

# Jaarbericht 2009



## HOOFDPUNTEN VAN HET AFGELOPEN JAAR

- **FOCUS OP VERZORGING, VERPLEGING & THUISZORG**
- **ONZE KWALITEIT SCOORT GOED**
- **FINANCIEEL RESULTAAT LICHT POSITIEF**
- **HERONTWERP BRENGT TOEKOMSTBESTENDIGHEID**



# Belangrijke resultaten in het kort

**FOCUS OP DE KERN: DAT IS DE BEWEGING DIE LIVIO IN 2009 INZETTE. DE UITKOMST VAN DE KEUZES DIE HIERBIJ HOREN BRACHTEN VERANDERINGEN VOOR VELE MEDEWERKERS EN KLANTEN. WANNEER WE TERUGBLIKKEN ZIEN WE EEN JAAR DAT MET DE NODIGE INSPANNING UITEINDELIJK TOCH SUCCESVOL VERLOPEN IS.**

Na 2008 was de verwachting dat we er in 2009 weer tegenaan zouden kunnen. Weinig was er meer van dat optimisme over na de eerste maanden van 2009.

Tarieven bleken substantieel lager dan waarmee was begroot, de productie bleef achter mede als gevolg van ingevoerde nieuwe systemen en er was een onverwacht hoog ziekteverzuim in die eerste maanden van dat jaar. Het bleek een hele opdracht voor alle geledingen in de organisatie om het jaar nog 'boven de streep' af te sluiten.

Driekwart van 2009 stond daarvoor onder druk en in het teken van geld, van productiviteit, van omzet, zonder dat werkwijzen of instrumenten direct voorhanden waren om het wezenlijk veel anders te doen.

## **2009 in een aantal cijfers**

De medewerkers van Livio boden in 2009 zorg, hulp, verpleging en advies aan 26.046 klanten. Dit deden we met 2.756 medewerkers in loondienst en 1.278 alphahelpenden.

Daarnaast waren er 799 vrijwilligers die onze klanten terzijde stonden. Door de ingebruikname van de locatie Merelstraat nam het aantal kleinschalige woonvormen toe tot 7.

Verder wordt het wonen bij Livio ingevuld met 9 Woon- en zorgcentra. Intensieve zorg en verpleging wordt geboden in 2 verpleeghuizen. Dit alles wordt aangevuld met 2 wijksteunpunten, 10 locaties voor dagzorg en 7 wijkzorgcentra als uitvalsbasis voor de thuiszorg.

De omzet uit productie AWBZ, Wmo en overige zorgprestaties bedroeg in 2009 € 104.011.000. Dit is een stijging ten opzichte van 2008 met € 3.079.000. Voor een belangrijk deel is dit het gevolg van de ingebruikname van de kleinschalige woonvorm voor 20 PG-klanten. Daarnaast was de Wmo-productie € 1.402.000 hoger dan in 2008.

Het uiteindelijke resultaat in 2009 bedroeg € 117.000.

## Beeldbepalend; Aanbesteding Huishoudelijke Hulp

Een bepalende factor het afgelopen jaar was de aanbesteding Hulp bij het Huishouden (HH) in het kader van de Wmo.

Drie jaar lang ervaring met de Wmo in 18 gemeenten hadden ons geleerd dat met de toen geldende tarieven wij de HH1 en HH2 niet voldoende kostendekkend konden krijgen. Er is in die periode veel geld op de Wmo bijgelegd.

Daarbij hebben we ons niet afwachtend opgesteld. Alle HH-activiteiten hebben we het afgelopen jaar geclusterd in een nieuw bedrijfsonderdeel en alle bedrijfsprocessen zijn opnieuw uitgelijnd. Op deze wijze wilden wij de organisatie klaar maken voor het opnieuw kunnen bieden van Huishoudelijke Hulp in vele Twentse gemeenten. We wilden met scherpe marktconforme tarieven in de aanbesteding de concurrentiestrijd kunnen aangaan.



