

BESTUURSVERSLAG 2002 - STICHTING RIO DWO

19 april 2003

Wettelijke basis van het RIO

Bij koninklijk besluit van 2 oktober 1997 is bepaald, dat de indicatiestelling voor de AWBZ bekostigde vormen van verzorging en verpleging (thuiszorg, verzorgingshuiszorg, verpleeghuiszorg) voortaan wordt uitgevoerd door aparte, regionale indicatieorganen. Volgens dit “Zorgindicatiebesluit”, dat op 1 januari 1998 van kracht werd, dienen indicatieorganen integrale, objectieve en onafhankelijke indicatiebesluiten te nemen. Deze onafhankelijke indicering zou stapsgewijs moeten worden uitgebreid met indicaties voor de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG), de Gehandicaptenzorg en de AWBZ-gefinancierde vormen van de langdurende Geestelijk Gezondheidszorg (GGZ).

Voorwoord

Terugblikkend constateert het bestuur dat het jaar 2002 voor het Regionaal Indicatie Orgaan Delft Westland Oostland, na de start van de nieuwe directeur en de vele ontwikkelingen in RIO-land, uiteindelijk een turbulent jaar is geworden. In de eerste helft is veel energie gestoken in de integratie van de Wvg-indicering bij het RIO. Het was niet eenvoudig met de diverse gemeenten tot duidelijke afspraken te komen, doordat harde informatie over aantal en type indicaties met bijbehorende kosten ontbrak, overname van deskundig personeel geregeld moest worden en gemeenten verschillend denken over herverdeling van taken op het gebied van Wvg-indicering. Toen in april de eerste Wvg aanvragen door het RIO in behandeling werden genomen, was er onvoldoende personeel om de aanvragen op tijd af te handelen. Ook bleek de integratie van de Wvg-indicering aanzienlijk complexer dan was verwacht. Door inzet van externe indicatiebureaus zijn de doorlooptijden enigszins binnen de perken gebleven, maar is wel een groter beslag op de financiële middelen gelegd dan was begroot.

De medewerkers hebben zich enorm ingezet om de ontwikkelingen bij te houden. Voor het vierde jaar in rij gaan de mensen van ons RIO flexibel om met herhaalde veranderingen in het management, procedures en takenpakket. Dit neemt echter niet weg dat wij een wissel trekken op hun veerkracht en voor sommigen de grens aan spankracht lijkt bereikt.

Het bestuur heeft enorme waardering voor ieders inzet en erkent de noodzaak om het komend jaar minder turbulent te laten verlopen dan in het verleden.

Directeurswisseling

Na de zomer kwam de tegenslag dat de nieuwe directeur mevrouw P.M.F. Hupkens na een jaar onze organisatie weer gaat verlaten, waardoor de aanzet om de organisatie een versnelde opbouw te laten doormaken weer weg viel.

Analyse van het financieel resultaat 2002 en management

Direct aan het begin van het jaar zijn de achterstanden bij de AWBZ-indicaties weggewerkt, waarbij de kosten binnen de begroting zijn gebleven.

De financiële resultaten van 2002 laten desondanks – na aftrek van het verschil tussen de declaratie en de bevoorschotting door de gemeenten - een tekort zien van € 202.787.

Als wij de extra bevoorschotting buiten beschouwing laten dan is sprake van een negatief exploitatieresultaat van € 388.289, wat veroorzaakt is door de integratie van Wvg-indicering. Ondanks de bijgestelde begroting 2002 is er toch een tekort opgetreden, doordat de uitbreiding met de Wvg-indicering aanzienlijk meer kosten met zich heeft gebracht dan is voorzien. De subsidie Robuuste RIO's van het ministerie van VWS is niet toereikend gebleken om de afstemming met en tussen gemeenten, verdubbeling van de organisatie, verhuizing, opleiding, automatisering etc. te betalen. De omvang van deze kosten zijn door onbekendheid met de implicaties van het Wvg-traject niet goed ingeschat.

Een deel van dit tekort is eenmalig, terwijl de meerkosten van de inzet van externe indicatiebureaus ook in 2003 zal doorwerken.

