

Algemene Leden Vergadering

18 mei 2017
Peter Geilen

Agenda

1. **Opening**
2. **Notulen vorige vergadering**
3. **Aanpassing leveringsvoorwaarden**
4. **Verslag Klachten Commissie**
5. **Aanpassing lidmaatschapsvoorwaarden**
6. **Jaarrekening en winstdeling**
7. **Toekomst zzp-ers en Zorg&Co.**
8. **Rondvraag**
9. **Sluiting**

Aanpassing Algemene Voorwaarden

- Opdrachtgevers cancellen geplande diensten
- Plaza boekt wel eens dubbel; 2 zzp-ers op 1 plek
- ZZP-ers melden zich niet of te laat af

Wanneer is er recht op een geheel of gedeeltelijke vergoeding?

Bestuur heeft de Klachten Commissie gevraagd haar nader te adviseren. Martijn Geraedts heeft voorstel gemaakt.

Dienst wordt afgemeld

Fout door Plaza?

Is het binnen 4 uur vóór aanvang dienst?

Als Plaza geen vervangende dienst kan bieden, krijgt ZZP'er helft van uren vergoed

Nee? Plaza heeft tijd om vervangende dienst aan te bieden

Dienst in dezelfde straal als afgewezen dienst en minimaal dezelfde aantal uren

Fout door instelling?

Is het binnen 24 uur vóór start dienst?

Ja? Diensturen worden vergoed door instelling

Nee? Dan heeft Plaza nog tijd om een vervangende dienst te regelen

Dienst in dezelfde straal als afgewezen dienst en minimaal dezelfde aantal uren

Fout door ZZP'er?

Is het 3 dagen vóór de dienst?

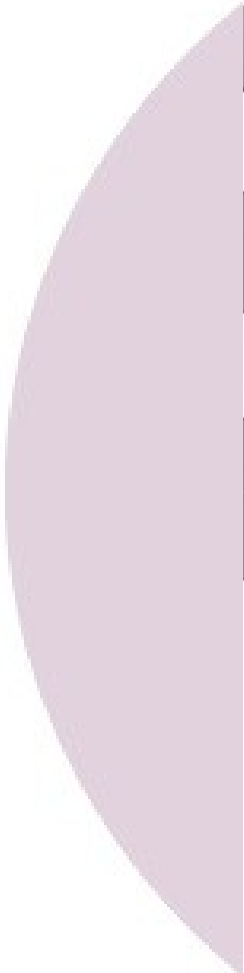
Ja? Dan kan Plaza nog een andere ZZP'er inzetten

Nee? Dan zal er gekeken worden naar de reden:

Ziekmelding? Plaza zoekt naar oplossing óf dienst wordt teruggegeven aan instelling

Dubbele dienst? ZZP'er doet tegenprestatie. Volgende dienst helft aantal uren declareren.

- 1ste keer een waarschuwing
- 2^e keer uitleg komen geven op kantoor
- 3^e keer een officiële klacht bij KC



Voorstel aanpassing Algemene voorwaarden

Het Bestuur adviseert de ledenvergadering in te stemmen met een aanpassing van de leveringsvoorwaarden en deze nieuwe afspraken voor eenieder te publiceren op de site en te vermelden in de nieuwe te sluiten overeenkomsten van leden met hun opdrachtgevers.

Verslag Klachten Commissie

**Klachtencommissie komt maandelijks bij elkaar
Afgelopen periode is de klachten- en geschillenprocedure
verder geprofessionaliseerd (website, werkwijze, verslagen)**

**Bespreken van eventuele incidenten en klachten
andere aandachtsgebieden:**

- De kwaliteit van dienstverlening door de leden**
- De eindverantwoordelijkheid bij geleverde wanprestatie door een of meerdere leden**
- Onderwerpen:**
 - Lidmaatschapsvoorwaarden**
 - Huishoudelijk Reglement**

