

Knelpunten en mogelijke oplossingen in proces van op- en afschalen. maart/april 2019

Inleiding

De afgelopen jaren is op de fysieke overlegtafel en in andere overleggen veelvuldig gesproken over de knelpunten die aanbieders ervaren bij het op- en afschalen in de producten en maatwerkvoorzieningen Begeleiding en dagbesteding. In 2018 hebben GGZ partijen (Rivierduinen, Prodeba, Binnenvest, Cardea en Haardstee) een pilot Indicatievrije toeleiding uitgevoerd. Uit die pilot is gebleken dat er nog veel onduidelijkheid is en gebrek aan eenheid van de uitvoering over de regel alsmede interpretatieverschillen ten aanzien van op- en afschalen. Bovendien levert het op- en afschalen stress op bij de cliënten¹.

De ervaringen vanuit de pilot geven duidelijk aan dat het nodig is om verbetering in het proces van op- en afschalen aan te brengen.

Een andere vraag die uit de eerdergenoemde pilot naar boven komt, is of omgang met regel en de wijze van terugbetaling wel past bij de bedoeling. Een te strikte interpretatie van de regel over op- en afschalen en de terugbetalingsregeling kan betekenen dat we af zijn gedreven van de bedoeling, namelijk dat de afgegeven intensiteit over het gehele jaar genomen ongeveer overeen moet komen met de levering.

In de overeenkomst 2019 hebben we hierop alvast een bijstelling gedaan om iets van de oorspronkelijke bedoeling terug te brengen².

De uit de pilot gebleken ervaren ruis en de lengte van het traject van op- en afschalen nopen tot verder nadenken over versimpelingen en verbeteringen in het proces, de regel en de terugbetalingseis in Leidse regio. De pilot betrof individuele begeleiding en daar is de kwestie van op- en afschalen ook het grootst.

Verbetermaatregelen in proces van op- en afschalen en methode van verrekening.

Er is een aantal maatregelen te bedenken waardoor het proces verbeterd kan worden. Uitgangspunt is dat zowel aanbieder als het sociaal wijkteam bewust bezig zijn met het inzetten van intensiteiten naar aanleiding van de hulpvraag van de cliënt.

1. preventieve maatregelen:

- Wanneer je bij de start een hoge inzet verwacht, bij voorkeur niet voor langere tijd *zwaar* afgeven, maar juist voor kortere tijd met aansluitend een lagere intensiteit, of direct kiezen voor 1 jaar midden. Het SWT kan in de beschikking al een voorstel doen voor starten met een lagere of hogere intensiteit, naar aanleiding van het gesprek, maar kan dit ook afstemmen met de aanbieder.
- Eerder en vaker tussentijds gesprek tussen SWT³, cliënt en aanbieder. bijvoorbeeld bij nieuwe cliënten een half jaar na start van de begeleiding of 1x per jaar om doelen te evalueren en intensiteit samen opnieuw te bekijken in plaats van langere indicaties afgeven zonder onderlinge afstemming.

2. verhelderen van proces

We gaan er van uit dat de aanbieder evidente voorziene lagere (of hogere) inzet voor lange tijd tussentijds blijft melden, zodat indicaties kloppend blijven en verrekening op jaarbasis kleiner is (zie punt 3). We maken een korte werkwijze en gaan er van uit dat na delen met aanbieders, sociale teams en de backoffice dit vanaf nu soepeler zal verlopen.

¹ De aanbieders die betrokken waren bij de pilot hebben voorgesteld om te stoppen met financiering via vaste periodebedragen en over te gaan op P X Q. De gemeenten in de Leidse regio hebben besloten dit vooralsnog niet te doen.

