

Jaarverslag Klaver4you

2023



een toelichting op de activiteiten van zorgcoöperatie Klaver4you in 2023

Colofon

Naam document

Jaarverslag Klaver4you 2023

Versienummer

1.0

Versiedatum

10-6-2024

Versiebeheer

Het beheer van dit document berust bij de directie van Klaver4you.

Copyright

©2024 Zorgcoöperatie Klaver4you U.A.

Alle rechten voorbehouden. Verveelvoudiging, verspreiding en gebruik van deze uitgave voor het doel zoals vermeld in deze uitgave is met bronvermelding toegestaan voor alle huidige leden van Zorgcoöperatie Klaver4you U.A.

Rechten en vrijwaring

Klaver4you is zich bewust van haar verantwoordelijkheid om een zo betrouwbaar mogelijk document te verzorgen. Niettemin kan Klaver4you geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden, onvolledigheden of nalatigheden. Klaver4you aanvaardt ook geen aansprakelijkheid voor enig gebruik van voorliggende uitgaven of schade ontstaan door de inhoud van de uitgave of door de toepassing ervan.

Wijzigingshistorie

<i>Datum</i>	<i>Versie</i>	<i>Toelichting</i>
10-06-2024	1.0	

Inleiding

Voorwoord van de Voorzitter Raad van Bestuur Zorgcoöperatie Klaver4you

Beste leden, verwijzers en andere belanghebbenden,

Met grote trots en voldoening kijk ik terug op wederom een bijzonder succesvol jaar voor onze zorgcoöperatie Klaver4you. Dit jaar hebben we niet alleen onze doelen bereikt, maar ook op meerdere fronten onze verwachtingen overtroffen. De positieve feedback van onze verwijzers en leden bevestigt dat we nog steeds op de goede weg zijn. Daarnaast zijn we erin geslaagd om een maatschappelijk verantwoorde winst te realiseren die we weer doorzetten naar onze zorgaanbieders, daar waar het hoort. Een prestatie waar we allemaal trots op mogen zijn.

Onze zorgcoöperatie heeft zich opnieuw bewezen als een betrouwbare partner voor onze zorgaanbieders en contractpartijen. De kracht van onze coöperatie ligt in de hechte samenwerking en de gemeenschappelijke missie en visie die al onze leden onderschrijven. Dit gedeelde doel – het bieden van hoogwaardige, cliëntgerichte zorg – is wat ons verenigt en motiveert om steeds beter te presteren.

Bij Klaver4you zijn we voortdurend bezig om onze dienstverlening te optimaliseren en uit te breiden. Onze vier kerngebieden – zorginkoop, zorgadministratie, netwerken en kwaliteitszorg – vormen het fundament van onze coöperatie en zorgen ervoor dat wij onze leden actief kunnen blijven ondersteunen.

Dit jaar is het weer duidelijk geworden dat samenwerken in de zorg van onschatbare waarde is. Dankzij de betrokkenheid en inzet van al onze leden, verwijzers en partners, hebben we niet alleen onze doelen bereikt, maar ook een wezenlijke bijdrage geleverd aan een zorglandschap waar cliëntgerichte zorg en maatwerkoplossingen tegen zo laag mogelijke kosten centraal staan.

Ik dank graag alle betrokkenen bij het realiseren van bovenstaande.

R. Buis
Voorzitter Raad van Bestuur
Zorgcoöperatie Klaver4you

Inhoudsopgave

Colofon	1
Inleiding	2
Inhoudsopgave	3
<i>Wie we zijn</i>	5
<i>Onze kernwaarden</i>	5
<i>Wat we doen</i>	5
Zorginkoop	6
Zorgadministratie.....	6
Netwerken	6
Kwaliteitszorg.....	6
Het jaar in cijfers	7
<i>Ledenbestand</i>	7
Potentieel toetreders	7
Ledenaantal.....	7
<i>Zorginkoop</i>	8
Onze contracten.....	8
Cliënten.....	8
Zorg(productie)	9
Onze activiteiten in 2023	11
<i>Veel is mogelijk vanuit de kracht van samenwerking.</i>	11
Acties m.b.t. kostprijsontwikkeling in de zorg	11
Taskforce aanbestedingen.....	12
Intervisiegroepen.....	12
Het ZZP-café.....	13
Netwerkborels.....	13
<i>Kwaliteit wordt geleverd vanuit een persoonsgerichte benadering</i>	14
Tevredenheid over de coöperatie	14
Locatie- en werkbezoeken.....	16
Het gecertificeerde kwaliteitskeurmerk	17
Organisatie van cursussen en trainingen	17
<i>Efficiëntie zorgt voor goede en flexibele dienstverlening</i>	19
Servicecentrum ("shared service centre").....	19
Intranet	19
Gezamenlijk cliëntvolgsysteem	20

Collectieve accountantscontrole.....	20
Nabetaling.....	20
Een blik op de toekomst.....	22
Maatschappelijke ontwikkelingen.....	22
Tot slot.....	22

De coöperatie

Wie we zijn

Het idee voor de oprichting van Zorgcoöperatie Klaver4you is ontstaan in 2011. Enkele zorgaanbieders zagen de meerwaarde van onderlinge samenwerking en besloten de handen ineen te slaan in de vorm van een coöperatie. Inmiddels is Zorgcoöperatie Klaver4you uitgegroeid tot een gevestigd begrip in Zwolle en omstreken, met een rijk en divers ledenbestand en een professioneel Servicecentrum dat de zorgadministratie verzorgt van meer dan 1000 cliënten.

Klaver4you is een zorgcoöperatie, met als hoogste orgaan de algemene ledenvergadering. De coöperatie wordt bestuurd door een raad van bestuur, die onder toezicht staat van de raad van commissarissen. De dienstverlening van de coöperatie wordt uitgevoerd door het servicecentrum ("shared service centre"), dat gevestigd is te Zwolle.

Onze kernwaarden

Klaver4you opereert vanuit de volgende kernwaarden:

Veel is mogelijk vanuit de kracht van samenwerking

Kwaliteit wordt geleverd vanuit een persoonsgerichte benadering

Efficiëntie zorgt voor goede en flexibele dienstverlening

De uitwerking van deze kernwaarden is binnen de gehele organisatie te vinden en te "voelen". Het zijn de pijlers waarbinnen wij onze dienstverlening vormgeven, toetsen en door ontwikkelen.

Wat we doen

Zorgcoöperatie Klaver4you zet zich in voor het ondersteunen van zorgaanbieders in de regio. Dit gebied strekt ongeveer van Hoogeveen (noord) tot Apeldoorn (zuid). Een belangrijk aspect van de regio is de bereikbaarheid van de coöperatieleden om bij elkaar samen te kunnen komen, zodat zij actief met elkaar en de coöperatie (kunnen) samenwerken.

De zorgaanbieders die zich bij Klaver4you aansluiten zijn ZZP'ers, MKB-zorginstellingen en lokale afdelingen van grootschalige zorginstellingen. Vereiste is dat zij allen de missie en visie van de coöperatie onderschrijven en een actieve samenwerking met de coöperatie aan wensen te gaan.

