

Jaarverslag 2017

---

Zuster Minnaar B.V.



***Zuster Minnaar***

## 1. Inleiding

Het jaarverslag geeft een goed beeld van de ontwikkelingen binnen Zuster Minnaar.

2017 heeft in het teken gestaan van kwaliteit en verdere professionalisering van de organisatie.

In dit jaarverslag blikken we terug op onze activiteiten in 2017 en de gerealiseerde resultaten daarvan. Het was een jaar waarbij ingezet is op behoud en verbetering van de kwaliteiten van Zuster Minnaar zoals de goede relatie met en zorgverlening aan cliënten en hun betrokken omgeving. Daarnaast werden er grote stappen gemaakt en voorbereidingen getroffen om blijvend te kunnen voldoen aan de steeds hogere verantwoordings-eisen op het gebied van registratie, communicatie en bedrijfsvoering.

Zuster Minnaar is haar niveau in de kwaliteit van zorgverlening drastisch aan het verhogen, in 2017 zijn hier eerste stappen in gemaakt en dit zal in 2018 verder door ontwikkeld worden.

Deze resultaten konden slechts worden bereikt mede dank zij de grote inzet, betrokkenheid en flexibiliteit van onze medewerkers en zzp-ers. Wij zijn hen daarvoor zeer erkentelijk.

Middels dit jaarverslag leggen wij verantwoording af over 2017.

Achtereenvolgens wordt een beeld gegeven van:

- het profiel van de organisatie
- hoe bestuur en toezicht in 2016 vorm hebben gekregen
- beleid, inspanningen en prestaties
- zorg voor kwaliteit
- samenwerkingsverbanden, acquisitie, nieuwe initiatieven
- personeelsbeleid en bedrijfsvoering

## 2. Profiel van de organisatie

### Missie

Zuster Minnaar ziet het als haar missie om via advies en organisatie tussen zorgvragers en zorgverleners een zorgrelatie tot stand te brengen in de woon-, leefomgeving van de cliënt, waarbij cliënten ondersteunt worden bij het in stand houden van de kwaliteit van hun leven en bij het invullen van hun persoonlijke levens- en zorgbehoeften.

Persoonlijke en respectvolle zorg, waardoor veilig en zelfstandig wonen naar ieders normen en waarden mogelijk blijft.

### Visie

Zuster Minnaar is een organisatie voor en van mensen. Positieve energie is wat onze organisatie kenmerkt.

Door middel van het inzetten van kleine persoonlijke teams bestaande uit zelfstandige zorgverleners (ZZP'ers), zorgen voor rust in het leven van de cliënt en een professionele, respect- en liefdevolle omgangsrelatie met de cliënt en zijn netwerk.

Wij leveren geen product maar net dat beetje meer.

Zuster Minnaar ziet het als haar taak om de professionaliteit en het welbevinden van de zelfstandige zorgverleners die de opdrachten invullen te faciliteren en te bewaken. Zowel met cliënten als met zorgverleners worden hierover afspraken gemaakt en vastgelegd.

Zuster Minnaar biedt haar klanten bemiddeling van zorg en comfortdiensten die het hen mogelijk maken om zo lang mogelijk comfortabel thuis te blijven wonen en zelf richting te geven aan hun leven. Daarbij luisteren we niet alleen naar onze klanten maar horen we hen ook en handelen we daarnaar. Op deze manier dragen we bij aan een zo optimaal mogelijke kwaliteit van leven.

Wij zijn voorkeursaanbieder voor 24 uur en nachtzorg zorg bij mensen thuis.

Om deze missie en visie te kunnen verwezenlijken werkt Zr. Minnaar samen met zelfstandige zorgverleners (ZZP'ers).

Zorgverleners worden uitgedaagd om kritisch naar het eigen handelen te kijken en zo voortdurend bezig te zijn met verbeteren. Zij worden ingezet op basis van hun competenties waarbij Zuster Minnaar een actief beleid voert op het gebied van deskundigheidsbevordering en bewaking. De komende periode ligt het zwaartepunt in scholing en training op de benodigde kennis, houding en vaardigheden met als basis de Wkkgz.

### **Kernwaarden**

Zuster Minnaar gaat uit van onderstaande kernwaarden, zowel voor de organisatie als voor de zorgverleners waarmee wordt samengewerkt:

- Integer en transparant
- Persoonlijk, betrokken en professioneel
- Flexibel en betrouwbaar
- Zorgzaam en gewetensvol

Persoonlijk	we luisteren en denken mee
Betrokken	we werken vanuit ons hart
Professioneel	we werken uitsluitend met bevoegde en bekwame zzp-ers
Betrouwbaar	we doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen
Veilig	we werken met zorgprofessionals waarbij onze klanten zich veilig voelen

### **Rechtspersoon**

Zuster Minnaar is een Besloten Vennootschap (B.V.).

### **Type zorg en cliëntengroepen**

Zuster Minnaar organiseert langdurige zorgmomenten tot 24-uur onafgebroken verzorging en verpleging door heel het land. De zorg wordt gefinancierd middels het Persoons Gebonden Budget (PGB) (geïndiceerde zorg) of private gelden (niet geïndiceerde zorg) van de cliënt.

Zuster Minnaar is geen Wtzi toegelaten instelling en kan dus niet rechtstreeks zorg in natura (ZIN) leveren. Hiervoor wordt samengewerkt met wel toegelaten zorgaanbieders

(Humanitas, Bonniers Zorg, Allerimus). Als de zorgaanbieder deze zorg niet kan regelen, omdat zij het gevraagde product niet leveren of niet kan leveren vanuit het eigen personeelsbestand, wordt een beroep gedaan op Zuster Minnaar. De zorgvragen via Humanitas zijn ten opzichte van 2016 toegenomen.

De cliënt wordt dan aangemeld via de AGB code van de zorgaanbieder. Zuster Minnaar levert de zorg, de toegelaten zorgaanbieder declareert de zorg vervolgens bij het zorgkantoor.

Het aantal PGB en particuliere cliënten is het afgelopen jaar iets verminderd ten opzichte van 2016. Zorg thuis wordt met ingang van 1 januari 2015 gefinancierd door de zorgverzekeraars in het kader van de zorgverzekeringswet (Zvw). Cliënten kunnen steeds beter directe afspraken maken met hun zorgverzekeraar over de in te zetten zorg. Daar kunnen dan zelfstandige zorgverleners worden ingezet. Mits zij in het bezit zijn van een AGB Code.

Wij bieden een breed pakket aan diensten.

Zuster Minnaar biedt een unieke en exclusieve formule waarin de zorg en verpleging in eigen vertrouwde woonomgeving vanzelfsprekend is. Zuster Minnaar is gespecialiseerd in 24 uur en nachtzorg. Palliatieve, terminale zorg kunnen wij dezelfde dag nog organiseren.

