

Maatschappelijk verslag 2016

Naam organisatie	Bureau Lagro
Rechtsvorm	Eenmanszaak
Directeur/Eigenaar	Andrea Lagro
Bezoekadres	Molenstraat 11
Postcode en plaats	9921 PE Stedum
Postadres	Molenstraat 11
Postcode en plaats	9921 PE Stedum
E-mail	info@bureaulagro.nl andrea.lagro@bureaulagro.nl
Website	www.bureaulagro.nl
KVK nr.	54720575

Inhoud

Maatschappelijk verslag 2016	1
Inleiding.....	3
Bureau Lagro	3
1. Missie en visie	4
Missie	4
Onze meerwaarde.....	4
Visie	4
2. Onze klanten	5
De klanten.....	5
‘Vaste’ klanten	5
‘Incidentele’ klanten.....	5
Belangrijkste wijziging	5
De regio.....	6
De producten.....	6
3. De organisatie	7
Medewerkers.....	7
Het kantoor.....	7
Belangrijkste ontwikkelingen voor 2017 en verder	7
4. Kwaliteit.....	8
Kwaliteitssysteem	8
Digitalisering en privacy	8
Klanttevredenheid.....	8
Klachten	8
5. Belangrijkste belanghebbenden (‘stakeholders’).....	9
Regionale Inkooporganisatie Groninger Gemeenten (RIGG)	9
Zorgkracht 12	9
Qurentis	9
Gemeente Groningen.....	9

Inleiding

Bureau Lagro

Bureau Lagro is op 22 februari 2012 opgericht door Andrea Lagro. Na jarenlange ervaring in kwaliteitszorg, project- en interim-management in de medische sector, binnen het onderwijs en zorg- en welzijn, werd 'eigen baas' zijn een feit en werd het tijd voor een eigen koers.

Bureau Lagro is primair gestart met het ondersteunen van zorgboer(inn)en in het opzetten van een kwaliteitssysteem, eerst dichtbij huis, bij Zorgboerderij De Heemen in Stedum, van Stedum naar Woltersum, van Woltersum naar Annen, van Annen naar Oudemolen, van Oudemolen naar Dwingeloo en zo verder Drenthe in, tot aan Broekhuizen en Veeningen aan de zuidgrens. Van 'oudsher' komen de meeste klanten uit Drenthe, het laatste jaar (2016) komt daar verandering in.

Onze klantenkring is langzaamaan uitgebreid naar kleinschalige zorgaanbieders in het algemeen en varieert op dit moment van ambulante begeleiding tot kleinschalig wonen, in Noord-Nederland, waarbij we kleinschalige aanbieders ondersteunen in het opzetten van kwaliteitssystemen, aanbestedingen en berichtenverkeer. Dit, omdat we simpelweg geloven in de kracht van kleinschalige zorg. Vanuit deze missie zijn we in 2016 ook door de Gemeente Groningen gevraagd om aan de 'Proeftuin Hoogkerk' mede leiding te geven.

1. Missie en visie

Missie

Bureau Lagro ondersteunt zorgaanbieders -vanuit de inmiddels vastgeroeste missie om de professionele vooral kleinschalige zorg staande te houden in een nog immer veranderend zorglandschap - in hun bedrijfsvoering.

Dit varieert van ondersteuning in kwaliteitszorg en certificering, tot het begeleiden bij een aanbesteding of het opzetten van een ondernemersplan. Waar nodig maken we ze wegwijs in de financiële afhandeling vanuit Jeugdwet en WMO 2015 tussen zorgaanbieder en gemeente, oftewel het 'het berichtenverkeer' - of op allerlei andere wijzen die gemeenten zelf bedacht hebben.

We doen dit altijd vanuit de gedachte van 'zelfregie' en 'eigen kracht' bij de zorgaanbieder, hetzelfde gedachtegoed waarmee onze zorgaanbieders ook hun cliënten begeleiden. We nemen niets uit handen, en nemen niets over. We gaan er vanuit dat een zorgaanbieder prima in staat is om zelf zijn eigen bedrijf te runnen. Dit alles wel vanuit het 'Stepped Care principe' van ondersteuning op verschillende niveaus, onder het motto 'zo licht als mogelijk, zo zwaar als noodzakelijk'. Op- en afschalen is niet alleen in de zorg van toepassing, maar ook bij ons :).