Als coöperatie bieden wij persoonlijke en efficiënte dienstverlening, zodat zorgaanbieders meer tijd en geld overhouden voor de organisatie en uitvoering van de zorg. Wij ontzorgen de zorgaanbieders. Zo dragen we bij aan een zorglandschap dat cliëntgerichte zorg en

maatwerkoplossingen mogelijk maakt, zodat zorgvragers de ondersteuning krijgen om actief te kunnen participeren in de maatschappij.

De dienstverlening van de coöperatie is onderverdeeld in vier “kernegebieden”:

Zorginkoop

Klaver4you verzorgt voor haar leden aanbestedingen binnen de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Wet Langdurige Zorg. Wij hebben met meerdere gemeenten en zorgkantoren contracten om zorg via de financieringsvorm Zorg in Natura te kunnen faciliteren. Waar Klaver4you allemaal zorg mag faciliteren, kan je zien via de interactieve kaart op de pagina [werkgebied](#) van onze website.

Zorgadministratie

Wanneer cliënten aangemeld worden op de contracten van Klaver4you, neemt ons Servicecentrum een groot gedeelte van de zorgadministratie voor haar rekening. Denk hierbij aan het opmaken van een digitaal cliëntdossier, het ontvangen en verwerken van indicatiebesluiten en ondersteuningsplannen en het declareren van de periodiek geleverde zorg. In nauw contact met de uitvoerende zorgaanbieder zorgt het Servicecentrum ervoor dat de zorgadministratie van elke cliënt netjes en efficiënt wordt uitgevoerd.

Netwerken

Als coöperatie zijn wij natuurlijk gericht op netwerken en samenwerking! Leden van Klaver4you worden onderdeel van ons netwerk van unieke, kleinschalige zorgaanbieders. Leden komen met elkaar in contact tijdens ledenvergaderingen, netwerkborrels en overige bijeenkomsten, en vinden elkaar bij vragen.

Naast netwerken binnen Klaver4you zelf, wordt ook continu gekeken naar samenwerkingen met partijen in de omgeving. Zowel het servicecentrum als het bestuur van de coöperatie onderhoudt nauwe contacten met gemeenten, zorgkantoren en overige partijen in de zorg. Ons uitgangspunt is dat je samen altijd sterker staat, en van elkaar kunt leren en groeien.

Doordat Klaver4you als centrale partij de verbinding opzoekt met haar omgeving, genieten leden van de coöperatie van een groot netwerk waar zij gebruik van kunnen maken zonder dat zij zelf overal ogen en oren hoeven te hebben.

Kwaliteitszorg

Klaver4you waarborgt kwalitatief goede zorg. Niet alleen richten we ons zelf continu op kwaliteitszorg en doorontwikkeling, ook helpen wij onze leden met het verbeteren en ontwikkelen van hun zorg(organisatie). Dit doen wij met voorlichting, kennisdeling en controle.

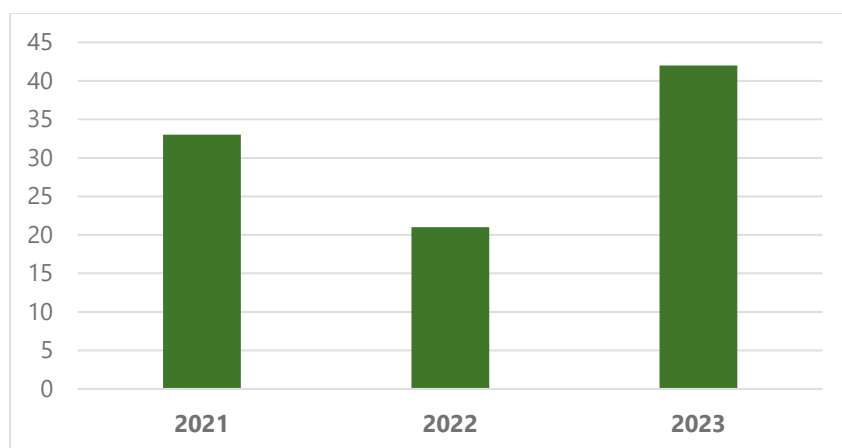
Als coöperatie zetten wij ons in om de ontwikkelingen in de zorg nauw te volgen en deze kennis zo praktisch mogelijk met onze leden te delen. Belangrijke thema's worden regelmatig besproken en waar nodig tijdens een voorlichtingsbijeenkomst behandeld. Ook voorzien wij waar mogelijk in de gezamenlijke inkoop van cursussen of trainingen.

Het jaar in cijfers

Ledenbestand

Potentieel toetreders

Gedurende het jaar melden zorginstellingen en ZZP'ers met interesse in een eventuele toetreding tot de coöperatie zich bij ons centrale Servicecentrum. In 2023 heeft Klaver4you in totaal **42 aanvragen** van potentieel toetreders behandeld. Van deze aanvragen zijn uiteindelijk 6 partijen toegetreden tot de coöperatie.



Ledenaantal

Het ledenbestand van de coöperatie is continu in ontwikkeling. Naast de 6 nieuwe toetredingen in 2023 hebben ook 4 coöperatieleden afscheid genomen. De reden voor hun stoppen van het lidmaatschap was in alle gevallen een interne ontwikkeling (afloop van zorg binnen het werkgebied van de coöperatie of stop van de organisatie). Op 31 december telden wij een ledenbestand van **53 leden**.

Zorginkoop

Onze contracten

Klaver4you heeft contracten met verschillende gemeentes en het regionale zorgkantoor om maatschappelijke zorg (Wmo), jeugdhulp (Jeugdwet) en langdurige zorg (WLz) te kunnen leveren. Onze coöperatieleden leveren de zorg, waarbij de coöperatie hun ondersteunt op het gebied van zorgadministratie, zorginkoop en contractbeheer. Alle zorg verloopt via de financieringsstroom Zorg in Natura (ZIN).

De coöperatie is contractueel actief in een groot werkgebied in en rondom Zwolle. In totaal ging het in 2023 om:

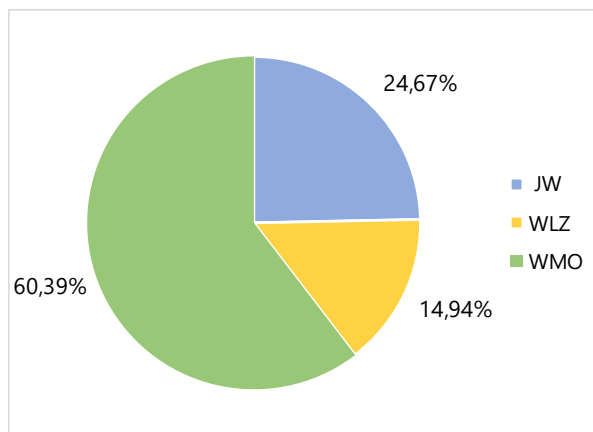
- WMO:** 20 gemeentes
- JW:** 21 gemeentes
- WLZ:** 38 gemeentes/
4 zorgkantoorregio's

