



HOEKSMa, HOMANS & MENTING  
ORGANISATIEADVISEURS

THERMEN 1  
POSTBUS 262  
7500 AG ENSCHEDE  
TELEFOON 053-4330548  
FAX 053-4354950  
INFO@HHM.NL  
WWW.HHM.NL

## **Periodieke inventarisatie Regionale Indicatie Organen**

Peildatum 1 juni 2002

Enschede, 5 september 2002  
ND/02/2175/iar

drs. P.F. Bakker  
drs. N.J. Dam

## Inhoudsopgave

1.	Algemeen .....	2
1.1	Inleiding.....	2
1.2	De inventarisatie.....	2
1.3	Samenvatting .....	3
2.	Bedrijfsvoering.....	4
2.1	Begroting.....	4
2.2	Werkvoorraad.....	4
2.3	Productie.....	5
2.4	Achterstanden .....	6
3.	Robuuste RIO's .....	8
3.1	Opschaling .....	8
3.2	Verbreding met de Wvg.....	8
3.3	Verbreding met de Gehandicaptenzorg.....	10
3.4	Verbreding met de Geestelijke Gezondheidszorg .....	10
4.	Overig.....	11
4.1	Klachten .....	11
4.2	Knelpunten.....	11

### Bijlagen

Bijlage 1: Vragenlijst

Bijlage 2: Overzicht achterstanden

## 1. Algemeen

### 1.1 Inleiding

De oprichting van Regionale Indicatie Organen (RIO's) is een belangrijke pijler van de modernisering van de zorg die wordt gefinancierd vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Een onafhankelijke, objectieve en integrale indicatiestelling die de toegang tot de AWBZ-zorg bewaakt, maakt vraagsturing mogelijk. Er is in de afgelopen jaren dan ook veel geïnvesteerd om het functioneren van de RIO's te bevorderen en verbeteren.

In het kader van het stimuleringsprogramma (eerst STIMO, later Stip) is dit ontwikkelingsproces op diverse momenten in kaart gebracht (vanaf 1997 minstens één keer per jaar, voor het laatst in augustus 2001).

Tijdens de eerste landelijke peiling van de wachtlijsten in de sector Verpleging & Verzorging per 15 mei 2000, is duidelijk geworden dat bij een groot aantal indicatieorganen achterstanden voorkwamen. Naar aanleiding daarvan heeft de Taskforce Aanpak Wachtlijsten Hoeksma, Homans & Menting organisatieadviseurs (bureau HHM) opdracht gegeven voor een aanpak gericht op het inventariseren en wegwerken van deze achterstanden. In het kader daarvan zijn tussen november 2000 en december 2001 op vier momenten inventarisaties uitgevoerd en zijn met veel RIO's resultaatsafspraken gemaakt en geëvalueerd. Deze aanpak is begin 2002 met een eindrapportage afgerond.

Ten behoeve van de rapportage over het groot project modernisering AWBZ worden beide genoemde inventarisaties gecombineerd periodiek voortgezet. Voorliggende rapportage beschrijft de resultaten van de eerste gecombineerde inventarisatie, met peildatum 1 juni 2002.

### 1.2 De inventarisatie

#### **Werkwijze**

De hiervoor genoemde Stip-inventarisaties waren steeds gebaseerd op gegevens die werden verkregen uit telefonische interviews met de directeurs van de indicatieorganen. Bij de inventarisatie van de achterstanden is steeds een vrijwel volledig gestructureerde schriftelijke vragenlijst gehanteerd, die per fax kan worden geretourneerd.

Ten behoeve van het onderhavig onderzoek, de eerste gecombineerde periodieke inventarisatie, is een vragenlijst ontworpen (zie bijlage 1). Deze is gebaseerd op beide onderliggende eerdere inventarisaties.

Een aantal onderwerpen uit de oude Stip-inventarisaties komt niet terug in de huidige inventarisatie. Daarbij gaat het om ontwikkelingen die inmiddels uitgekristalliseerd zijn (zoals bijvoorbeeld BIO-protocol). Tevens zijn enkele actuele vragen toegevoegd.

#### **Respons**

Door fusies is het aantal indicatieorganen van 85 begin 2001 inmiddels geslonken tot 83. De directies van deze RIO's hebben eind mei 2002 de vragenlijst toegestuurd gekregen. Uiteindelijk is van 73 RIO's de vragenlijst terug ontvangen. De respons komt daarmee op 88%.

Met de non-responderende RIO's is in de maanden juni en juli regelmatig contact geweest. De redenen dat men niet meewerkt aan de periodieke inventarisatie zijn divers.

In enkele gevallen was er geen directeur, sommige RIO's gaven aan geen tijd te hebben voor het invullen van de vragenlijst, weer andere achtten medewerking niet zinvol.

#### **Kanttekening bij de resultaten**

Doordat reeds meerdere keren in het recente verleden vergelijkbare inventarisaties zijn uitgevoerd, kunnen de resultaten door de tijd heen worden vergeleken. Ook kunnen de RIO's onderling worden vergeleken. Hierbij plaatsen wij enkele kanttekeningen.

Ten eerste is de wereld van de indicatiestelling al vanaf de oprichtingsdatum van de RIO's (01/01/1998) sterk in ontwikkeling. Er is sindsdien geen periode van stabiliteit geweest. De ontwikkelingen hebben betrekking op de inhoud van het takenpakket, op de bestuurlijke vormgeving, de financiële inrichting, etc. Ten tweede verschillen de RIO's onderling nogal. Die verschillen komen tot uiting in de wijze van begroten, het registratiesysteem, de gehanteerde begrippen en definities, etc.

