

# Jaarverslag Maatschappelijke Verantwoording 2012

**Postadres**

Postbus 2737  
8901 AE Leeuwarden

**Bezoekadres**

Trompstraat 4a  
8921 GH Leeuwarden  
tel: 058-299 0250  
fax: 058-299 0700  
E-mail: [rondomzorg@  
rondomzorg.nl](mailto:rondomzorg@rondomzorg.nl)  
KvK: 01121923  
Postbank: 3586931

## **1. Uitgangspunten voor de verslaglegging**

Met dit document legt VOF Rondomzorg verantwoording af over haar activiteiten in de periode 1 januari 2012 tot en met 31 december 2012.

Rondomzorg verrichtte in 2012 activiteiten in de sector Geestelijke Gezondheidszorg en Licht Verstandelijk Gehandicaptenzorg vanuit PGB financiering. Het jaarverslag is een integraal verslag over de totale organisatie. Een organisatie die jong is, gestaag groeit en in ontwikkeling is. Een organisatie die kwaliteit van zorg hoog in het vaandel heeft, sterk vraaggestuurd werkt en klanten zoveel mogelijk zelf de regie over hun leven en de benodigde zorg wil laten behouden. Een groeiende organisatie wordt geconfronteerd met allerlei complexe vragen. Rondomzorg heeft gepoogd daar steeds goede antwoorden op te vinden, zeker nu door de landelijke overheid gesneden wordt in de zorg en de organisatie van de zorg grotendeels bij de gemeenten komt te liggen. Dit jaarverslag is voor belanghebbenden op te vragen bij VOF Rondomzorg, zal worden gepubliceerd op de website van Rondomzorg en de website [www.jaarverslagenzorg.nl](http://www.jaarverslagenzorg.nl)

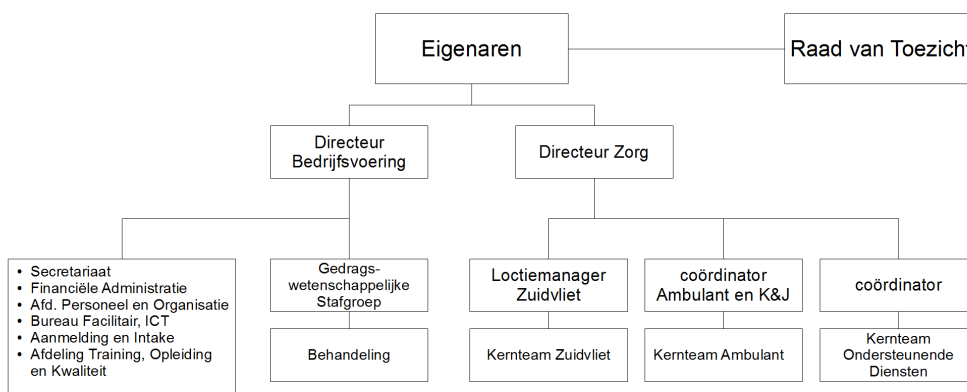
## 2. Profiel en organisatie

Rondomzorg is ontstaan als Vennootschap onder Firma op 17 september 2007.

Identificatiegegevens	
Naam verslagleggende rechtspersoon	Rondomzorg VOF
Adres	Trompstraat 4a
Postcode	8921 GH
Plaats	Leeuwarden
Telefoonnummer	058-2990250
Identificatienummer NZa	730245
Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel	01121923
Emailadres	rondomzorg@rondomzorg.nl
Internetpagina	www.rondomzorg.nl

## 2.2 Structuur

In de afbeelding hieronder wordt de structuur van Rondomzorg weergegeven zoals die op 1 januari 2012 actueel was.



Afbeelding 1: organogram per 31 december 2011

In deze structuur is gedurende 2012 geen verandering aangebracht. Rondomzorg kiest voor een groeimodel op basis van kernteams. Op deze wijze willen wij efficiëntie, korte lijnen en vraaggestuurd werken garanderen.

## 2.3 Kerngegevens

### 2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

De kernactiviteit van Rondomzorg is het bieden van zorg (begeleiding, persoonlijke verzorging, verpleging en wonen) aan klanten die daarvoor een (AWBZ) indicatie van het CIZ hebben, een WMO indicatie hebben en/of via een participatietraject van de gemeente doorverwezen zijn.

### 2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens	Aantal
<b>Cliënten</b>	
In zorg op 31 december 2012	63
<b>Personeel</b>	
Aantal in dienst op 31 december 2012	30 medewerkers in loondienst; 6 stagiaires; 2 vrijwilligers.
Aantal FTE	23
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	
Totaal bedrijfsopbrengsten	€ 1.095,102,00
Waarvan AWBZ PGB	€ 1.086.479,00

### 2.3.3 Werkgebied

Rondomzorg levert haar dienstverlening in de hele provincie Friesland waarbij in 2012 de nadruk lag op Leeuwarden en Drachten. Rondomzorg heeft een hoofdkantoor in Leeuwarden waar ook het ambulante team zetelt en kantoren gekoppeld aan de woonlocatie voor het team daar. Daarbij zet Rondomzorg (d.m.v. ICT oplossingen) maximaal in op flex- en thuiswerken van casemanagers en begeleiders.

Rondomzorg heeft sinds 2008 voor een aantal klanten appartementen gehuurd die voor klanten beschikbaar waren voor zelfstandigheidstraining. Per december 2011 is gestart met Woon/Zorglocatie Zuidvliet. Rondomzorg heeft daar de beschikking over 18 woonstudio's van 25 m<sup>2</sup>, 6 tweekamer appartementen, kantoor- en gespreksruimtes en een groepsruimte voor activiteiten met klanten. De woonunits zijn bedoeld voor zelfstandigheidstraining, begeleid wonen en beschermd wonen. In de verdere toekomst zullen elders in Friesland kleinschalige woonvormen en daaraan gekoppelde kantoorruimtes gerealiseerd worden (wij denken aan Drachten, Sneek en de Noordwesthoek).

### 2.3.4 Samenwerkingsrelaties

Rondomzorg VOF heeft in de uitvoering van taken te maken met verschillende stakeholders. Dit zijn:

- (potentiële) cliënten, familieleden, (potentiële) medewerkers, verwijzers,
- zorgaanbieders,
- overheden,
- financiers,
- maatschappelijke organisaties, e.d.

Om nog goed in te kunnen spelen op vragen uit ons netwerk en om het netwerk te onderhouden en uit te breiden is de manager bedrijfsvoering belast met de taak "netwerkbeheer", daarin ondersteund door de andere twee leden van het managementteam en een aantal daartoe aangewezen medewerkers. Er zijn contacten gelegd met diverse ketenpartners, gemeenten en doorverwijzers.

Vermaatschappelijking van zorg vraagt om samenwerking in de keten. Hiervan is Rondomzorg zich bewust. De maatschappelijke verantwoordelijkheid die dit met zich meebrengt maakt dat Rondomzorg zoekt naar samenwerking met andere spelers die de doelgroep bedienen.