In de loop van het jaar is duidelijk geworden dat de managementstructuur van de organisatie aanpassing behoeft om adequaat te kunnen inspelen op de organisatieontwikkeling. In 2002 is een start gemaakt met het aanpassen van de functiebeschrijving van teamleiders en senior-indicatieadviseurs. Dit traject zal in 2003 worden afgerond.

Aan het tekort liggen 5 hoofdoorzaken ten grondslag, waarop wij nader zullen ingaan.

- inzet externe bureaus
- tekort aan deskundige indicatie-adviseurs
- onduidelijkheid over en verschillen in procedures tussen gemeentes bij het aanvragen van een Wvg-voorziening
- snelle groei van het RIO leidt tot organisatieveranderingen
- minder aanvragen en indicaties Wvg dan begroot

Ad 1) Inzet externe bureaus

De inzet van externe bureaus is een noodgreep met veel haken en ogen. Deze bureaus zijn duur, brengen geen know how binnen de organisatie en de kwaliteit is matig wat maakt dat het RIO veel moet controleren en verbeteren om acceptabele indicaties te kunnen leveren.

Deze controle moet uitgevoerd worden door Wvg-indiceerders die wij al nauwelijks hebben en liever zouden inzetten om onze eigen mensen op te leiden.

Door de schaarste aan capaciteit voor Wvg-indicering blijken uiteindelijk eind 2002 vijf verschillende bureaus voor het RIO te werken. Dat is uitermate inefficiënt en maakt dat de kwaliteit onvoldoende gewaarborgd is.

Ad 2) Beschikbaarheid en deskundigheid indicatie-adviseurs Wvg

Onduidelijkheid over de overgang van Wvg-personeel en herhaald uitstel van de overdracht Wvg-indicering naar het RIO hebben ertoe geleid dat met het werven van personeel is gewacht om financiële risico's te vermijden. Immers, als wij personeel in dienst hebben waarvoor geen werk beschikbaar is, lopen de kosten op.

Het resultaat was dat in april 2002 bij de start van de Wvg indicatiestelling voor de gemeente Pijnacker/Nootdorp geen enkele Wvg indiceerder beschikbaar was voor het RIO.

Doordat vele RIO's tegelijk de Wvg overgedragen hebben gekregen in 2002, is er veel vraag naar ervaren Wvg-indiceerders buiten de diverse indicatiebureaus om. Wij vissen met velen in dezelfde vijver. Doordat het RIO DWO pas laat met werving kon starten, bleek de beschikbaarheid van Wvg-indiceerders minimaal.

Om in het tekort aan personeel te voorzien heeft het RIO een aantal verpleegkundigen aangenomen met het plan om hen om te scholen tot Wvg-indiceerder voor complexe aanvragen. Dat blijkt in de praktijk niet haalbaar, doordat het hiaat in kennis over bewegingsleer te groot is. Uiteindelijk zijn vanuit de gemeente Delft in 2002 slechts 2 indiceerders bij het RIO gedetacheerd. Deze medewerkers zijn veelvuldig ziek wat ook in 2003 doorloopt. Vanuit de GGD is in oktober 1 Wvg-indiceerder overgestapt. In april 2003 zal nog 1 deskundige van de GGD in dienst treden.

Na de basisopleiding Wvg-indicering hebben alle adviseurs begeleiding nodig, wat doorloopt tot in 2003. Doordat slechts weinig eenvoudige Wvg aanvragen bij het RIO binnenkomen, is het niet eenvoudig deze kennis vast te houden, laat staan uit te breiden.

Ad 3) Verschillen tussen gemeenten

Doordat de gemeenten verschillende Wvg-verordeningen en procedures voor aanmelding van Wvg-aanvragen hanteren, moet nog veel overleg tussen RIO en gemeenten plaats vinden. Over een half jaar zal dit aanmerkelijk verbeterd zijn, doordat de details van elke procedure dan grotendeels in kaart gebracht zullen zijn en bij onze medewerkers bekend zijn. Tot die tijd is er productieverlies.

Doordat dossiers van Wvg-klanten niet naar het RIO zijn overgebracht, kunnen wij maar beperkt gebruik maken van reeds bekende informatie. Alleen als een indicatieadviseur eerst bij een gemeente langs gaat of het dossier laat kopiëren en opsturen kan van oude informatie gebruik gemaakt worden. Dit gegeven vraagt extra tijd voor onderzoek en leidt ook nogal eens tot extra overleg met medewerkers van de gemeenten.

