

Ontwikkeltafel

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



VERSLAG

Thema: Zakelijke afhandeling en resultaatsturing
Uitkomsten 1e bijeenkomst (19 februari 2020)

Aanwezig: afspiegeling jeugdhulpaanbieders, H10-gemeenten, Inkoopbureau & Programmteam Inkoop (totaal zo'n 25 personen).

De bijeenkomst wordt ingeleid door Paul Grob (Directeur H10 Inkoopbureau). Er wordt toegelicht dat de bijeenkomst fungeert als werktafel, waar een ieder wordt opgeroepen om invloed uit te oefenen waar mogelijk, met het streven om als zorgaanbieders en gemeenten op één lijn te komen. Om dit kracht bij te zetten licht Paul twee definitie's uit, de belangenbalans en waarden. De belangenbalans duidt op transparantie van ieders belangen. Een gemeenschappelijk belang dat Paul hierbij aanstipt is goede zorg voor de jeugdigen. Maar het streven is om de volledige belangenbalans op tafel te krijgen. Alles wat vervolgens wordt ondernomen zal bij moeten dragen aan het verwezenlijken van deze belangen. Hiermee verwijst Paul naar de definitie van waarden.

Vervolgens legt Paul uit dat naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen drie zaken duidelijk zijn.

- Onze gezamenlijke uitdaging is om te komen tot gedragen oplossingen op het gebied van zakelijkheid.
- Eenieder is zich ervan bewust dat het meten en het duiden van resultaat een complex vraagstuk is.
- In het eerste jaar zal er in gezamenlijkheid met dat meten en duiden worden geoefend. Indien de handen ineen worden geslagen is eenieder ook bereid om te onderzoeken hoe ver wij zullen komen. Daarom is dat onderwerp nu niet aan de orde.
- Wel willen we gezien de vragen die daar over gesteld zijn, al komen tot keuzes (en daarmee zekerheid) voor de fase waarin aan de uitkomsten van het meten en duiden zakelijke consequenties verbonden kunnen worden (ook al is dat een issue dat pas op langere termijn speelt).

Vanuit de zaal komen de volgende vragen/opmerkingen:

- Tot op heden worden er verschillende definitie's van uitval gehanteerd. Hierom zal het helpend zijn als de definitie van uitval gedefinieerd wordt. Hierop is het antwoord dat de



definitie van het CBS berichtenverkeer wordt gevolgd. Deze definitie houdt in: 'Traject niet beëindigd volgens plan'.

- Ook wordt de vraag gesteld of een negatieve financiële prikkel leidt tot betere jeugdhulp. Het antwoord hierop is dat er meer opties, dan een negatieve financiële prikkel zijn. Deze zullen aan bod komen bij de oplossingsrichtingen. Ter herinnering: de H10 hebben in de inkoopdocumenten al aangegeven, dat er meerdere vormen van 'bekostiging' denkbaar zijn, zoals ook het 'stemmen met de voeten' (=geen/minder nieuwe cliënten).

De aangedragen oplossingsrichtingen zijn als volgt:

1. 50% begin traject en 50% eind traject (bij trajectfinanciering). Niet gerealiseerd conform plan is uitval, dat zou bij trajectfinanciering impliceren dat de tweede 50% niet wordt uitbetaald.
2. 25%/25%/25%/25% (of iets dergelijks). Vanaf vierde kwartaal 100% uitbetalen. N.B. nog te matchen met de te kiezen vorm van zakelijke afhandeling indien' niet behaald volgens plan'.
3. 85-95%/15-5%. Uitval per kwartaal analyseren, vorm zakelijke consequenties nog te bepalen.
4. 'Uitval bestaat niet'. Uitgangspunt van dit mantra is professionele verantwoordelijkheid voor alternatief plan. Indien nodig een wijzigingsvoorstel. Dit kan bijvoorbeeld een nieuw traject of een andere aanbieder inhouden.
5. Indien resultaat niet behaald volgens plan (bij op zich volledig uitgevoerd traject): mix verbeterafspraken (range onderwerpen doelmatigheid, methodieken, werkprocessen et cetera) met 100% betalen en indien uiteindelijk (als verbeterafspraken geen/onvoldoende rendement hebben) stemmen met de voeten.
6. Bonus/malus systeem op geaggregeerd niveau en bonus/malus combineren met verbeterafspraken/stemmen met de voeten.

