837	5,4	129.514	3,7	164.323
Financiële baten en lasten	-889	-	-1.770	-0,1	881
<b>Resultaat</b>	292.948	5,4	127.744	3,6	165.204

### 3 ONDERTEKENING VAN DE ACCOUNTANTSRAPPORTAGE

Wij vertrouwen erop hiermee aan uw opdracht te hebben voldaan. Tot het geven van nadere toelichtingen zijn wij gaarne bereid.

Nieuwe Niedorp, 11 september 2020  
Accountantskantoor Wiedijk

J.A. Schutte AA

**1 BALANS PER 31 DECEMBER 2019**  
 (na resultaatbestemming)

	31 december 2019		31 december 2018	
	€	€	€	€
<b>ACTIVA</b>				
<b>Vaste activa</b>				
Materiële vaste activa		3.570		1.666
<b>Vlottende activa</b>				
<b>Vorderingen</b>				
Debiteuren	792.649		584.893	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	8.254		278	
Overige vorderingen en overlopende activa	22.740		8.928	
		823.643		594.099
<b>Liquide middelen</b>		598.468		300.708
		<u>1.425.681</u>		<u>896.473</u>
<b>PASSIVA</b>				
<b>Ondernemingsvermogen</b>				
		623.368		330.420
<b>Kortlopende schulden</b>				
Crediteuren	768.913		547.649	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	5.527		2.709	
Overige schulden en overlopende passiva	27.873		15.695	
		802.313		566.053
		<u>1.425.681</u>		<u>896.473</u>



## 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 114 in totaal gestegen (48 JW, 76 WMO en -10 OAS/PGB), totaal 29.2% stijging t.o.v. 2018.
- Het aantal aangesloten zorgbedrijven is in 2019 in totaal met 9 toegenomen tot een totaal van 52 op 31-12-2019.
- Heemz.org is steeds bekender in de regio en nieuwe zorgbedrijven zien Heemz.org als een toegevoegde waarde. Zorgbedrijven die willen aansluiten komen al snel bij Heemz.org terecht. Ook gemeenten en collega-zorgaanbieders weten Heemz.org steeds beter te vinden.
- De afdracht is de afgelopen jaren gedaald door de kosten zo laag mogelijk te houden.
- De bedrijfsvoering is versterkt door de aanschaf van zowel een nieuw boekhoudsysteem als een centraal cliëntvolgsysteem. Daarnaast zijn de uren van de administratief medewerker uitgebreid met 8 uur per week.
- In 2019 zijn alle audits uitgevoerd door de interne auditoren.
- We zijn gestopt met de ISO 9001 certificering.
- Er heeft een externe audit plaatsgevonden door Certificatie in de Zorg, waarmee ons eigen kwaliteitssysteem is geaudit.
- Heemz.org is een stabiele organisatie die groeit en zijn eigen identiteit behoudt.

### **Aanbevelingen:**

- In 2020 aan de slag te gaan met de samenwerking op te zoeken met andere kleinschalige zorgorganisaties in de regio.
- De functie van zorgcoördinator verder uitdiepen en scherp krijgen. Het draagvlak vergroten bij de aangesloten zorgbedrijven voor de zorgcoördinator.
- Alert blijven op ontwikkelingen bij gemeenten over de verschillende aanbestedingen. Niet overvallen zijn door nieuw beleid maar hier actiever in acteren.
- Streven is om in 2020 bij 80% van de zorgbedrijven in 2020 een audit te laten plaatsvinden;
- Streven is om in 2020 70% van de audits binnen de gestelde termijn van twee maanden af te ronden, door de termijnen beter te bewaken;