Concrete activiteiten in dit verband zijn;

- Samenwerking met zorgketens voor verschillende doelgroepen;
- Adequate doorverwijzing van cliënten met een hulpvraag waar we geen passend aanbod voor hebben;
- Organiseren van woonprojecten waar wonen/zorg gescheiden zijn;
- Contacten met Gemeenten om een vangnet te kunnen bieden aan cliënten die tussen wal en schip (dreigen te) raken en het opzetten van nieuwe woonprojecten waarbij wonen en zorg gescheiden zijn in financiering. Hierbij is de transitie van de functies begeleiding uren en groep bepalend: de gemeenten zijn zich aan het voorbereiden op deze en andere nieuwe taken. Rondomzorg is gevraagd om, als kleinschalige aanbieder, de gemeente Leeuwarden te adviseren en neemt daarnaast actief zelf initiatief.
- Samenwerken met diverse reclasseringsinstellingen (bijv. William Schrikergroep, VNN) ten dienste van moeilijk re-integreerbare jongeren (LVG en ontwikkelingsstoornissen als adhd, pdd-nos, odd, etc. en vaak met dubbele diagnose).

- Rondomzorg is sinds maart 2012 lid van Zorgnetwerk Noord, een samenwerkingsverband van kleinschalige zorgaanbieders in de provincie Friesland. De heer de la Porte is daarnaast ook sinds juni 2012 bestuurslid van deze organisatie. Samen met Zorgnetwerk Noord wordt hard gewerkt aan het opzetten van een coöperatie middels welke de kleinschalige zorgaanbieders zaken kunnen doen met gemeenten, zorgkantoren en ziektekosten verzekeraars. De coöperatie zal in de loop van 2013 een feit zijn en vanaf 1 januari 2014 diensten kunnen verlenen aan haar leden.

In 2012 werkte Rondomzorg VOF samen met:

- Hoeve Boschoord;
- GGZ Friesland;
- Stichting Zienn Maatschappelijke opvang;
- Verslavingszorg Noord Nederland
- Gemeenten, maatschappelijk werk, etcetera;
- Diverse andere partijen op de zorgmarkt, zoals Synaeda, ECO Molemann te Leeuwarden, MEE Friesland, Bureau Jeugdzorg, etc.

Via de website geeft Rondomzorg informatie over de organisatie, het aanbod en de mogelijkheden. Verder benadert zij actief verwijzers en andere organisaties in het veld om de mogelijkheden van Rondomzorg onder de aandacht te brengen en om informatie te krijgen betreffende (veranderende) behoeften in de zorgmarkt.

### 3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

#### 3.1 Normen voor goed bestuur

Rondomzorg kende in 2012 als bestuurlijke organen de directie gevormd door de twee eigenaren van de VOF, een managementteam bestaande uit de Directie, de Locatiemanager Zuidvliet en het Hoofd Financiën. Daarnaast was er ondersteuning en toetsing door een Raad van Toezicht.

In de tweede helft van 2010 zijn de voorbereidingen gestart voor het instellen van een Raad van Toezicht bestaande uit drie leden. In 2011 heeft deze Raad van Toezicht vorm gekregen bij monde van:

dhr. Hans Doodkorte (voorzitter);  
mw. Nienke de Waard (Toezichthouder);  
dhr. Jan Wiersma (Toezichthouder);

De directie en de Raad van Toezicht zullen jaarlijks verantwoording afleggen over het gevoerde beleid in dit openbare verslag.

#### 3.1.1 Zorgbrede Governance Code

De aanbevelingen uit het rapport Health Care Governance van de Commissie-Meurs en de bepalingen van de Zorgbrede Governance code worden in acht genomen. Rondomzorg hecht aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en dat uit zich o.a. in transparantie (Rondomzorg heeft haar PGB prijzen bijv. zichtbaar op de website), salarissen van de eigenaren, kwaliteitsbeleid en klantvriendelijkheid. De eigenaren/directie en de Raad van Toezicht hebben gezamenlijk besloten de Zorgbrede Governance Code toe te passen. In dit jaardocument komen op verschillende plaatsen aspecten van de Governance Code aan de orde.

Rondomzorg is in februari 2010 met dhr. Henk Schoonebeek, begonnen met het opstellen van een kwaliteitshandboek. De planning was dat Rondomzorg in de loop van voorjaar 2011 een traject in zou gaan met Tüv Nederland om eind 2011 / begin 2012 het ISO 9001 kwaliteitscertificaat binnen te halen. De doelstellingen zijn eind 2011 echter bijgesteld: door uitval van het Hoofd Administratie en het werven en inwerken van een nieuwe functionaris op die post is besloten de definitieve certificatie-audit een jaar later te plannen. Mede heeft een rol gespeeld dat de organisatie

door het starten van Woon-Zorglocatie Zuidvliet in 1 keer een stuk groter en administratief complexer is geworden. De AO/IC is op de schop genomen. Inmiddels is de certificeringsaudit vastgesteld voor tweede helft juni 2013 en is, op het moment van schrijven (mei 2013) het handboek bijna klaar.

In 2011 is een relatie aangegaan met Omnyacc Synergie Accountants voor vaste accountantscontrole en kwaliteitsmanagement. De jaarverslagen vanaf 2011 zullen door hen gecontroleerd worden.

Rondomzorg heeft in 2011, samen met de Raad van Toezicht, de Zorgbrede Governance Code (grotendeels) ingevoerd, kijkend naar de mogelijkheden binnen de bestaande bedrijfsvorm.

### 3.2 Directie/eigenaren

De directie/eigenaren is/zijn bevoegd tot het nemen van alle besluiten de organisatie betreffende. Vanaf 2e helft 2011 voerde De Raad van Toezicht elke 3 maanden met de eigenaren een gesprek. In dit gesprek is zowel het individueel functioneren, de samenwerking binnen de directie, de relatie tussen de directie en de Raad van Toezicht alsmede de bezoldiging van de directie/eigenaren aan de orde geweest.

De eigenaren van Rondomzorg die tevens de directie vormen in 2011:

Naam	Functie
D. Rubingh	Directeur Zorg
R.M. De la Porte	Directeur bedrijfsvoering

Bruto bedragen die werden uitgekeerd in 2012:

D. Rubingh € 25.017,50

R.M. de la Porte € 25.017,50

### 3.3 Toezichthouders, Raad van Toezicht

Zoals hierboven al aangegeven is in 2010 gestart met het creëren van een Raad van Toezicht. Er is een reglement opgesteld en er is begonnen met werving van drie (eerste) leden.

De Raad van Toezicht staat de eigenaren/directie met raad terzijde en kan op eigen initiatief advies uitbrengen aan de eigenaren/directie, als hij dat uit hoofde van zijn toezichthoudende en adviserende taak gewenst acht. Voor de uitoefening van zijn taak ontvangt de Raad van Toezicht van de Raad van Bestuur tijdig alle nodige gegevens.

Leden van de Raad van Toezicht zijn niet gebonden aan enige belanghebbende groepering binnen of buiten de Rondomzorg. Twee leden van de Raad van Toezicht worden benoemd door de Raad van Toezicht zelf. Als de cliëntenraad van Rondomzorg functioneert, heeft de Cliëntenraad het recht een bindende voordracht te doen voor één lid van de Raad van Toezicht als er een vacature is. Dit neemt niet weg dat alle leden van de Raad van Toezicht op persoonlijke titel in de raad zitting hebben en dat zij spreken en handelen 'zonder last en ruggespraak'. Er is een reglement voor de raad van toezicht.

