

Thuiszorg

het **Financieel**
management

Terwijl de
discussie
over de in

control-verklaring bij beursfondsen nog volop gaande is, gaf een Friese thuiszorgorganisatie over 2003 al vrijwillig zo'n verklaring uit. Vergezeld van een accountantsrapport. Zie ook nieuws.

ARJAN GRAS

De code Tabaksblat beveelt beursgenoteerde ondernemingen een bestuursverklaring aan die moet worden beoordeeld door een accountant. De vraag óf en op welke manier een accountant zo'n in control statement kan toetsen, is een heet hangijzer.

Stichting Thuiszorg De Friese Wouden en haar accountant zijn echter al zover. In 2003 gaf de organisatie vrijwillig een bestuursverklaring uit, vergezeld van een accountantsrapport. Voor zover directeur/bestuurder Herman Blom en zijn controller Engbert van Esch van de Friese Wouden, en registeraccountant Mark Noordhoff van Ernst & Young weten, is de stichting de eerste organisatie in de zorgsector die de zaken op deze manier aanpakt. "Je zou kunnen zeggen dat we onze nek hebben uitgestoken."

AWBZ-fraude

Staatssecretaris Ross van Volksgezondheid wist het vorig jaar zeker: er wordt gefraudeerd met de AWBZ. Want: er wordt zorg gefactureerd die niet is geleverd. Bij Stichting Thuiszorg De Friese Wouden bleef een wrange smaak achter na deze ferme politieke uitlatingen.

"Het zijn grove beschuldigingen", aldus directeur Blom, "waarvan ik wist dat ze niet voor ons opgingen". Daarom vroeg hij aan accountant Noordhoff om een accountantsverklaring mét de vermelding dat Thuiszorg De Friese Wouden niet fraudeerde.

Noordhoff: "Als je in de krant ziet staan: fraude in de thuiszorgsector, dan voel je je als betrokken accountant natuurlijk ook niet lekker. We hadden hier dus ook een belang."

Noordhoff en zijn collega's anticipeerden op de ontwikkeling die in de ziekenhuiswereld op komst is: vanaf 2005 zijn Nederlandse ziekenhuizen verplicht een 'in control'-verklaring in





'in control'

de jaarrekening op te nemen. "Waarom maken wij niet zoiets voor de thuiszorg?", dachten ze. Het resultaat: een bestuursverklaring van de raad van bestuur, met een rapport van bevindingen van de accountant.

Accountant

Blom en controller Van Esch, toch al voorstanders van regelmatige audits door het jaar heen, vroegen Ernst & Young om punten die in de verklaring van de raad van bestuur zouden moeten worden opgenomen.

Noordhoff: "Het gaat het er kort gezegd om wat Thuiszorg De Friese Wouden doet om ervoor te zorgen dat er alleen facturen de deur uitgaan tegen de juiste tarieven, voor diensten die daadwerkelijk zijn geleverd. Wij hebben aangegeven wat voor ons belangrijk was voor onze jaarrekeningcontrole en dus voor de organisatie om 'in control' te zijn. De verantwoordelijkheid van de accountant is om de organisatie te helpen de boel intern optimaal op orde te brengen. Aan Thuiszorg De Friese Wouden de taak om de instrumenten daarvoor te implementeren en daarop te sturen."

Dat staat dan ook letterlijk in de vorig jaar door Thuiszorg De Friese Wouden uitgegeven bestuursverklaring inzake de opbrengst AWBZ algemene thuiszorg: de raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opzetten en handhaven van een effectief systeem van interne beheersing ter betrouwbaarheid van de zorgregistratie en facturering.

Toetsen

De raad van bestuur verklaart onder meer dat voor alle bij het zorgkantoor in rekening gebrachte uren 'directe zorgverlening' een indicatie aanwezig is, dat de administratie is ingericht in overeenstemming met de landelijke productdefinities, dat de juistheid van de verantwoorde uren wordt gecontroleerd en de verantwoordingen worden geautoriseerd door zorgmanagers, dat de werkelijke productie is verzonden aan het Centraal Administratie Kantoor en is gefactureerd aan het zorgkantoor. "We zijn van mening dat er een sluitend verband bestaat tussen het aantal uren volgens de zorgadministratie en de salarisadministratie."

Deelwaarnemingen

De bevindingen van Ernst & Young, op basis van deelwaarnemingen, onderschrijven de bestuursverklaring. "Een intern beheerssysteem is een majeur sturingsinstrument", verklaart Blom. "Het voorkomt verrassingen." "We sturen onze organisatie met de business balanced score card, die elke vier weken wordt gerapporteerd", vult Van Esch aan, "ter borging van de organisatie". Monitoren aan de hand van deze scorecard, gesprekken met regiomanagers en regelmatige controles, zowel intern als extern, zorgen er daarnaast voor dat de organisatie op orde blijft. "Bij ons bepaalt de medewerker in het veld samen met de cliënt wat er geleverd wordt. ►

Herman Blom (linksboven), Engbert van Esch (rechtsmidden) en Mark Noordhoff: "Je zou kunnen zeggen dat we onze nek hebben uitgestoken."