Zuster Minnaar levert ook particuliere zorg in Rotterdam en omstreken. Wij kunnen zorgmomenten leveren vanaf 6 uur aaneengesloten, nachtzorg en 24 uurs zorg. Dit geheel naar eigen wens in te vullen, tijdelijk, eens per week of voor lange duur.

Bij het eerste contact zal een van de zorgcoördinatoren een afspraak maken voor een intake om te inventariseren wat de zorgbehoefte is, deze zorgcoördinator is ook het vaste aanspreekpunt voor de cliënt en de familie. Zuster Minnaar zal een onafhankelijk verpleegkundige een indicatie laten stellen, in combinatie met een palliatieve verklaring van de huisarts (een levensverwachting korter dan 3 maanden), zodat hieruit de financiering geregeld kan worden. De indicatie verheldert de vraag en wijst de zorg toe. De zorgcoördinator zal vervolgens een match op basis van de zorgvraag, benodigde deskundigheid en beschikbaarheid van de zorgverlener maken.

Maatwerk, exclusiviteit, enthousiasme, passievol, motivatie en persoonlijke aandacht maken het verschil.

Wij bieden de volgende service:

- Advies en ondersteuning bij het aanvragen van zorg en de uitvoering hiervan
- Advies en ondersteuning bij het aanvragen van een indicatie voor thuiszorg
- Coördinatie van de zorg
- Aanvragen van hulpmiddelen
- Overleg met huisarts, specialist of andere deskundigen
- 7 x 24 uur bereikbaar voor spoedgevallen

Cliënten voelen zich thuis in hun eigen, ruime en veilige woonomgeving, faciliteert cliënten bij behoud van privacy, zelfredzaamheid en regie. De cliënt krijgt een (aantal) zorgverleners voorgesteld. Als dit tot een wederzijdse match leidt, sluiten de zelfstandige zorgverleners en de cliënt een overeenkomst tot het verlenen van zorg (verpleging, verzorging en begeleiding). De zorgverlener is vervolgens als zelfstandige zelf verantwoordelijk voor het nakomen van de gemaakte afspraken en de te leveren kwaliteit.

### 3. Toezicht en Bestuur

Zuster Minnaar heeft 2 BV's te weten: Lambrini BV en Elea BV.

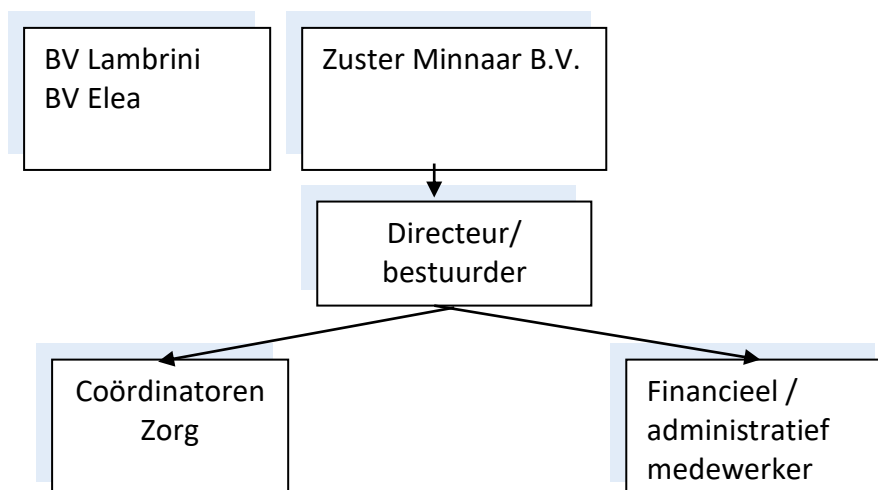
De dagelijkse leiding van de organisatie is in handen van de directeur/bestuurder.

Er vond een bijeenkomst plaats met de leden van het beleidsteam. In deze bijeenkomst werden de leden van het beleidsteam geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen Zuster Minnaar op het niveau van kwaliteit en kwaliteitseisen, wetten en regels, samenwerking, financiën.

Er is met name stilgestaan bij de continuïteit en de toekomst van Zuster Minnaar. De interne en externe ontwikkelingen gaven daar alle aanleiding toe.

De positie van een financieel gezonde en kwalitatief sterke organisatie moet behouden worden en daar is uitgebreid bij stilgestaan.

Het organogram van de Zuster Minnaar B.V. ziet er dan als volgt uit:



## 4. Beleid, inspanningen en prestaties

### Kwaliteit van zorg

In 2015 heeft Zuster Minnaar een start gemaakt met het kwaliteitstraject PREZO (Prestaties in de zorg). Het doel van dit traject is de kwaliteit van zorg te verbeteren en dit traject in 2018 te bekronen met het kwaliteitscertificaat PREZO.

Er is voor gekozen om het kwaliteitscertificaat in fases te behalen. In maart 2016 heeft de organisatie het deelcertificaat 'Pijlers' behaald: zorgleefplan, informatie/ communicatie en cliëntveiligheid. Zuster Minnaar werd bij het realiseren hiervan ondersteund door een externe adviseur. Bij het behalen van het gehele certificaat is besloten afscheid te nemen van de externe adviseur. Met als onderliggende gedachte dat je kwaliteit zelf maakt en borgt binnen je organisatie.

In december 2017 heeft Zuster Minnaar de deelcertificaten 'Domeinen' en 'Voorwaarden' behaald en de tussenbeoordeling van de deelcertificaat Pijlers positief afgerond. Wat resulteert in het feit dat Zuster Minnaar in Maart 2018 bekroont zal worden met het gouden PREZO keurmerk!

Zuster Minnaar heeft sinds Oktober 2017 PREZO als KWALITEITSSYSTEEM

Verantwoorde Zorg waarbij 'kwaliteit van leven' centraal staat.

Zuster Minnaar heeft een kwaliteitshandboek ontwikkeld. Het kwaliteitshandboek dient als kwaliteitsmanagementsysteem dat de kwaliteit van zorg moeten bewaken, beheersen en verbeteren.

Met betrekking tot de kwaliteit hebben zowel de organisatie Zuster Minnaar als de zelfstandige zorgverleners ieder hun eigen taken en verantwoordelijkheden. In dit Kwaliteitshandboek worden met name de taken en verantwoordelijkheden van de organisatie beschreven. De verwachtingen met betrekking tot de zelfstandige zorgverleners worden benoemd. Aangegeven wordt wat de organisatie doet om deze verwachtingen te managen, te faciliteren, borgen en te evalueren.