De werkrelatie tussen de Raad van Toezicht en de beide eigenaren heeft in 2012 verder positief vorm gekregen. De financieel deskundige van de RvT heeft ook daar waar nodig, op vraag van de directie meegekeken en geadviseerd. De RvT is kritisch waar nodig, ondersteunend en toetsend en dit wordt door beide eigenaren als zeer prettig ervaren.

### 3.4 Bedrijfsvoering

De eigenaren van Rondomzorg VOF treden beide als directeur op en hebben de taken gescheiden in:

Directeur Bedrijfsvoering, dhr. R.M. de la Porte  
Directeur Zorg, mw. D. Rubingh.

De directeur bedrijfsvoering heeft de volgende zaken in zijn portefeuille:

- Beleid;
- Zorg;
- Financiën;
- Administratie
- Externe relaties;
- PR;
- ICT;
- Kwaliteit;
- Interne controles;

De directeur zorg heeft de in portefeuille:

- Zorg;
- HRM;
- Productiesturing;
- Externe relaties;
- Deskundigheidsbevordering, opleiding en training;

Wekelijks vindt er een MTO (management team overleg) plaats waarbij ook de (gedelegeerde) aandachtsfunctionarissen aanwezig zijn (locatiemanager Woonlocatie Zuidvliet en het Hoofd Financiën).

De bedoeling was om vanaf 4e kwartaal 2011 elk kwartaal i.s.m. de accountant af te sluiten om op die wijze de kwaliteit van de management informatie en transparantie te verhogen. Dit is niet gelukt. Begin september 2011 heeft het toenmalige Hoofd Financiën zich ziek gemeld. Een op dat moment aanwezige stagiaire heeft de eerste maanden waargenomen op basis van een klein arbeidscontract. Voortvloeiend daaruit is haar een jaarcontract aangeboden. Vrij snel werd duidelijk dat zowel op financieel administratief gebied als op loonadministratief gebied er grote onvolkomenheden waren. Dit heeft er onder andere toe geleid dat er grote navorderingen kwamen van de belastingdienst, het pensioenfonds en de ziekteverzuimverzekering. Gedurende 2012 is er veel uitgezocht en administratief opgeruimd waardoor we in 2013 met een schone lei zijn begonnen en een nieuw softwarematig administratiesysteem zijn gaan gebruiken.

Er was begin 2012 sprake van:

- Kernteam Zuidvliet;
- Kernteam Ambulant;
- Kernteam Kinderen en Jeugd.

Gezien de stichting van de Woonlocatie Zuidvliet en het redelijk beperkte aantal kinderen onder de 16 jaar die wij in zorg hadden is er voor gekozen met kernteams locatiegebonden te gaan werken.



Vanaf 2014 zijn alleen nog zorgzwaartepaketten als PGB en gaan begeleiding AWBZ en jeugdzorg naar de gemeenten in 2015. Daarom kan eventueel in de toekomst, bij voldoende volume jeugdigen, weer een apart kinder- en jeugd kernteam gestart worden. Eind 2012 was de situatie als volgt:

- Kernteam Trompstraat (Ambulant / Kinder en Jeugd / Dagbesteding);
- Kernteam Woon/Zorglocatie Zuidvliet;
- Kernteam Administratief, Facilitair en ICT

#### **Kernteam Woon/Zorglocatie Zuidvliet**

Het Kernteam Woon/Zorglocatie Zuidvliet is verder gebouwd vanuit kernteam Wonen. Ze hebben eigen kantoorruimtes op het Zuidvliet. Het team is een mix van ervaring en enthousiasme. Over verslagjaar 2012 valt te melden dat het team in betrekkelijk korte tijd is uitgegroeid tot een professioneel, goed samenwerkend team. Het team bestaat uit 4 casemanagers, 5 begeleiders, een huismeester en een aantal buddy's (meestal 6) en stagiaires. Bijna alle teamleden hebben aandachtsgebieden en/of plustaken (bijv. roosters, activiteiten, etc.)

#### **Kernteam Trompstraat (Ambulant / Kinder en Jeugd / Dagbesteding)**

Het Kernteam Ambulant / Kinder en Jeugd is bedoeld voor (jong) volwassenen die zelfstandig wonen, gezinnen met opvoedingsvragen en jeugdigen met opvoedings- en/of ontwikkelingsproblemen. De leden van dit kernteam werken al langere tijd samen, sommigen al 4 jaar. Dit team begint zich in dat licht ook te ontwikkelen tot het platte, zelfsturende team wat de directie voor ogen had.

#### **Kernteam Administratief, Facilitair en ICT**

In de loop van de tweede helft van 2011 is Rondomzorg begonnen met de vorming van een kernteam waar alle, aan het primaire proces ondersteunende diensten in zitten. Dit team heeft zich ontwikkeld tot een zelfstandig opererend plat team met een eigen kernteamvergaderingen. In 2012 heeft dit geresulteerd in verder gaande structurering v.w.b. taken, controles en verhoging van de efficiency.

### **3.5 Cliëntenraad**

In de tweede helft van 2010 is Rondomzorg gestart met het opzetten van een cliëntenraad. Een stagiaire van het Friesland College heeft alle wet- en regelgeving bij elkaar gezocht en mensen bereid gevonden om zitting te nemen in een cliëntenraad. Aanvankelijk waren er 3 leden, in het voorjaar van 2011 is er echter een afgevallen. Gezien het aantal klanten van Rondomzorg op dat moment (minder dan 70) is het lastig om goede vertegenwoordigers te vinden. Rondomzorg had als doel om uiterlijk december 2011 een cliëntenraad met 5 leden te hebben.

De benoemingsregeling van de leden, werkwijze van de raad en de personele en materiële ondersteuning zullen in een overeenkomst worden vastgelegd. De bedoeling is dat cliëntenraad maandelijks eenmaal bijeen komt en een maal per kwartaal met de directie vergadert. Gedurende de eerste helft van 2011 is de cliëntenraad 3 keer bij elkaar geweest. Daarna hebben twee leden zich, ieder om persoonlijke redenen, teruggetrokken. Er is voor gekozen om pas in de loop van 2012 een nieuwe poging te wagen, met in het achterhoofd de 24 klanten van Woon-Zorglocatie Zuidvliet. Eind 2012 is er een eerste aanzet voor een nieuwe cliëntenraad die uiterlijk 31 juli 2013 functioneel moet zijn.

### **3.6 Ondernemingsraad**

Rondomzorg heeft met het huidige aantal werknemers nog geen ondernemingsraad te hebben.

## 4. Beleid, inspanningen en prestaties

### 4.1. Meerjarenbeleid

#### 4.1.1 missie

Rondomzorg levert integrale hulpverlening, training en orthopedagogische behandeling aan kinderen, jongeren en volwassenen die deze hulp nodig hebben om tot hun volle potentieel te kunnen komen en daarmee voor henzelf en hun omgeving tot een zinvolle en zingevende invulling van hun bestaan komen.

#### 4.1.2 Visie

Rondomzorg wil, om bovenstaande te bereiken, gemeenschapsgelden zo efficiënt mogelijk inzetten. Daarnaast wil Rondomzorg een maximale inspanning verrichten op gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

#### 4.1.3 Kernwaarden

Rondomzorg streeft er naar waar nodig de zorg binnen een week na indicatiestelling of intake (in geval van 1e lijns psychologische zorg) te starten. Rondomzorg werkt vanaf oktober 2011 met één functionaris die de intake coördineert. Dit heeft geleid tot een construct "intakebureau" waarin deze ene functionaris samenwerkt met het secretariaat.