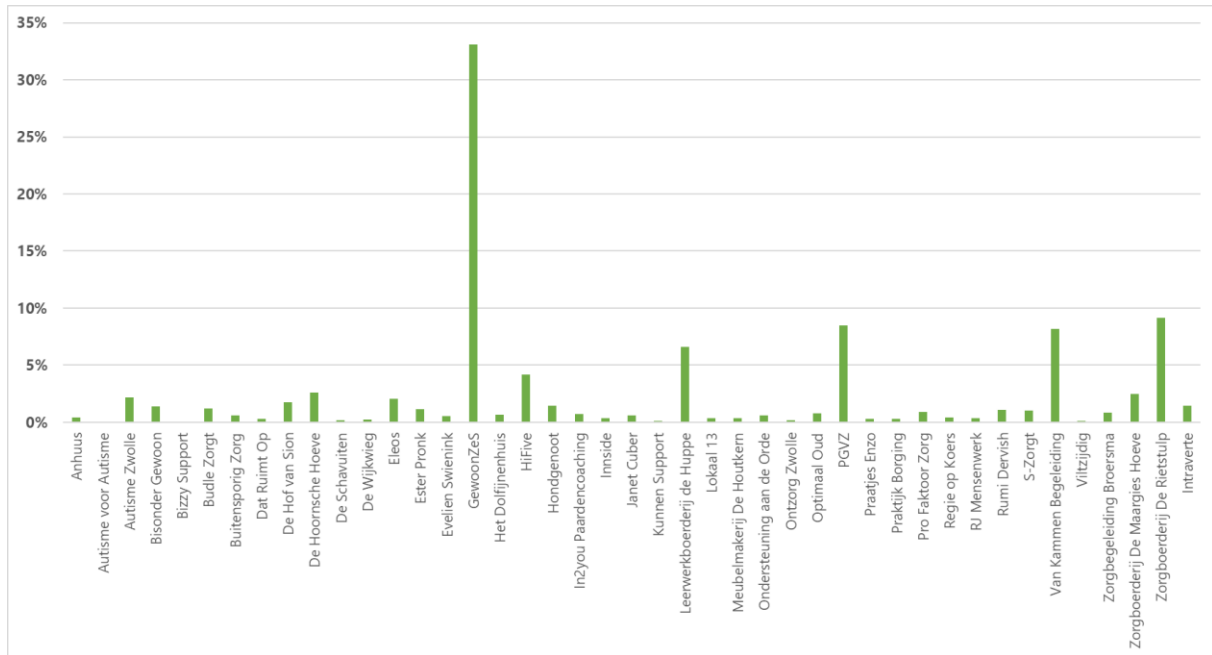


Cliënten

In 2023 heeft de coöperatie de zorg gefaciliteerd van **1274 cliënten**, een groei van 42% t.o.v. 2022 (899 cliënten).

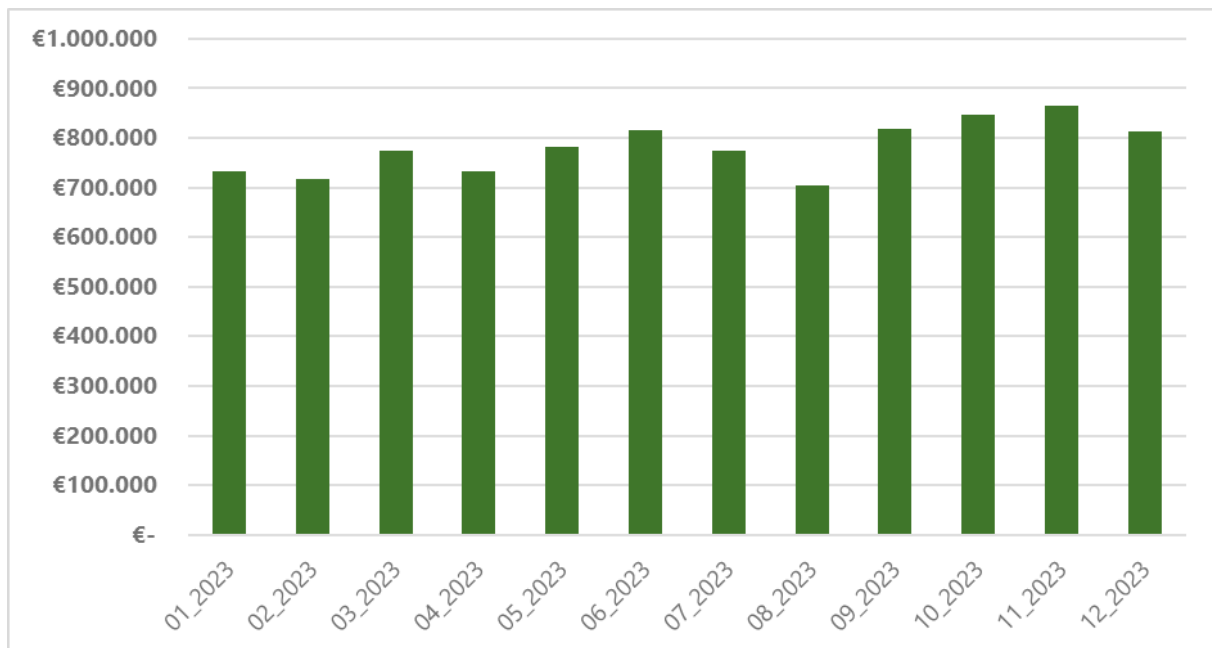
De cliënten zijn verdeeld onder **43 zorgaanbieders** die in 2023 als onderaannemer van de coöperatie de zorg hebben verleend.