### Goede zorg en Kwaliteit van leven

Goede zorg komt tot stand in een complex en continu proces van samenspel met cliënt, familie en mantelzorg. Het draait om kwaliteit van leven en het gezamenlijk afwegen van veiligheids- en/of gezondheidsrisico's. Kwaliteit van leven wordt niet uitsluitend bepaald door de zorg; daarvoor zijn het leven van de cliënt, zijn omgeving, familie en mantelzorg ook zeer bepalend. De zorg is er op gericht om optimaal bij te dragen aan de kwaliteit van leven. Dat het leven (uiteindelijk) niet maakbaar is, is een unaniem gedeelde menselijke ervaring die gepaard gaat met verdriet en soms onvermijdelijk lijden. Thuiszorg wordt steeds meer palliatieve zorg. Goede zorg heeft hier deskundige en oprechte aandacht voor.

In het algemeen is het zo dat mensen steeds langer thuis wonen. Voor de cliënt, maar ook voor naasten, verzorgenden en behandelaars wordt de zorg en de verantwoordelijkheid zwaar. Veel wordt gevraagd van naasten en professionals om de laatste levensfase op waardige wijze en zoveel mogelijk in overeenstemming met de levensgeschiedenis van de cliënt in te gaan.

### Cliëntentevredenheid

Om de kwaliteit van zorg goed te kunnen volgen en om deze zo nodig te verbeteren, is het van belang om regelmatig de tevredenheid van de klant toetsen. Zuster Minnaar heeft meerdere tools om dit te meten.

Evaluatieformulieren, tussen evaluatie en eindevaluatie zorg.

Hiervoor zal er bij de afsluiting van elke zorg een evaluatieformulier met de klant worden doorgenomen. Bij klanten waarvan de zorgen langer dan twee maanden duurt, vindt het evaluatiemoment na zes weken plaats. De zorg is dan goed op gang gekomen en de klant kan aangeven in hoeverre hij/ zij tevreden is.

Dit biedt tevens de mogelijkheid om de levensdomeinen nog eens te bespreken en de zorg zo nodig aan te passen. Dit evaluatieformulier is opgenomen in het zorgdossier. Elk kwartaal worden deze verzameld en geëvalueerd aan de hand van de verbetercyclus van cirkel van Deming.

#### Verbeter Formulier Zorgdossier

Zuster Minnaar heeft in het vernieuwde zorgdossier van 2017 een formulier toegevoegd waar cliënten, familie en mantelzorger hun tips op kwijt kunnen! Zuster Minnaar wil hiermee een laagdrempelige en positieve manier van feedback vragen.

Wij willen graag blijven werken aan goede dienstverlening en zorgverlening en stellen het op prijs als u uw bevindingen en ervaringen met ons wilt delen. Zo kunnen wij blijven verbeteren en nieuwe initiatieven ontwikkelen waar dat nodig of gewenst is.

Om de kwaliteit van zorg goed te kunnen volgen en om deze zo nodig te verbeteren, is het van belang om regelmatig de tevredenheid van de klant toetsen.

Tips en opmerkingen betreft zorgbemiddeling

Tips en opmerkingen betreft zorgverlening

Zuster Minnaar heeft in 2015 een cliënten tevredenheidsonderzoek uit laten voeren. Op de vraag: Welk cijfer geeft u de zorginstelling? antwoorden de cliënten van Zuster Minnaar gemiddeld met een 8,3. Hiermee scoorden we boven het landelijk gemiddelde.

Op de vraag: Welk cijfer geeft u de zorgverleners? antwoorden de cliënten van Zuster Minnaar gemiddeld met een 8,9. Eveneens boven het landelijk gemiddelde.

Zuster Minnaar heeft i.p.v. klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren in overleg met PREZO besloten de klanttevredenheid te meten met de tussen evaluaties cliënten en eindevaluaties cliënten. Deze staan in de kwaliteitsagenda, van het kwaliteitssysteem PREZO en met behulp van de cirkel van Deming zullen deze evaluaties elk kwartaal verzameld en geëvalueerd worden. Daarnaast is zorgkaart Nederland een grote toegevoegde waarde om klanttevredenheid te meten.

Zuster Minnaar staat sinds Oktober 2017 op [ZorgkaartNederland.nl](http://ZorgkaartNederland.nl).

Zorgkaart Nederland is met het huidige aantal waarderingen nog geen valide kwaliteitsinstrument voor de beoordeling van de kwaliteit van zorg. Zorgkaart Nederland is een ervaringsite, waar mensen hun ervaring met de zorg delen met elkaar. Dat doen zij met name om elkaar te helpen bij het maken van de juiste keuze. Het draagt bij aan openheid van een sector en biedt aanbieders informatie over wat ze goed doen en wat beter kan. Er blijkt een grote overeenkomst te zijn met erkende kwaliteitsmetingen bij voldoende waarderingen. Het is onderzocht dat, door de Vrije Universiteit Amsterdam en het Talma Institute, 30 respondenten representatief genoeg is om geldige conclusies te kunnen trekken over de kwaliteit van de geleverde zorg.”

Over de resultaten van evaluaties en beoordelingen worden alle klanten geïnformeerd. Via de PDCA-Cyclus wanneer we de formulieren terug hebben zullen deze verzameld en geanalyseerd worden. De uitkomsten zullen wij bespreken, publiceren en zo nodig actie op ondernemen. Wanneer er organisatorisch, beleidsmatig of procesmatige aanpassingen binnen Zuster Minnaar gedaan zullen worden naar aanleiding van dit onderzoek zullen wij dit weer gaan publiceren, en volgens de PDCA-Cyclus in gaan voeren. Het is een continu proces van verbeteren, borgen, monitoren en evalueren enz.

De uitkomsten worden gebruikt om het gesprek aan te gaan met cliënten en vertegenwoordigers en worden zo nodig vertaald in verbeteracties in het jaarplan.

Zuster Minnaar streeft er uiteindelijk naar om een representatief beeld te kunnen geven van de kwaliteit van de geleverde zorg. Zo ver is het nog lang niet en het belangrijkste speerpunt blijft: meer waarderingen.

We zijn dan ook heel actief alle cliënten, zorgverleners die in de praktijk direct met de cliënt te maken hebben aan het attenderen op Zorgkaart Nederland. Zodat ook de huidige cliënten hun objectieve mening

kunnen geven. De resultaten uit Zorgkaart Nederland zal Zuster Minnaar integreren in het kwaliteitsbeleid. Om meer waarderingen te krijgen op Zorgkaart Nederland zullen wij gebruik maken van promotietools, die voor iedereen gratis beschikbaar zijn.