Rondomzorg biedt vraaggestuurde zorg zowel zorginhoudelijk als in flexibiliteit ten aanzien van de tijdstippen waarop de zorg wordt geleverd. Rondomzorg biedt professionele zorg: medewerkers zijn gekwalificeerd om behandeling en begeleiding te bieden.

#### 4.1.4 beleidsdoelen

Om als nieuwkomer te kunnen overleven, groeien en ontwikkelen in de zorg- en dienstverleningsmarkt zijn een aantal te realiseren doelstellingen essentieel. Deels gaat het dan over zorginhoud en vernieuwing, deels ook over de eigen interne organisatie. De geformuleerde beleidsdoelen voor 2011 en 2012 waren:

- Ontwikkelen van innovatieve zorgproducten;
- Samenwerkingsverbanden aangaan en optimaliseren;
- Bedrijfsprocessen en administratieve systemen verbeteren;
- Planning en control verbeteren, managementinformatie verbeteren, meer transparante bedrijfsvoering met duidelijke lijnen;
- Overgaan naar één systeem van zorgregistratie.

We zijn verder gegaan op het "innovatieve pad" door o.a. de in 2008 ingezette weg van het leveren van woonproducten waarbij zorg en wonen gescheiden worden gefinancierd. Er is een start gemaakt in oktober 2009 met het ontwikkelen enerzijds van een interne training voor personeel in het omgaan met conflict en agressie (In Balans Training) en anderzijds het ontwikkelen van een training voor klanten met impuls- agressie-regulatie problemen. Hier is m.n. het signaal uit het werkveld maatgevend.

We hebben in de tweede helft van 2011 een pas op de plaats gemaakt m.b.t. bedrijfs- en administratieve processen. Met onze software leverancier Amyyon hebben we afspraken gemaakt voor verdere ontwikkelingen naar de toekomst. In 2012 is -zoals boven al aangegeven- een grote opruim actie, en van daaruit een herstructurering ingezet betreffende de administratieve processen.

### Doelstellingen 2013 / 2014

*Woon- Zorglocatie Zuidvliet*

Rondomzorg startte in december 2011 met een woon- /zorglocatie in Leeuwarden. Het betreft zes 2-kamer appartementen voor langdurig wonen en 18 studio's voor de groep 18 tot 23 jarigen, verdeeld over 9 kleinschalige woonvormen. De beleidsdoelen voor 2013/2014 zijn:

- verdere professionalisering van het team;
- onderzoek naar het belang om spoed / crisiszorg te bieden voor maximaal 3 maanden (1 of twee studio' s);

#### *1e lijns psychologische zorg*

De praktijk voor orthopedagogiek en psychologie functioneerde in 2012 ondersteunend aan de door Rondomzorg geleverde AWBZ zorg. Er werden met name (deel)diagnostiek en toeleidingstrajecten gedaan. In 2013 en 2014 zal er met name gefocust worden op de straks via de Cooperatie te leveren dienstverlening en het uitbouwen van dienstverlening los van het ambulante team en de woonlocatie.

#### *Beschermd wonen LVG/GGZ*

Rondomzorg had plannen om in de loop van 2012 / 2013 een kleinschalige woonvorm op te zetten voor LVG klanten met ontwikkelingsstoornissen en bijkomende verworven of aangeboren psychiatrische stoornissen. Het betreft een groep klanten met vaak ook justitie- en/of reclasseringscontact en een hoog recidive risico. Deze plannen zijn op de lange baan geschoven in verband met de grote veranderingen in de zorg. Pas als in de loop van 2016 duidelijker is wat de behoefte is en hoe de financiering van de zorg vanuit de gemeenten loopt wordt hier weer verder naar gekeken.

#### **Doelstellingen 2015 / 2016**

Rondomzorg is actief betrokken bij het stichten van de nieuwe Zorccoöperatie Noord Nederland. Een deel van de administratie en ICT zal straks ondergebracht worden in de coöperatie. Dit zal waarschijnlijk deels al in de loop van 2014 gaan plaats vinden.

Rondomzorg wil vanaf 2015, in coöperatief verband ook zorg gaan leveren op grond van de Wet op de Jeugdzorg. Veel jeugdzorgtaken zullen overgeheveld worden naar de Gemeenten. Dit zou al per 1 januari 2014 gebeuren, maar is inmiddels een jaar uitgesteld.

Daarnaast is Rondomzorg verbinding aan het zoeken met het onderwijs (ROC' s, Cluster 3 en het Cluster 4 onderwijs), om met inzet van dagbesteding/arbeidstraining samen antwoorden te ontwikkelen op vragen m.b.t. uitval in het onderwijs van kinderen, jongeren en jong volwassenen met LVG en/of ontwikkelingsproblemen.

Rondomzorg is actief naar de gemeente Leeuwarden en met hen in gesprek over de beleidsterreinen, welzijn & zorg, WMO, werk & inkomen, jeugdzorg en onderwijs. Het ligt in onze bedoeling om vanaf 1 januari 2015 zorg en diensten te verlenen aan de gemeente Leeuwarden op deze beleidsterreinen. Omdat op het moment van schrijven er nog zo veel onduidelijk is, kunnen wij geen informatie geven over hoe. Wat wel duidelijk is, is dat Rondomzorg commerciële activiteiten aan het ontplooiën is en ook verder uit zal bouwen om:

- te compenseren voor de kleinere financiële ruimte van klanten;
- vanuit onze missie en visie klanten meer en anders te betrekken bij het maatschappelijke verkeer.

In bovenstaande doelstellingen komt naar ons inzicht duidelijk naar voren dat Rondomzorg zich, om aan haar missie "het leveren van integrale zorg", ontwikkelt en ontwikkeld heeft tot een generalistisch en eclectisch werkende zorginstelling

## 4.2. Algemeen Beleid

### Rondomzorg werkt Multidisciplinair

Rondomzorg heeft gedragswetenschappers in dienst die vanuit het gedragswetenschappelijk stafbureau de zorg en hulp inhoudelijk bewaken, de werkers ondersteunen bij de dienstverlening en contacten onderhouden met behandelaars van de klanten. In 2011 is onze gedragswetenschappelijke staf uitgebreid met een psychologe en bestaat nu uit een GZ Psychologe/Orthopedagoge en 3 psychologen.

### Rondomzorg werkt Multisystemisch

Klanten (individueel en klantsystemen) functioneren altijd in meerdere milieus. Om wezenlijke en langdurig bestendige effecten te krijgen van de ingezette hulpverlening moet die aan- en ingrijpen in zoveel mogelijk milieus. Om die reden zal Rondomzorg altijd proberen in meerdere milieus / systemen te werken en samen te werken met ketenpartners. Daarnaast zullen wij doorverwijzen naar specialisten op gebieden waar Rondomzorg de expertise niet zelf in huis heeft, bijv. voor gespecialiseerde diagnostiek. Bij begeleiding (en in de toekomst ook behandeling) van jeugdigen in de thuissituatie betekent multisystemisch werken ook dat richting ouders/verzorgers inspanning zal worden gedaan ter deskundigheidsbevordering, kennisvergroting en vergroting van handelingsvaardigheden.