² Wanneer er bij een cliënt structureel (2 perioden of meer) buiten de bandbreedte van de intensiteit geleverd wordt en in de nabije toekomst ook deze lagere of hogere behoefte aan ondersteuning wordt voorzien, dan dient de aanbieder dit zo snel mogelijk, te melden bij het SWT. Deze melding dient uiterlijk voor de einddatum van de 2de periode waarin buiten de bandbreedte ondersteuning is geleverd, te zijn gedaan. Het SWT kan vervolgens indien zij dit noodzakelijk achten de indicatie aanpassen. Als er geen (tijdig) verzoek om wijziging is geweest, maar Dienstverlener toch gemiddeld het afgelopen (gedeelte van een) jaar minder zorg heeft geleverd dan past binnen de intensiteit van het product waartoe opdracht is verstrekt, vindt er verrekening plaats. Hierbij wordt de start van de periode volgend op de 2e periode waarin buiten de bandbreedte ondersteuning is geleverd, als ingangsdatum van verrekening aangehouden. Deze verrekening wordt berekend door het verschil te nemen van de geïndiceerde intensiteit en werkelijk geleverde lagere intensiteit vermenigvuldigd met het aantal betreffende periodes.

³ Het gaat om alle sociale wijkteams, die in de verschillende gemeenten een andere naam hebben.

Wanneer de begeleider/aanbieder in de toekomst een lagere of juist hogere behoefte aan ondersteuning dan de geïndiceerde intensiteit voorziet en op jaarbasis gemiddeld onder of boven de huidige intensiteit uitkomt, meldt de begeleider/aanbieder dit bij het SWT.

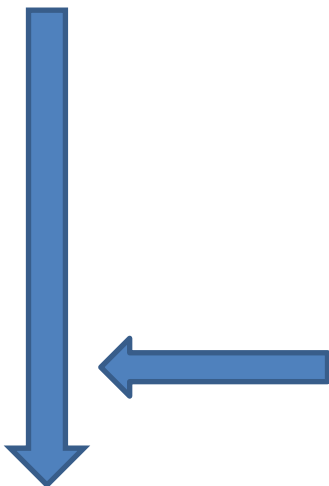
Voor het opschalen kunnen we als volgt te werk gaan in de gemeentes in de Leidse regio:

- Wanneer de begeleider/aanbieder in de toekomst een hogere behoefte aan ondersteuning dan de geïndiceerde intensiteit voorziet, en op jaarbasis gemiddeld onder of boven de huidige intensiteit denkt uit te komen, meldt de begeleider/aanbieder dit bij het SWT.
- Begeleider/aanbieder neemt telefonisch (als dat niet direct lukt, via e-mail) contact op met het sociaal wijkteam.
- Het sociaal wijkteam bekijkt of het verzoek van de begeleider passend is en zal de wijziging doorvoeren. Er kunnen door de sociaal werker nog aanvullende vragen gesteld worden aan de begeleider van de cliënt, of aan de cliënt zelf in een nieuw gesprek.
- sociaal werker verwerkt de wijziging zelf, of zal, in het geval van gemeente Leiden een wijzigingsformulier invullen voor de backoffice.
- Gemeente verstuurt een nieuwe indicatie aan cliënt en stuurt een nieuw i-Wmo bericht aan de aanbieder.

Voorbeeld:

Aanbieder/begeleider neemt contact op met gemeente via beveiligde email met een verzoek tot ophoging van de intensiteit met korte toelichting/ argumentatie.

SWT is akkoord.

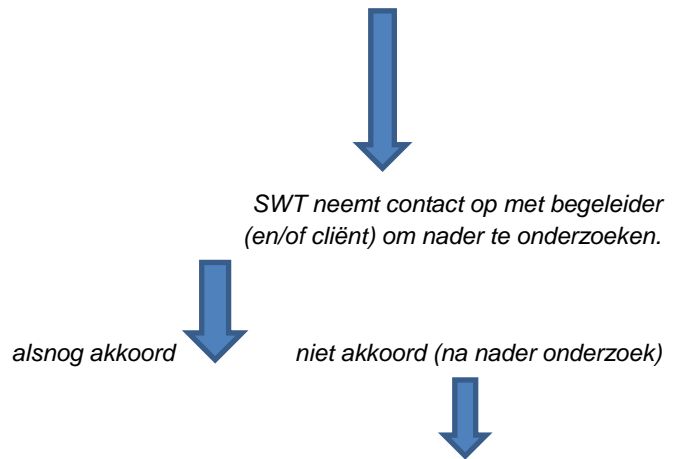


SWT meldt aan gemeente

Gemeente past i-WMO opdracht aan

Gemeente past beschikking aan

SWT is niet (direct) akkoord.