## Zorgdossier

Zuster Minnaar werkt uitsluitend met zelfstandige zorgverleners. Deze ZZP'ers zijn zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg die zij leveren. Zuster Minnaar heeft echter ook een relatie met haar cliënten en ziet het als haar taak om de professionaliteit van de zelfstandige zorgverleners die de opdrachten invullen te faciliteren en te bewaken.

In de overeenkomst die Zuster Minnaar afsluit met de zelfstandige zorgverleners is opgenomen dat zij werken conform de beroepscode voor verpleegkundigen en verzorgenden.

In de beroepscode is opgenomen:

“als verpleegkundige/verzorgende leg ik de gegevens van de zorgvrager vast in het verpleegkundig of zorgdossier (...)”.

In de Inkoopgids Wijkverpleging van Zorgverzekeraars Nederland is te lezen dat zorgverzekeraars het werken met een zorgplan als kwaliteitseis stellen:

‘Het zorgplan vormt de basis voor de te leveren zorg. Een zorgplan is een dynamische set van afspraken van de cliënt en zorgverlener(s) over zorg en zelfmanagement. Deze afspraken zijn gebaseerd op de individuele doelen, behoeften en situatie van de cliënt. Ze komen in gezamenlijke besluitvorming tot stand.’

Om de zelfstandige zorgverleners hierbij te faciliteren heeft Zuster Minnaar in 2017 de versie 2015 van het zorgdossier verder doorontwikkeld op basis van de vier levensdomeinen die zijn gedefinieerd in het kwaliteitskader voor de zorg. De veranderingen die doorgevoerd zijn hebben te maken met gebruiksvriendelijker, overzichtelijke en vollediger maken van het zorgdossier zodat deze voldoet aan alle eisen die gesteld worden. De vier levensdomeinen zijn anders verdeeld over de pagina zodat deze gemakkelijker en correct ingevuld kunnen worden. Daarnaast is er een multidisciplinair notulen blad toegevoegd voor artsen en overige disciplines.

De nadruk is gelegd op het correct invullen van het zorgdossier, het maken van het zorg-leefplan, schrijven van rapportages volgens de richtlijnen en het invullen van MIC-formulieren.

Met als doel:

### Veiligheid

Cliëntveiligheid is een belangrijk onderwerp: cliënten die via Zuster Minnaar in zorg zijn moeten er op kunnen rekenen dat zij veilig zijn in onze handen. Kwaliteit van zorg en cliëntveiligheid zijn niet los van elkaar te zien. Wij kunnen alleen kwaliteit van zorg bieden als we óók voortdurend de veiligheid van de cliënt voor ogen hebben.

Garanderen van basisveiligheid betekent dat de zelfstandige zorgverleners met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten. Het gaat om risicobewustzijn en risicoreductie.

### Leren en verbeteren van kwaliteit

Dit gaat over de wijze waarop de zelfstandige zorgverlener met coördinatie van Zuster Minnaar op dynamische en lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.



Verantwoorde zorg betekent ook:

Zicht hebben op de risico's die cliënten op lichamelijk, sociaal en mentaal opzicht lopen en daar adequaat en vraaggericht mee omgaan. Het gaat dus om zorginhoudelijke veiligheid en gezondheidsrisico's, over veiligheid van hulpmiddelen en materialen en over veiligheid van de leefomgeving.

Zuster Minnaar heeft een MIC-systeem (meldingen incidenten cliënten) waarbij incidenten veilig kunnen worden gemeld, welke voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ).

De Flyer MIC is ontwikkeld en verspreid onder de zorgverleners, deze zal voortdurend onder de aandacht worden gebracht.

Zuster Minnaar zal in 2018 aan de hand van de Kwaliteitsagenda en de daarin gestelde planning, de uitkomsten volgens het prestatieschema van het kwaliteitssysteem PREZO en de cirkel van Deming doorlopen. Naar aanleiding van de uitkomsten zal een verbeterplan of borgingsplan opgesteld worden. De noodzaak tot verbeteren of borgen wordt vastgesteld naar aanleiding van een analyse van de beschikbare uitkomsten (resultaten). Het verbeter- of borgingsplan is leidend bij het uitzetten van kwaliteitsacties. De plannen zijn dynamisch van aard en worden gebruikt om voortgang te monitoren en veranderingen te implementeren.

Er zijn instructie- en scholingsbijeenkomsten georganiseerd. De zorgverleners zijn gecoacht op het maken van een zorgleefplan (ZLP) en het werken met het zorgdossier.

Inmiddels is de indicatiestelling met betrekking tot de zorg thuis gewijzigd. Hbo-verpleegkundigen gaan de zorg indiceren. Zuster Minnaar maakt hiervoor gebruik van externe indicatiestellers. Deze leveren de indicatie aan op basis van Omaha of NANDA, en niet op basis van de vier levensdomeinen van het kwaliteitskader. Dit vraagt een vertaalslag van de zelfstandige zorgverleners die moeilijk en belastend is. De indruk is dat zij de indicatie en het ZLP niet als een eenheid zien. Dit levert bij het declareren van de zorg bij de zorgverzekeraars weer problemen op waarbij het risico bestaat dat de zorgverzekering besluit de geleverde zorg niet te vergoeden.

Om de zelfstandige zorgverleners beter te faciliteren is besloten om het ZLP in het zorgdossier aan te passen aan de ontwikkelingen zodat het voor zelfstandige zorgverleners eenvoudiger en praktischer wordt om het ZLP te maken. Hiervoor is een ontwikkel- en implementatieplan geschreven dat half 2017 afgerond moet zijn.

Het ZLP wordt dan digitaal ter beschikking gesteld aan de zorgverleners.....Dit staat momenteel 'on hold' omdat het zorgdossier van de onder Humanitas geleverde zorg digitaal gaan in het systeem van Humanitas en de indicaties momenteel als zorgleefplan gebruikt mogen worden.

#### ***Aantal zorgverleners en cliënten (cijfermatig)***

***Totaal aantal zelfstandige zorgverleners in 2017 waar Zuster Minnaar een samenwerkingsovereenkomst mee heeft is 140***

Alle zorgverleners worden gescreend op niveau, bevoegd- en bekwaamheid en geldigheid VOG. Ook worden de jaarlijkse evaluaties bijgehouden. Zo streven wij ernaar halverwege 2018 een actuele gevulde en geschoonde lijst aan inzetbare znp-er te hebben.

**Aantal cliënten / PGB en privé: 144**

**Totaal aantal uren geleverde zorg door Zuster Minnaar in 2017: 122.469 uur**

#### 4. Kwaliteit zelfstandige zorgverleners

Zuster Minnaar werkt uitsluitend samen met ZOZ-ers (Zelfstandig Ondernemend Zorgverlener). Wij verwachten van ZOZ-ers, het vermogen om op kwalitatief hoog niveau geheel zelfstandig zorg te verlenen op een integere en betrouwbare wijze.