### Rondomzorg werkt Multimethodisch

Verschillende mensen, verschillende problemen: geen situatie is hetzelfde. Rondomzorg werkt vanuit meerdere methodische modellen en zet dié methodiek in die het meeste effect sorteert in de desbetreffende situatie. De gehanteerde methodes / modellen:

Sociaal Competentie Model (PI Duivendrecht)  
Contextueel Model (vlg. drs. v.d. Schee 1992)  
Family Group Counseling (eigen kracht)  
Ervarend Leren Methode  
Kort Ambulante Gezinstherapie  
Schemagericht Werken

### Groeimodel

Rondomzorg wil groeien in kleine slagvaardige units, genaamd kernteams. Elk kern-team bestaat uit 12 tot 15 mensen die samen het grootste deel van de benodigde disciplines bestrijken om hun taakstelling te vervullen. Vb. een kernteam dat ambulante zorg levert zou kunnen bestaan uit een zorgcoördinator (gedragswetenschapper), een meewerkend teamleider, een aantal casemanagers (HBO' ers) een aantal begeleiders (MBO4) één of twee praktisch ondersteuners en een (deeltijd of gedeelde) secretariatsmedewerker.

De kernteams kunnen voor extra expertise terugvallen op een centraal hoofd- of regio-kantoor met 2e lijns gedragwetenschapper, fin. administratie, trainingsfaciliteiten en andere experts.

### Scheiden Wonen en Zorg

Al in 2008 is Rondomzorg aan het Keetwiltje te Leeuwarden begonnen met zelfstandigheidstraining. In de loop van 2010 zijn we begonnen met het optuigen van het scheiden van wonen en zorg, aangezien duidelijk werd dat ook vanuit de overheid die beweging gemaakt zou worden. De in 2011 gestarte Woon/Zorglocatie Zuidvliet is dan ook volledig vanuit die gedachte opgezet. Voor dit project heeft Rondomzorg samenwerking gezocht met Makelaardij Barteld Boerma en investeerder IFF Vastgoed.

### **Meedoen in de Maatschappij**

Door het aangaan van samenwerking met o.a. het Rea College (speciaal onderwijs voor mensen met een Autisme Spectrum Stoornis) voor wie wij o.a. stagetrajecten bieden, het zelf in huis hebben van arbeidstraining (laagdrempelig, weinig externe druk, gericht op ontwikkelen van basisvaardigheden), de contacten met diverse onderwijsinstellingen waar onze cliënten verblijven en het, samen met onze klanten, ontwikkelen van aangepaste commerciële activiteiten, probeert Rondomzorg haar klanten zoveel mogelijk zingevend te laten participeren in het maatschappelijk verkeer. Dit heeft tot resultaat dat (soms na lange tijd) een aantal klanten doorstroomt naar vrijwilligerswerk, naar re-integratietrajecten of betaald werk. De dagbesteding die Rondomzorg biedt is erop gericht om voor die mensen voor wie dit te hoog gegrepen is, een zinvolle dagvulling te bieden, zonder druk en/of moeten, waar gewaardeerd worden en zich "thuis" voelen het belangrijkste is.

### **Cliëntenadministratie**

Zoals eerder aangegeven is Rondomzorg in eigen huis bezig Amyyon Care (EPD) en de loon- en financiële administratie te koppelen d.m.v. een in eigen huis ontwikkelde applicatie (Proces Management Applicatie oftewel PMApps). De bedoeling is om uiteindelijk het dossier grotendeels elektronisch te hebben. Dit heeft als voordeel dat er makkelijk vanuit meerdere locaties gewerkt kan worden en dat casemanagers ook kunnen "thuiswerken".

### **ICT**

Al bij de start heeft Rondomzorg ervoor gekozen om met "open source" software te werken. Dit levert een kostenbesparing op v.w.b. licentiekosten, verhoogt de stabiliteit van het netwerk en zorgt ervoor dat we optimaal controle hebben over de ICT processen. Wij zullen in huis ontwikkelde toepassingen via diezelfde "open source" gedachte ook weer beschikbaar stellen voor anderen.

### **Telefonie**

Elke medewerker van Rondomzorg die meer dan 12 uur werkt krijgt een "smartphone". Aangezien we met een centrale agenda en mailserver werken kunnen de medewerkers en het secretariaat elkaar optimaal ondersteunen.

## **4.3. Algemeen Kwaliteitsbeleid**

### **ISO 9001**

Al in de tweede helft van 2009 zijn we begonnen met het uitschrijven van processen, met ondersteuning van de heer H.J. Schoonebeek, in het kader van zijn stage (Stenden Hogeschool). Ook na de stage is hij ons blijven ondersteunen, van zijn kant om meer ervaring op te doen m.b.t. Kwaliteitsbeleid vraagstukken, van onze kant om iemand naast ons te hebben die kritisch meekijkt. In het voorjaar van 2010 hebben we besloten om het ISO-9001 kwaliteitscertificaat te gaan behalen, dit omdat Rondomzorg zich wil ontwikkelen tot een organisatie die WMO-, AWBZ-, 1e en 2e lijns GGZ en Jeugdzorg kan bieden. Dit vereist een meer algemeen kwaliteitssysteem. In mei 2010 hebben wij contact gelegd met Tüv Rheinland Nederland en hen in het najaar een offerte opdracht verstrekt. Inmiddels is er een contract dat moet leiden tot certificering eind juni 2013.

### **Kwaliteit Zorgplannen en Rapportage**

Uit een Contract Werkstuk van een HBO stagiaire in 2010 blijkt dat training m.b.t. de inhoud van zorgplannen resultaat heeft gehad. Uit het literatuuronderzoek dat zij gedaan heeft blijkt ook dat er over voortgangs- en procesrapportage in de zorg weinig literatuur

en lesmateriaal is en dat de HBO opleidingen hier onvoldoende aandacht voor hebben. Dit laatste is inmiddels opgenomen met de Stenden University met het aanbod van Rondomzorg om bijv. d.m.v. gastcolleges hier iets in te kunnen bieden. Inmiddels werkt voornoemde stagiaire bij Rondomzorg en heeft zij structureel uren voor kwaliteitsbeleid (rond zorgplannen, doelen, werkpunten, rapportage en registratie).

#### **4.4. Kwaliteitsbeleid t.a.v. Cliënten**

##### **4.4.1 Kwaliteit van Zorg**

De casemanager is de eerste contactpersoon van de klant, plant met hem/haar de zorg, monitort de (veranderende) zorgvraag, stemt af met externen, etc. De casemanager schrijft een concept zorgplan, onder redactie van de zorgcoördinator (gedragwetenschapper). Dit concept wordt voorgelegd aan de klant en na bijsturing en accordering van de klant geëffectueerd. Daarna maken de casemanager en de klant samen een werkplan waarin staat wanneer, in welke vorm en door wie de zorg geleverd wordt. Hiermee willen wij de klant ook nadrukkelijk zoveel mogelijk zelf in regie laten. De zorgcoördinator is inhoudelijk eindverantwoordelijk en de casemanager is procesmatig eindverantwoordelijk. In het team Woonlocatie Zuidvliet is hierdoor de mate van zelfsturing vergroot, de zorg aan de cliënten samenhangender geworden en is de kwaliteit van de zorgplannen, doelen en werkpunten vergroot. Het Team Ambulant had hier in 2010/2011 al een slag gemaakt. In de komende jaren blijft dit een punt van aandacht waarbij met name resultaat en effectiviteit van de zorg maatgevend zijn. Rondomzorg realiseert zich dat zij verantwoording moet afleggen naar zowel de zorgvrager als naar de financier van de zorg.

