



## 1. Doel

Met deze memo willen wij u informeren over de voorgenomen wijzigingen in de SLA IB. Wij vragen u zwaarwegende bezwaren bij voorkeur voor de FOT van 23 juni kenbaar te maken.

## 2. Inleiding

Tijdens de FOT BW van 17 maart jl. is de SLA BW ter besluitvorming ingebracht. Hier kwam naar voren dat het wenselijk was om de SLA IB te evalueren, zodat de verbeterpunten meegenomen kunnen worden in de implementatie van de SLA BW. Uit het gesprek kwam naar voren dat de evaluatiebehoefte zich met name richt op de rapportageverplichting.

### *Achtergrond*

In 2017 zijn wij van start gegaan met de implementatie van de SLA IB. Wij vragen aanbieders om ieder kwartaal via een webpagina inzicht te geven in de ambitie, voortgang/ realisatie op de in- uitstroom, afschaling en duur van de ondersteuning. Met deze rapportageverplichting, geven wij o.a. invulling aan onze ambitie om de resultaatgerichte focus binnen de uitvoering te versterken.

## 3. Evaluatie met aanbieders

In de werkgroep Evaluatie SLA IB, bestaande uit een representatieve groep aanbieders, hebben we in de eerste sessie op 12 april de voor- en nadelen van de huidige werkwijze geïnventariseerd (zie [bijlage 1](#) voor de uitwerking hiervan). Tijdens de tweede bijeenkomst, op 23 mei, is er door contractmanagement een voorstel gedaan voor de nieuwe werkwijze, welke goed is ontvangen en unaniem is aangenomen.

## 4. Nieuwe werkwijze SLA IB

### Rapportageverplichting vervalt (m.u.v. uitstroomredenen)

Om de administratieve lasten te verminderen en de foutgevoeligheid van de data te verbeteren, worden aanbieders per direct vrijgesteld van de rapportageverlichting m.u.v. de uitstroomredenen. Aandachtspunten:

- De SDD behoudt zich het recht voor om de vrijstelling op te heffen op het moment dat resultaten daartoe aanleiding geven.
- De vrijstelling kan generiek maar ook voor individuele aanbieders worden opgeheven.

### KPI's vervangen ambitie

Met de vrijstelling op de rapportageverplichting vervalt ook de opgave van de ambities/verwachting aan het begin van het kalenderjaar per resultaatgebied door de aanbieders. Om toch het goede gesprek te kunnen voeren over het resultaat, gaan we daarom werken met KPI's (kritische prestatie indicatoren). Deze KPI's worden door de SDD opgesteld voor de volgende indicatoren:

- Uitstroom
- Afschaling
- Opschaling
- Gemiddelde duur van ondersteuning

### Aandachtspunten:

- De normen voor de KPI's worden opgesteld vanuit de verzamelde data vanuit rapportages van de afgelopen jaren.

- De KPI's kunnen per jaar verschillen
- De normen voor de KPI's kunnen per referentiegroep verschillen. Er zal een uitvraag plaatsvinden om zeker te stellen dat aanbieders in de juiste referentiegroep zijn ingedeeld.

#### Verwachtingen nieuwe werkwijze SDD en aanbieder:

##### Rol SDD:

- De SDD verzamelt 4x per jaar (per kwartaal) de informatie over de resultaten op de indicatoren en ontsluit deze informatie richting aanbieder.
- Daarnaast brengt de SDD in beeld:
  - De gemiddelde kosten per cliënt per periode
  - Indicator administratief proces (doorlooptijd opvoeren regieberichten)
- Deze elementen tezamen geven een beeld van de performance per aanbieder
- De performance van aanbieder is onderwerp van gesprek tijdens de voortgangsgesprekken.

##### Rol aanbieder:

- Aanbieder bereidt zich voor op gesprek over performance.
- Verklaart afwijkingen t.o.v. KPI's
- Brengt de uitstroom, per half jaar, in beeld naar uitstroomredenen:
  - ✓ Cliënt ondersteuningsonafhankelijk; doelen zijn bereikt
  - ✓ Cliënt naar andere maatwerkvoorziening
  - ✓ Cliënt naar andere aanbieder voor IB
  - ✓ Cliënt overleden
  - ✓ Cliënt verhuisd buiten Drechtsteden
  - ✓ Cliënt in WLZ
  - ✓ Overig

## **5. Doortonwikkeling**

De voorgestelde werkwijze zal contractmanagement na verloop van tijd met zorgaanbieders evalueren en zo nodig worden voorstellen tot aanpassingen aan de FOT IB voorgelegd. In de werkgroep Evaluatie IB zijn ook nog onderwerpen geadresseerd waar nadere verkenning op nodig is, maar waar mogelijk kansen liggen voor de doorontwikkeling van de SLA IB. Het gaat hier om de volgende onderwerpen:

- Uitbreiden kwaliteitsaspecten in de performance van aanbieders
- Performance per aanbieder publiceren
- Duurzame uitstroom in beeld brengen.

Wanneer dit meer concreet is uitgewerkt zal dit worden geagendeerd voor de FOT.

## Bijlage 1 – conclusies op hoofdlijnen bijeenkomst 12 april '22

Vertegenwoordigers vanuit de volgende aanbieders aanwezig

1. Internos
2. Impegno
3. Jados
4. Humanitas DMH
5. Gemiva
6. Vivenz
7. Boba
8. Yulius

### **Gebruiksvriendelijkheid/ administratieve last**

Als we kijken naar gebruiksvriendelijkheid dan onderscheiden we hier het webformulier als instrument los van de informatie die ingevuld dient te worden.

#### *Webformulier*

- Meeste aanbieders zien het formulier als gebruiksvriendelijk
- De vragen zijn niet altijd even duidelijk, dit lijkt met name betrekking te hebben op doorlooptijdratio.
- De mogelijkheid om tussentijds op te slaan is wenselijk.
- Er komt geen afschrift van de ingevulde informatie richting de leverancier. Dit is jammer aangezien het als basis kan dienen voor het invullen van het volgende overzicht.

#### *Aanleveren informatie*

- Hier zijn de ervaringen verschillend. Bij een aantal aanbieders is de informatie goed uit de systemen te ontsluiten;
- Bij een aantal is dit handwerk waarbij de informatie uit verschillende systemen moet komen of navraag in de uitvoering noodzakelijk is. Hierdoor is het foutgevoelig en is de administratieve last hoog.

### **Effect op resultaat gestuurde focus**

- Een aantal aanbieders geeft aan dat met name de eerste periode de SLA heeft bijgedragen aan de interne focus op de afschaling en de door- en uitstroom.
- De meeste aanbieders geven aan dat de SLA in de huidige situatie het beeld van de in- door- en uitstroom inzichtelijk maakt, maar dat hier al aandacht voor is de als vast onderdeel van de professionele zorgverlening.
- Inzicht in de in- door- en uitstroom blijft wenselijk. Dit faciliteert het interne gesprek hierover en het gesprek hierover met Contractmanagement.

### **Overige suggesties/ aanbevelingen**

- Het merendeel van de aanbieders stelt de vraag welke informatie er door de SDD zelf uitgelezen kan worden, waardoor de administratieve last voor de aanbieder zou kunnen verminderen.

- De ambitie stellen aanbieders nu zelf. Hoe ze dit doen, terwijl de focus bij de begeleiders bij de cliënt ligt, is een aandachtspunt. Er is geen gedeelde maatstaf, wat het gesprek hierover wel zou kunnen verbeteren.
- Algemeen aandachtspunt t.a.v. de SLA is dat er meer aandacht moet komen voor klanttevredenheid.