

# Ontwikkeltafel

- Hoofd- en onderaannemerschap
- (Rechts)zekerheid
- Privacy
- Zakelijke afhandeling en resultaatsturing
- Werkproces toegang
- Administratieve lasten: slimmer en eenvoudiger
- Tarieven



## VERSLAG

Thema: (Rechts)zekerheid

Uitkomsten van de eerste bijeenkomst op 6 februari 2020

De bijeenkomst opent met een korte oriëntatie op het traject en op deze tafel in het bijzonder.

De kern van het traject is de door aanbieders en gemeenten gedeelde ambitie om vanuit de vragen die zijn opgeworpen via de Nota van inlichtingen (en de daaraan voorafgaande dialoogtafels) te komen tot oplossingen. Leidend zijn daarbij de overwegingen die ten grondslag liggen aan de bepalingen zoals die nu in de inkoopdocumenten zijn opgenomen. Onder 'oplossing' verstaan we nadrukkelijk iets anders dan het redigeren van de bestaande teksten – er is daadwerkelijk ruimte voor nieuwe/andere suggesties dan de keuzes die tot nu toe zijn gemaakt.

Vanuit deze ambitie zetten we nadrukkelijk in op een oplossingsgerichte werkwijze aan de ontwikkeltafel.

Het traject 'herstart inkoop' wordt gefaciliteerd door een interbestuurlijk overleg (aanbieders en gemeenten). De ontwikkeltafels worden georganiseerd door een breed samengestelde werkgroep vanuit aanbieders, H10 en programmateam inkoop.

De uitkomsten van de tafels komen bij elkaar tijdens een zogenaamde wrap-up (vermoedelijk 22 april 2020). Overigens, worden alle aanbieders via een nieuwsbrief geïnformeerd over de vorderingen aan alle ontwikkeltafels. Opgemerkt zij nog, dat er separaat een traject loopt gericht op tarieven 2021, en dat de ontwikkeltafel tarieven 2022 later start.

Waar de gemeentelijke politiek formeel de uiteindelijk inkoopdocumenten vaststelt, hebben we ambitie om vanuit die wrap-up gemeenschappelijk gedragen keuzes aan te dragen die vanwege die gemeenschappelijkheid zonder grote wijzigingen in de inkoopdocumenten zullen landen.

Deze tafel is gericht op rechtszekerheid, zowel voor cliënt, als voor aanbieder, als voor gemeente. We zien dat terug in de korte duiding van de overweging achter de issues die via de Nota van inlichtingen zijn aangedragen:



- Garantietermijn is bedoeld als waarborg voor de kwaliteit van zorg voor de cliënt;
- Herzieningen zijn bedoeld om ruimte bieden om te ademen, te bewegen op grond van geleerde lessen en ontwikkelingen, met een procesvorm die aanbieders ook de kans biedt om input te leveren, als ook om eventuele bezwaren te uiten;
- Betalen P\*Q gedurende eerste twee jaar is bedoeld om bestaanszekerheid te bieden aan aanbieders;
- Boeteclausules (NB voor wachtlijsten vervallen) zijn bedoeld om te waarborgen dat gemeenten tijdig zicht hebben op uitputting/overschrijding budgetten;
- Belang van rapportage sluit daarop aan (monitoring, sturing van het stelsel);
- Acceptatieplicht beschermt complexe cliënten tegen het buitenboord vallen vanwege zorgweigerings. Althans: dat is de onderliggende overweging.

Na deze inleiding stellen de 20 aanwezigen zich voor. Naast vertegenwoordigers vanuit de organisatie gaat het om mensen werkzaam bij grote, middelgrote en kleinere jeugdhulpaanbieders, verdeeld over verschillende disciplines/sectoren binnen het domein, medewerkers van gemeenten en van het Inkoopbureau. Verzocht wordt om bij voorkeur geen wisseling te hebben van deelnemers gedurende de looptijd van deze ontwikkeltafel.

Praktisch aandachtspunt: noodzakelijk om documenten voorafgaande aan een ontwikkeltafel minimaal een week van te voren aan deelnemers te sturen. Zodat er zaken intern afgestemd kunnen worden.