Elke vergelijking die in deze notitie met eerdere inventarisaties wordt gemaakt, dient tegen de achtergrond van deze factoren te worden geïnterpreteerd. Overigens wordt door de Landelijke Vereniging van Indicatie Organen (LVIO) het belang van onderlinge uniformiteit ingezien. In het afgelopen voorjaar is een set begrippen en definities vastgesteld, er wordt gewerkt aan een model productbegroting, een kwaliteitssysteem en aan een model voor benchmark-onderzoek.

### **1.3 Samenvatting**

Uit deze inventarisatie blijkt dat de RIO's zich nog altijd in een sterke ontwikkeling bevinden. Niet alleen als gevolg van het traject Robuuste RIO's, maar ook als gevolg van een nog altijd toenemende zorgvraag, is de druk op het functioneren van de RIO's groot. Het is gebleken dat de productie over 2001 met 13% is gestegen ten opzichte van 2000.

Dat de groei in het aantal aanvragen voor zorg toeneemt, blijkt ook uit de werkvoorraad op de peildatum 1 juni 2002. Die is met ruim 11% gestegen ten opzichte van 1 juni 2001. Ook de productie van de RIO's in de eerste vijf maanden van 2002 flink toegenomen. Ten opzichte van dezelfde periode in 2001 is 25% meer indicaties afgegeven. Desondanks zijn de achterstanden niet gegroeid. Veel tijd van management en medewerkers van de RIO's wordt gevraagd voor diverse actuele ontwikkelingen die samenhangen met de "Robuuste RIO's" en met de modernisering van de AWBZ (met als bijzondere aandachtspunt de invoering van de functiegerichte indicatiestelling). Het is dan ook niet verwonderlijk dat er door de RIO's diverse knelpunten worden aangegeven.

## **2. Bedrijfsvoering**

### **2.1 Begroting**

#### **2002**

Van de 73 responderende RIO's hebben er 68 inzicht gegeven in de begroting over het jaar 2002. Gemiddeld over deze RIO's wordt er per inwoner ca. € 8,50 uitgegeven aan de indicatiestelling. Wanneer dit landelijk wordt vertaald, komt dat op een totaal van € 136 miljoen voor alle RIO's gezamenlijk. Dat is 8,8% meer dan de € 125 miljoen (f 276 miljoen) die volgens de RIO's in de Stip-inventarisatie van augustus 2001 totaal beschikbaar was. De uitkering in het gemeentefonds, ter financiering van de RIO's, is navenant aangepast aan deze autonome groei.

De activiteiten die voor dit geld worden uitgevoerd, verschillen per RIO. Uiteraard zijn alle RIO's verantwoordelijk voor de indicatiestelling Verpleging & Verzorging. Daarnaast heeft een aantal RIO's één of meer onderdelen van de indicatiestelling voor de Wet Voorzieningen Gehandicapten (Wvg) in het takenpakket (zie § 3). Tot slot voeren diverse RIO's ook nog overige taken uit, zoals sociaal medische advisering (arbeidsgeschiktheid, bijzondere bijstand, invalidenparkeerkaarten, etc.), indicatie voor diverse welzijnsfuncties en taken op het gebied van zorgtoewijzing en bemiddeling.

#### **2003**

Op grond van reactie van 58 van de 73 respondenten, kan worden geconstateerd dat de begrotingen voor 2003 een groei laten zien ten opzichte van 2002. Geëxtrapoleerd naar een landelijk totaal, komt deze groei uit op ca. 8% zodat voor alle RIO's gezamenlijk in 2003 € 147 miljoen nodig is. Slechts 4 van de 58 RIO's geven aan dat bij de begroting 2003 rekening is gehouden met de uitbreiding van de indicatiestelling voor langdurig zorgafhankelijken in de Geestelijke Gezondheidszorg (LZA), die vanaf 1 januari 2003 onder verantwoording van het RIO valt.

### **2.2 Werkvoorraad**

In het kader van de achterstandsmetingen is door bureau HHM een model ontwikkeld. Daarbij wordt de werkvoorraad op de peildatum beoordeeld in relatie tot de productie in de voorafgaande periode. Een probleem daarbij was dat het bepalen van de achterstanden betrekking diende te hebben op nieuwe zorgvragen. Indicaties voor mensen die al zorg krijgen maar waarbij de geldigheidstermijn van de bestaande indicatie is verstreken (de zogenaamde vervolindicaties of herindicaties), dienden daarbij buiten beschouwing te blijven. Dit is altijd een lastig gebleken omdat in de registratie van de meeste RIO's dit onderscheid niet is te maken. Dit probleem is opgelost door uit te gaan gemiddelde ratio's die zijn vastgesteld op grond van de informatie van RIO's die dat onderscheid wel kunnen maken.

In het afgelopen voorjaar is door de LVIO een set van begrippen en definities vastgesteld. Hierin is bepaald dat de RIO's de reden van een aanvraag vastleggen (nieuwe zorgvraag; verandering van een bestaande zorgvraag; verstreken geldigheidstermijn). Inmiddels kunnen 22 van de 73 RIO's dit onderscheid administratief verwerken. Het lijkt er op dat problemen die derhalve in het verleden vaak bestonden met betrekking tot het gebrek aan uniforme registratie, nu gaan verdwijnen.

Omwille van de vergelijkbaarheid met de eerdere inventarisaties, is de werkvoorraad opnieuw gecorrigeerd voor indicaties die verband houden met het verstrijken van de geldigheidstermijn. Bij 22 RIO's is dat gedaan met de door het RIO gemaakte onderscheid, bij de overige RIO's is uitgegaan van dezelfde verhouding die bij de achterstandsmetingen in 2001 werd toegepast. Aldus blijkt dat de werkvoorraad op 1 juni 2002 aanzienlijk is gestegen.

	1 juni 2002	1 december 2001	1 juni 2001
<b>werkvoorraad</b>	26.535	25.140	25.042
<b>aantal RIO's</b>	73	79	78

Tabel 1: werkvoorraad

Deze stijging van de werkvoorraad op 1 juni 2002 bedraagt in totaal 13,8% ten opzichte van 1 december 2001 (gemeten bij 73 RIO's) en 11,2% ten opzichte van 1 juni 2001 (gemeten bij 72 RIO's).