Zorgverleners worden uitgedaagd om kritisch naar het eigen handelen te kijken en zo voortdurend bezig te zijn met verbeteren. Zij worden ingezet op basis van hun competenties waarbij Zuster Minnaar een actief beleid voert op het gebied van deskundigheidsbevordering. Ook al is een zzp-er verantwoordelijk voor het bewaken van zijn eigen deskundigheid en de bevordering daarvan, ziet Zuster Minnaar het als haar taak er op toe te zien dat de zzp-er deze verantwoordelijkheid ook neemt. Zo nodig de zzp-er stimuleert en aanbied. Zuster Minnaar is immers ook trots op de zzp-ers die hun deskundigheid bewaken en bevorderen.

Dit gaat enerzijds door het actief gebruik maken van informatie rondom de zzp-er mbv van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan zzp-ers en aanbieden van scholingen op maat. Hulpmiddelen die Zuster Minnaar heeft ontwikkeld in 2017 zijn terug te vinden in het Kwaliteitshandboek, ingepland in de kwaliteitsagenda voor heel 2018.

- Duidelijk omschreven wervingsprocedure
- Infoboekje zzp-er (nog te actualiseren in 2018)
- Richtlijnen gedrag zelfstandig zorgverlener (aangepast oktober 2017)
- Evaluatie samenwerking, jaarlijks
- Alarmen in MiCare voor, VOG,
- MIC systeem
- Client evaluatiesysteem

##### Scholings- en informatieaanbod

De komende periode ligt het zwaartepunt in scholing en training op de benodigde kennis, houding en vaardigheden met als basis de Wkkgz. De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om 'goede zorg' te bieden: zorg die veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en op de reële behoefte van de patiënt is afgestemd. Zuster Minnaar zal zich hierbij richten op veilige zorg met betrekking tot het MIC proces.

Zuster Minnaar heeft een MIC systeem waarbij incidenten veilig kunnen worden gemeld, welke voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ).

Alle zzp-ers aangesloten bij Zuster Minnaar zullen laagdrempelig MIC meldingen invullen met als doel kwaliteit van zorg verbeteren.

Inmiddels heeft Zuster Minnaar hier aandacht aan besteed door de nieuwsbrief, zzp-ers er individueel op te wijzen wanneer er een incident of bijna incident voor heeft gedaan. Daarnaast is er een folder ontwikkeld om het invullen van de MIC te borgen binnen Zuster Minnaar. Deze geven we mee, staat in het zicht en is heel positief! "Melden om te verbeteren"

Via MiCare hebben we een nieuwe instelling, laten maken, waardoor we de scholing van de zzp-er duidelijk kunnen zien. Zuster Minnaar is er in het afgelopen half jaar achter gekomen dat niet alle zzp-ers de bijscholingen volgen die ze dienen te volgen, om ingezet te kunnen worden op het deskundigheidsniveau van aangegeven scholing. Een stuk bewustwording van bevoegd en bekwaamheid is hier van belang. Zuster Minnaar heeft intern de afspraak zzp-ers niet in te zetten wanneer ze niet bevoegd en bekwaam zijn.

Om de zzp-er de mogelijkheid te geven hier aan te voldoen hebben we een nieuwe scholingspartner aangetrokken (voorheen ooit een partner geweest) waarmee we een scholingsbehoefte onderzoek hebben opgestart. In Juni 2017. Hieruit hebben wij 11 reacties teruggekregen waaruit de meeste zzp-er het belangrijk vonden onderstaande scholing te volgen.

Naar aanleiding van dit onderzoek heeft Zuster Minnaar samen met Precision bijscholing een Scholings agenda opgezet.

(\*) Geaccrediteerd door Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland, register Accreditatiebureau Kwaliteitsregister V&V en Register Zorgprofessionals (6 punten).

Iedere scholing is een zorg coördinator van Zuster Minnaar aanwezig om zo het persoonlijk contact, de inzet, professionaliteit en eigen kennis te vergroten.

#### Inschrijvings-cursussen/jaarkalender

1.	14-02-2018	13.00–21.00	Sharp update groep 2018-1
2.	20-03-2018	13.00-16.00	Pluis-niet pluis 2018-1
3.	10-04-2018	13.00-21.00	Sharp update groep 2018-2
4.	19-06-2018	13.00-16.00	Tiltechnieken mbv tilliften 2018-1
5.	03-09-2019	13.00-16.00	Pluis-niet pluis 2018-2
6.	24-09-2018	13.00-21.00	Sharp update groep 2018-3
7.	18-10-2018	Zorgpad stervensfase (docent: Vivien de Bruijn)	
8.	12-11-2018	13.00-21.00	Sharp update groep 2018-4
9.	19-12-2018	13.00-16.00	Tiltechnieken mbv tilliften 2018-2

Zuster Minnaar faciliteert de zorgverleners door het zorgpad stervensfase dossier beschikbaar te stellen en scholing aan te bieden. Alle benodigde documenten voor het zorgpad stervensfase staan op de website van Zuster Minnaar, zodat elke zorgverlener op ieder gewenst moment inzage kan hebben in: Zorgpad Stervensfase, handleiding zorgpad stervensfase, folder stervensfase en de folder een dierbare verliezen.

Zuster Minnaar heeft in oktober een erkenning mogen ontvangen als officieel leerbedrijf. Het doel hiervan is de zzp-er met inzet, het zorghart op de juiste plaats, de juiste intrinsieke motivatie de kans te bieden zich te kunnen bevorderen. Zuster Minnaar heeft zich tot doel gesteld niet meer dan 1 leerling te begeleiden om kwalitatief goede begeleiding te kunnen geven. Leerling niveau 3 en 4 kunnen wij begeleiden omdat ik (Vivien de Bruijn) zelf niveau 5 verpleegkundige ben. Met als vooropleiding niveau 4. Zuster Minnaar ziet het begeleiden van een leerling als meerwaarde voor de organisatie, een kritische blik, overstijgende opdrachten en documentvorming waardoor Zuster Minnaar ook kritisch blijft en blijft leren.

Gezien de grote behoefte aan niveau 3-IG heeft Zuster Minnaar samen met de Zorgcampus een opleiding 3-IG op maat laten maken voor ZP-ers. Na een intake gesprek wordt op basis van ervaring en diploma's een programma op maat aangeboden.

In 2017 zijn er enkele die deze scholing hebben gevolgd. In het afgelopen jaar is gebleken dat er veel uitvallers zijn geweest en weinig begeleiding vanuit de Zorgcampus. De samenwerking zal in 2018 opnieuw bekeken worden.

