

Concept regeling no-show Wmo dagbesteding

1. Inleiding

Binnen Wmo-dagbesteding geven aanbieders aan dat no-show een veelvoorkomend en grotendeels onvermijdelijk verschijnsel is, dat samenhangt met de kwetsbaarheid, complexiteit en hoge onvoorspelbaarheid van de doelgroep (bijv. GGZ, NAH en dementie).

De huidige no-showproblematiek leidt bij deze aanbieders tot structurele financiële en organisatorische druk. Wmo-dagbesteding wordt vooraf ingepland, met bijbehorende personele inzet, geopende locaties en klaargezette materialen. Door het vooraf geplande karakter van (groepsgerichte) Wmo-dagbesteding kunnen vrijgevallen plekken doorgaans niet op korte termijn opnieuw worden benut. Hierdoor blijft capaciteit onbenut en is inzet van medewerkers minder doelmatig. Bij structurele no-show ontstaat daardoor toenemende druk op de kostendekkendheid van het aanbod, waarbij kleinere aanbieders en doelgroepen waar onregelmatige aanwezigheid vaker voorkomt, het meest kwetsbaar zijn.

De huidige definitie van no-show binnen het contract brengt mogelijk ook extra administratieve lasten met zich mee. In de huidige definitie wordt onderscheid gemaakt tussen het wel/niet tijdig (24u van tevoren) afmelden van een deelnemer, ondanks dat de kans klein is dat de lege plek alsnog wordt gevuld bij een tijdige afmelding. Het registreren en monitoren hiervan vraagt tijd en inzet, zonder dat hier in de huidige voorwaarden een behoorlijke vergoeding tegenover staat.

Tot slot heeft veelvuldige no-show gevolgen voor de continuïteit en stabiliteit van het aanbod. Financiële onzekerheid en inefficiënte inzet van personeel kunnen leiden tot spanning op roosters, demotivatie bij medewerkers en terughoudendheid bij aanbieders om kwetsbare of moeilijk planbare cliënten te blijven bedienen.

In dit licht is de Regio genoodzaakt de huidige regeling no-show voor Wmo-dagbesteding aan te passen, met als doel de continuïteit en toegankelijkheid van deze voorzieningen tot het einde van de contractduur te borgen.

2. Gewijzigde regeling No-show Wmo-dagbesteding G&V

Artikel A: Definities

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. *Wmo-dagbesteding*: Alle dagbesteding zoals gedefinieerd in het Toelatingsdocument Maatschappelijke Ondersteuning met kenmerk DOC-

25010505 onder de percelen 5.15, 5.16 en 5.17, hierna aan te duiden als 'Producten'.

b. *Geplande minu(u)t(en)*: een minuut Wmo-dagbesteding dat conform indicatie, actuele afspraken en reële verwachting voor een cliënt is gepland. Deze minuten zijn geregistreerd in het planningssysteem van de aanbieder en sluiten aan bij de actuele afspraken die met de cliënt zijn gemaakt en vastgelegd in zijn/haar ondersteuningsplan en/of zorgovereenkomst. De planning van Opdrachtnemer wordt periodiek, ten minste ieder kalenderkwartaal, bijgesteld op basis van de in het voorafgaande kwartaal daadwerkelijk gerealiseerde minuten. De planning mag niet structureel of significant afwijken van de in het voorafgaande kwartaal gerealiseerde minuten dit ter beoordeling van Opdrachtgever, zodat de planning een feitelijke afspiegeling vormt van de werkelijke deelname van cliënt en de afspraken die in het ondersteuningsplan en/of zorgovereenkomst zijn vastgelegd.

c. *No-show*: een Geplande minuut Wmo-dagbesteding dat door de cliënt niet wordt afgenomen, ongeacht de reden van afwezigheid, tenzij sprake is van een uitgesloten situatie als bedoeld in lid e.

d. *Partijen*: aanbieders die Wmo dagbesteding aanbieden binnen de Regio Gooi & Vechtstreek ('Opdrachtnemers') en die daartoe een contract hebben afgesloten met Opdrachtgever, te weten de Regio Gooi & Vechtstreek ('Opdrachtgever').

e. *Uitsluitingen*: De volgende situaties worden niet aangemerkt als No-show en tellen niet mee voor het berekenen van het percentage No-show:

- Voorziene afwezigheid van de cliënt langer dan 28 dagen, waaronder mede begrepen een ziekenhuisopname, revalidatie, vakantie of andere vergelijkbare omstandigheden. In dergelijke gevallen past de aanbieder de planning dienovereenkomstig aan en vindt declaratie uitsluitend plaats op basis van de aangepaste Geplande minuten.
- Afwezigheid waarbij de cliënt de oorspronkelijk Geplande minuten Wmo-dagbesteding geheel of gedeeltelijk, in onderling overleg met de Opdrachtnemer, binnen hetzelfde kalenderkwartaal alsnog afneemt. In dat geval wordt de betreffende afwezigheid niet als No-show aangemerkt en vindt declaratie plaats op basis van de daadwerkelijk geleverde en ingehaalde minuten.

Artikel B: Uitgangspunten No-show

1. Partijen erkennen dat er nauwelijks tot geen mogelijkheden zijn om de effecten van No-show te compenseren.
2. Partijen erkennen voorts dat Wmo-dagbesteding wordt uitgevoerd binnen een vaste kostenstructuur op basis van een gemiddelde maximale groepsgrootte, waarbij personele inzet en groepscapaciteit niet of nauwelijks kunnen worden aangepast aan fluctuaties in feitelijke deelname van cliënten per minuut.