Overigens zijn er onderling grote verschillen te constateren. Bij meer dan de helft van de RIO's stijgt de werkvoorraad, variërend van een beetje tot meer dan vier keer zoveel; terwijl bij een kwart van de RIO's de werkvoorraad zelf is gedaald ten opzichte van de eerdere peilingen. Twee RIO's houden de werkvoorraad constant.

Deze bevinding spoort met signalen die regelmatig in het veld worden opgevangen, namelijk dat het aantal aanmeldingen voor zorgvragen bij de RIO's nog steeds toeneemt.

## 2.3 Productie

### Indicatiebesluiten 2001

Bij de laatste achterstandsmeting, met als peildatum 1 december 2001, is een extrapolatie gemaakt voor de totale productie indicatiebesluiten V&V over heel 2001. Op grond van de productie over de eerste drie kwartalen van 2001 werd gesteld dat er in 2001 in totaal 519.000 (nieuwe) indicatiebesluiten V&V zijn afgegeven. Bij de onderhavige inventarisatie is aan de RIO's gevraagd aan te geven hoeveel indicaties in 2001 zijn afgegeven. De opgegeven antwoorden zijn gecorrigeerd voor vervolgindicaties (zie de toelichting bij § 2.2) en op grond van inwoneraantallen geëxtrapoléerd voor de non-respondenten naar een landelijk totaal. Aldus ontstaat een scherper beeld van de werkelijke productie in heel 2001. Het blijkt dat het aantal hoger is dan in december werd gedacht: 548.000 afgegeven indicaties. De groei ten opzichte van 2000 (toen 485.000 indicatiebesluiten V&V) komt daarmee op 13%!

Hierbij moet worden aangetekend dat niet altijd duidelijk is wat onder productie wordt verstaan. Het komt voor dat per aanvraag één indicatiebesluit wordt gegeven, maar ook komt het voor dat elk zorgproduct in een eigen indicatiebesluit wordt vervat. Bij de door de LVIO vastgestelde lijst van definities is de afspraak gemaakt dat één aanvraag leidt tot één indicatie. Het is vooralsnog niet duidelijk in hoeverre deze afspraak in de registraties van de RIO's wordt toegepast.

### Productie eerste maanden 2002

Het aantal afgegeven indicatiebesluiten in de eerste vijf maanden van 2002 (de periode van 1 januari t/m 31 mei) wordt gebruikt om de werkvoorraad op 1 juni aan te relateren met het oog op het berekenen van achterstanden.

Dit aantal bedraagt bij de 70 van de 73 responderende RIO's 236.745 (gecorrigeerd voor vervolindicaties). In vergelijking met dezelfde periode in 2001 is dat een toename van 25% (gemeten over 68 RIO's).

Meer dan de helft (40) van de RIO's kan aangeven langs welke route de indicatie is gesteld. Bij de vragenlijst is daarvoor gebruik gemaakt van de door de LVIO vastgestelde omschrijvingen. Dit leidt tot de volgende uitkomst.

Verdeling afhandelingroutes	Gemiddeld	Spreiding
Directe afhandeling	9%	0-38%
Verkorte procedure	22%	5-54%
Normale procedure	47%	22-74%
Uitgebreide procedure	15%	0-52%
Bijzondere procedure	1%	0-7%
Afgebroken procedure	3%	0-12%
Vervallen procedure	3%	0-16%

Tabel 2: afhandelingroutes in de periode januari – mei 2002 (N=40 RIO's)

Van de eerste twee routes (directe afhandeling, verkorte procedure) wordt gemiddeld 75% telefonische afgehandeld (per RIO variërend van geen een tot allemaal).

Het is gebleken dat veel RIO's moeite hebben met de gebruikte definities. Uit de reacties blijkt dat niet alle beschreven routes overal worden gehanteerd, vaak worden enkele gecombineerd geregistreerd en er is onduidelijkheid over het onderscheid tussen de afgebroken en de vervallen procedure (dit is bij veel RIO's omgekeerd aan de definities van de LVIO).

Zoals hiervoor vermeld hebben 22 van de 73 responderende RIO's aangegeven welke aanvraagreden de in de eerste maanden van 2002 afgegeven indicaties betroffen. Daaruit blijkt dat 20,9% van de aanvragen betrekking had op een verstreken geldigheidstermijn.

## 2.4 Achterstanden

Uit de werkvoorraad op 1 juni 2002 en de productie in de eerste vijf maanden van 2002, zijn de achterstanden berekend. Hiervoor is al aangegeven dat de werkvoorraad flink is toegenomen en dat de productie is gestegen. De resultante is dat de achterstanden niet zijn toegenomen. In de onderstaande tabel is een vergelijking met de twee voorgaande peilingen weergegeven.

	1 juni 2002	1 dec. 2001	1 juni 2001
<b>achterstand bij 6 weken</b>	<b>402</b>	<b>25</b>	<b>433</b>
aantal RIO's	5	1	1
<b>achterstand bij 3,4 weken</b>	<b>2.965</b>	<b>2.455</b>	<b>3.128</b>
aantal RIO's	19	16	22
<b>achterstand bij 2 weken</b>	<b>7.963</b>	<b>7.848</b>	<b>8.322</b>
aantal RIO's	34	42	44

Tabel 3: overzicht achterstanden

Uit de tabel blijkt dat op het hoogste ambitieniveau het totale aantal aanvragen in achterstand vrijwel gelijk is aan de meting in december jl.