In het kader van 'Bevoegd en bekwaam' – BIG wet, is een procedure opgezet hoe Zuster Minnaar omgaat met risicovolle en voorbehouden handelingen. MiCare is hier ondersteunend aan. Zuster Minnaar heeft hier een alarm in gebouwd. De bekwaamheid moet twee jaarlijks getoetst/bijgeschoold worden. Dit is eigen verantwoordelijkheid, echter zet Zuster Minnaar geen zzp-ers in die niet bijgeschoold zijn.

Daarnaast zijn er in 2017 regelmatig nieuwsbrieven en Flyers gemaakt voor de zelfstandige zorgverleners. Hierin werd informatie gegeven over ontwikkelingen en plannen bij Zuster Minnaar, het scholingsaanbod en informatie die belangrijk is voor zelfstandige ondernemers.

Vanuit MiCare is er een tool ontwikkeld om zzp-ers als groep en individueel te kunnen mailen. Zo kunnen wij niveau gericht berichten sturen.

#### Evaluatie samenwerkingsovereenkomst

Jaarlijks evalueren we de samenwerking tussen de zelfstandige zorgverleners en Zuster Minnaar. Via MiCare is er in oktober 2017 een alarmering ingebouwd zodat iedere zorgverlener jaarlijks geëvalueerd zal worden. De zelfstandige zorgverlener wordt uitgenodigd voor een gesprek. Met de uitnodiging wordt een vragenlijst meegestuurd met het verzoek om deze in te vullen en mee te nemen naar het gesprek.

De vragenlijst bestaat uit de onderdelen:

- Relatie met de cliënt/familie
- Relatie met collega's/ werken in teamverband
- Professionaliteit/deskundigheid

- Zelfstandig ondernemer in de zorg
- Samenwerking met Zuster Minnaar

De medewerker van Zuster Minnaar vult de vragenlijst vanuit haar/zijn visie eveneens in. Vervolgens worden de antwoorden besproken en er worden afspraken gemaakt om de samenwerking en eventueel de professionaliteit van de zelfstandige zorgverlener te verbeteren.

### **Werving en selectie van zelfstandige zorgverleners**

Zuster Minnaar besteed veel aandacht aan het werven en selecteren van zelfstandige zorgverleners waarmee een samenwerkingsovereenkomst gesloten kan worden.

De werving gaat hoofdzakelijk 'van mond tot mond', maar in 2017 zijn ook Facebook en LinkedIn ingezet. Flyers worden ontwikkeld en gepost. Wat heeft geresulteerd in wekelijks nieuwe aanmeldingen van zzp-ers.

Zorgverleners melden zich aan via het inschrijfformulier op de website. Zzp-ers worden sinds september 2017 individueel uitgenodigd voor een kennismaking gesprek naar aanleiding van een geheel nieuw ontwikkeld intake formulier om zo alle facetten van het zelfstandig zorgverlenerschap te bespreken en natuurlijk achter de intrinsieke motivatie te komen, waarom zij zorgverlener willen zijn. Pas wanneer we volledig op één lijn zitten, de zzp-er beschikt over alle benodigde papieren en zich bewust is van het zelfstandig ondernemerschap dan kunnen we een samenwerking aan gaan.

In MiCare staan op 1 Feb 2018 actieve 148 zzp-ers, er zijn 61 zzp-er gearchiveerd.

De gearchiveerde zzp-ers werken niet meer voor Zuster Minnaar, dit kan om verschillende redenen zijn. Niet bevoegd & bekwaam, de samenwerking liep niet volgens de gedragscode, er werd niet gewerkt volgens de beroepscode V&VN of andere reden. Deze zijn vermeld zij de zzp-er. In de samenwerkingsovereenkomst is opgenomen:

- Levert cliëntgerichte, veilige zorg volgens de geldende normen voor verantwoorde zorg.
- Houdt zich aan de beroepscode voor verpleegkundigen en verzorgenden.
- De beroepscode maakt onlosmakelijk onderdeel uit van deze samenwerkingsovereenkomst.

## **5. Samenwerkingsverbanden**

Met Humanitas heeft Zuster Minnaar sinds 2010 een samenwerkingsovereenkomst, welke contractueel is vastgelegd en jaarlijks wordt geëvalueerd. In 2017 is de samenwerking met de Stichting Humanitas voortgezet. Deze samenwerking houdt in dat langdurige zorgmomenten bij cliënten van Humanitas (tot 24 uren onafgebroken) ingevuld (kunnen) worden door Zuster Minnaar. Zuster Minnaar kan cliënten voor Zvw (zorg in natura) ook onderbrengen voor financiering bij Humanitas

Tevens waren er samenwerkingsverbanden met Attenza en Bonniers zorg in Dordrecht. We ontvangen zeer regelmatig zorgvragen (24 uur en nachtzorg) vanuit Aafje, Laurens, Careyn en Buurtzorg. Ook casemanagers dementie en huisartsen weten Zuster Minnaar steeds beter te vinden.

Hospice project met Stichting Humanitas is in september 2016 gestopt. Er zijn met Humanitas afspraken gemaakt dat we alle palliatieve zorg onder kunnen blijven brengen bij Humanitas. De mogelijkheden om meer met palliatieve zorg samen te gaan doen zullen we in 2018 verder gaan bespreken. Om zo de samenwerking verder uit te kunnen breiden. In het verslagjaar werd samen met Humanitas vorm en inhoud gegeven aan de samenwerkingsovereenkomsten en de bijbehorende werkbeschrijvingen.

Netwerk Palliatieve Zorg Rotterdam (NPZR) bezoeken we actief. Met diverse partijen, zoals collega zorginstellingen, ouderenorganisatie, welzijnsinstelling, maatschappelijk werk wordt binnen dit netwerk regelmatig overleg gevoerd over de verdere ontwikkeling van het palliatieve beleid in de lokale setting.

Zuster Minnaar zal het aantal Mantel partijen de komende drie jaar gaan uitbreiden. Momenteel is Zuster Minnaar in goede samenwerking met Humanitas en Bonniers zorg.

Samenwerking uitbreiden naar meer partners is mogelijk wanneer we in het bezit zijn van het PREZO certificaat.

## 6. Klachten

Gelukkig hebben de cliënten van Zuster Minnaar weinig klachten. Als er klachten komen wordt daar door de bureaumedewerkers direct op geanticipeerd waardoor nagenoeg altijd escalatie kan worden voorkomen. In een aantal gevallen bleek de match tussen cliënt en zorgverlener niet gunstig uit te pakken. Meestal kon dit door middel van bemiddeling worden opgelost. In een aantal gevallen is aan de cliënt een andere zorgverlener voorgesteld.