Vanuit de zaal komen de volgende vragen/opmerkingen:

- Uitval is gelinkt aan de hulpvraag/het maatschappelijk doel. Hoe wordt gemeten dat het resultaat is bereikt? De vervolgvragen zijn namelijk wat is het risico en wie gaat het risico dragen?
- Een andere oplossing die wordt aangedragen is om te allen tijde 100% te betalen, tenzij er een bijzondere manier is van een uitval. In dat geval moet de zorgaanbieder een deel van het arrangement terugbetalen.
- Ook wordt aangedragen dat er op jaarbasis gekeken kan worden welke zorgaanbieders het uitzonderlijk goed doen en dat aan deze zorgaanbieders vervolgens een bonus wordt aangedragen. Daarentegen kan dit ook betekenen dat er bij de zorgaanbieders die achterblijven een malus van toepassing is.

Vervolgens wordt de groep in zessen verdeeld en worden zij opgeroepen om bij een flip-over te verzamelen. Iedere groep zal hierna bij iedere flip-over, al roulerend, hun opmerkingen,



randvoorwaarden et cetera op de flip-over schrijven. Met gevolg dat na zes keer rouleren iedere groep de mogelijkheid heeft gehad om te reageren op alle oplossingsrichtingen.

De aantekeningen die op de flip-over zijn geschreven worden samengevat door Paul Grob en zijn als volgt

1. 50% begin traject en 50% eind traject (bij trajectfinanciering). Niet gerealiseerd conform plan is uitval.
 - Het risico komt in meerdere mate terecht bij de zorgaanbieder.
 - Er ontstaan hoge administratieve lasten.
 - Het risico voor de zorgaanbieders wordt te groot geacht, omdat het percentage te hoog is.
 - Het risico voor de cliënt wordt te groot geacht, omdat de zorgaanbieder het niet aan durft om zorg te leveren.
 - Er wordt in twijfel getrokken of de zorgaanbieder voldoende liquide middelen zal ontvangen.
 - Er worden geen positieve elementen verondersteld.
2. 25%/25%/25%/25% (of iets dergelijks). Vanaf vierde kwartaal 100% uitbetalen. N.B. nog te kiezen vorm resultaatbekostiging.
 - Dit veronderstelt dat de zorg lineair zal zijn, maar dit is in werkelijkheid niet het geval. Hierom is het vreemd om de bekostiging wel op deze manier in te delen.
 - Er ontstaan hoge administratieve lasten.
 - De toeleiding zal versterkt moeten worden (triage). De activiteiten die nu door zorgaanbieders worden uitgevoerd worden verplaatst naar de toegang.
 - Het financiële risico voor de zorgaanbieder is kleiner dan de 50%/50% oplossingsrichting.
 - Er bestaat onduidelijkheid. Duidt de 25% op tijd, doelen of budget?
 - Deze oplossingsrichting wordt niet omarmd.
3. 85-95%/15-5%. Uitval per kwartaal analyseren, vorm zakelijke consequenties nog te bepalen.
 - Deze oplossingsrichting wordt gezien als de betere optie.
 - Er wordt hierbij uitgegaan van vertrouwen.
 - Vertrouwen is een goede stimulans.
 - Er wordt samenwerking gestimuleerd.
 - Er is ruimte om het in gezamenlijkheid met de zorgaanbieders te ontwikkelen.
 - Uitval zal geen uitgangspunt moeten zijn, maar de clienttevredenheid.
 - Deze oplossingsrichting blijft staan.
4. 'Uitval bestaat niet'. Dit mantra duidt op professionele verantwoordelijkheid voor alternatief plan. Indien nodig een wijzigingsvoorstel. Dit kan bijvoorbeeld een nieuw traject of een andere aanbieder inhouden.