geen nadere actie van aanbieder
levering loopt door, conform indicatie.

Voor het afschalen kunnen we als volgt te werk gaan in de gemeentes in de Leidse regio:

- Wanneer de begeleider/aanbieder in de toekomst een hogere behoefte aan ondersteuning dan de geïndiceerde intensiteit voorziet, en op jaarbasis gemiddeld onder of boven de huidige intensiteit denkt uit te komen, meldt de begeleider/aanbieder dit bij het SWT.
- Sociaal werker verwerkt de wijziging zelf, of zal, in het geval van gemeente Leiden een wijzigingsformulier invullen voor de backoffice. In een enkel geval zal het nodig zijn om met de begeleider te overleggen of dit wel passend is voor de cliënt.
- Gemeente verstuurt een nieuwe indicatie aan cliënt en stuurt een nieuw i-Wmo bericht aan de aanbieder.

Voorbeeld:

Aanbieder/begeleider neemt contact op met gemeente via beveiligde email met een verzoek tot verlaging van de intensiteit met korte toelichting/ argumentatie.

SWT is akkoord.



SWT meldt aan gemeente

Gemeente past i-WMO opdracht aan

Gemeente past beschikking aan

SWT is niet akkoord.



geen nadere actie van aanbieder
levering loopt door, conform indicatie.

3. aanpassing van de berekening van de eventuele terugbetaling.

Als er geen (tijdig) verzoek om wijziging is geweest, maar de aanbieder toch gemiddeld het afgelopen (gedeelte van een) jaar minder zorg heeft geleverd dan past binnen de intensiteit van het product waartoe opdracht is verstrekt, vindt er na afloop van het kalenderjaar verrekening plaats⁴.

Dit betekent dat er allereerst per cliënt gekeken zal worden naar de gehele controleperiode en of er in de periode gemiddeld binnen de bandbreedte geleverd is. Aan de hand daarvan zal bepaald worden of er sprake moet zijn van verrekening.

Als er gemiddeld binnen de bandbreedte of boven de bandbreedte is geleverd, gebeurt er niets.

Wanneer er gemiddeld *onder* de bandbreedte is geleverd, (we hanteren hier niet meer dat hier twee periodes van worden afgetrokken), zal er een verrekening plaatsvinden.

De berekening komt als volgt tot stand:

saldo van aantal periodes hoger minus aantal periodes lager geleverd dan geïndiceerde intensiteit.

dit saldo (= een aantal periodes) wordt vermenigvuldigd met het restbedrag (het geïndiceerde tarief minus de lagere intensiteit die geleverd blijkt te zijn).

⁴ Ongewijzigd blijft dat wanneer er gemiddeld méér zorg is geleverd er geen verrekening achteraf kan plaatsvinden. Een noodzakelijke ophoging van de intensiteit dient altijd tijdig te worden gemeld.

Begeleiding individueel kan in verschillende intensiteiten verstrekt worden:

	Intensiteit en bedrag per 4 weken	
Begeleiding individueel basis/speciaal regulier	2,01 tot en met 10 uur	€250,00
Begeleiding individueel basis/speciaal middel	10,01 tot en met 18 uur	€590,00
Begeleiding individueel basis/speciaal zwaar	18,01 tot en met 26 uur	€930,00

Voorbeeld 1

Client ontvangt een indicatie begeleiding individueel basis , intensiteit middel. In de periodes 1, 2 en 3 wordt er gemiddeld 20 uur geleverd per 4 weken aan de cliënt. Dit is hoger dan de geïndiceerde intensiteit. In de periodes 4 t/m 9 wordt gemiddeld 12 uur geleverd aan cliënt. Dit is binnen de geïndiceerde intensiteit. In de periodes 10 t/m 13 wordt gemiddeld 8 uur geleverd aan de cliënt. Dit is lager dan de geïndiceerde intensiteit.