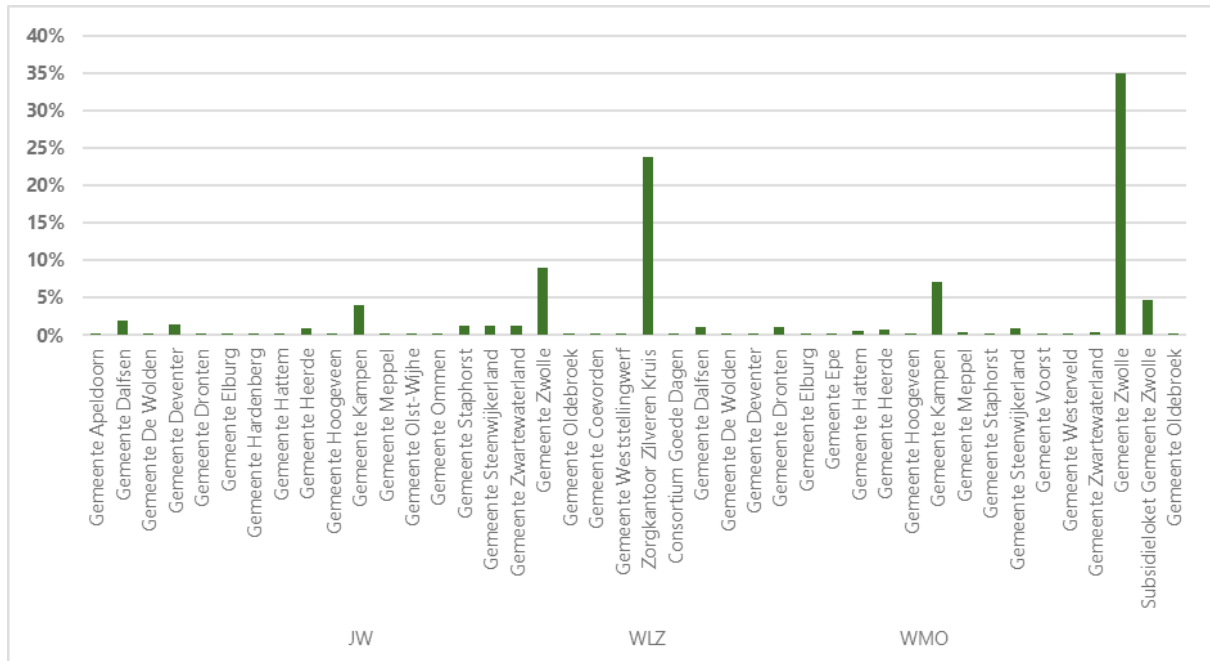


Zorg(productie)

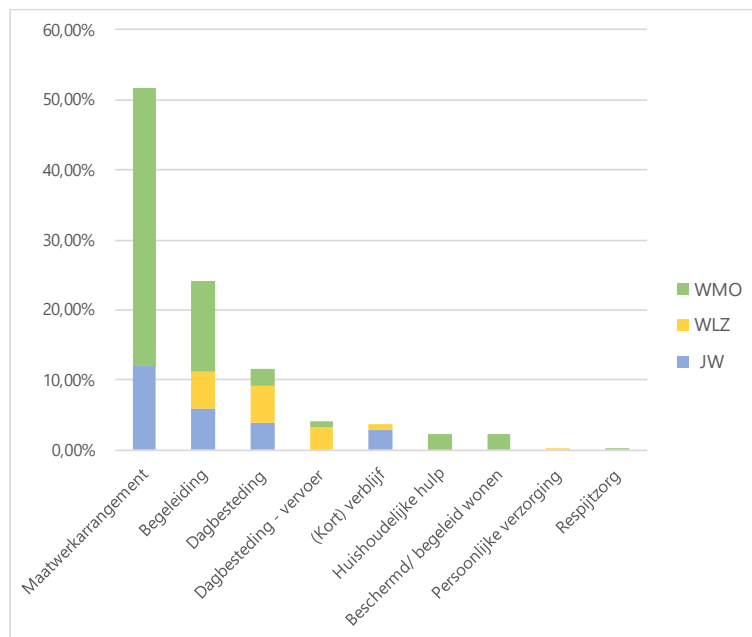
In 2023 heeft de coöperatie voor haar coöperatieleden een totaal aan **€ 9.377.811** aan zorgomzet gefactureerd bij de verschillende gemeentes en/ of het zorgkantoor. Van deze zorgomzet is een aanzienlijk gedeelte teruggevloeid (doorbetaald) naar de leden. Concreet houdt dit in dat de coöperatie al haar dienstverlening voor een zeer lage overhead van 5,6% heeft kunnen faciliteren.



De gefaciliteerde zorg is gedeclareerd bij 24 gemeentes, 1 regionaal zorgkantoor en 2 regionale collectieve/ instanties. Vrijwel alle zorg is gedeclareerd via het landelijke (iWlz/ iWmo/ iJw) berichtenverkeer.



Van alle gefaciliteerde zorg betreft meer dan 50% een Wmo dan wel Jeugdhulp maatwerkarrangement. Vaak betref dit een combinatie van begeleiding en/ of huishoudelijke hulp aan een zorgvrager. Verder is met name begeleiding, dagbesteding (incl. of excl. vervoer) en (kort) verblijf door de coöperatie gefaciliteerd.



Onze activiteiten in 2023

Ook in 2023 heeft Klaver4you samen met haar leden veel ondernomen. Zie hieronder een greep uit onze activiteiten in het afgelopen jaar, gekoppeld aan de kernwaarden die wij intern en met onze coöperatieleden uitdragen.

Veel is mogelijk vanuit de kracht van samenwerking.

Acties m.b.t. kostprijsontwikkeling in de zorg

In 2023 kregen veel zorgorganisaties te maken met oplopende bedrijfskosten. Dit kwam met name vanwege de verhoogde salarissen binnen meerdere Cao's in het zorglandschap, waaronder de Cao VVT, Cao Gehandicaptenzorg, en de Cao Sociaal Werk. Ook droegen ontwikkelingen als de inflatie en de energiecrisis bij aan oplopende bedrijfskosten bij veel zorgorganisaties. Dit zorgde ervoor dat veel van de regionale dan wel gemeentelijke tarieven van de geleverde zorg(producten) niet meer afdoende waren om kostendekkend de zorg te kunnen organiseren. Een zorgelijke ontwikkeling, die veel van de coöperatieleden direct dan wel indirect voelden.

Het bestuur van Klaver4you heeft gelijk vanaf de eerste bekendmaking van de Cao-verhogingen, samen met de coöperatieleden actie ondernomen. In het najaar van 2023 is namens de coöperatie een officiële brief uitgezonden de afdelingen contractmanagement van alle contracten die de coöperatie heeft met gemeenten dan wel het zorgkantoor. Aan de hand van de kostprijstools van de VNG is door meerdere coöperatieleden een duidelijk en goed onderbouwd beeld van de zorgelijke situatie geschetst.

Na het uitzenden van de brief heeft het bestuur van de coöperatie enkele reacties van gemeenten mogen ontvangen. Uiteindelijk is ook in meerdere gemeenten actie ondernomen om de tarieven te her-indexeren. Waar mogelijk heeft het bestuur ook bijgedragen aan de werkgroepen dan wel overleggen die tot een passende herindexatie zou leiden.

De acties die uitgezet zijn door het centrale bestuur van de coöperatie, in samenwerking met de coöperatieleden, hebben in veel gevallen gezorgd voor een verbetering van de financiële situatie voor de regionale zorgaanbieders. Een ontwikkeling waar we met redelijke tevredenheid naar terugkijken, hoewel de druk op de zorg en lokale overheden (gemeenten) ervoor zorgen dat nog steeds niet overal voldoende zekerheid is dat de tarieven kostendekkend zijn dan wel blijven.

Taskforce aanbestedingen

Sinds haar start in 2012 heeft Klaver4you een rijk aantal aan aanbestedingen in het sociaal domein uitgevoerd. Sinds enkele jaren is een duidelijke trend te zien in deze aanbestedingen, die zich richten op de inkoop van zorg binnen de Wmo dan wel de Jeugdwet. Het proces van aanbesteden is intensiever geworden, en vraagt daardoor meer tijd van de aanbestedende zorgpartij. Ook vragen opdrachtgevers (gemeentes dan wel regionale collectieven) steeds meer zorginhoudelijke onderbouwing in de vorm van referenties, plannen van aanpakken en visiedocumenten. Daarnaast geldt ook steeds vaker de wens vanuit de opdrachtgever om maar een select aantal partijen te contracteren, wat de slagingskans van de enkele aanbieder nog verder beperkt. Voor kleine zorgaanbieders wordt het daardoor vrijwel onmogelijk om een aanbesteding te winnen.