##### **Trainingen en groepen**

Zoals al eerder aangegeven is er een aanbod ontwikkeld voor het begeleiden, leren omgaan met en eventueel trainen m.b.t. impuls en agressie regulatie.

Gekoppeld aan de zelfstandigheidstraining is er een aanbod "kookcafé" ontwikkeld. Hierin is aandacht voor budgetteren, sociale vaardigheden en verantwoorde voeding. Het kookcafé heeft gedurende 2010 één maal per week plaatsgevonden en is erg succesvol geweest. In 2011 zijn bovenstaande ontwikkelingen gecontinueerd en verder uitgebouwd. Het kookcafé wordt nu naar aanleiding van deze ervaringen vanaf begin 2012 als integraal onderdeel van Woon/Zorglocatie Zuidvliet ingezet, draait elke dag en zit op 100% bezetting.

De Training "In Balans – Omgaan met Conflict en Agressie" voor professionals wordt inmiddels ook door andere instellingen ingekocht

##### **Transparantie in registratie**

Rondomzorg vindt het belangrijk, dat datgene wat we registreren overeenkomt met de werkelijk geleverde zorg. De urenregistraties worden nu als factuurverantwoording met de factuur meegeleverd. Daarmee zijn we transparant naar de cliënt en naar het zorgkantoor en gaan we fraude tegen. Rondomzorg houdt zelf interne controles op deze specificaties en de registraties daaraan gekoppeld in onze systemen. Door de controles ontstaat feitelijk een continu proces van verbetering en transparantie.

##### **Cliënttevredenheid**

Rondomzorg heeft nog geen cliënttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren, maar is wel van plan dit in de toekomst te doen.

#### 4.4.2 Klachten

Onze bedoeling met een klachtenprocedure is om voor klanten de mogelijkheid te scheppen om op- en aanmerkingen en / of klachten bespreekbaar te maken. Onze insteek is dat een klant die klaagt een klant is om te koesteren: hij of zij wil graag klant blijven maar wil dat zaken anders of beter aangepakt worden. Wij willen graag van onze klanten leren. Het is natuurlijk ook zo dat een klant, zeker als hij / zij een probleem heeft met een van onze medewerkers, misschien een zekere mate van afhankelijkheid kan ervaren. Vanaf 2008 heeft Rondomzorg een vertrouwenspersoon voor klanten: mw. N. Cornelisse.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk gemeld worden bij de leidinggevende van de afdeling die het betreft. De leidinggevende zal de klant (en een eventuele steunfiguur / vertegenwoordiger) uitnodigen voor een gesprek. De bedoeling van dit gesprek is om te zien of er zodanig iets veranderd kan worden dat de klant goed geholpen kan worden. Van het gesprek wordt een kort verslag gemaakt waarin gemaakte afspraken duidelijk verwoord worden. Er wordt een afspraak gemaakt voor een tweede gesprek om te controleren of de gemaakte afspraken ook resultaat hebben.

Als een klant niet de ruimte voelt om bij de leidinggevende te melden kan er direct contact gezocht worden met mw. Cornelisse. Zij zal dan bemiddelen tussen de klant en Rondomzorg.

Er is in 2009, 2010 en 2011 geen gebruik gemaakt van de vertrouwenspersoon. In 2012 heeft zich één klant gemeld met een klacht. Door afhaken van de klant zelf is dit traject niet tot een bevredigend einde gebracht. Verder zijn alle zaken (zowel zorginhoudelijk als administratief of financieel) binnen de normale overlegstructuren opgelost.

#### 4.4.3 Toegankelijkheid

Rondomzorg is voortdurend gericht op het realiseren van een optimale afstemming van het zorgaanbod op de vraag uit de maatschappij. Rondomzorg heeft tot op heden geen wachtlijst hoeven hanteren omdat de financiering uit PGB kwam. Hierdoor konden cliënten, aansluitend op de visie van Rondomzorg, dié zorg krijgen die ze nodig hadden, op het gewenste, meest passende tijdstip en de gewenste vorm.

Er is een telefonische bereikbaarheidsdienst buiten kantoren voor alle klanten van Rondomzorg. Daar wordt sporadisch gebruik van gemaakt. Het betreft dan meldingen van klanten, meldingen uit het netwerk van klanten, van politie of andere zorgaanbieders. Het betreft dan vaak conflict en/of agressie situaties, huiselijk geweld of overlast. Voor één klant is vanuit de bereikbaarheidsdienst van Rondomzorg twee maal de crisisdienst van de GGZ benaderd. Een keer is een klant door de bereikbaarheidsdienst naar de eerste hulp post gebracht na een ongeval.

#### 4.4.4 Veiligheid, Meldingen incidenten zorg

Rondomzorg is in 2010 begonnen met het protocolleren van situaties die te maken hebben met:

- conflict en agressie;
- incidenten en (bijna) ongelukken;
- grensoverschrijdend gedrag;
- veiligheid en opvoedingsveiligheid.

In de loop van 2011 is dit verder uitgewerkt met een meldingssysteem en controle, d.m.v. verplicht in te vullen formulieren bij incidenten. We hebben inmiddels afspraken gemaakt om dit later in ons EPD van Amyon te integreren.

### **Voorlichting**

Rondomzorg heeft vanaf 2010 geïnvesteerd in voorlichting aan andere zorgpartijen. Voor de nieuw aangemelde cliënten is er een intakepakket samengesteld, dat voorziet in voorlichting over de organisatie, werkwijzen, procedures, kwaliteit van zorg, zorgproducten en samenwerkingspartners. Ook is begonnen met het werken met een cliëntenmap, die cliënten na in zorgname uitgereikt krijgen. Daar zitten alle belangrijke zaken en regelingen in en men kan er in de toekomst zorgplannen, presentielijsten, etc. in bewaren. In 2011 hebben we dit uitgebreid met een, voor alle klanten gratis, kennismakingsgesprek van een uur. Hierin kan de klant informeren naar de mogelijkheden en Rondomzorg een indruk krijgen of de klant bij ons op de goede plek is. Indien nodig worden er afspraken gemaakt voor een intake.

## **4.5. Kwaliteitsbeleid t.a.v. Medewerkers**

### **4.5.1 Personeelsbeleid**

Doelstelling van Rondomzorg is integraal zorgverlenen zodat maatschappelijke gelden zo efficiënt mogelijk ingezet worden om cliënten de kans te geven zich tot hun volle potentieel te kunnen ontwikkelen. Doen wat werkt, multi-systemisch en integraal werken staan centraal.

Voor het personeelsbeleid is dit niet anders. Alle medewerkers werken binnen een passende loonschaal vanuit de CAO jeugdzorg. Wij willen optimaal kwaliteit leveren, conform CAO betalen maar zo efficiënt mogelijk. Medewerkers zijn opgeleid en gediplomeerd voor het werk dat ze doen en worden intern getraind middels ons trainingsaanbod, en ontvangen deskundigheidsbevordering op diverse gebieden. Wij ontwikkelen trainingen binnenshuis om ook weer zo efficiënt mogelijk de maatschappelijke gelden in te zetten ten behoeve van deskundige, professionele en harmonieus functionerende kernteams. De kernteams bestaan uit niet meer dan 12 medewerkers ondersteund door stagiaires, secretariaat en gedragswetenschappelijke staf. Hierdoor zijn communicatielijnen kort en efficiënt en is het werken volgens de missie en visie van Rondomzorg gewaarborgd.