## Overgang JGZ van Livio naar GGD / Regio Twente

In december 2008 is door de Regio Twente het besluit genomen om vanaf 1 januari 2010 te komen tot één integrale Jeugdgezondheidszorg (JGZ) 0-19 jaar voor geheel Twente welke ondergebracht wordt in één organisatie.

In 2009 is toegewerkt naar de realisatie van het besluit van de Regio Twente om per 1 januari 2010 de jeugdgezondheidszorg 0-4 jaar onder te brengen bij de GGD/Regio Twente. Hiertoe werden een draaiboek en een overdrachtsprotocol voor onze medewerkers ontwikkeld en geaccordeerd door de bonden en de betrokken organisaties.

Dit alles leidde ertoe dat eind 2009 een probleemloze overgang van dit organisatie-onderdeel gerealiseerd kon worden.

Wat de gemeenten als maximum prijs indiceerden bleek voor ons echter te laag. Daarbij kwam ook de verplichte combinatie van HH1 en HH2, waarbij de gewenste invulling van HH1 tot weinig anders dan schoonmaak was teruggebracht. Dit alles maakte dat wij deze aanbesteding welbewust hebben laten lopen.



### **De zorg voor onze klanten**

Ondanks veranderingen en druk op de organisatie werd onze zorg onverminderd geleverd.

Op deze plaats zeggen wij al onze werkers met veel respect dank voor hun inzet en toewijding. Dezelfde dank richten wij tot de vele honderden vrijwilligers die zo veel hebben bijgedragen aan het welbevinden van onze klanten. Zonder die vrijwilligers was het voor de klanten zeker een stuk minder goed gegaan. In die zin geven wij gezamenlijk al wel zeer uitdrukkelijk vorm aan de door de

overheid gepropageerde eigen inzet, 'noarberhulp', en mantelzorg.

Kwaliteit en klanttevredenheid staan daarbij centraal. Deze werden dit jaar onafhankelijk gemeten door het 'CQ onderzoek' uitgevoerd door Prismant en door de 'LPZ meting' uitgevoerd door de Universiteit van Maastricht. Tot op locatieniveau kregen we hierdoor een goed beeld van onze performance. Livio scoort goed. En verder biedt het ons goede aanknopingspunten waar mogelijk verder te verbeteren valt.





### **Ontwikkeling Thuiszorg**

De extramurale productie (thuiszorg/thuishulp) steeg in het verslagjaar met ruim 4% tot 1.609.295 uur. Deze stijging komt nagenoeg geheel door een toename van het aantal uren HH1 (Wmo). Zoals al aangegeven is er voor 2010 voor gekozen om de Wmo-productie in 2010 niet meer te leveren. Daarmee zal het aantal uren thuiszorg / huishulp in 2010 substantieel afnemen.

### **Ontwikkeling Woon- en zorgcentra**

Het aantal verzorgingsdagen (inclusief kortdurend verblijf) bedroeg in 2009 241.432.

Met name in de verzorgingshuislocaties het Saalmerink in Haaksbergen en de Meergaarden in Eibergen was er gedurende het verslagjaar sprake van enige leegstand.

Verder is er in het verleden voor gekozen om in Neede de in 2007 in gebruik genomen locatie de Werf, via natuurlijk verloop om te zetten van een intramurale voorziening in volledig extramurale zorg aan zelfstandig wonende ouderen.

Ten aanzien van de aanvullende zorg in woon- en zorgcentra was er in 2009 sprake van een stabiele situatie. Het percentage klanten dat woont in verzorgingshuizen en hier kan blijven wonen dankzij aanvullende zorg is gelijk gebleven ten opzichte van 2008.

### **Ontwikkeling Verpleeghuiszorg**

Het aantal verpleegdagen nam toe met 3,9% tot 151.738 dagen. Door de ingebruikname van de kleinschalige woonvorm voor 20 PG-verpleeghuiszorg aan de Merelstraat in Haaksbergen realiseerde Livio meer capaciteit op het gebied van verpleeghuiszorg.