Verslag Klachten Commissie

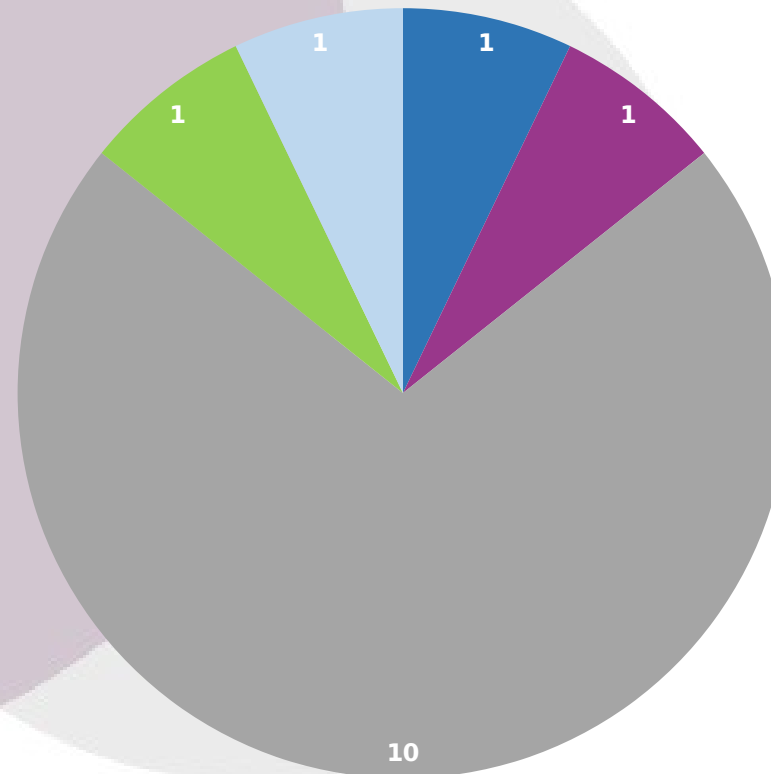
- Autopech en daardoor te laat: 1 incident
- Teveel met telefoon en elektrische sigaret bezig zijn: 1 incident
- Op het allerlaatste moment afmelden: 10 incidenten
- Niet naar tevredenheid functioneren: 1 incident
- Lid heeft eigen cliënt buiten coöperatie om, deze cliënt heeft melding gemaakt van niet nakomen afspraken waardoor gaten in de planning ontstaan: 1 incident

Geen van deze incidenten heeft geleid tot een officiële klacht!

Verslag Klachten Commissie

Incidenten jan 2017 t/m mei 2017

- Autopech en te laat
- Teveel met telefoon bezig zijn
- Op allerlaatste moment (1 u vooraf) afmelden voor dienst
- Niet naar tevredenheid functioneren
- Lid heeft cliënt buiten Zorg&Co om, deze cliënt maakt melding van niet nakomen afspraken lid Zorg&Co



Aanpassen lidmaatschapsvoorwaarden

In toenemende mate stellen opdrachtgevers kwaliteitseisen Gemeenten, Zorgkantoor , Zorgverzekeraar hebben elk hun specifieke eisen

In de huidige lidmaatschapsvoorwaarden wordt geëist dat elk lid voldoet aan de “wettelijke eisen”.

Opdrachtgevers vragen nu specifiek naar bewijsstukken dat het lid voldoet aan eisen zoals SKJ-registratie, KIWA-Keur.

Aanpassen lidmaatschapsvoorwaarden

In de Jeugdzorg is de SKJ-registratie voor enkele zzp-ers al verplicht. Het Bestuur - de klachtencommissie gehoord hebbende - stelt de ledenvergadering voor de navolgende aanpassing op te nemen in de lidmaatschapsvoorwaarden:

“Voor leden met enige regelmaat werkzaam in de jeugdzorg en in bezit van een passen HBO-diploma is in het kader van kwaliteitswaarborging en deskundigheidsbevordering een inschrijving in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) verplicht.”

Jaarrekening

Inkomsten

	2016	2015
contributies	€53.899	€42.691
entreegelden	€17.375	€14.875
overig	€2.344	€7.400
Totaal	€73.618	€64.966
Kostprijs omzet	-/- €9.129	-/- €12.665
Bruto Marge	€64.289	€52.301

Jaarrekening

Uitgaven

	2016	2015
Bestuur & cie.	€7.179	€4.327
Repr & reclame	€12.444	€17.572
Advieskosten	€7.990	€6.083
Administratie	€9.600	€9.600
Fonds Bereikbaarheid	€7.500	€7.500
Algemene Kosten	€7.947	€3.929
Bankkosten	€8.429	€6.279
Totale Bedrijfskosten	€62.985	€60.365

Jaarrekening

Resultaat

	2016	2015
Bruto Marge	€64.489	€52.301
Totaal Bedrijfskosten	€62.985	€60.365
Bedrijfsresultaat Coöp	€1.504	-/- €8.065
Buitengewone baten en lasten	-/-€8.602	€607
Resultaat Coöp	-/- €7.098	-/- €7.458
Retourprovisie Plaza & ADZ	€40.100	€31.679
Brutowinst Coöp na provisie	€33.003	€24.221

De gehele brutowinst is uitgekeerd aan de leden

Toekomst Zorg & Co.

Onderaanneming voor grote instellingen

- **Groei 10% per jaar**
- **De Wet DBA**

Rechtstreeks contractering:

- **Thuiszorg: WMO, ZVW, WLZ, particulier**
- **Woonzorgcomplexen beschermd, beschut en verzorgd wonen; in Limburg 12 nieuwe initiatieven >200units**



Rondvraag