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit 3 personen. De commissie heeft in het verslagjaar geen klachten hoeven te behandelen.

Per 1 januari 2016 is de wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) van kracht geworden. De klachtencommissie heeft de bestaande klachtenregeling van Zuster Minnaar getoetst aan deze wet. De regeling is waar nodig aangepast en er is een stroomschema gemaakt hoe er met een klacht wordt omgegaan. In dit schema wordt ook aangegeven wanneer een klacht thuishoort bij een zelfstandige zorgverlener en wanneer bij Zuster Minnaar B.V. en eventueel de klachtencommissie. De directeur van Zuster Minnaar is aangewezen als interne klachtenfunctionaris.

## 7. Acquisitie

In 2017 heeft Zuster Minnaar zich voornamelijk gericht op een sterkere samenwerking met Humanitas en een vernieuwde samenwerking met Bonniers zorg. In het verslagjaar werd samen met Humanitas verder vorm en inhoud gegeven aan de samenwerkingsovereenkomsten en de bijbehorende werkbeschrijvingen.

NPZR (netwerk Palliatieve Zorg Rotterdam)

Met diverse partijen, zoals collega zorginstellingen, ouderenorganisatie, welzijnsinstelling en maatschappelijk werk wordt binnen dit netwerk regelmatig overleg gevoerd over de verdere ontwikkeling van het palliatieve beleid in de lokale setting. Waardoor de relatie versterkt is tussen Zuster Minnaar, Aafje, Laurens en Sint Franciscus ziekenhuis, Hospice Lansingeland, Mantelzorgkring Hilleegersberg – Schiebroek en de Vruchtenburg.

Zuster Minnaar zal in 2018 meer samenwerkingen aan kunnen gaan na het behalen van het PREZO keurmerk. Dit bleek een voorwaarde voor mogelijke samenwerkingspartners als Aafje en Laurens. Daarnaast is het van belang dat de ziekenhuizen en huisartsen in de omgeving op de hoogte zijn van de dienstverlening van Zuster Minnaar, de bereikbaarheid en de snelheid.

Zuster Minnaar zal zich meer profileren als:

Gespecialiseerd in het organiseren van 24 uur en nacht zorg!

Zuster Minnaar biedt een unieke en exclusieve formule waarin de zorg en verpleging in uw eigen vertrouwde woonomgeving vanzelfsprekend is. Zuster Minnaar is gespecialiseerd in 24 uur en nacht zorg. Palliatieve, terminale zorg kunnen wij dezelfde dag nog voor u organiseren.

Natuurlijk kunt u ook voor particuliere zorg in Rotterdam en omstreken terecht bij Zuster Minnaar. Wij kunnen zorgmomenten leveren vanaf 6 uur aaneengesloten, nacht zorg en 24 uren zorg. Dit geheel naar eigen wens in te vullen, tijdelijk, eens per week of voor lange duur.

Bij het eerste contact zal een van de zorgcoördinatoren een afspraak maken voor een intake om te inventariseren wat de zorgbehoefte is, deze zorgcoördinator is ook uw vaste aanspreekpunt. Zuster Minnaar zal een onafhankelijk verpleegkundige een indicatie laten stellen, in combinatie met een palliatieve verklaring van de huisarts (een levensverwachting korter dan 3 maanden), zodat hieruit de financiering geregeld kan worden. De indicatie verheldert de vraag en wijst de zorg toe. De

zorgcoördinator zal vervolgens een match op basis van de zorgvraag, benodigde deskundigheid en beschikbaarheid van de zorgverlener maken.  
Maatwerk, exclusiviteit, enthousiasme, passievol, motivatie en persoonlijke aandacht maken het verschil.

Wij bieden u de volgende service:

- Advies en ondersteuning bij het aanvragen van zorg en de uitvoering hiervan
- Advies en ondersteuning bij het aanvragen van een indicatie voor thuiszorg
- Coördinatie van de zorg
- Aanvragen van hulpmiddelen
- Overleg met huisarts, specialist of andere deskundigen
- 7 x 24 uur bereikbaar voor spoedgevallen

Kijk voor meer informatie op:

[www.zusterminnaar.nl](http://www.zusterminnaar.nl)

Wat wij willen bereiken is:

Zuster Minnaar is voorkeursaanbieder voor 24 uur en nachtzorg zorg bij mensen thuis.

Zuster Minnaar staat bekend als gastvrij en zorgzaam en onze dienstverlening wordt door en klanten beleefd als betrouwbaar, betrokken en professioneel. Dit geeft een sterke basis voor de realisatie van onze strategische ambitie om in de komende drie jaren nog verder uit te groeien tot het bemiddelingsbureau voor 24 uren, nacht (terminale) zorgthuis in Rotterdam. Toonaangevend betekent dat we door potentiële cliënten, mantelzorgers, verwijzers en mantelpartijen gekozen worden als voorkeursaanbieder voor zorg bij mensen thuis. Volgens hen leveren wij de beste kwaliteit.

Wij blijven zelfstandig en zijn financieel gezond.

Belangrijke pijlers voor deze doelstelling zijn omzetbehoud, solvabiliteit en beheerkosten. Voor haar omzetbehoud ontwikkelt Zuster Minnaar zich in de komende jaren van een organisatie met een sterke focus op uitbreiding van samenwerkingspartners.

## **8. Personeelsbeleid en kwaliteit van medewerkers in dienst van Zuster Minnaar**

In 2017 is er een kwaliteit handboek opgesteld met een volledig personeelsbeleid.

- 4.1 Bureau-medewerkers, algemeen kantoor beleid
- 4.2 Gedragscode
- 4.3 Functiebeschrijving zorg coördinator
- 4.4 Functieomschrijving Financieel medewerker
- 4.5 Arbeidsovereenkomst, bepaalde tijd en onbepaalde tijd
- 4.6 Salarisverwerking
- 4.7 Functionerings-/ beoordelingsgesprekken
- 4.8 Verzuimbeleid
- 4.9 Opleidingen/deskundigheidsbevordering

Alle medewerkers hebben in 2017 een uitgebreide en volledige arbeidsovereenkomst ondertekend. Zuster Minnaar heeft 5 medewerkers op kantoor. 4 zorg coördinatoren en 1 financieel medewerker. Op het bureau van Zuster Minnaar hebben er een aantal personele wijzigingen plaatsgevonden:

In 2017 zijn de volgende medewerkers uit dienst gegaan:

- De arbeidsovereenkomst met F. Saarloos is per 1 Augustus 2017 beëindigd.
- De arbeidsovereenkomst met D. Dieleman is 30 juni 2017 beëindigd.
- Het contract van de directeur/bestuurder is beëindigd op 1 mei 2017.