### **Opleiding en Ontwikkeling**

Rondomzorg werkt met vakbekwame medewerkers die zijn opgeleid tot Sociaal Pedagogisch hulpverlener (HBO), of VSAW met differentiatie jeugdwerk of volwassenen werk (MBO). Daarnaast bestaat het stafteam uit NIP geregistreerde gedragswetenschappers (WO) Tevens bieden we stage plekken voor studenten van deze opleidingen. Alle medewerkers (dus ook stagiaires en vrijwilligers) moeten een VOG kunnen overleggen.

In mei 2009 heeft voor de eerste maal de, in samenwerking met dhr R. Sommerdijk (trainer / acteur) ontwikkelde, training "In Balans, omgaan met Conflict en Agressie" plaats gevonden. Daarna is iedereen in oktober 2009 getraind in het inzetten van 3 CFB technieken. Het vervolg hierop is een herhalingsaanbod "In Balans" en CFB dat elke vrijdagmiddag geboden wordt. Dit is facultatief met dien verstande dat aanwezigheid van werkers wel geregistreerd wordt en dat dit in de loop van 2011 / 2012 consequenties gaat hebben voor de inzet bij klanten met ( ernstigere) gedragsproblemen. Naast het adequaat inzetten van methodische modellen en de juiste expertise vinden wij dat de mens achter de hulpverlener goed in balans dient te zijn om professioneel en vakbekwaam het werk uit te voeren.

Daar waar uitbreiding van kennis en expertise wenselijk is, stellen wij medewerkers in de gelegenheid extern een cursus of opleiding te volgen. Te denken valt aan ontwikkelen van management vaardigheden, specifieke methodieken of behandel methodes.



Rondomzorg heeft intern diverse deskundigheidsbevordering ontwikkeld o.a. gericht op verdieping van specifieke doelgroepen, voortgangsrapportages, opstellen van doelen en werkpunten, toepassen methodische modellen, communicatie-/gespreks- technieken, psychopathologie.

### **Personeelsbeoordeling**

Door het ieder half jaar voeren van beoordelings- en functioneringsgesprekken wordt de nodige informatie over het werk op de werkvloer, het functioneren van medewerkers, scholingsbehoeften en de noodzaak voor kwaliteitsverbetering verkregen. Gekeken wordt o.a. of een medewerker op loonwaarde functioneert, welke gevolgen dit al dan niet heeft voor het contract en wat er nodig is om te werken aan verbeterpunten. Tijdens de functioneringsgesprekken zal er steeds gekeken worden of er balans is tussen de competenties van de werker en de taken waarvoor hij of zij wordt gesteld vanuit de functie omschrijving.

Daar waar nodig is wordt er een coachingstraject afgesproken met de medewerker. Dit kan bestaan uit supervisie gesprekken of kan een meer therapeutisch karakter hebben. Ons streven is om medewerkers op die plek binnen ons bedrijf te laten functioneren waar zij volledig tot hun recht komen en in hun kracht staan. Van iedere medewerker wordt een personeelsdossier opgebouwd waarin ondertekende exemplaren van het functionerings- en beoordelingsgesprek. Ook de trajecten worden beschreven en in dossier bewaard.

### **Functiewaardering**

Alle functies zijn beschreven en ook inzichtelijk gemaakt via ons intranet.

### **Arbeidsvoorwaarden**

Rondomzorg conformeert zich aan de CAO-jeugdzorg wat betreft de arbeidsvoorwaarden. Aan de hand van de o.a. deze CAO heeft Rondomzorg een personeelhandboek ontwikkeld waarin de processen en functieprofielen beschreven staan.

### **Vertrouwenspersoon Personeel**

Meldingen van ongewenst-/ grensoverschrijdend gedrag in de breedste zin kunnen bij de vertrouwenspersoon van Rondomzorg gedaan worden. In 2010 zijn er geen meldingen gedaan van ongewenst gedrag, intimidatie of geweld op de werkvloer. Er zijn geen conflicten geweest of meningsverschillen die niet op collegiaal niveau opgelost konden worden.

### **Ziekteverzuim en Arbo**

Rondomzorg heeft een verzuimverzekering bij 'De Amersfoortse'. De uitvoering Arbo wordt deels in eigen huis gedaan en deels uitbesteed aan Arbo365.

Het ziekteverzuim over 2012 is hoger, m.n. door de langdurige ziekte van 2 werknemers.

### **Personeel**

Op 31 december 2012 waren bij Rondomzorg werkzaam:

- 30 medewerkers op contract, totaal 23, fte;
- 6 stagiaires;
- 2 vrijwilligers.

### **Veiligheid**

In het kader van personele veiligheid is er een Risico Inventarisatie en Evaluatie uitgevoerd. Er is o.a. geïnvesteerd in brandblusmiddelen, EHBO materiaal, latex handschoenen, voorlichting betreffende drugsgebruik van klanten en SOA's. Daarnaast volgden de casemanagers een training omgaan met conflict en agressie en zijn er protocollen gemaakt over agressie, risicovolle situaties en veiligheid.

### **Kwaliteit van het Werk**

Rondomzorg wil in de periode 2013 – 2014 gaan starten met medewerkers tevredenheidsonderzoek. We zijn nu nog zo klein dat we goed de vinger aan de pols kunnen houden. Opvallend is dat gemiddeld elk jaar er wel een periode is dat er geklaagd wordt over de werkdruk. Het lijkt erop dat dit te maken heeft met “groeistuipe”: periodes waarin de aanwezige werkers veel uren moeten maken en er nog niet nieuw personeel aangenomen kan worden.

## **4.6. Samenleving**

Rondomzorg is enerzijds een “commerciële onderneming” en anderszijds een zorginstelling. Dat lijkt een tegenstrijdigheid maar in onze optiek is niets minder waar. Om zorg zo efficiënt mogelijk te leveren is een bedrijfsmatige aanpak naar ons idee een goede. Waar wij tegen aan lopen is dat de overheid veel waarborgen vraagt voor kwaliteit, kostenbeheersing, cliëntrecht, veiligheid, e.d. In onze optiek is men hierin doorgeslagen: de administratieve last is zo hoog opgelopen dat een transportbedrijf met vergelijkbare omzet de administratie nog simpel op papier kan doen en wij hiervoor inmiddels drie medewerkers in dienst hebben (fin. administratie, cliëntadministratie en ict), totaal 1,8 fte!

Rondomzorg wil maatschappelijk verantwoord ondernemen en andere ondernemers de kans bieden om dit te doen. Dit is terug te vinden in onze keuze om op zoek te gaan naar ondernemers om samen met hen een nieuw Woon- Zorgproject op te zetten. Wij willen niet sponsoren of andere dergelijke activiteiten doen, aangezien wij van mening zijn dat het gemeenschapsgeld wat wij uitgeven primair in zorg omgezet moet worden. Wel zoeken we aansluiting bij initiatieven die een maatschappelijk belang hebben en ontwikkelen wij die zelf (kunstmarkt en in de toekomst andere culturele activiteiten rond muziek en theater) waarbij we onze klanten zoveel mogelijk betrekken.