Ad 4) Organisatieveranderingen

De uitbreiding van het werkterrein met de WVG heeft geleid tot een groei van het aantal medewerkers van 30 naar 50 personen. Het gevolg hiervan is dat de organisatiestructuur hierop is aangepast door te werken met drie teams die elk verantwoordelijk zijn voor een eigen regio. In 2003 zal voor een deel van de stafdiensten personeel aangetrokken worden, zodat minder gebruik gemaakt hoeft te worden van externen.

Doordat het geautomatiseerd systeem geen betrouwbare management informatie geeft blijkt het moeilijk regelmatig en betrouwbaar gegevens over de indicatiestelling te krijgen, waarop adequaat gestuurd kan worden. Dit is een bestaand probleem dat wij naar verwachting pas medio 2003 kunnen oplossen als de nieuwe applicatie wordt geïnstalleerd

Bovendien is er veel geïnvesteerd in nieuwe huisvesting en werkplekken met bijbehorende infrastructuur voor de personeelsuitbreiding.

Ad 5) Minder en andere aanvragen en indicaties Wvg dan begroot

Op basis van het aantal afgewerkte Wvg-indicaties is de declaratie aan de gemeenten lager dan de begroting en het door de gemeenten betaalde voorschot.

Door de inzet van externe bureaus voor Wvg-indicaties zijn de kosten uiteindelijk hoger dan begroot en bevoorschot.

Het blijkt dat gemeenten vooral de complexe aanvragen bij het RIO leggen, waardoor meer gespecialiseerde indicatie-adviseurs nodig zijn dan was aangenomen.

Een indiceerder die ervaring heeft met AWBZ aanvragen kan binnen afzienbare tijd ook eenvoudige Wvg-aanvragen behandelen, maar zal in de meeste gevallen nooit genoeg expertise hebben om ook complexe Wvg-aanvragen uit te werken. Dit betekent dat ook in 2003 nog steeds gebruik gemaakt moet worden van externe bureaus, omdat het niet mogelijk is binnen een jaar de benodigde expertise in huis te halen.

Accountantscontrole

Uit nadere controle van de jaarrekening door de accountant is geconstateerd dat het aantal gerealiseerde indicaties AWBZ, 242 procedures hoger ligt dan aan de gemeenten is gefactureerd. Dit betekent dat de omzet in 2002 € 46.986 hoger en het negatieve exploitatieresultaat lager zou moeten zijn. Dit heeft echter geen invloed op het te verrekenen tekort, omdat de schuld aan de gemeenten – zijnde het saldo van teveel ontvangen voorschotten – hierdoor met een gelijk bedrag afneemt. Het te verrekenen bedrag hebben wij in een separaat overzicht per gemeente gesplitst en daaraan een voorstel gekoppeld om het tekort over 2002 aan te zuiveren.

Bij het jaarverslag 2002 is de goedkeurende accountantsverklaring toegevoegd.

De niet gedeclareerde indicaties AWBZ zullen wij in 2003 aan de gemeenten factureren.

Robuuste RIO's : Integratie Wvg-indicering bij het RIO

Na een lange periode van overleg is in de loop van 2002 de Wvg-indicering in de regio DWO van de gemeenten naar het RIO overgegaan. Deze operatie blijkt aanzienlijk complexer te zijn dan verwacht, wat tot vertraging en hogere kosten leidt. Het niet mogelijk gebleken om een operatie waarbij onze organisatie in korte tijd twee keer zo groot is geworden, kosten neutraal uit te voeren. Behalve een enorme organisatieverandering is ook sprake van nieuwe taken met de bijbehorende kinderziektes.

In het kader van de subsidieregeling Robuuste RIO's hebben wij alle indicatie-adviseurs (ook die AWBZ aanvragen behandelen) een 3-daagse Wvg training gegeven, waarin de eerste beginselen zijn uitgelegd voor de behandeling van eenvoudige Wvg aanvragen.