In 2017 zijn de volgende medewerkers in dienst gekomen/interim:

- Met ingang van 1 April 2017 is V. de Bruijn aangesteld als interim-directeur.
- Met ingang van 1 Mei 2017 is K Maniotidis aangesteld als algemeen medewerker voor 14 uur per week.
- Met ingang van 1 Juni 2017 is S. Koert aangesteld als zorg coördinator voor 21 uur per week.
- Met ingang van 1 September 2017 is Y. Hofstede aangesteld als zorg coördinator voor 28 uur per week.

De lopende overeenkomsten zijn:

- Met ingang van 1 juli 2017 is het contract van Jolanda Groeneveld, financieel/administratief medewerkster van 24 uur per week opgehoogd naar 28 uur per week.
- Met ingang van 1 juli 2017 is Jolanda Molmans in dienst gekomen als zorg coördinator van 21,5 uur naar 21 uur.
- Met ingang van 1 juli 2017 is Els Emmerzael in dienst gekomen als zorg coördinator van 17,25 uur naar 17 uur.

De inhuur van expertise van Mw F Hendriks heeft Zuster Minnaar beëindigd omdat Zuster Minnaar de verantwoordelijkheid voor kwaliteit eigenhandig wil nemen. De kwaliteit van het zorgproces optimaliseren en het behalen van het PREZO kwaliteitskeurmerk zijn zelfstandig gerealiseerd, zodat wij dit ook daadwerkelijk op de juiste manier met eigen kennis en expertise kunnen borgen in de organisatie.

Hierdoor is de totale bureauformatie van Zuster Minnaar eind 2017 **4,6 fte**.

### **Scholing**

Kantoormedewerkers worden tijdens hun periodieke gesprekken gevraagd naar hun eigen opleiding / deskundigheidsbevordering wensen.

Zuster Minnaar vindt het van essentieel belang dat de zelfstandige zorgverlener deskundig, bevoegd en bekwaam is, maar kritisch naar onszelf kijken is eveneens zeer belangrijk.

Het kijken naar kwaliteiten, dezelfde visie en missie uitdragen is een belangrijk onderdeel waar Zuster Minnaar de afgelopen maanden intern de nadruk op heeft gelegd. Door de enorme wisseling van het team is dit een essentieel onderdeel om als sterk team te kunnen functioneren, elkaar vertrouwen! De directie heeft een sessie met een externe deskundige en alle medewerkers georganiseerd; Why, How, What.

Doel:

Met elkaar bespreken waar wijzelf en waar Zuster Minnaar voor staat. Wat bezielt de medewerkers en hoe vertaalt zich dat naar de organisatie.

Met behulp van het Model van Why, How, What van Simon Sinek.

Verslag is hiervan gemaakt, stappen zijn gemaakt.

De directie laat zichzelf hierin persoonlijk coachen om door te kunnen pakken in de juiste sturing binnen het team.

Het resultaat is dat het team open is naar elkaar, er een kwaliteit handboek met elkaar is ontstaan met daarin ieder zijn eigen document ontwikkeling en beheer. Hierdoor kan ieder meer zijn eigen kwaliteiten benutten.

Wanneer er binnen Zuster Minnaar rust en stabiliteit is, zal ieder zijn sterke punten beter uitkristalliseren, dat merk je nu al doordat er keuzes gemaakt worden in proceseigenaarschap.

Dan zal de volgende stap zijn scholing, waar wil je je verder in bekwamen?

Zuster Minnaar is lid van NPZR waardoor we op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen en zo de medewerkers uit kunnen nodigen om naar scholingen en symposia te gaan van het NPZR.

Zuster Minnaar heeft inmiddels ook de afspraak met Precision dat bij iedere scholing een kantoor medewerker aanwezig is, zo blijft de medewerker bevoegd en bekwaam. Wanneer er een scholing plaats vindt, overleggen we onderling wie er van kantoor deel wil nemen aan de scholing.

De afgelopen keren zijn Suzanne (Oktober) en Els (November) geweest voor de Sharp update.

## Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim onder medewerkers in dienst van Zuster Minnaar is in 2017 wederom minimaal geweest: minimaal ziekte verzuim bij kantoormedewerkers. 63 uur ziekte.

Zuster Minnaar heeft in 2017 een inventarisatie gedaan om een andere Arbo dienst/arts aan te stellen omdat de vorige met pensioen bleek te zijn. Inmiddels heeft Zuster Minnaar een overeenkomst met WorkingStyle, een gecertificeerde Arbodienst. Een oplossing die zorgt voor een lager verzuim (en -kosten), duurzame re-integratie, tevreden werknemers en werkgevers.

## 11. Bedrijfsvoering

Het in 2016 reeds aangeschafte ICT-programma MiCare heeft in 2017 grote aanpassingen moeten ondergaan om de bedrijfsvoering soepel en foutloos te kunnen laten verlopen. Een groot aantal bureaumatige processen zijn gedigitaliseerd (o.a. facturering, roosteren, bijhouden dossier zelfstandige zorgverleners).

Samen met de leverancier van het programma heeft Zuster Minnaar het afgelopen jaar hard gewerkt aan de inrichting van het programma. Deze is gefaseerd ingevoerd en inmiddels operationeel.

M.b.t. de doorbetalingen aan de zorgverleners worden de declaraties overgemaakt op een daarvoor speciaal geopende rekening van Zuster Minnaar. Zuster Minnaar draagt zorg voor de doorbetaling aan de zorgverlener. Helaas heeft Zuster Minnaar het afgelopen jaar soms te maken met vertragende factoren in de accordering van betalingen. Zuster Minnaar heeft hiervoor samen met Humanitas een werkbeschrijving gemaakt.

Tarieven zijn in 2017 met 2% verhoogd. Tarieven voor de administratiekosten zorgverleners zijn niet verhoogd. Zorgverleners betalen te laat of niet. De administratiekosten worden daardoor een arbeidsintensief proces. Zuster Minnaar heeft in 2017 zelf de openstaande posten bij de zorgverleners proberen te verhalen. Echter blijft dit een probleem. In 2018 zal Zuster Minnaar de samenwerking met v. Es deurwaarder weer op gaan pakken zodat de openstaande postenlijst tot een acceptabel niveau zal afnemen. Ook zal er een beleid geschreven worden hoe om te gaan met openstaande posten.

Wij blijven zelfstandig en zullen financieel sterker moeten worden in 2018.

Belangrijke pijlers voor deze doelstelling zijn omzet vergroten, solvabiliteit en beheerkosten. Voor haar omzetgroei ontwikkelt Zuster Minnaar zich in de komende jaren van een organisatie met een sterke focus op een samenwerkingspartner zich op uitbreiding van samenwerkingspartners.