Om aanbestedingen zo succesvol mogelijk uit te voeren werkt Klaver4you al sinds enige tijd met het inzetten van "taskforces" van bestuursleden en medewerkers van de coöperatie én van de coöperatieleden. Dit kleinschalige collectief van professionals werkt gedurende een afgebakende periode intensief aan één aanbesteding, waarbij zo veel mogelijk de aanwezige kennis en kunde van de taskforce-leden wordt benut. Daarnaast wordt ook van de overige deelnemende coöperatieleden gevraagd om zo veel mogelijk input te leveren. Aan de hand van een vast actieplan wordt zo elke aanbesteding efficiënt en doelmatig uitgevoerd.

In 2023 heeft het bestuur van Klaver4you tijdens een algemene ledenvergadering een uitgebreide presentatie gegeven over de wijze waarop aanbestedingen momenteel worden uitgevoerd, en hoe de coöperatie vanuit de taskforces deze aanbestedingen voorbereid en uitvoert. Leden van de coöperatie kregen hierdoor een beter beeld van de aanbestedingen en van de manier waarop zij hier zelf in participeren.

Een coöperatielid gaf het volgende terug naar aanleiding van de presentatie:

"Ik heb bewondering voor hoe de coöperatie alle aanbestedingen doet. Ik heb in het verleden wel eens geholpen bij een aanbestedingstraject en toen heb ik ervaren hoe ontzettend veel werk het is. Ik vind het enorm fijn dat ik hierin door de coöperatie ontzorgd wordt."

Mede dankzij de inzet van de taskforces en de actieve participatie van de coöperatieleden heeft de coöperatie tot op heden vrijwel al haar belangrijke aanbestedingen gewonnen. Hiermee kan de continuïteit van de zorg gewaarborgd worden.

Intervisiegroepen

Intervisie is een krachtig middel voor zorgprofessionals om te reflecteren en zodoende bewust bekwaam te blijven handelen. Binnen het ledennetwerk van Klaver4you zijn meerdere intervisiegroepen actief. Deze groepen worden bij start opgezet door de coöperatie. Tussentijds is het centrale Servicecentrum van Klaver4you bereikbaar voor vragen en ondersteuning.

Inmiddels draaien de eerste intervisiegroepen alweer ruim een jaar. De ervaringen in deze groepen zijn positief. Het deelnemen aan de intervisiegroep vergroot het vermogen tot

zelfontwikkeling, en verbetert het persoonlijk functioneren in combinatie met de beroepstaken/ beroepsrol. Door vanuit de coöperatie deze intervisiegroepen te faciliteren leren zorgprofessionals van verschillende organisaties elkaar kennen en benutten ze elkaars expertises en unieke ervaringen. Een mooi voorbeeld van hoe onderlinge samenwerking de kwaliteit van zorg kan verbeteren!

Het ZZP-café

Sinds enkele jaren groeit het aantal ZZP'ers dat zich als lid aansluit bij de coöperatie. Met deze groep van ZZP'ers ontstaat een mooi gemêleerd geheel aan zorgprofessionals met een uniek aanbod. Eens in het kwartaal komen een aantal van deze ZZP-leden samen. Het "ZZP-café" is een informele bijeenkomst waar ZZP-leden elkaar ontmoeten, ideeën uitwisselen en belangrijke ontwikkelingen bespreken. In 2023 is onder andere gesproken over het als ZZP'er werken met het nieuwe cliëntvolgsysteem van Klaver4you, het vergroten van je bekendheid en vindbaarheid als ZZP'er en acties met betrekking tot het behalen van een kwaliteitskeurmerk als ZZP'er in de zorg.

Het centrale Servicecentrum van Klaver4you ondersteunt de ZZP-leden bij de organisatie van het ZZP-café. Ook probeert altijd één medewerker van het Servicecentrum bij de bijeenkomsten aan te sluiten, zodat vragen van ZZP-leden beantwoord kunnen worden, "tips and tricks" kunnen worden gegeven en ontwikkelingen vanuit de coöperatie kunnen worden gedeeld.

Het ZZP-café is een groot succes bij de ZZP-leden en zal ook in 2024 worden voortgezet.

Netwerkborrels

Naast de reguliere (algemene) ledenvergaderingen organiseert Klaver4you ook tweemaal per jaar een netwerkborrel voor coöperatieleden. Tijdens deze informele samenkomst leren coöperatieleden elkaar kennen. Vaak worden zeer waardevolle connecties gemaakt waar mooie samenwerkingen uit voortgroeien! De netwerkborrels; een nieuwjaarsborrel in januari en een barbecue in de zomer waren ook in 2023 weer een gezellige samenkomst van veel van onze coöperatieleden!



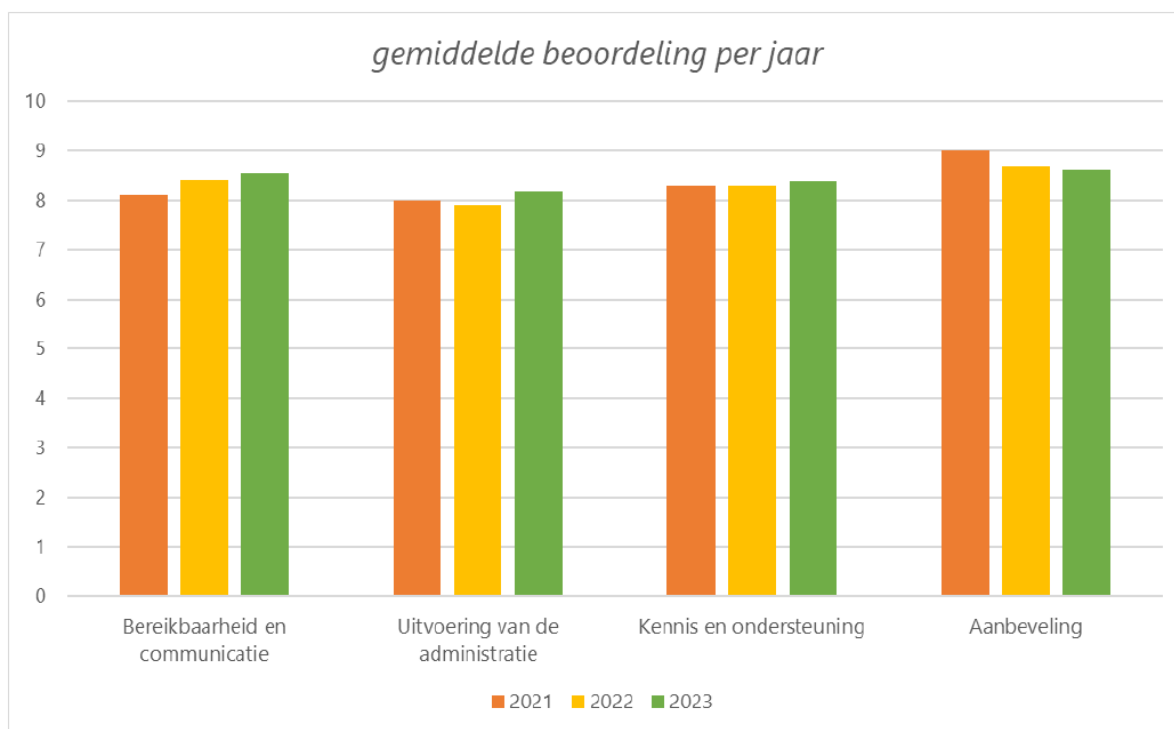
Kwaliteit wordt geleverd vanuit een persoonsgerichte benadering