Gedurende de jaren 2006, 2007 en 2008 steeg het aantal éénpersoonskamers gestaag. In de genoemde jaren was er sprake van een stijging met respectievelijk 34, 23 en 22 kamers. In 2009 is dit aantal verder gestegen, en wel met 28 kamers, waarmee het aantal éénpersoonskamers nu 274 bedraagt. Hiermee wonen 62% van de verpleeghuiscliënten in een éénpersoonskamer. Deze ontwikkeling zal zich in 2010 verder doorzetten.

Tegenover deze stijging van het aantal éénpersoonskamers staat een daling van het aantal vierpersoonskamers. In 2006 waren er nog 15 kamers met 4 klanten, in 2009 is dit aantal afgenomen tot 2, waarmee er nog 8 klanten in vierpersoonskamers verblijven. Het aantal driepersoonskamers nam af met 2 tot 7 kamers (21 klanten), het aantal tweepersoonskamers daarentegen nam toe, en wel met 7 (tot 70 kamers, 140 klanten).

## Personeel

De personeelsformatie per 31 december 2009 bedroeg (afgerond) 1.523 fte. Het aantal medewerkers in loondienst bedroeg eind 2009 2.756, waarmee het gemiddelde dienstverbandpercentage binnen Livio uitkomt op 55%.

Het laatste kwartaal van 2009 stond in het teken van het afstoten van de net nieuw geformeerde Thuishulp.

Van 486 medewerkers moesten wij als gevolg daarvan eind 2009 afscheid nemen. Verreweg het grootste deel van deze medewerkers is aan de slag gegaan bij één van de organisaties die de Huishoudelijke Hulp gegund hebben gekregen. De kosten die dit onvrijwillig afscheid meebracht zijn zoveel mogelijk ten laste van dit verslagjaar gebracht.





## Vier toekomstscenario's

De gevolgen van de financieel economische crisis worden voor de langdurige zorg merkbaar. Dit zal in combinatie met een toenemende vergrijzing voor toenemende druk op de sector en onze organisatie zorgen.

In het kader van 'Heroverwegingen Langdurige Zorg' heeft een ambtelijke werkgroep de opdracht om voor een bedrag van circa € 4,2 miljard aan bezuinigingsvoorstellen te doen. De gevraagde besparingsvoorstellen worden daarbij gecombineerd met ideeën over een nieuwe inrichting van de langdurige zorg waarin de doelmatigheidsprikkels sterker aanwezig zouden kunnen zijn. Dat leidt tot vier mogelijke scenario's:

- De AWBZ versoberen;
- Eigen regie, persoonlijke budgetten;
- Zorg dichtbij, uitvoering gemeenten;
- Zorg verzekerd, uitvoering zorgverzekeraars.

Op 9 juni aanstaande zijn er verkiezingen leidende tot een nieuwe regering. In de zomer van 2010 ontstaat er daarom wellicht meer duidelijkheid over de te maken keuzes. Het brengt ons echter al wel tot de conclusie dat wij ons een afwachtende houding niet kunnen permitteren. Het zorgbestel staat onder druk en die druk zal blijven. Nog toenemen, zoals men wil. Livio zal haar eigen plan moeten trekken, waarbij onze focus gericht is op Verzorging, Verpleging en Thuiszorg (V,V&T) en waarbij wij kiezen voor operational excellence.

## Kerntaken bovenaan

Slimmer moet het, anders moet het. Houdt dat dan nooit op? Neen. Wij denken dat wat vandaag goed is, morgen al weer beter kan. Een permanent proces van verandering en verbetering. Dat is de uitdaging waar wij ook energie en inspiratie uit kunnen putten. Soms gaan we daarbij langs de randjes, af en toe misschien er een beetje overheen, maar de maatschappelijke opdracht blijft. Livio voelt het als een uitdaging daarin een prominente rol te spelen en klanten goede zorg voor een betaalbare prijs te bieden.