Onze meerwaarde

Vooraf doen we - en dat is misschien nog wel onze grootste toegevoegde waarde - niets anders dan verbinden. Hierdoor is inmiddels een stevig netwerk van psychologen en orthopedagogen, ambulante begeleiders, ervaren lerentochten, wooninitiatieven en dagbestedingslocaties ontstaan, die kennis delen, samen trainingen volgen, intervisiegroepen hebben opgestart, met elkaar meedenken en op cliënt- en/of organisatieniveau samenwerken.

Visie

We willen toegroeien naar een professionele organisatie die professionele zorgaanbieders blijvend ondersteunt in hun bedrijfsvoering op allerlei fronten, waar bij alle partijen sprake is maatwerk, goed werkgeverschap en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Verbinding is het toverwoord op alle fronten: verbinding met onze klanten, gemeenten en andere stakeholders waarbij wij op onze open, integere, transparante en eigen wijze in de wereld staan.

Het vormen van een netwerk is hierin onze grote kracht: een groot netwerk van gemeenten, zorgaanbieders, zorginstellingen, gecertificeerde instellingen en Bureau Lagro. We hechten groot belang aan kwaliteit, onze lat ligt hoog. Kwaliteit is daarbij leidend, en niet kwantiteit.

2. Onze klanten

De klanten

In 2016 bestaat onze vaste klantenkring uit:

Dagbesteding	5
Zorgboerderij/-tuinderij	6
Ambulante begeleiding	3
Wooninitiatief	5
Psychologenpraktijk	1
Gemeente	1
RIGG	1
Ervarend leren	1
	23

‘Vaste’ klanten

81% van de vaste klanten komt binnen via mond-tot-mondreclame en ons steeds groter groeiende netwerk. De overige klanten komen binnen via website, social media of privé contacten. De Regionale Inkooporganisatie Groninger Gemeenten (RIGG), formeel te weten 23 gemeenten, is als klant verworven via een aanbesteding eind 2015.

‘Incidentele’ klanten

Naast deze 23 vaste klanten, zijn er nog een veertigtal ‘incidentele klanten’, die:

- Een of (vaak) meerdere workshops heeft gevolgd,
- We ondersteund hebben in een of meerdere aanbestedingen in Noord Nederland (en alleen die aanbestedingen waar er sprake is van vaste tarieven om het fenomeen mededinging te voorkomen),
- Incidenteel vraagt om advies en ondersteuning op het gebied van kwaliteit, aanbestedingen of berichtenverkeer, of
- Een combinatie van bovenstaand.

Belangrijkste wijziging

De belangrijkste wijziging in het klantenbestand ten opzichte van 2015 is de RIGG geweest. De aanbesteding in 2015, met ingangsdatum contract per 1/1/2016, om als contractpartner het berichtenverkeer uit te voeren tussen 23 Groninger gemeenten en een dozijn kleinschalige zorgaanbieders, is van grote invloed geweest op Bureau Lagro.

Waar we in 2015 een beperkt aantal klanten ondersteunden in het berichtenverkeer, is er voor het contractpartnerschap geïnvesteerd in een systeem waarmee we het berichtenverkeer op grotere schaal konden uitvoeren. Zie verder ‘Stakeholders’.

De regio

Onze klanten bevinden zich in Groningen, Friesland en Drenthe. Ook al krijgen we verzoeken om onze dienstverlening verder uit te breiden naar Flevoland en zelfs elders in het land, hebben we in geen geval de ambitie om buiten de drie provincies verder uit te breiden.

In 2016 bestond ons klantenbestand van vaste klanten (sinds meerdere jaren) voor 43% uit Drentse klanten, 35% uit Friese en 22% uit Groningse klanten. Voor een organisatie die in Groningen gevestigd is, is dit op zich bijzonder. Zeventien klanten daarvan waren in 2015 of eerder al klant, twee waren eerder klant en zijn teruggekomen, vijf zijn erbij gekomen, en van een aantal hebben we in de loop van het jaar afscheid genomen.

De producten

Uitgaande van de vaste klanten, neemt – sprekend van de ‘producten’ ondersteuning in kwaliteit, in aanbestedingen, in berichtenverkeer of een combinatie van ‘all of the above’, 43% alleen het product ‘kwaliteit’ af, 9% alleen het product ‘aanbestedingen’, een volgende 9% het product ‘berichtenverkeer’, 35% een combinatie van twee of drie producten. De andere(n) maken gebruik van interim- en projectmanagement.