Eerst wordt gekeken naar het jaargemiddelde. Aanbieder blijkt over het gehele jaar binnen de bandbreedte te hebben geleverd. er zal niet worden overgegaan tot een berekening voor terugbetaling.

Voorbeeld 2

Client ontvangt een indicatie begeleiding individueel basis , intensiteit zwaar. In de periodes 1 t/m 8 wordt er gemiddeld 20 uur geleverd per 4 weken aan de cliënt. Dit is binnen de geïndiceerde intensiteit. In de periodes 9 t/m 13 wordt gemiddeld 12 uur geleverd aan cliënt. Dit is lager dan de geïndiceerde intensiteit.

Eerst wordt gekeken naar het jaargemiddelde. Gemiddeld dient de aanbieder minimaal $13 \times 18,01 = 234,13$ uur te leveren over een jaar. In dit voorbeeld is er 220 uur geleverd. Aanbieder blijkt over het gehele jaar onder de bandbreedte te hebben geleverd.

Vervolgens zal gekeken worden naar terugbetaling.

De berekening wordt dan voor deze cliënt als volgt gemaakt:

saldo van aantal periodes hoger minus aantal periodes lager in het voorbeeld periodes 9 t/m 13 geleverd dan geïndiceerde intensiteit. **Het saldo is in dit voorbeeld 5**

dit saldo in het voorbeeld 5 (= een aantal periodes) wordt vermenigvuldigd met het restbedrag (het geïndiceerde tarief **(930 euro)** minus de lagere intensiteit die geleverd blijkt te zijn **(590 euro)**).

De berekening is dan als volgt:

$$5 \times (930-590) = 1700$$

Aanbieder dient voor deze cliënt 1700 euro terug te betalen.

Voorbeeld 3

Client ontvangt een indicatie begeleiding individueel basis, intensiteit middel. In de periode 1 wordt er gemiddeld 20 uur geleverd per 4 weken aan de cliënt. Dit is hoger dan de geïndiceerde intensiteit. In de periodes 2 t/m 6 wordt gemiddeld 12 uur geleverd aan cliënt. Dit is binnen de geïndiceerde intensiteit. In de periodes 7 t/m 13 wordt gemiddeld 6 uur geleverd aan de cliënt. Dit is lager dan de geïndiceerde intensiteit.

De berekening wordt dan voor deze cliënt als volgt gemaakt: $20 + 60 + 42 = 122$ uur.

Aanbieder blijkt over het gehele jaar onder de bandbreedte te hebben geleverd. Vervolgens zal gekeken worden naar terugbetaling.

De berekening wordt dan voor deze cliënt als volgt gemaakt:

saldo van aantal periodes hoger in het voorbeeld periodes 1 minus aantal periodes lager in het voorbeeld periodes 7 t/m 13 geleverd dan geïndiceerde intensiteit. Het saldo is in dit voorbeeld 6

dit saldo in het voorbeeld 6 (= een aantal periodes) wordt vermenigvuldigd met het restbedrag (het geïndiceerde tarief (590 euro) minus de lagere intensiteit die geleverd blijkt te zijn (250 euro).

De berekening is dan als volgt:

$$6 \times (590 - 250) = 2040.$$

Aanbieder dient voor deze cliënt 2040 euro terug te betalen.

De meeste aanbieders zijn voor het met terugwerkende kracht laten ingaan van de voorgestelde bijstelling ten aanzien van de regels omtrent op/afschalen en de aangepaste wijze van verrekening.