Aansluitend op de vanuit het voortraject gedestilleerde onderwerpen dragen zij nog een aantal issues aan, waar mogelijk gekoppeld aan potentiële oplossingen:

- Ontwikkelingen m.b.t. aanbesteding onderwijs-jeugdhulp-arrangementen door drie gemeenten (Den Haag Rijswijk Leidschendam-Voorburg): mogelijk start op korte termijn en ambitie om gegund te hebben per 1 augustus 2020. Aanwezigen hebben vragen en delen de zorg over een apart traject, terwijl er wel inhoudelijke verwantschap en overlap is (ook qua aanbieders) dat bovendien door 3 van de 10 gemeenten wordt verzorgd (en niet door alle 10 gemeenten). Oplossing zou zijn om deze aanbesteding onderdeel uit te maken van dit inkooptraject, zowel met het oog op efficiency als effectiviteit van de uiteindelijk in te zetten hulp en ondersteuning.
- Gemeenten blijken in meerdere gevallen eigen regels/werkwijzen/formulieren in aanvulling op, of juist afwijkend van regionale afspraken op H10 niveau te introduceren en te hanteren. Oplossing is uniformiteit in werkwijze vasthouden (is governance issue).
- Er wordt gesuggereerd dat een andere definitie voor uitval wordt gehanteerd dan de CBS definitie. Oplossing: hanteer landelijke definitie.
- Woonplaatsbeginsel: wordt op een zodanige wijze toegepast, dat er een 'gat' valt in de bekostiging van jeugdhulp, dat is weg te werken via een aanpassing van de manier waarop de woonplaats wordt gedefinieerd.



Vervolgens worden achtereenvolgens de garantietermijn, herzieningen en boetes bij de kop gepakt.

## Garantietermijn

### Aangedragen issues:

- Tegenstrijdigheid met resultaatdialoog: als dat een goede eindevaluatie is (en duurzaam waar dat nodig een goede tussentijdse evaluatie), dan is die afsluiting leidend en bepaalt dat het daadwerkelijk klaar is. NB uitkomst kan ook zijn, er moet nog even doorgewerkt worden. Garantietermijn zou dan zelfs contraproductief zijn.
- Andere invalshoek: verschillende tarieven, onderscheid problematiek: zwaarte van zorg loopt parallel aan mogelijkheid om garantie te geven. Hoog specialistisch impliceert weerbaarheid, risico op terugkomen. Daar kun je niet dezelfde garantie op vragen.
- Vanuit een juridische optiek: diensten zijn naar hun aard inspanningsverplichtingen, je kunt niet garanderen hoe zo'n jeugdige zich verder ontwikkelt. Optie is nazorg, duurzaamheidstermijn en waakvlam.
- Wat zijn de cijfers van dit moment? Hoeveel komt terug? In dat verband worden ook herindicaties genoemd, terugkomen in zorg (draaideur cliënten). Definieer dus begrip, ook wat redelijke termijn voor eventuele garantie clause is. Daarnaast komt zelfde vraag niet voor in de praktijk, er wordt een nieuwe vraag gedefinieerd.
- Optie: monitor en voer gesprek op hoger aggregatieniveau als daar aanleiding toe is (bv vaker terugval bij aanbieder in vergelijkbare situatie). Combineer met uitvraag outcome. Laat op geaggregeerd niveau zien en trek (verbeter)conclusies op niveau contractmanagement. Nb dit is ook gedeeld belang, gaat ook over inzicht in kwaliteit werken, methodieken et cetera.
- Terzijde, maar wel principieel wordt een gerelateerd issue aangesneden met de suggestie de toegang tot jeugdhulp exclusiever te maken. Onderliggend is idee dat mensen (te) gemakkelijk 'shoppen' bij jeugdzorg voor normale problemen in de levensloop.
- Insteek is zelfredzaamheid van cliënten bijvoorbeeld door het afbouwen van frequenties? Als er een garantietermijn is, hoe verhoudt dit dan met afbouwen?
- Samenvattend: oplossingsrichtingen:
  - Goede gesprek bij afronding, bij twijfel nazorg, waakvlam o.i.d. beide als onderdeel van een PIC, gesprek primair te voeren door bij casus betrokkenen, gericht op adequate afronding, waar nodig actie en indien aan de orde verbeterlessen ('uitvoering voedt beleid').
  - Meten en monitoring van doelrealisatie en uitval
    - Pm hier ligt verbinding met startgesprek en in het bijzonder het definiëren van doelen (behandel/maatschappelijk) en de rol aanbieder daarbij zie tafel toegang.
  - Vergelijken op geaggregeerd niveau
    - Houd rekening met complexiteit casus (nazorg/waakvlam/op-afschalen/duurzaam).



## Rechtsbescherming

Het gesprek focust zich uiteindelijk op de ervaren eenzijdigheid van de herzieningsprocedure. Dat gaat over garantietermijn (in de tekst als voorbeeld genoemd), maar feitelijk over allerlei onderwerpen (met name mogelijke herzieningen op tarieven – en dan vooral de mate waarin die aangepast kunnen worden – leidt tot veel uitingen van onzekerheid). Zoals al eerder genoemd, ervaart men extra onzekerheid door gemeenten die met extra, eigen toevoegingen of wijzigingen op regionaal gemaakte H10-afspraken komen.