3. De organisatie

Medewerkers

Bureau Lagro wordt primair gerund door de eigenaar, aangevuld met een adviseur met specifieke juridische kennis van aanbestedingen en ICT-consultant.

Eind 2015 werd na gunning van het contractpartnerschap duidelijk dat er verdere ondersteuning nodig was. Die is eerst gezocht op het vlak van (bedrijfs)administratie voor een aantal dagdelen per maand, maar deze ondersteuning is al snel uitgebreid met meerdere dagen per week.

Eigenaar is (post-) HBO geschoold. De adviseur/ICT consultant is universitair geschoold, de huidige officemanager heeft een HBO opleiding gevolgd en volgt daarnaast een opleiding Bedrijfsadministratie.

Voor 2017 bestaat de kans dat we in elk geval op het gebied van kwaliteit en mogelijk ook op het gebied van het 'berichtenverkeer' verder uit gaan breiden, mede afhankelijk van de nieuwe aanbesteding in Groningen. Op dit moment worden zowel de adviseur als de office manager op ZZP-basis ingehuurd, voorlopig ligt het in de lijn der verwachting dat hierin niets gaat veranderen. Eventuele uitbreiding zal hoogstwaarschijnlijk in loondienst komen.

Het kantoor

Bureau Lagro heeft 'kantoor aan huis'. Het kantoor is ingericht met drie werkplekken en is in 2016 volledig opnieuw ingericht en geprofessionaliseerd.

Er is 'nieuw' (in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen tweedehands) kantoormeubilair aangeschaft. Van een van de vaste klanten heeft Bureau Lagro gerecycled afsluitbare kasten gekregen. Verder is er op de bovenverdieping een stilte-werkplek.

Belangrijkste ontwikkelingen voor 2017 en verder

De belangrijkste ontwikkelingen voor 2017 zullen zijn:

- Het omzetten van eenmanszaak naar BV; om continuïteit te waarborgen gaat de eenmanszaak Bureau Lagro in de loop van 2017 over in een Besloten Vennootschap, waarin Dommerholt Advocaten, Hut&Co en Emmius Notarissen een belangrijke adviserende rol spelen.
- Het einde van het contractpartnerschap en mogelijk een nieuwe rol in Groningen ten aanzien van kleinschalige zorg, het berichtenverkeer, samenwerking met de RIGG en het verder bevorderen van de onderlinge samenwerking tussen aanbieders.
- ISO certificering december 2017.
- NEN 7510 certificering in 2017-2018.
- Het verder ontwikkelen van een keurmerk voor kleinschalige zorgaanbieders dat reeds in een vergevorderd stadium is, met als meetlat de nieuwe ISO norm (2015).

4. Kwaliteit

Kwaliteitssysteem

In 2016 is er verder gewerkt aan het verder professionaliseren van de organisatie. Bureau Lagro maakt gebruik van een eigen (digitaal) kwaliteitssysteem en voor 2017 zijn wij voornemens ons te laten certificeren (ISO 9001).

Voor kleinschalige zorgaanbieders zijn we in 2016 gestart met het opzetten van een Kwaliteitssysteem Kleinschalige Zorg.

Digitalisering en privacy

In 2016 is er een grote digitaliseringsslag gemaakt naar papierloos werken. In niet alle gevallen is dit mogelijk, maar het gros van de documenten is digitaal opgeslagen.

In verband met de privacygevoelige informatie werken we in een beveiligde omgeving waar het administratiepakket waarmee we werken NEN 7510 en ISO 27001 gecertificeerd is. Verder werken we in een 'cloud' waarvan de servers in Europa staan en niet in Dropbox of Google Drive achtige omgevingen. Voor beveiligd mailverkeer en cliëntgevoelige informatie maken we gebruik van Zivver.

Daarnaast hebben we een verantwoordelijke/functionaris voor de verwerking van Persoonsgegevens benoemd en hebben we de Meldcode Datalekken geïmplementeerd.

Klanttevredenheid

De klanttevredenheid is in 2016 niet gemeten, en staat voor 2017 op het programma. Van vijf klanten hebben we in 2016 afscheid genomen.