Ook blijkt dat meer RIO's dan voorheen in staat zijn alle aanvragen gemiddeld binnen twee weken verwerkingstijd af te handelen. Daarbij moet wel worden aangetekend dat vier RIO's die niet hebben meegewerkt aan deze inventarisatie bij de peiling in december 2001 wel achterstanden bij deze verwerkingstijd hadden.

In bijlage 2 is per RIO een overzicht opgenomen van de ontwikkeling van de achterstanden bij de laatste drie peilingen (juni 2001, december 2001 en juni 2002).

### 3. Robuuste RIO's

Eind 2000 is het project "Op weg naar Robuuste RIO's" gestart. Dat project heeft het als doel te komen tot een betere indicatiestelling die leidt tot een snellere, een meer effectieve en een meer integrale toegang tot zorg en dienstverlening voor patiënten en cliënten. Met een betere indicatiestelling wordt een meer professionele aanpak en een doelmatiger werkwijze bedoeld.

Meer concreet gaat het om de volgende maatregelen<sup>1</sup>:

- de opschaling van de werkgebieden van de RIO's, of anders geformuleerd het realiseren van een passend werkgebied voor de RIO's;
- de integratie van de (advisering over) de indicatiestelling voor Wvg-voorzieningen;
- het overdragen van oneigenlijke RIO taken (o.a. wachtlijstbeheer, wachtlijstregistratie, zorgtoewijzing aan het zorgkantoor);
- het verbeteren van de interne bedrijfsvoering (de certificering, informatisering en automatisering, invoeren van een productbegroting, benchmarking);
- opleiding en training van indicatiestellers.

In de hoofdstuk wordt nader ingegaan op de ontwikkelingen rond de opschaling en de verbreding (met de WVG, de gehandicaptenzorg en de GGZ).

#### 3.1 Opschaling

De vragen over opschaling binnen de zorgkantoorregio zijn door 71 RIO's beantwoordt. Daarvan zijn op dit moment 48 RIO's in gesprek met collega's over opschaling. Voor verreweg de meeste hiervan zal dit proces in het jaar 2003 worden afgerond. Twee RIO's hebben dat proces inmiddels afgerond, bij de overige 21 RIO's is opschaling niet aan de orde.

Daar waar er over opschaling wordt gesproken, zijn er gemiddeld drie RIO's bij betrokken. Wanneer de opschaling daadwerkelijk is afgerond, dan zal de door VWS geformuleerde eindsituatie van ten hoogste twee RIO's per zorgkantoorregio een feit zijn.

#### 3.2 Verbreding met de Wvg

Van de 72 indicatiestellingen die deze vragen in de inventarisatie hebben beantwoordt, hebben er 62 nu al één of meerdere onderdelen van de indicatiestelling voor de Wvg in het takenpakket. Bij negen RIO's wordt de Wvg binnenkort onderdeel van het takenpakket. Slecht één RIO heeft aangegeven dat de Wvg geen onderdeel van het takenpakket zal worden.

---

<sup>1</sup> Zie de brief van de staatssecretaris van VWS dd 15 januari 2001, kenmerk PBO/WIZ/2141749b.

De verdeling van onderdelen van de Wvg-indicatiestelling die al onderdeel zijn van het takenpakket of binnenkort daartoe gaan behoren is als volgt:

<b>Wvg onderdelen</b>	<b>nu al in het takenpakket</b>	<b>komt in het takenpakket</b>
Aanmelding	20	26
Onderzoek (woningaanpassingen > f45.000,-)	60	10
Onderzoek (overige Wvg-aanvragen)	27	36
Advies aan gemeente	31	32
Realisering/ verstrekking	5	1

*Tabel 4: aantal RIO's en Wvg onderdelen*

De datum waarop Wvg-onderdelen toegevoegd zullen zijn is in de meeste gevallen 1-1-2003.

In onderstaande tabel is de ontwikkeling ten opzichte van de peilingen in augustus 2001 en mei 2000 weergegeven, voor wat betreft de onderdelen die deel uitmaken van het takenpakket. Voor de vergelijkbaarheid is de procentuele verdeling in juni 2002 berekend over de indicatieorganen die momenteel op het gebied van de Wvg actief zijn.

<b>Wvg onderdelen</b>	<b>Juni '02</b>	<b>Aug '01</b>	<b>Mei '00</b>
aanmelding	28%	28%	31%
Onderzoek (woningaanpassingen > f 45.000,-)	85%	100%	55%
Onderzoek (overige Wvg-aanvragen)	38%	43%	37%
Advies aan gemeente	44%	49%	9%
Realisering/verstrekking	7%	10%	7%

*Tabel 5: procentuele vergelijking Wvg onderdelen in takenpakket*

Een zelfde vergelijking kan worden gemaakt voor de onderdelen die in het takenpakket opgenomen zullen worden:

<b>Wvg onderdelen</b>	<b>Juni '02</b>	<b>Aug. '01</b>
Aanmelding	36%	52%
Onderzoek (woningaanpassingen > f 45.000,-)	14%	67%
Onderzoek (overige Wvg-aanvragen)	50%	71%
Advies aan gemeente	44%	69%
Realisering/verstrekking	1%	2%

*Tabel 6: procentuele vergelijking Wvg onderdelen die in het takenpakket worden opgenomen*

Wat met name opvalt zijn de verschuivingen bij het onderdeel onderzoek voor woningaanpassingen boven de f 45.000,-. Nu worden de Wvg-taken niet altijd voor alle gemeenten in het werkgebied van het indicatieorgaan uitgevoerd. Dat leidde er in 2001 toe dat 100% van de respondenten aangaf inmiddels de onderzoeken voor woningaanpassingen boven de f 45.000,- uit te voeren terwijl 67% melde dat ze dat in de toekomst zou gaan doen (in totaal 167%). In feite ging het om een uitbreiding van het aantal gemeenten waarvoor deze taak uitgevoerd zou worden.