FOTOS: SIMONE VANES



‘Een bestuursverklaring met accountantscontrole kan voor veel méér sectoren interessant zijn.’

Wij zijn voorstander van eigen verantwoordelijkheid en vertrouwen”, aldus Blom. “Maar je moet het natuurlijk wel checken.”

Sense of urgency

Voor zover bekend is Thuiszorg De Friese Wouden de eerste organisatie in de zorgsector die de zaken op deze manier aanpakt.

“Als je het goed doet, krijg je meer ruimte om innovatief bezig te zijn”, vindt controller Van Esch. “En we werken nu eenmaal in een veranderende omgeving.”

Met een verwachte stijging van de vraag naar zorg met zo’n veertig procent in de komende jaren, en de modernisering van de AWBZ in volle gang, zal de branche de noodzaak van een verantwoording dan ook steeds meer als een *sense of urgency* ervaren, verwacht Blom. “Er gaat

zo veel geld in de zorg om, daar kun je straks niet meer onderuit. Maar voor ons is de vrijwillige bestuursverklaring eigenlijk een logisch gevolg van onze filosofie: zet je uitvoerende medewerkers in het brandpunt van je organisatie en bouw daar kwaliteitscirkels omheen die het primaire proces ondersteunen.”

Financieele Dagblad

De thuiszorginstelling kreeg veel positieve reacties, ook uit de financiële wereld: zo werd Thuiszorg De Friese Wouden in oktober genomineerd voor de nieuwe ING-prijs voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. “We zijn voor zover mij bekend de allereerste thuiszorgorganisatie die daardoor in het Financieele Dagblad staat: daar kan ik mee thuiskomen!” Een sterk punt van Thuiszorg De Friese

‘Je kunt aantijgingen op deze manier ook vóór zijn.’

Wouden vindt accountant Noordhoff, dat de organisatie niet alleen maandelijks rapporteert over de productiviteit, maar eveneens over de klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid: “Daarmee voorkom je dat je enkel stuurt op financiële parameters, terwijl de kwaliteit van de zorg misschien wel schrikbarend daalt.”

Andere sectoren

Noordhoff denkt overigens dat een bestuursverklaring met accountantscontrole voor veel méér sectoren interessant kan zijn: “De code Tabaksblad geldt in principe alleen voor beursgenoteerde ondernemingen, maar het zou me niet verbazen als straks ook de overheid op deze manier verantwoording af gaat leggen. En er zullen ongetwijfeld meer ondernemers zijn die niet alleen hun resultaten en het vermogen dat in de jaarrekening staat willen verantwoorden, maar ook willen laten weten dat ze de rest goed op orde hebben. Het is gewoon een mooie kans voor elke organisatie om de buitenwereld te vertellen hoe je je organisatie zodanig geborgd hebt, dat de doelstellingen die je bepaald hebt, worden gehaald. Zo’n kans grijp je natuurlijk aan als de fraude zo ongeveer over je wordt afgeroepen. Maar je kunt dergelijke aantijgingen op deze manier ook vóór zijn.” ■

Elementen uit de bestuursverklaring*:

Inzake de opbrengsten AWBZ Algemene Thuiszorg is de raad van bestuur van mening dat met betrekking tot het boekjaar 2003:

- Voor de bij het zorgkantoor in rekening gebrachte uren directe zorgverlening standaard een indicatie van het RIO beschikbaar is. Vanwege achterstanden bij het RIO kan dit ook een verlengde of gewijzigde indicatie zijn; hierover zijn nadere afspraken gemaakt tussen de instelling, het RIO en het Zorgkantoor Friesland.
- De administratie zodanig is ingericht dat de zorguren worden geregistreerd in overeenstemming met de productdefinities conform de ‘Beleidsregel extramurale zorgproducten’ van het CTG.
- De juistheid van de verantwoorde uren wordt gecontroleerd door de verantwoordelijke zorgmanager die hiervoor de urenverantwoordingen autoriseert.
- De werkelijke productie is verzonden aan het CAK ten behoeve van de vaststelling en incasso van de eigen bijdragen van de cliënten.
- De werkelijke productie en de overeengekomen tarieven gefactureerd zijn aan het zorgkantoor.
- Over geheel 2003 een sluitend verband bestaat tussen het aantal uren volgens de zorgadministratie en de salarisadministratie.

Noot

* RIO = Regionale Indicatie Orgaan, CAK = Centraal Administratie Kantoor, CTG = College Tarieven Gezondheidszorg.

Stichting Thuiszorg De Friese Wouden

Opgericht: in 1993

Hoofdvestiging: Drachten

Diensten: onder andere thuiszorg, jeugdgezondheidszorg, kraamzorg

Verzorgingsgebied: in en rond de gemeenten Achtkarspelen, Tytjerksteradiel, Smallingerland, Opsterland, Heerenveen, Ooststellingwerf, Weststellingwerf

Aantal medewerkers: 2.300

Omzet in 2003: circa 50 miljoen euro