Tevredenheid over de coöperatie

De kwaliteit van Klaver4you wordt gemeten vanuit de tevredenheid van onze belangrijkste stakeholders; de coöperatieleden. Ook in 2023 hebben wij bij hen een tevredenheidsonderzoek afgenomen. Daarnaast is ook bij de medewerkers en bij de opdrachtgevers (gemeentes en zorgkantoor) de tevredenheid getoetst. Alle onderzoeken zijn uitgevoerd in de vorm van een online vragenlijst, die via verschillende kanalen bij de stakeholders is uitgezet.

Leden van de coöperatie

We zijn zeer trots te vermelden dat ook in 2023 de coöperatieleden tevreden waren over de coöperatie! Met een gemiddeld rapportcijfer van een **8,4** is een zeer mooie beoordeling gegeven, vergelijkbaar met de beoordeling uit voorgaande jaren.



De samenwerking met het Servicecentrum van Klaver4you wordt als toegankelijk en prettig beschreven. De kleinschaligheid en de snelle reactie op vragen worden gewaardeerd, evenals de mogelijkheid om andere leden van Klaver4you te ontmoeten bij netwerkgelegenheden.

Een aantal opmerkingen waar we trots op zijn:

“Ik ben ontzettend tevreden met de zorgcoöperatie, de service en de kennis. Ik geef jullie absoluut een 10 voor jullie inzet, kennis, professionaliteit en natuurlijk zijn er altijd verbeterpunten.”

“Top om bij jullie aangesloten te zijn. Nog altijd blij van mijn keuze jaren geleden. Ik ben er trots op dat ik onderdeel van Klaver mag zijn.”

“Klaver4You is betrouwbaar, betrokken en behulpzaam. Zij geven het gevoel dat je er niet alleen voor staat.”

Medewerkers van het Servicecentrum

Ook de medewerkers van het Servicecentrum hebben in 2023 weer een zeer positieve beoordeling gegeven. Met name de organisatie en leiderschap en de samenwerking met collega's wordt als zeer positief beoordeeld. Daar tegenover was de beoordeling wel iets kritischer dan voorgaande jaren en zijn er ook mogelijkheden voor verbeteringen aangedragen, waar we mee aan de slag zijn gegaan. Met name op het gebied van werkverdeling zijn stappen gezet om deze duidelijker en efficiënter te organiseren.

Met een gemiddelde beoordeling van **8,5** zijn wij zeer trots op de werkplekken die wij aan onze medewerkers kunnen bieden.

Onderdeel	G 2021	G 2022	G 2023
Inhoud van het werk	8,5	8,5	8,1
Planning/ hoeveelheid van het werk	7,9	8,2	8,6
Samenwerking met collega's	9,3	9,2	8,6
De organisatie en leiderschap	8,4	8,9	8,9
Arbeidsvoorwaarden en loopbaan	8,2	8,9	8,5
Werkstress	6,8	6,7	8,0

De

Opdrachtgevers; zorgkantoren en gemeentes

In 2023 is het Servicecentrum van Klaver4you gestart met een tevredenheidsonderzoek bij onze opdrachtgevers; (medewerkers van) de gemeentes en het regionale zorgkantoor. Helaas waren de reacties op deze uitvraag zeer miniem. Waar we wel een reactie kregen, was deze met name positief.

“Alles wel prima!”

“Fijne samenwerking! Waarom dan geen 10? Mijns inziens is er altijd iets om te verbeteren, maar ik kan het niet noemen :)”

Locatie- en werkbezoeken

Al sinds het begin van de coöperatie voert Klaver4you bezoeken uit bij haar coöperatieleden. Leden van het bestuur en/ of het Servicecentrum maken tijdens deze bezoeken nader kennis met het coöperatielid. Ook worden belangrijke onderwerpen op het gebied van bedrijfsvoering, kwaliteitszorg en zorgontwikkelingen besproken. Deze bezoeken worden vrijwel altijd als zeer positief ervaren en zijn leerzaam voor zowel de coöperatie als het coöperatielid.

In 2023 heeft het bestuur van Klaver4you locatiebezoeken uitgevoerd bij 20 coöperatieleden. Daarnaast hebben medewerkers van het Servicecentrum meer informele werkbezoeken uitgevoerd bij 6 coöperatieleden. Zo zijn in totaal 26 coöperatieleden bezocht (ca. 50% van alle leden!)

Tijdens locatiebezoeken wordt de tevredenheid ook altijd kort getoetst. Een aantal bevindingen/ opmerkingen uit de locatiebezoeken:

“Complimenten aan L. (officemanager) over de communicatie en de werkwijze.”

“Samenwerking met het Servicecentrum van Klaver4you gaat goed. De medewerkers van de administratie weten de collega's van het Servicecentrum goed te vinden.”

“Er is veel contact met L. (officemanager) en dat is altijd top.”

“Samenwerking met Servicecentrum gaat goed”

“P. is complimenteus, vertrouwt Klaver en vindt dat Klaver4you de tijd en energie nuttig besteed.”

“We zijn tevreden over de samenwerking. Er zijn korte lijnen en dat is prettig.”

“De samenwerking met het Servicecentrum loopt vlot, ook dankzij het berichtenverkeer in ZilliZ.”

“F. is erg blij met het Servicecentrum en Klaver4you. Er zijn korte lijnen en veel hulp als dat nodig is.”

“Er is veel contact met het Servicecentrum van Klaver4you. De samenwerking verloopt goed en als er iets is dan weten ze elkaar te vinden. De meeste gemeentes hebben een hele erge achterstand, daardoor is de indicatie soms verlopen terwijl de evaluatie nog niet is geweest. Voor het lid is Klaver4you een administratief bureau en dat is heel fijn. De korte lijnen zijn heel prettig en alles wordt meteen opgelost.”

Het gecertificeerde kwaliteitskeurmerk

Keurmerk bij onze coöperatieleden

Om de kwaliteit van de zorg te waarborgen vraagt Klaver4you van al haar coöperatieleden dat zij werken vanuit een gecertificeerd kwaliteitskeurmerk. Je kunt hierbij denken aan een keurmerk op basis van de ISO9001:2015 normen of een keurmerk HKZ. Voorheen gold deze vereiste enkel voor coöperatieleden die zorginstelling waren, echter om ook de kwaliteit van de ZZP-leden te waarborgen geldt vanaf 1-1-2023 deze vereiste ook voor ZZP-leden. Zij kunnen een passend kwaliteitskeurmerk voor ZZP'er in de zorg regelen, o.a. beschikbaar via Kiwa.