- In het kader van zelfregie en eigen kracht besloten twee klanten de dienstverlening op te zeggen en gaven aan voldoende kennis te hebben opgedaan om het kwaliteitssysteem en de voorbereiding voor de controle-audits van een certificerende instantie zelf op te pakken.
- Eén klant besloot zich te willen confirmeren aan een Keurmerk voor Gezinshuizen (niet ondersteund door Bureau Lagro) en wilde een eigen koers varen.
- Eén zorgaanbieder besloot te stoppen met haar bedrijf en wilde zich focussen op het deel Tuinderij van haar Zorgtuinderij, en niet langer op de zorg.
- Van de laatste klant hebben we zelf afscheid genomen. De ondersteuning verliep moeizaam, er waren twijfels over de kwaliteit van zorg, of in elk geval kwaliteit van ondernemerschap, waarbij we niet het gevoel hadden dat we daar enige sturing aan of ondersteuning in konden geven.

Klachten

Bureau Lagro heeft over 2016 geen klachten ontvangen.

5. Belangrijkste belanghebbenden ('stakeholders')

Regionale Inkooporganisatie Groninger Gemeenten (RIGG)

De RIGG is in 2016 een belangrijke belanghebbende gebleken. De invulling van het contractpartnerschap en de inrichting van het berichtenverkeer heeft tot een nauwe samenwerking geleid.

De voortrekkersrol die wij - met een bescheiden aantal cliënten in zorg - hebben gekregen, heeft voor beide partijen veel kennis opgeleverd. In een korte tijd bleken de gewenste processen in te richten en werden geconstateerde problemen opgelost. Daardoor is het mogelijk gebleken zonder bevoorschotting alle declaraties via het landelijk berichtenverkeer af te handelen. De resultaten bleken later ook toepasbaar voor de overige contractpartners.

De benodigde inspanningen voor het bovenstaande bleken veel hoger dan we in 2015 voorzagen. Gelukkig bleken de zorgaanbieders ook veel meer cliënten te kunnen bedienen dan vooraf ingeschat zodat de inspanningen uiteindelijk ook rendeerden.

Zorgkracht 12

Voor Jeugdhulp in Groningen is een samenwerkingsverband opgericht onder contractpartner Bureau Lagro, [Zorgkracht 12](#). De Zorgkracht 12 aanbieders (orthopedagogen, psychologen, aanbieders van ambulante begeleiding, dagbesteding en wonen, of (creatieve) integratieve kindtherapie en sociale vaardigheidstrainingen), ontmoeten elkaar meerdere malen per jaar om van elkaar te leren, elkaars werkwijzen te leren kennen en daar waar nodig en van toepassing scholing en ontwikkeling samen te realiseren. Uit deze samenwerking is een intervisiegroep ontstaan, en een werkgroep Kwaliteit, en is er bij meerdere cliënten sprake van zorg van verschillende Zorgkracht 12 aanbieders, aanvullend op elkaar (begeleiding en behandeling bijvoorbeeld) waarbij wij trots zijn op de door de RIGG zo beoogde samenwerking tussen zorgaanbieders.

Qurentis

Hoewel we voor 'het berichtenverkeer' met de Groninger gemeenten in eerste instantie een andere 'preferred supplier' hadden voor een administratiepakket, bleek deze niet in staat te leveren wat wij nodig hadden. Dit leidde tot een nieuwe zoektocht waar wij een eisenpakket op hebben gesteld waaraan Qurentis voldeed. Dit heeft in 2016 geleid tot een samenwerking waar beide partijen hun vruchten van plukken.

Gemeente Groningen

In de loop van 2016 werden wij benaderd door een aantal kleinschalige zorgaanbieders om de rol van projectleider op ons te nemen in de Proeftuin Hoogkerk. In nauwe samenwerking met DMO Groningen en het WIJ-team Hoogkerk is er een werkwijze bedacht om de zorg administratief eenvoudiger te maken. In plaats van een uurtje factuurtje werkwijze is er gekozen voor een opzet

met vaste bedragen per maand waarbij flexibel op- en afschalen het voornaamste uitgangspunt was, naast het innovatie idee een begeleidingsteam te vormen dat uit meerdere aanbieders bestaat.

Voor de gemeente Groningen heeft het proces veel informatie opgeleverd die bij de ontwikkeling van Gebied Ondersteunende Netwerken gebruikt kan worden. Voor de zorgaanbieders heeft het diverse samenwerkingsverbanden opgeleverd. Voor Bureau Lagro was het zeer verhelderend om ook aan de Gemeentelijke kant van de transitie mee te kunnen werken. Helaas bleken juridische en mededingingsaspecten een struikelblok om de Proeftuin ook na 2016 te kunnen continueren.