Met het project Robuuste RIO's is de overdracht van Wvg-indicering niet vlekkeloos tot stand gekomen, wat niet wegneemt dat een aantal doelstellingen van het project wel zijn bereikt. Zo is basis kennis over Wvg-indicering nu bij alle indicatie-adviseurs aanwezig. Na uitgebreid en veelvuldig overleg is met elke gemeente afgesproken welke taken door het RIO worden uitgevoerd en wat gemeenten zelf willen. Dit onderdeel van het project heeft aanmerkelijk meer tijd en inzet van externe adviseurs gevraagd.

Ook is het computerprogramma ingrijpend veranderd en geschikt gemaakt om Wvg indicaties te registreren, werkprocedures zijn aangepast, voorlichting is gegeven etc.

Voor de overgang van personeel is een sociaal plan ontwikkeld.

Statuten wijziging

In 2002 zijn de statuten gewijzigd, waardoor nieuw bestuurlijk model voor het RIO DWO van kracht is geworden en de koppeling met de gemeenschappelijke GGD is losgelaten.

Hierdoor is een rechtstreekse opdrachtgever-opdrachtnemer-relatie tussen gemeenten en de stichting RIO DWO ontstaan.

De stichting wordt de eerste drie jaar ingericht volgens het traditionele bestuur-directeur-model, daarna zal overgestapt worden op een raad van toezichtmodel

Werkvoorraad

Door de Wvg-integratie is aan het eind van het jaar sprake van achterstand in de behandeling van aanvragen voor de Wvg. Door het aantrekken van extra personeel voor AWBZ aanvragen is daarbij geen sprake van grote achterstanden.

Efficiëntie verbetering

Op verschillende terreinen zijn acties ondernomen ter verbetering van de efficiëntie en daarmee de verhoging van de productiviteit. Deze liggen op het gebied van het werken met taakstellingen, het beschrijven en vastleggen van werkprocessen in een handboek, het werken en rapporteren volgens het BIO-protocol. Echter door vele wijzigingen in de AWBZ en Zorgindicatiebesluit en Wvg zijn de protocollen en het handboek niet meer actueel.

Kwaliteit

In het verslagjaar zijn kwaliteitstoetsers aangesteld die alle rapportages controleren op inhoud en gevolgde procedure. In de startfase van de organisatie is er nauwelijks aandacht geweest voor opleidingen en trainingen. In 2001 is er een start gemaakt met een inhaalslag op dit terrein, waarmee wij in 2002 zijn doorgegaan.

Verhuizing

De werkomstandigheden van de organisatie hebben lange tijd te wensen overgelaten. Het bestuur heeft prioriteit gegeven aan nieuwe huisvesting, wat begin 2002 geresulteerd heeft in de verhuizing naar de Antonia Veerstraat. Door de enorme groei van het aantal medewerkers is deze huisvesting inmiddels aan de krappe kant, waardoor thuiswerken wordt gestimuleerd.

Verwachting

Gezien de ontwikkelingen in de zorgsector zal de organisatie voorlopig nog moeten groeien en zicht aanpassen aan de veranderingen in de omgeving. De medewerkers zijn en worden naar verwachting ook het volgende jaar fors belast met de vele veranderingen en financiële knelpunten, die maken dat er weinig mogelijkheden zijn om tijdelijk extra personeel in te huren. Doordat de subsidie in het kader van Robuuste RIO's in zijn geheel is ingezet voor de Wvg is er geen geld meer beschikbaar voor de introductie van het functiegericht indiceren in 2003. Deze enorme operatie zal tijdelijk tot fors productieverlies leiden, waarvoor extra personeel ingehuurd zou moeten worden om de zorgvrager zo min mogelijk te duperen door lange wachtlijsten. Wij zetten ons ervoor in de overlast bij cliënten en medewerkers zoveel mogelijk te beperken. Het bestuur blijft zich zorgen maken over het minimale financiële weerstandsvermogen van de organisatie, waardoor het RIO niet in staat is om zelf enige fluctuaties in de omzet op te vangen. Door de zeer zwakke liquiditeitspositie is zelfs de continuïteit van de bedrijfsvoering niet het hele jaar gewaarborgd.

Het versterken van het eigen vermogen, is een van de doelstellingen in de komende jaren. Een andere speerpunt om de organisatie weer op orde te krijgen is het genereren van goede managementinformatie waarmee kosten en dienstverlening goed aangestuurd en beheerd kunnen worden. Tenslotte zal het werkproces verder gestroomlijnd worden.