## **4.7. Financieel Beleid**

Zie ook bijgevoegde Jaarcijfers 2012.

Er is in 2012 voor € 1,095,102,00 aan omzet gemaakt en voor € 1.086.497,00 zorg geleverd. De loonkosten bedroegen € 839.530,00. Uiteindelijk is het eigen vermogen uitgekomen op € -40.560,00. Oorzaken en maatregelen staan hieronder beschreven.

### **Woonzorg**

Rondomzorg is midden december 2011 gestart met een woonlocatie aan het Zuidvliet in Leeuwarden. De capaciteit van deze locatie is gesteld op maximaal vierentwintig klanten en 6 studenten/buddy's. In de eerste 6 maanden van 2012 is er verlies geleden door aanloopkosten, te weten:

- onbezette studio' s appartementen. De kosten die hiervoor gemaakt zijn bestaan uit huur (deels door de eigenaar geleden door de eerste periode de huur niet in rekening te brengen) en inkomstenderving door geen dienst/zorg te verlenen waardoor geen inkomsten werden gegenereerd in de aanlooperperiode;

- personeelskosten die niet in de pas liepen met de lagere omzet. Dit wordt veroorzaakt doordat wij voor een gedeeltelijk bezette woonlocatie wel vanaf februari bijvoorbeeld de slaapdiensten moesten gaan leveren om de klanten wél de overeengekomen diensten te verlenen.
- Hogere inrichtingskosten dan geraamd.

Vanaf augustus/september 2012 draait Woonlocatie Zuidvliet op volle capaciteit. Dit betekent dat er winst wordt gemaakt. Daarnaast zijn vanaf januari 2013 de volgende maatregelen genomen v.w.b. Woonlocatie Zuidvliet:

- De klanten betalen een vast bedrag voor de basis-woonbegeleiding. Hieruit kunnen de kosten en de basis 24-uurszorg betaald worden. Daar bovenop kopen de klanten individuele zorg in.
- De uurprijzen voor de individuele zorg zijn aangepast: vereenvoudigd qua prijsstructuur en de prijzen zijn gemiddeld met 10% verhoogd. Hierdoor is de ruimte tussen uur-kostprijs en omzet verruimd;
- De diensten zijn anders gestructureerd, waardoor er een grotere overlap is ontstaan tussen diensten die nodig zijn om de 24-uurs aanwezigheid te waarborgen en taken die uitgevoerd moeten worden om de locatie te draaien, zoals bijv. roosteren of andere organisatorische taken. Doordat deze taken niet, of veel minder non-declarabel worden gedeclareerd is er een efficiëncy slag gemaakt en wij de kosten gereduceerd.

### **Ambulante Zorg**

De aansturing van het ambulante team is door een herstructurering in het managementteam veel directer geworden. Eén lid van het management team stuurt de woonlocatie aan, een ander de locatie Trompstraat (dagbesteding en ambulante team). Er wordt veel meer gecontroleerd op:

- kosten, zoals dienstreizen en non declarabele uren;
- inzet van personeel;
- gemaakte omzet per casemanager t.o.v. mogelijke omzet vanuit de klantbudgetten;

Resultaat hiervan is dat er bespaard wordt op vervoerskosten. Een aantal ambulante werkers declareerde op verkeerde wijze de dienstreizen en kreeg hierdoor teveel reiskostenvergoeding. Hiermee wordt over het gehele ambulante team tussen de € 500 en € 1000 per maand bespaard. Daarnaast wordt veel meer de mogelijke omzet gehaald t.o.v. de klantbudgetten, wordt kritisch gekeken naar de hoogte van de indicaties en daar waar mogelijk indicaties opnieuw aangevraagd. In sommige gevallen worden trajecten afgesloten, daar waar zorg niet meer nodig is.

### **Overhead**

Ook in de financiële- en de loonadministratie heeft een herstructurering plaatsgevonden. In samenspraak en overleg met de accountant is ervoor gekozen dat de 24 uur per week boekhoudtaak terug te brengen naar 8 uur per week. De taken zijn anders verdeeld tussen het managementteam, de boekhoud(st)er en het secretariaat. Dit bespaart per 1 mei 16 uur per week en blijkt prettiger te werken.

Ook op ICT gebied is een dergelijke keuze gemaakt: er is een netwerkbeheerder in dienst genomen voor 8 uur per week, een aantal facilitaire taken is verdeeld tussen de huishoudelijk ondersteuner en de huismeester op het zuidvliet, die deels ingecalculeerd zijn in de basis woonzorg en deels declarabel met klanten een aantal klussen doen. Hierdoor wordt wederom 16 uur per week overhead bespaard, in dit geval voor alle 52 weken. Al met al wordt door deze herstructurering zo'n € 35.000,00 bespaard op loonkosten.

**Personeel**

Daarnaast hebben we in 2012 naheffingen gekregen van de belastingdienst (loonbelasting), het pensioenfonds PFZW en de ziekteverzuimverzekering. Dit waren onverwachte kosten. In 2013 is er alleen een naverrekening van de verzuimverzekering. Deze bedraagt € 18.152,60.

Er zullen in 2013 geen nieuwe werknemers aangenomen worden en, gezien de ontwikkelingen in de zorg, worden alle tijdelijke contracten verlengd tot 31-12-2013. In november 2013 wordt opnieuw bekeken hoe de AWBZ, de transitie AWBZ naar de gemeenten en de transitie jeugdzorg zich verder ontwikkelen. Dan is ook bekend of Rondomzorg een gunning van het Zorgkantoor heeft voor het leveren van AWBZ Zorg In Natura en wat er met de ambulante klanten gebeurt en welke consequenties dit heeft voor het personeelsbestand.

**Eindejaars Uitkering**

De eindejaarsuitkering is, in verband met de liquiditeit, niet uitbetaald. Er wordt gezocht naar een mogelijkheid om, met zo laag mogelijke kosten bijvoorbeeld door gebruik te maken van regelingen waardoor minder of geen loonbelasting hoeft te worden betaald, met het vakantiegeld een eenmalige uitkering van 2% te doen, vooropgesteld dat het voltallige personeel hiermee akkoord gaat.

Wat we gedurende de eerste vier maanden van 2013 zien is dat we snel inlopen op achterstallige reserveringen, gebruik werkkapitaal en dat we vanaf juli positief kunnen gaan reserveren.

**Prognose 2013**

De te verwachten omzet in 2013 bedraagt € 1,200.000. Doelstelling in 2013 is om de loonkosten onder de 74% te houden. Dit zou neerkomen op € 888.000 (over 2013 bedroeg dit 79,64%). Daarnaast is Rondomzorg begonnen met het ondernemen van commerciële activiteiten, enerzijds om omzet te genereren waarmee klanten meer zinvolle dagvulling geboden kan worden, anderszijds om de overhead kosten v.w.b. huur en nutslasten te kunnen drukken.

Raad van Toezicht per juli 2011

Naam	Aandachtsgebied
Mw. Nienke de Waard	Zorginhoudelijk/cliëntenbelang
Dhr. Hans Doodkorte	Bestuurlijk/juridisch en voorzitter
Dhr. Jan Wiersma	Bedrijfsvoering