### **3.3 Verbreding met de Gehandicaptenzorg**

Sinds 1 januari 2002 zijn de RIO's formeel verantwoordelijk voor de indicatiestelling in de gehandicaptenzorg. Feitelijk worden alle indicaties uitgevoerd door het Landelijk Centrum Indicatiestelling Gehandicaptenzorg (LCIG). Die situatie loopt volgens plan nog door tot en met 2003.

Volgens deze inventarisatie hebben 60 van de 73 RIO's inmiddels contacten met het LCIG in de regio, de overige 13 niet. Van deze RIO's met contact hebben er 16 ook al afspraken gemaakt over de onderlinge samenwerking.

In augustus 2001 gaf 10% van de indicatieorganen aan actief te zijn op het terrein van de gehandicaptenzorg. Daaruit valt af te leiden dat de verbreding met de gehandicaptenzorg meer tot ontwikkeling is gekomen.

### **3.4 Verbreding met de Geestelijke Gezondheidszorg**

Vanaf 1 januari 2003 worden de RIO's verantwoordelijk voor de indicatiestelling voor cliënten die langdurige en complexe geestelijke gezondheidszorg krijgen (de zogenaamde LZA cliënten). In de zomer van vorig jaar is een landelijk stimuleringsprogramma gestart om de integratie van deze indicatiestelling met de RIO's te bevorderen en begeleiden.

Uit deze inventarisatie blijkt dat op één na alle responderende RIO's inmiddels contacten heeft met de regionale indicatiecommissie. Bij 28 RIO's zijn ook al concrete afspraken gemaakt over de samenwerking, 44 zijn daar nog mee bezig.

In augustus 2001 gaf 3% van de indicatieorganen aan actief te zijn op het terrein van de GGZ. Daarmee is duidelijk dat de verbreding met de GGZ nu goed tot ontwikkeling is gekomen.

## 4. Overig

### 4.1 Klachten

Ook bij deze inventarisatie is aan de RIO's gevraagd aan te geven hoeveel formele klachten er in heel 2001 bij het indicatieorgaan zijn aangemeld. Hierop is door 71 RIO's een antwoord gegeven. Daarvan hebben er 22 aangegeven dat er geen klachten zijn binnengekomen.

De formeel aangemelde klachten bij 49 RIO's hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

<b>Formeel aangemelde klachten</b>	<b>aantal</b>	<b>percentage</b>
Bejegening	128	29%
Wachttijden	94	21%
Informatievoorziening	39	9%
Overig	156	35%
Niet genoemd	28	6%
<b>Totaal</b>	<b>445</b>	<b>100%</b>

*Tabel 7: overzicht aangemelde klachten bij 49 RIO's*

Ten opzichte van het totaal in 2001 afgegeven indicatiebesluiten V&V van 548.000 indicatie is dit een buitengewoon laag aantal. Ten opzichte van het aantal klachten in 2000 (toen 340 klachten) is er sprake van een groei.

Ook het aantal bezwaarschriften tegen de inhoud van een indicatiebesluit (inclusief heroverwegingen) is toegenomen. In 2000 bedroeg dat aantal 673, in 2001 is dat gegroeid tot 985. Daarbij moet worden aangetekend dat niet alle RIO's hier zicht op hebben. In sommige gevallen zijn, als gevolg van het wetskarakter van het indicatiebesluit van een RIO (formeel een advies), bezwaren naar het zorgkantoor verwezen. In totaal hebben 47 RIO's één of meer bezwaarschriften ontvangen, 21 RIO's gaven aan geen bezwaarschriften te hebben ontvangen.

In totaal is in 11 gevallen de betrokken cliënt via de rechter in beroep gegaan tegen het afgegeven indicatiebesluit. Bij zeven RIO's één geval en bij twee RIO's twee gevallen.

Overigens zijn deze aantallen klachten en bezwaarschriften ten opzichte van het totaal aantal afgegeven indicatiebesluiten (2001: 548.000) buitengewoon gering.

### 4.2 Knelpunten

Tot slot is, net als de voorgaande inventarisatie, aan de RIO's gevraagd welke knelpunten in de dagelijkse praktijk worden ervaren. Drie van de 73 responderende RIO's hebben geen knelpunten aangegeven. Door de overige 70 RIO's zijn in totaal 321 knelpunten aangegeven, variërend van één tot alle 13 van de mogelijke knelpunten. In de tabel op de volgende bladzijde is een overzicht van de genoemde knelpunten opgenomen.

Door veel RIO's is gebruik gemaakt van een vrije tekstruimte om het bestaan van knelpunten toe te lichten.

Daaruit blijkt dat de ervaren knelpunten samenhangen met de instabiele werkomgeving van de RIO's. Enkele citaten kunnen dat bevestigen:

*"Veel veranderingen volgen elkaar te snel op."*

*"Blijvende toename aantal aanvragen, zo veel en snel dat toegestane formatie-uitbreiding te veel achteraf komt."*

*"Teveel ontwikkelingen in te weinig tijd voor een nog niet uitgekristalliseerde organisatie."*

Ook kennen veel RIO's budgettaire problemen:

*"Nog steeds te weinig geld voor organisatieontwikkeling."*

*"Door een historisch budget weinig flexibel."*

<b>Genoemde knelpunten</b>	<b>aantal</b>	<b>percentage</b>
Hoge werkdruk	58	83%
Doorlooptijden	31	44%
Automatisering	26	37%
Financiële tekorten	25	36%
Opschaling	25	36%
Onduidelijkheid over zorgtoewijzing	23	33%
Verbreding met WVG	22	31%
Realisering van een uniforme werkwijze	22	31%
Personeelstekort/arbeidsmarktproblematiek	21	30%
Scholing/deskundigheidsbevordering	20	29%
Verbreding met LZA / GGZ	14	20%
Verbreding met LCIG	13	19%
Positiebepaling van het indicatieorgaan	13	19%

*Tabel 8: aantal knelpunten en percentage RIO's dat dit knelpunt ervaart*



**Periodieke inventarisatie indicatieorganen per 01 juni 2002**

(zie ook de toelichting!)