Eind 2022 heeft de coöperatie haar leden ZZP geïnformeerd over deze wijziging. Bestaande ZZP-leden krijgen de tijd tot eind 2024 om een kwaliteitskeurmerk voor ZZP'ers te regelen. Met trots kunnen we zeggen dat veel ZZP'ers gelijk hiermee aan de slag zijn gegaan en inmiddels al 59% van de ZZP-leden gecertificeerd is! Daarnaast zijn vanzelfsprekend ook alle leden zorginstelling gecertificeerd vanuit de ISO of HKZ.

ISO-keurmerk Klaver4you

In het kader van *"practice what you preach"* werkt ook het centrale Servicecentrum van de coöperatie al enkele jaren vanuit een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem. Het Servicecentrum wordt jaarlijks intern en extern geaudit op de ISO 9001: 2015 normen, op de operationele processen en op de aansluiting op actuele wet- en regelgeving.

Eind 2023 heeft het Servicecentrum opnieuw een externe audit laten afnemen door de auditor van DNV GL. De positieve volgende bevindingen kwamen hieruit voort:

- Goede sfeer
- SharePoint
- ICT op orde
- Functiebeschrijvingen en beoordelingen
- Succesvolle implementatie

Uiteraard waren ook verbeterpunten te noemen. Met trots kunnen we mededelen dat het hier enkel om een aantal "minors" ging die wij al opgepakt hebben dan wel in behandeling zijn.

Organisatie van cursussen en trainingen

Klaver4you zet zich jaarlijks in voor het organiseren van interessante cursussen en trainingen voor haar coöperatieleden. Naast de jaarlijks terugkerende BHV-training worden ook trainingen verzorgd rondom relevante zorgthema's.

Na een succesvolle training "Het Nederlandse Zorgstelsel" in 2022 heeft het Servicecentrum van Klaver4you in 2023 de interne training "Rapporteren" georganiseerd. Deze training werd zowel online als fysiek gegeven aan medewerkers van coöperatieleden. In de training werd

o.a. aandacht besteed aan de methodes SOAP en SMART rapporteren, en leerden de zorgaanbieders hoe ze kort en bondig konden rapporteren. Op de fysieke training waren **21** cursisten aanwezig en **50** personen namen deel aan de daaropvolgende onlinetraining.

Een paar uitspraken van cursisten:

“Leuk en leerzaam gegeven.”

“Altijd fijn om even op te frissen.”

Efficiëntie zorgt voor goede en flexibele dienstverlening.

Servicecentrum (“shared service centre”)

Binnen de coöperatie geloven wij in het uitgangspunt “*vele handen maken licht werk*”. Door vanuit de coöperatie diensten als collectief aan te bieden kunnen zaken efficiënt en kostenbesparend georganiseerd worden. In 2014 is Klaver4you gestart met een centraal Servicecentrum dat al deze dienstverlening uitvoert.

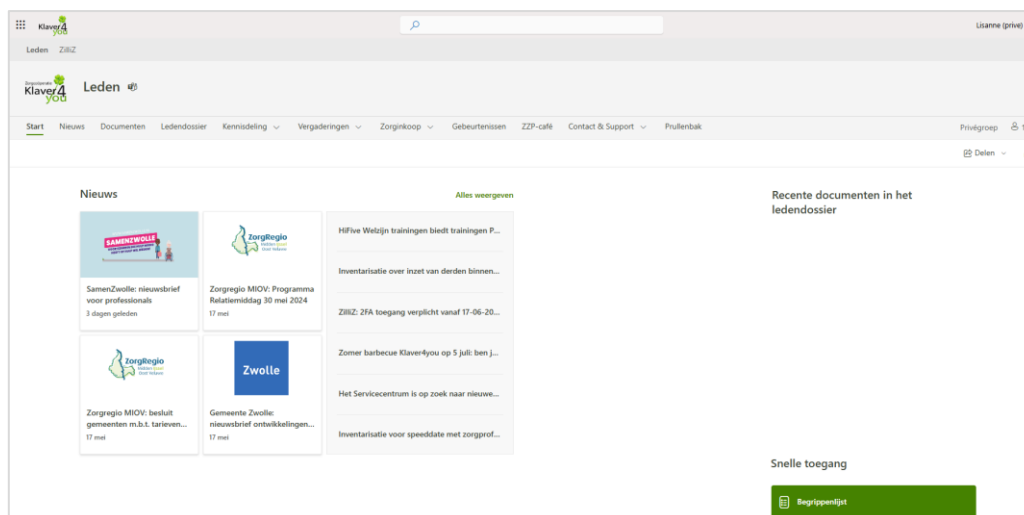
Ondanks de aanzienlijke groei van de coöperatie (*van 4 naar >50 leden en van 20 naar >1000 cliënten*) is de overtuiging de waarde van kleinschaligheid en efficiëntie nooit verloren gegaan. In de bijna 10 jaar dat het Servicecentrum opereert heeft zij zich doorlopend ingezet in het zo slim en efficiënt mogelijk organiseren van haar diensten. Het Servicecentrum werkt kleinschalig, waardoor er korte lijnen zijn tussen coöperatieleden en medewerkers van de coöperatie en persoonlijk contact gewaarborgd blijft.

Door te werken vanuit een kwaliteitsmanagementsysteem, doelmatig te blijven overleggen en managen, en slim gebruik te maken van applicaties die de administratieve organisatie en workflow ondersteunen, kan dit “kleine Servicecentrum” op grote schaal de coöperatieleden ondersteunen. Iets waar we als coöperatie zeer trots op zijn!

Intranet

Een belangrijke bron van informatie voor medewerkers van de coöperatie en de coöperatieleden is het in 2018 opgestarte intranet. Deze beveiligd web-omgeving, intern opgebouwd vanuit Microsoft SharePoint, bevat inmiddels een rijke bron van nieuwsberichten, documenten en overige gegevens, waar dagelijks intern en extern gebruik van wordt gemaakt. Het intranet ondersteunt het Servicecentrum in het efficiënt delen van belangrijke informatie met alle groepen binnen Klaver4you en houdt leden op afstand op de hoogte van alle belangrijke ontwikkelingen. Daarnaast voorziet het in een veilige omgeving om documenten intern met elkaar te delen, wat de gegevensbescherming ten goede komt.

Ook in 2023 is veelvuldig gebruik gemaakt van dit centrale intranet. Met meer dan 100 actieve gebruikers en in totaal al meer dan 110.000 sitebezoeken is het intranet een veelgebruikt en zeer gewaardeerd platform van de coöperatie geworden.



Gezamenlijk cliëntvolgsysteem

Per 1 januari 2023 is Klaver4you overgestapt naar een ander cliëntvolgsysteem (ZilliZ). De implementatie van dit systeem is dankzij de inzet van het Servicecentrum succesvol verlopen. Het nieuwe systeem bevalt erg goed. Zowel de coöperatieleden als de medewerkers van het Servicecentrum hebben zich het systeem snel eigen weten te maken.