- Dit kan risicomijdend gedrag bij de zorgaanbieders stimuleren.
 - In het arrangement wordt beschreven dat de zorgaanbieder verantwoordelijk is voor het traject.
 - Ook is de vraag wat dit betekent, wanneer de cliënt het traject eenzijdig beëindigt. In dat geval is er geen plan en verantwoordelijke aanbieder meer. In dat geval wordt er een vorm van bemoeizorg geboden.
 - In samenhang met het vorige gedachtebolletje zal uitval als gevolg van eenzijdige beëindiging door de cliënt uitgesloten moeten worden.
 - Deze oplossingsrichting is als houding niet van tafel, maar zal naar verwachting nadere uitwerking behoeven (bv in combinatie met 3).
5. Mix verbeterafspraken (range onderwerpen doelmatigheid, methodieken, werkprocessen et cetera) met 100% betalen en stemmen met de voeten.
- Hierbij staat samenwerking centraal.
 - Dit vraagt om een dialoog.
 - De prikkel is concurrentie / marktwerking.
 - Een mix van verbeterafspraken is gewenst en leidt tot een gezamenlijke aanpak tot verbeterpunten en faciliteert gezamenlijk leren.
 - Het faciliteert het zelfreinigend vermogen van de sector, ook ter bescherming van het systeem van hoofd- en onderaannemerschap.
 - Dit is afhankelijk van de doelgroep ☐ differentiëren.
 - Het kan een combinatie worden met oplossingsrichting 3 door in plaats van 100% 85% te betalen.
 - Er zal gewaakt moeten worden voor een malus aan het begin van het traject.
 - De vraag is op welke manier het resultaat meetbaar kan worden gemaakt.
 - Deze oplossingsrichting wordt gezien als de beste oplossingsrichting.
6. Bonus/malus systeem op geaggregeerd niveau en bonus/malus combineren met verbeterafspraken/stemmen met de voeten.
- Dit kan een goede oplossing zijn, mits gebaseerd op uniforme/valide data.
 - Dit is afhankelijk van de doelgroep ☐ differentiëren.
 - Hier staat het in gezamenlijkheid ontwikkelen voorop.
 - Een malus leidt niet tot betere jeugdhulp, maar tot ongewenst gedrag (cherry picking).
 - Er ontstaan diverse prikkels.
 - Het kan strategisch gedrag stimuleren.
 - Er zal niet gestuurd moeten worden op financiële prikkels, maar op kwaliteit en samenwerking.
 - Bij een zeer complexe doelgroep (5%) zal er een gezamenlijke oplossing aangedragen kunnen worden door een collectief van zorgaanbieders ☐ Een aparte regeling.
 - Een randvoorwaarde is contractmanagement. Er zijn resultaten waar een zorgaanbieder aan moet voldoen: kwaliteitskader jeugd, inspectie en ISO/HUZ.



- Een zakelijke afhandeling op individuele resultaten van de cliënt zegt niet alles over de kwaliteit.
- De vraag is op welke manier er een vergelijking van zorgaanbieders gemaakt kan worden.

Tot slot deelt Paul mee dat door de goede en vele ingebrachte punten door de deelnemers het niet is gelukt om het in één bijeenkomst af te ronden. Om een goed en compleet overzicht aan alle deelnemers terug te kunnen geven zal er op dinsdag 24 maart van 13.00 tot 16.00 uur een extra bijeenkomst in de Raadzaal van de gemeente Westland plaatsvinden. Tijdens deze bijeenkomst zal in gezamenlijkheid worden verkend wat naar aanleiding van alle inbreng een mooie ontwikkelrichting is.