*Naam + Nummer RIO*

*Contactpersoon*

*Functie*

*Telefoonnummer*

---



---



---



---

**A. Functioneren**

**1a. Wat is het totaal aantal afgegeven indicaties AWBZ V&V over heel 2001?**

---

**1b. Hoe zijn de aanvragen AWBZ V&V (dus niet de WVG) in 2001 procentueel verdeeld over de verschillende procedures? Zie toelichting.**

- Directe afhandeling \_\_\_\_\_%
- Verkorte procedure \_\_\_\_\_%
- Normale procedure \_\_\_\_\_%
- Uitgebreide procedure \_\_\_\_\_%
- Bijzondere procedure \_\_\_\_\_%
- Afgebroken procedure \_\_\_\_\_%
- Vervallen procedure \_\_\_\_\_%

**1c. Hoeveel procent van de aanvragen vallend onder directe afhandeling en verkorte procedure worden telefonisch afgehandeld?**

- Directe afhandeling \_\_\_\_\_%
- Verkorte procedure \_\_\_\_\_%

**2. Hoeveel indicatiebesluiten AWBZ V&V heeft u van 1 januari t/m 31 mei 2002 afgegeven en kunt u een onderverdeling aanbrengen naar 'nieuwe zorgvraag', 'verandering bestaande zorgvraag' en 'verstreken geldigheid'?**

Aantal besluiten			
Totaal AWBZ V&V (excl. WVG)	Nieuwe zorgvraag	Verandering bestaande zorgvraag	Verstreken geldigheidstermijn

**3a. Hoe hoog is uw goedgekeurde begroting in 2002 en begrotingsvoorstel voor 2003?**

2002 € \_\_\_\_\_

2003 € \_\_\_\_\_



3b. Kunt u een onderverdeling aanbrenen in de begroting naar AWBZ V&V, WVG en overig?

Jaar	AWBZ V&V	WVG	Overig
2002	€	€	€
2003	€	€	€

3c. Indien overig is ingevuld, kunt u aangeven wat hier onder valt?

---



---

3d. Is in de begroting van 2003 geanticipeerd op de uitbreiding van de indicatiestelling met de LZA / GGZ?

- A: Ja  
 B: Nee

4. Wat is uw werkvoorraad AWBZ V&V op 1 juni 2002 en hoe is deze verdeeld in 'nieuwe zorgvraag', 'verandering bestaande zorgvraag' en 'verstreken geldigheid'? Zie toelichting.

Werkvoorraad			
Totaal AWBZ V&V (excl. WVG)	Nieuwe zorgvraag	Verandering bestaande zorgvraag	Verstreken geldigheidstermijn

---

## B. Robuuste RIO's

### 5. Heeft het indicatieorgaan WVG in het takenpakket?

- A: Nee, en WVG komt ook niet in takenpakket
- B: Nee, maar WVG komt wel in takenpakket (kunt u hieronder aangeven, welke onderdelen in het takenpakket komen en wanneer?)
- C: Ja (kunt u hieronder aangeven, welke onderdelen in het takenpakket zitten?)

WVG onderdeel	WVG zit al in het takenpakket	WVG komt in het takenpakket	
	Deze onderdelen zitten in het takenpakket	Deze onderdelen komen in het takenpakket	Verwachte invoeringsdatum
Aanmelding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Onderzoek (woning-aanpassingen > f45.000,-)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Onderzoek (overige WVG-aanvragen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Advies aan gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Realisering/ verstrekking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 6. Bent u met andere RIO's in gesprek over opschaling?

- A: Nee, want
- dit is in onze regio niet aan de orde
- dit proces is in onze regio al afgerond
- B: Ja
- Zo ja, met hoeveel RIO's en wanneer zal deze opschaling ingevoerd zijn?
- 

### 7a. Zijn er op dit moment contacten met het regionale LCIG?

- A: Nee
- B: Ja maar er zijn nog geen afspraken gemaakt over samenwerking
- C: Ja en er zijn ook afspraken gemaakt over samenwerking, namelijk
- 

### 7b. Zijn er op dit moment contacten met een LZA commissie in uw regio?

- A: Nee
- B: Ja maar er zijn nog geen afspraken gemaakt over samenwerking
- C: Ja en er zijn ook afspraken gemaakt over samenwerking, namelijk
-

### C. Overig

8. Hoeveel indicatiestellers en aanmeldfunctionarissen zijn er op 1 juni 2002 bij u werkzaam (uitgesplitst naar AWBZ V&V en WVG?)

Aantal indicatiestellers (personen)			
Totaal	Geïntegreerd V&V / WVG	AWBZ V&V	WVG

9. In verband met de invoering van functiegerichte indicatiestelling komt er een scholing voor indicatiestellers en aanmeldfunctionarissen. Op die scholingsdagen is vervanging nodig: hoe zou u dat het liefst regelen?

- A: Zelf regelen met aanvullende financiering  
 B: Vervanging in natura die voor u wordt geregeld

10. Hoeveel formele klachten, uitgesplitst naar onderstaande categorieën zijn er in 2001 bij het indicatieorgaan binnengekomen?

<i>Categorie</i>	<i>Aantal</i>
Bejegening	_____
Wachttijden	_____
Informatievoorziening	_____
Overig:	_____
<b>Totaal</b>	_____

11. Hoe vaak is er in 2001 formeel een bezwaar (betreffende de inhoud van het besluit) ingediend bij de Adviescommissie Bezwaarschriften?