Coöperatieleden zijn ten tijde van de migratie naar het nieuwe cliëntvolgsysteem uitvoerig geïnformeerd via e-mail, vergaderingen en het centrale intranet. Daarnaast is een interne digitale training georganiseerd ("Aan de slag met ZilliZ"), die door veel coöperatieleden is bijgewoond. Inmiddels maken **43** van de coöperatieleden actief gebruik van het ZilliZ-systeem.

Bevindingen over het nieuwe gebruik van ZilliZ:

"ZilliZ helpt heel erg, scheelt tijd. Geeft structuur en overzicht. Leuk om de doelen te gebruiken."

Collectieve accountantscontrole

Doordat de contracten met gemeentes en het zorgkantoor zijn ondergebracht bij de zorgcoöperatie als collectief, kan ook de jaarlijkse verantwoording op de gedeclareerde zorggelden centraal georganiseerd worden. In samenwerking met de externe accountants van Moore MKW voert het Servicecentrum van Klaver4you jaarlijks de "nacalculatie-controle" uit. Kort gezegd is dit een grootschalige controle uitgevoerd op de gedeclareerde zorgproductie en de zorgdossiers van het afgelopen boekjaar. Hierbij wordt zowel gekeken of de zorg administratief juist is verwerkt als of de zorg ook daadwerkelijk binnen de afspraken is geleverd. Door de accountantscontrole collectief te organiseren kunnen deze werkzaamheden efficiënt en vooral kostenbesparend uitgevoerd worden.

Om de kwaliteit van de zorg van alle cliënten die bij de coöperatie ondergebracht worden te waarborgen kiest Klaver4you er al enkele jaren voor om een integrale controle te laten uitvoeren op alle zorgdossiers. Met trots kunnen we terugkoppelen dat we ook over het boekjaar 2023 een goedgekeurde verklaring hebben ontvangen op alle door de coöperatie gedeclareerde zorgdossiers en op alle daaraan samenhangende zorgdossiers. Een prettige bevestiging dat ook in 2023 alles weer netjes in overeenstemming met wet- en regelgeving is uitgevoerd.

Nabetaling

Om alle diensten aan de coöperatieleden te kunnen organiseren houdt Klaver4you een inhouding in van 10% op alle door het centrale Servicecentrum gedeclareerde zorggelden. Echter houdt het bestuur zich al sinds de start van de coöperatie vast aan een zeer belangrijk uitgangspunt: alle zorggelden dienen zoveel mogelijk terug te vloeien naar waar het voor bedoeld is; de zorg zelf. Na afloop van het boekjaar kijkt het bestuur samen met de externe accountants hoeveel van het bedrijfsresultaat van de coöperatie alsnog terug kan vloeien naar de zorg: de coöperatieleden. Afhankelijk van het resultaat van Klaver4you kan dan een mooie

nabetaling gedaan worden. Met trots kunnen wij zeggen dat ook over 2023 een zeer mooie nabetaling is gedaan aan de coöperatieleden.

Tijdens de algemene ledenvergadering in mei 2023 zei een van de RvC-leden het volgende over de jaarcijfers en nabetaling die destijds werd vastgesteld:

“We zien opnieuw heel mooie cijfers met een groei van 9,7%. Een hele mooie groei om alles met elkaar nog efficiënter te doen maar geen “monstergroei” zoals je vaak bij partijen onder de noemer “zorgcowboys” ziet. De coöperatie opereert zeer ‘lean’ waardoor de netto inhouding opnieuw zeer laag uitkomt. We zijn met elkaar ‘saai en voorspelbaar’ maar bieden daarmee wel een hele mooie basis waarbinnen de aangesloten zorgaanbieders hun zorg kunnen leveren. Hier zijn we met elkaar erg blij mee. Complimenten!”

Als coöperatie zijn wij zeer trots dat wij door de krachten te bundelen zeer efficiënte dienstverlening kunnen organiseren, dat ervoor zorgt dat zoveel mogelijk geld binnen de zorg blijft, zodat goede kwalitatieve zorg kan blijven worden geleverd.

Een blik op de toekomst

Maatschappelijke ontwikkelingen

Anticiperen op maatschappelijke veranderingen is van cruciaal belang voor de toekomst van de coöperatie. We zien verschillende risico's en kansen die we moeten aanpakken om succesvol te blijven. We zien de snelle ontwikkeling van digitalisering en kunstmatige intelligentie. We zullen we ons gaan richten op het slim inzetten van data-analyse om onze processen te optimaliseren en onze concurrentiepositie te behouden. Ook zal gekeken worden hoe de inzet van "AI" ons centrale Servicecentrum kan helpen om zaken nog efficiënter en doelmatiger uit te kunnen voeren.

Immigratie en culturele diversiteit zorgen ervoor dat het zorglandschap zich verbreedt. Steeds vaker wordt de specifieke inzet van anderstaligen gevraagd. Met huidige en potentiële coöperatieleden kijken wij hoe we deze expertise bij elkaar kunnen benutten, zodat zoveel mogelijk maatwerk geboden kan worden aan alle culturele groepen die wij om ons heen zien.

De vergrijzing van de bevolking leidt tot een groeiend aantal zorgvragers binnen de Wmo en de Wlz. De coöperatie kijkt mee met deze ontwikkelingen en zoekt actief de samenwerking op met zorgaanbieders en collectieven die de specifieke doelgroep van ouderen ondersteunt. Door ons diverse ledennetwerk te benutten kan ook aan deze doelgroep het benodigde maatwerk geboden worden, zodat zij zo lang mogelijk de eigen regie behouden en thuis kunnen blijven wonen.

De financiële ontwikkelingen in de zorgsector en de krapte op de arbeidsmarkt bieden grote uitdagingen in ons zorglandschap. Als coöperatie blijven wij ons inzetten om de kleinschalige zorgaanbieder in de regio te ondersteunen, zodat zij zo efficiënt mogelijk hun dienstverlening kunnen blijven organiseren zonder in te hoeven beperken op de kwaliteit van zorg.

Tot slot zijn er de ontwikkelingen rondom wet- en regelgeving voor ZZP'ers in de zorg die we in de gaten moeten houden. Samen met onze coöperatieleden kijken wij vooruit welke impact deze wetwijzigingen kunnen hebben op de bedrijfsvoering en hoe hier tijdig op geanticipeerd kan worden.

Tot slot

Als coöperatie zijn wij zeer trots op hetgeen wij in de afgelopen ruim 10 jaar hebben opgebouwd samen met ons centraal Servicecentrum en de coöperatieleden. De strategie van de coöperatie focust zich op het vasthouden wat goed gaat en het blijven aansturen op geleidelijke organische groei en professionalisering. Vanuit dit oogpunt kan de kwaliteit van de bedrijfsvoering en de zorg, en de zekerheid met betrekking continuïteit, gewaarborgd worden. Het bestuur kijkt met plezier vooruit naar 2024 waarin binnen dit kader ongetwijfeld weer mooie stappen gezet gaan worden.