- Oorspronkelijke oplossing H10 voor wat betreft procesafspraken herzieningen: bij herziening mag aanbieder zienswijze kenbaar maken, ultimo bezwaar maken, termijn 20 dagen. En ruimte om contract te beëindigen, als herziening als niet acceptabel wordt gezien. Hierbij blijkt dat de cruciale vraag die naar de mate van (bestaans)zekerheid is.
  - Amenderingen en toevoegingen: de H10-oplossing wordt als onvoldoende ervaren, bijvoorbeeld omdat het kunnen inleveren van het contract voor veel aanbieders geen reële optie is, en/of omdat aanbieders de feitelijke ruimte voor invloed via een bezwaar voor de doorsnee aanbieder als (te) beperkt inschatten. Dat leidt tot de volgende oplossingsuggesties:
    - bandbreedte inbouwen bij mogelijke herzieningen? (bijvoorbeeld max +/- 10%). Dit kan overigens nog een uitdaging zijn gezien variatie binnen ervaringen m.b.t. tarieven!
    - Zekerheid inbouwen in het ontwikkelproces naar herzieningsvoorstel door een verbinding te leggen met tellen&vertellen: dialoog, wederkerigheid om voorstellen te doen. Kortom: gelijkwaardigheid ipv eenzijdigheid.
    - Zekerheid inbouwen door naar redelijkheid ruimte/tijd te beiden om bedrijfsvoering aan te passen aan herziening, ingangstermijn, om bedrijfsvoering aan te passen. Maar wat is een redelijke termijn, dit verschilt per casus.
    - Gebruik landelijk format voor herzieningsprocedure.
    - Uitdaging bij tarieven!
- Oplossing voor wat betreft variatie binnen de H10/afwijken van regionale afspraken voor at betreft het werkproces: uniformiteit. Waar bij wordt aangegeven dat gezamenlijk optrekken gemeenten ook gezamenlijke duidelijkheid en winst biedt in de zin van efficiency in termen van administratieve belasting.
  - Vraag hoe om te gaan met couleur locale, rol van individuele raden et cetera. Sturing op gemeenschappelijk werkproces is voor de H10 een governance vraag, die ook aan tafel gericht op werkproces bij toegang aan de orde komt.



## Boetes

Het gesprek begint bij de gedachte achter boetes: prikkelen tot juist gedrag. Na een toelichting van gemeentezijde over de (soms forse) achterstand bij declaraties onderkent iedereen het maatschappelijk belang van tijdig declareren en ziet men die verplichting ook als redelijk, overigens ook in het licht van de eigen bedrijfsvoering. Daarmee is het (te) laat declareren onderkend als gemeenschappelijk probleem.

Oplossing:

- Instemming met de gekozen oplossing voor wachtlijsten (geen boetes).
- Pleidooi om systeem wederkerig te maken, omdat de ervaring is dat aanbieders ook afhankelijk zijn van de mate waarin gemeenten zich aan afspraken houden (tijdig afgeven beschikkingen, randvoorwaarden).
- De tafel heeft moeite met automatisch boetes toekennen en vraagt om een aanpak die begint met monitoring en eerst een waarschuwing.
- Wel monitoring, eerst waarschuwing, escalatieladder, ook tweezijdig.

Vervolgens wordt als vraag opgeworpen, wat de reden is achter het te laat declareren? Vanuit bedrijfseconomisch oogpunt kan niemand zich een goede reden voorstellen. Dan zou te laat declareren op een probleem kunnen duiden, dat om een oplossing vraagt. Uiteraard is dat een individuele verantwoordelijkheid van organisaties, maar het gesprek richt zich op de vraag hoe gemeenten en (andere) aanbieders hierin kunnen ondersteunen, met als achterliggende gedachte dat het bijvoorbeeld denkbaar is dat (beginnende) aanbieders die gedreven worden door inhoudelijke ambities rondom zorg(innovaties) zeer waardevol kunnen zijn, maar wellicht hulp nodig hebben om tot een goede bedrijfsvoering te komen.

Oplossingen:

- Tijdig attenderen dat je afwijkt van gemiddelde patroon. Dashboards ook in dit opzicht inrichten en delen.
- Ontwikkel benchmark bedrijfsvoering (als feedback instrument en prikkel tot leren). De tafel ziet dit als in ons aller belang, ook maatschappelijk (mogelijk zelfs als prikkel om te komen tot hogere efficiency en kosteneffectiviteit).
- Breng dit samen in kwaliteitsondersteuning vanuit accountmanagement, en ook op de jaarlijkse 'tellen&vertellen'-conferenties (verbreed die dus: naast inhoud en kwaliteit ook bedrijfsvoering).

## Afsluiting

Eerstvolgende bijeenkomst: 20 februari 2020 van 09.00-12.00u.

Contactpersoon aanbieders: Fiona Craenen ([info@kinderpraktijkvoorschoten.nl](mailto:info@kinderpraktijkvoorschoten.nl))

Contactpersoon gemeenten: Thijs Sizoo ([thijs.sizoo@h10inkoop.nl](mailto:thijs.sizoo@h10inkoop.nl))