Om nadere uitwerking te geven aan de in 2008 vastgestelde strategienota 'het Paarse cement' is in het voorjaar van 2009 het project Herontwerp gestart. Dit is ook het traject waarin we onze keuze voor Operational Excellence verder gestalte hebben gegeven. Operational Excellence betekent voor ons focus op onze kernactiviteiten. Dat zijn voor Livio verzorging in de woon- en zorgcentra, verpleeghuiszorg en thuiszorg. Samenhangend hiermee vormt een herwaardering van onze portfolio onderdeel van het Herontwerp. Operational Excellence betekent ook dat wat we doen gebeurt volgens Best Practice: efficiënt en doelmatig. De grote verschillen in de processen van V,V&T hebben daarbij geleid tot een herinrichting van de organisatie naar een functionele kolomstructuur. In de loop van dit jaar zullen hieraan verbonden nieuwe methoden en werkwijzen op een gecontroleerde manier binnen de organisatie geïmplementeerd worden.

# Kerncijfers 2009

	Eenheid	2009	2008
Aantal intramurale klanten op 31 december	klanten	1.091	1.056
Aantal feitelijke intramurale plaatsen op 31 december	plaatsen	1.098	1.076
Aantal éénpersoonskamers verpleeghuizen	kamers	274	246
Aantal tweepersoonskamers verpleeghuizen	kamers	70	63
Aantal driepersoonskamers verpleeghuizen	kamers	7	9
Aantal vierpersoonskamers verpleeghuizen	kamers	2	3
<b>Aantallen extramurale klanten per 31 december:</b>			
Aantal klanten excl. onderaanneming, Vodi en dagactiviteiten	klanten	5.783	5.477
Aantal klanten onderaanneming Wmo	klanten	2.667	2.633
Aantal klanten Vodi (voeding- en dieetadvisering)	klanten	8.199	4.813
Aantal klanten dagactiviteiten op 31 december	klanten	266	286
Aantal klanten jeugdgezondheidszorg op 31 december	klanten	8.040	7.686
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar AWBZ	uren	376.609	397.106
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar Wmo	uren	1.232.686	1.147.231
Totaal aantal uren extramurale productie in verslagjaar	uren	1.609.295	1.544.337
Aantal intramurale verzorgingsdagen	dagen	241.432	253.116
<i>waarvan dagen aanvullende zorg</i>	<i>dagen</i>	<i>51.696</i>	<i>50.706</i>
Aantal intramurale verpleegdagen	dagen	151.738	146.038
Aantal intramurale dagen gehandicaptenzorg	dagen	10.750	10.410
Aantal dagdelen dagactiviteiten	dagdelen	43.019	46.169
Aantal consulten jeugdgezondheidszorg in verslagjaar	consulten	30.400	30.284
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	medewerkers	2.756	2.693
Aantal fte's ingezet in het jaar	fte	1.523,1	1.633,7
Aantal alphahelpenden	alphahelpenden	1.278	1.414
Aantal vrijwilligers	vrijwilligers	799	834
Wettelijk budget aanvaardbare kosten	euro	80.158.000	78.664.000
Opbrengsten Wmo en overige zorgprestaties	euro	23.853.000	22.268.000
Overige bedrijfsopbrengsten	euro	7.088.000	6.767.000
Totale opbrengsten	euro	111.099.000	107.699.000



Dit jaarbericht is een uitgave van:  
Stichting Livio

Postbus 448  
7500 AK Enschede

Boulevard 1945 nr. 460  
7511 AL Enschede

Tel: 0900-9200 (lokaal tarief)  
[www.livio.nl](http://www.livio.nl)

Bent u geïnteresseerd in meer informatie, cijfers en achtergronden? Op onze website [www.livio.nl](http://www.livio.nl) kunt u het Livio Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording 2009 downloaden.



**0900-9200 (lokaal tarief) • [info@livio.nl](mailto:info@livio.nl) • [www.livio.nl](http://www.livio.nl)**