- AWBZ V&V indicaties: \_\_\_\_\_

12. Hoe vaak is men in 2001 via de rechter in beroep gegaan tegen een indicatiebesluit?

- AWBZ V&V indicaties: \_\_\_\_\_

13. Wat zijn de belangrijkste knelpunten die momenteel worden ervaren?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Hoge werkdruk            | <input type="checkbox"/> Automatisering                          |
| <input type="checkbox"/> Financiële tekorten      | <input type="checkbox"/> Onduidelijkheid over zorgtoewijzing     |
| <input type="checkbox"/> Verbreding met WVG       | <input type="checkbox"/> Scholing/deskundigheidsbevordering      |
| <input type="checkbox"/> Verbreding met LCIG      | <input type="checkbox"/> Realisering van een uniforme werkwijze  |
| <input type="checkbox"/> Verbreding met LZA / GGZ | <input type="checkbox"/> Doorlooptijden                          |
| <input type="checkbox"/> Opschaling               | <input type="checkbox"/> Positiebepaling van het indicatieorgaan |
| <input type="checkbox"/> Personeelstekort         | <input type="checkbox"/> Overig:                                 |
| <input type="checkbox"/> arbeidsmarktproblematiek |  |

### Toelichting

Bij het gebruik van begrippen is gebruik gemaakt van de LVIO voorstellen voor definities van deze begrippen.

### Procedures

Titel	Omschrijving
<b>Directe afhandeling</b>	Indicaties waarbij de afhandeling onmiddellijk plaatsvindt. Het gaat hierbij met name om medisch en verpleegtechnische handelingen en aanvragen voor eenmalige hulp (bijv. wondverzorging, toedienen medicijnen, zalven, druppelen, klysma toedienen, injectie subcutaan/intramusculair, uitzetten medicatie, elastische kousen aan-/ uittrekken, zwachtelen, bloedsuiker bepalen, incontinentie verzorgen). Herindicaties vanwege verstrijken van de geldigheidsduur.
<b>Verkorte procedure</b>	Indicaties die gesteld worden zonder huisbezoek (met behulp van een telefonisch of een schriftelijk formulier). Dergelijke indicaties komen vooral voor wanneer in het dossier reeds voldoende informatie over de cliënt aanwezig is. (Bijvoorbeeld maaltijden, alarmering).
<b>Standaard procedure</b>	Indicatie die gesteld wordt op basis van de informatie die verzameld is tijdens een huisbezoek
<b>Uitgebreide procedure</b>	Indicatie die gesteld wordt op basis van de informatie die verzameld is tijdens een huisbezoek in combinatie met het raadplegen van een vakspecialist en/of het voeren van een multidisciplinair overleg. Het gaat hier o.a. om psychogeriatrische indicaties, gespecialiseerde gezinsverzorging en specialistische verpleegzorg
<b>Bijzondere procedure</b>	Procedure waarbij bijzonder veel tijd nodig is voor het stellen van de indicatie door zeer ingewikkeld vraagstuk. Het gaat hier o.a. om uitvoerige trajecten voor de WVG (complexe woningaanpassing), maar ook uitvoerige trajecten voor de AWBZ kunnen hier onder vallen.
<b>Afgebroken procedure</b>	Indicaties waarbij het traject van indiceren voortijdig is afgebroken, namelijk <u>voor</u> het huisbezoek.
<b>Vervallen procedure</b>	Indicaties waarbij het traject van indiceren voortijdig is afgebroken, namelijk <u>na</u> het huisbezoek.

### Werkvoorraad

Met de werkvoorraad wordt bedoeld: alle ontvangen indicatieaanvragen die nog niet in behandeling zijn genomen *én* alle in behandeling genomen maar nog niet volledig afgehandelde aanvragen. De reden voor het doen van een aanvraag kan drieledig zijn:

1. Nieuwe zorgvraag: de cliënt vraagt voor het eerst om een indicatiebesluit dan wel –advies;
2. Verandering bestaande zorgvraag: de cliënt doet een aanvraag vanwege de behoefte aan wijziging van een indicatiebesluit of –advies;
3. Verstreken geldigheidstermijn: de cliënt vraagt een indicatie aan omdat de geldigheidsduur van een indicatiebesluit of -advies is verlopen.

### Vragen

Voor eventuele vragen met betrekking tot de inventarisatie, kunt u contact opnemen met Peter Bakker of Nico Dam van bureau HHM (☎ 053 – 4330548).