Het bestuur heeft er vertrouwen in, dat na aantreding van de nieuwe directeur mevrouw A. van Veen in april 2003 - de leidinggevenden en medewerkers hard zullen werken aan de groei van RIO DWO tot een gezonde organisatie, die flexibel inspeelt op de komende veranderingen in de gezondheidszorg.

De heer J.D. Rensen
Voorzitter tot 9 september 2002

L.a. [Handwritten signature]

De heer L.C.H. Suijker
Voorzitter vanaf 9 september 2002

L.a. [Handwritten signature]

De heer J. Keijzer
Penningmeester

BESTUUR EN GOEDKEURING JAARREKENING

Samenstelling directie

De heer A. Sytsma
Mevrouw P.M.F. Hupkens

Directeur a.i. tot 1 februari 2002
Directeur vanaf 1 februari 2002 tot 1 februari 2003

Samenstelling Bestuur

Naam	Functie
De heer J.D. Rensen	Voorzitter uit functie per 9 september 2002
De heer L.C.H. Suijker	Voorzitter in functie per 9 september 2002
De heer P.S.H.M. Goud	Secretaris, uit functie per 1 maart 2002
De heer W.S. Bijl	Secretaris, in functie per 9 september 2002
De heer J. Keijzer	Penningmeester
Mevrouw J.J.C. Bouquet-Brandt	Lid
De heer W. van der Tas	Lid, in functie per 24 juni 2002
De heer W. van Santen	Lid

De jaarrekening 2002 is vastgesteld door het Bestuur in de vergadering van 14 april 2003 onder voorbehoud van goedkeuring door een meerderheid van de gemeentelijke stemmen.

Aan het bestuur van het Regionaal
Indicatie Orgaan Delft-Westland-Oostland
Antonia Veerstraat 4
2614 HT DELFT

Datum

3 juni 2003

Behandeld door

Ons kenmerk

03R1001/mv/723-
1020779

Accountantsverklaring

Opdracht

Wij hebben de jaarrekening 2002 van het Regionaal Indicatie Orgaan Delft-Westland-Oostland te Delft gecontroleerd. De jaarrekening is opgesteld onder verantwoordelijkheid van het bestuur van de stichting. Het is onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring inzake de jaarrekening te verstrekken.

Werkzaamheden

Onze controle is verricht overeenkomstig in Nederland algemeen aanvaarde richtlijnen met betrekking tot controleopdrachten. Volgens deze richtlijnen dient onze controle zodanig te worden gepland en uitgevoerd, dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen onjuistheden van materieel belang bevat. Een controle omvat onder meer een onderzoek door middel van deelwaarnemingen van informatie ter onderbouwing van de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. Tevens omvat een controle een beoordeling van de grondslagen voor financiële verslaggeving die bij het opmaken van de jaarrekening zijn toegepast en van belangrijke schattingen die het bestuur van de stichting daarbij heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening. Wij zijn van mening dat onze controle een deugdelijke grondslag vormt voor ons oordeel.

Oordeel

Wij zijn van oordeel dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen op 31 december 2002 en van het resultaat over 2002 als in gegeven omstandigheden vereist.

3 juni 2003

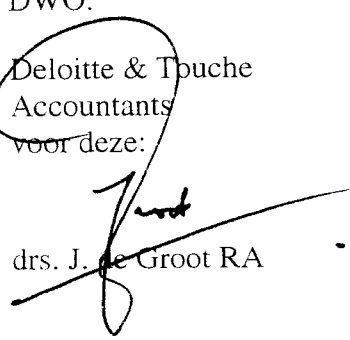
2

03R1001

Toelichting

Zonder afbreuk te doen aan ons oordeel vestigen wij de aandacht op bestuursverslag in de toelichting van de jaarrekening, waaruit blijkt dat het voortbestaan van de stichting RIO DWO onzeker is. Uit de uiteenzetting blijkt echter dat een duurzame voortzetting van de bedrijfsuitoefening niet onmogelijk is. Derhalve zijn de toegepaste grondslagen voor waardering en resultaatbepaling gebaseerd op de veronderstelling van continuïteit van de stichting RIO DWO.

Deloitte & Touche
Accountants
voor deze:



drs. J. de Groot RA