3. Vóór de ingangsdatum van deze regeling verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een overzicht van het aantal Geplande minuten voor de eerste kalendermaand waarin de regeling van kracht is. Dit overzicht geldt als referentiepunt voor Opdrachtgever.

Artikel C: Bandbreedte No-show (financieel kader)

1. De Opdrachtgever hanteert op aanbiederniveau een plafond voor No-show van maximaal twintig procent (20%) op basis van het totaal aantal Geplande en gerealiseerde minuten binnen een kalenderhalfjaar. Onder kalenderhalfjaar wordt verstaan:
 - a. de periode van 1 januari tot en met 30 juni; en
 - b. de periode van 1 juli tot en met 31 december.
2. Voor het percentage No-show (op aanbiederniveau) tot en met het plafond, worden de Geplande minuten volledig vergoed mits naar het oordeel van Opdrachtgever door de aanbieder is voldaan aan de definitie van Geplande minuten en de personele inzet en groepscapaciteit op dat moment daadwerkelijk aanwezig en beschikbaar waren voor de cliënt(en). Over het eventuele deel boven 20% vindt geen vergoeding plaats.
3. Verrekening vindt plaats via DLP en dus per individuele cliënt. De gerealiseerde minuten worden verrekend via het geïndiceerde product Wmo dagbesteding. Voor het verrekenen van de no-show is een apart product aangemaakt in DLP.
4. Indien de Aanbieder in een kalenderhalfjaar een no-showpercentage heeft gedeclareerd dat hoger is dan het maximaal toegestane percentage van twintig procent (20%), is sprake van een overschrijding van het no-showplafond. In dat geval vindt achteraf, na afloop van het kalenderhalfjaar, financiële verrekening plaats. Het gedeelte van de gedeclareerde no-show dat het toegestane percentage van twintig procent (20%) overschrijdt, wordt aangemerkt als onverschuldigd betaald en door de Opdrachtgever teruggevorderd, dan wel verrekend met nog openstaande of toekomstige betalingen aan de Opdrachtnemer.
5. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor nader beleid vast te stellen voor de bepaling in artikel A lid 1 onder b dat de planning niet structureel of significant mag afwijken van de gerealiseerde minuten. In dat geval zullen Partijen hierover worden geïnformeerd.

Artikel D: Individuele signalering en opvolging

1. Opdrachtnemer is gehouden overmatige No-show op cliëntniveau bij te houden. Van overmatige No-show is in ieder geval sprake als:
 - het percentage No-show van een cliënt (op clientniveau) twintig procent (20%) of meer bedraagt over één kalenderkwartaal.
2. Bij overmatige No-show zoals genoemd in lid 1, voert Opdrachtnemer eerst een gesprek met de cliënt over mogelijke oorzaken en oplossingen. De uitkomsten van dit gesprek worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. Indien nodig

worden op basis hiervan de afspraken met de client aangepast en vastgelegd in zijn/haar ondersteuningsplan en/of zorgovereenkomst. Dienovereenkomstig worden de Geplande minuten voor cliënt en de planning van Opdrachtnemer gewijzigd.

3. In het geval dat, naar aanleiding van de met cliënt vastgelegde afspraken en aangepaste planning van Opdrachtnemer, de toegewezen ondersteuning (in aard en/of aantal minuten) niet langer passend wordt geacht, kan een verzoek worden gedaan tot aanpassing of beëindiging van een toewijzing. Een verzoek tot aanpassing of beëindiging van toewijzingen kan formeel uitsluitend geschieden door cliënt. Opdrachtnemer vervult hierbij een informerende/ adviserende rol. Opdrachtnemer is verplicht een niet passende toewijzing te melden bij de Wmo-toegang van de betreffende gemeente.

Artikel E: Registratie en monitoring

1. Partijen stellen gezamenlijk per kalenderkwartaal een overzicht op met:
 - de Geplande minuten, gerealiseerde minuten en percentage No-show op aanbieder niveau;
 - het percentage No-show per cliënt per gemeente per kalendermaand per Product Wmo-dagbesteding;
 - een korte toelichting op de cijfers.
2. Indien het percentage No-show van Opdrachtnemer gedurende twee opeenvolgende kalenderkwartalen boven de 10% ligt, treden Partijen met elkaar in overleg. In dit overleg gaan Partijen gezamenlijk de mogelijke oorzaken na, waaronder:
 - samenstelling en zwaarte van de doelgroep;
 - externe factoren buiten de invloedssfeer van de aanbieder;
 - knelpunten in toeleiding, indicatiestelling of planning.

Eventuele beheersmaatregelen die uit dit overleg voortvloeien, worden door Partijen in onderling overleg schriftelijk vastgelegd.

3. Ten behoeve van de rechtmatigheidscontrole stemt Opdrachtnemer ermee in dat Opdrachtgever steekproefsgewijs inzage kan vragen in de Geplande minuten en in overige documentatie die voor dat doel noodzakelijk is, waaronder het ondersteuningsplan en/of zorgovereenkomst van de cliënt en de planning van Opdrachtnemer, teneinde vast te stellen dat de gedeclareerde No-show in overeenstemming is met de afspraken in deze regeling.