Indicatieorgaan		gem. 6 weken			gem. 3,4 weken			gem. 2 weken		
		juni '01	dec. '01	juni '02	juni '01	dec. '01	juni '02	juni '01	dec. '01	juni '02
1.1	Stadskanaal/Vlagtwedde	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2	RIO Oost Groningen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	CMZ Noord Groningen	0	0	0	0	0	127	109	80	251
1.4	Regio Centraal Groningen	0	0	0	0	0	0	227	270	210
2.1	RIO Noord-Friesland	0	0	0	0	0	58	0	63	409
2.2	RIO BZT	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3	RIO Zuidoost Fryslan	0	0	0	12	0	0	233	0	0
3.1	RIO Noord- en Midden Drenthe	0	0	0	23	0	0	139	0	127
3.2	Indicatiepunt Zuidoost Drenthe	0	0	0	0	0	0	25	0	0
3.3	Zuid- en Midwest Drenthe	0	0	0	0	0	47	0	0	219
4.1	RIO WZV-regio Zwolle	0	0	0	0	61	381	0	465	838
4.2	Zorgbureau Harderwijk	0	0	0	0	0	0	0	90	0
5.1	Stichting GISA	0	0	0	0	0	0	0	84	0
5.2	RIO Centraal Twente	0	0	0	0	0	205	17	203	384
5.3	RIO Enschede e.o.	0	0	0	0	0	0	0	80	0
6.1	RIO Midden IJssel <sup>1</sup>	0	0	0	0	0	0	10	92	0
6.3	RIO Oost Veluwe	0	0	0	54	241	0	310	476	12
7.1	RIO West Achterhoek	0	0	0	0	0	0	0	0	147
7.2	RIO Achterhoek Oost	0	0	0	0	0	0	80	27	0
7.3	Arnhem	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.4	St. Indicatieorgaan Renkum	0	0	0	0	0	0	32	8	0
7.5	Rheden & Rozendaal	0	0	0	0	0	0	0	0	3
7.6	De Liemers en Doesburg	0	0	154	51	19	351	134	105	457
7.7	RIO Over-Betuwe	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.8	RIO Gelderse Vallei	0	0	0	0	0	0	0	29	0
8.1	RIO Nijmegen e.o.	0	0	0	0	0	0	148	0	0
8.2	RIO Rivierenland	0	0	0	32	126	0	170	272	0
9.1	RIO Gewest Eemland	0	0	0	0	0	0	61	23	0
9.2	RIO De Bilt Zeist	0	0	0	152	132	0	289	247	0
9.3	RIO Zuidoost Utrecht Oost	0	0	0	0	0	0	28	0	0
9.4	RIO Zuid Oost Utrecht	0	0	43	0	0	173	6	11	242
9.5	Utrecht (loket 1)	0	0	0	168	345	386	390	535	612
9.6	Stichting RIO ZWU	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.7	RIO West Utrecht	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.1	RIO Flevoland	0	0	0	0	0	0	50	47	0
10.2	LIA Almere	0	0	0	69	0	0	152	33	0
11.1	RIO Gooi- en Vechtstreek	0	0	0	189	0	0	434	0	0
12.1	RIO West Friesland	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12.2	Noord-Kennemerland	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12.3	RIO Kop van Noord-Holland	0	0	0	24	13	0	137	112	0
12.4	RIO Texel Wieringen (GGD)	0	0	7	0	0	30	0	0	43

<sup>1</sup> Het RIO Midden IJssel is per 1 april 2002 ontstaan door fusie van RIO Zutphen en RIO Scharfshuis. Omwille van de vergelijking met de vorige peilingen, zijn de achterstanden van beide vroegere RIO's bij de peilingen van 2001 in deze tabel samengenomen.

Indicatieorgaan		gem. 6 weken			gem. 3,4 weken			gem. 2 weken		
		juni '01	dec. '01	juni '02	juni '01	dec. '01	juni '02	juni '01	dec. '01	juni '02
13.1	RIO IJmond	0	0	92	96	0	262	266	53	353
13.2	Zuid-Kennemerland	433	0	0	706	39	44	852	418	253
14.1	RIO Waterland	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14.2	RIO Zaanstreek	0	0	0	30	0	0	111	98	159
15.1	Stichting Tot & Met	0	0	0	66	0	127	365	212	685
16.1	RIO Amstelland en Meerlanden	0	0	0	0	0	0	39	155	0
17.1	RIO Duin- en Bollenstreek	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17.2	RIO Rijnstreek	0	0	0	120	46	90	193	141	152
17.3	Indicatiebureau Leidse Regio	0	0	0	52	155	0	217	297	28
18.1	RIO Voorzorg	0	0	0	0	152	0	0	280	8
18.2	Den Haag	0	0	0	196	793	0	644	1.273	0
18.3	ZIO	0	0	0	0	0	0	14	0	0
19.1	RIO DWO	0	0	0	0	23	39	8	162	173
19.2	RIO 3B-Gemeenten	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20.1	RIO Midden-Holland	0	0	0	0	0	0	29	0	62
21.1	SRI	0	0	0	663	0	0	1.102	250	176
21.2	Capelle/Krimpen	0	0	0	16	0	0	62	0	0
22.1	RIO Nieuwe Waterweg Noord	0	0	0	166	0	0	281	0	0
23.1	RIO bar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23.2	RIO Voorne, Putten, Rozenburg	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23.3	RIO Hoeksche Waard	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23.4	RIO Goeree Overflakkee	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24.1	RIO Ketenzorg	0	0	0	0	0	0	0	14	0
24.2	Dordrecht-Zwijndrechtsewaard	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25.1	RIO Oosterschelderegio	0	0	0	208	0	0	337	0	0
25.2	RIO Walcheren	0	0	0	0	57	0	70	174	0
25.3	RIO Zeeuwsch-Vlaanderen	0	25	106	0	236	268	158	350	355
25.4	St. Indicatieorgaan Tholen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26.1	RIO Westelijk Noord Brabant	0	0	0	0	0	0	52	0	7
26.2	RIO Regio Breda	0	0	0	0	0	0	0	0	57
26.3	Land van Heusden en Altena	0	0	0	0	0	56	0	0	97
27.1	RIO Midden Brabant	0	0	0	0	16	0	22	359	0
28.1	RIO 's Hertogenbosch	0	0	0	0	0	0	0	103	0
28.2	RIO Brabant Noord Oost	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29.1	RIO Eindhoven	0	0	0	0	0	156	0	0	436
29.2	RIO Groot Kempenland	0	0	0	0	0	0	0	67	45
29.3	RIO Helmond e.o.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30.1	RIO Noord-Limburg	0	0	0	0	0	0	5	0	26
30.2	RIO Midden Limburg	0	0	0	0	0	0	75	0	39
31.1	RIO Westelijke Mijnstreek	0	0	0	0	0	0	0	39	0
31.2	St. RIO Oostelijk Zuid-Limburg	0	0	0	37	0	129	237	52	555
31.4	RIO Zuidelijk Zuid-Limburg	0	0	0	0	0	34	0	0	345
	<b>TOTAAL</b>	<b>433</b>	<b>25</b>	<b>402</b>	<b>3.128</b>	<b>2.455</b>	<b>2.965</b>	<b>8.322</b>	<b>7.848</b>	<b>7.963</b>
	Aantal RIO's met achterstand	1	1	5	22	16	19	44	42	34