



Vastleggen wat ertoe doet, in plaats van wat moet

Philadelphia gaat de zorg verantwoorden aan de zorgkantoren op basis van ervaren kwaliteit. De Nederlands Zorgautoriteit (NZa) heeft toestemming gegeven om samen met drie zorgkantoren mee te doen aan het experiment Vernieuwend Verantwoorden. Het experiment loopt van 2019 t/m 2023.

In dit whitepaper vertellen wij meer over de redenen om regelarm te willen verantwoorden, het proces dat wordt ingezet binnen Philadelphia en de concrete doelstellingen die worden nagestreefd.

Het experiment Vernieuwend Verantwoorden

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) geeft met een beleidsregel ruimte voor het experiment Vernieuwend Verantwoorden, dat tot doel heeft de administratieve last van de verantwoording te verlagen.

Besteding van collectieve overheidsmiddelen moet op aantoonbare en navolgbare wijze verantwoord worden. De zorgkantoren hebben hierin een verantwoordingsplicht. Om de rechtmatigheid van ingediende declaraties te toetsen wordt op dit moment veel informatie van zorgaanbieders gevraagd. Dat brengt een grote administratieve druk met zich mee. Binnen dit experiment kunnen zorgaanbieders zich verantwoording met de informatie die zij al gebruiken binnen de eigen



organisatie. Het kan hierbij gaan om kwaliteitsgegevens, maar ook om cliëntervaringen en medewerkerstevredenheid.

Een aantal aanbieders uit de langdurige zorg neemt deel aan het experiment met nieuwe vormen van verantwoorden. Ze doen dit samen met de betrokken zorgkantoren. Philadelphia is een van de deelnemers, met haar project Regelarm Verantwoorden.

"Deze nieuwe manier van werken zorgt ervoor dat de gegevens die worden bijgehouden ook echt inhoudelijk bijdragen aan de kwaliteit van de zorg en het welzijn van de mensen die de zorg ontvangen."

BAS BODZINGA, DIRECTEUR KLANTBELANG PHILADELPHIA



Op weg naar minder administratieve lasten

Zorgverleners in de langdurige zorg besteden gemiddeld 35 procent van hun werktijd aan administratie. Dat zegt onderzoeksbureau Berenschot na [onderzoek in 2019](#) onder 7700 zorgprofessionals. Ook uit een vragenlijstonderzoek van NIVEL blijkt dat zorgverleners veel tijd aan administratie besteden. 64% van de ondervraagden vindt de administratieve druk te hoog.

Uit het onderzoek 'Op weg naar minder administratieve lasten' (Dooren, van, Martens, Ebben-de Jong, Bakker, Peters, 2013) blijkt door extrapolatie dat er in 2015 landelijk 1.059 FTE binnen zorgorganisaties belast zijn met administratieve werkzaamheden ten behoeve van verantwoording van de besteding van collectieve overheidsmiddelen. De administratieve lasten bedragen in 2015 ruim 100 miljoen euro. Er is een algemeen besef bij zorgorganisaties, zorgkantoren en de NZa dat het anders kan en anders zou moeten.

Regelarm Verantwoorden binnen Philadelphia

Philadelphia neemt deel aan het NZa experiment met het project Regelarm Verantwoorden. De basisgedachte binnen dit project is dat de feitelijke levering van zorg verantwoord gaat worden op basis van de kwaliteit die cliënten en hun verwanten werkelijk ervaren. Hierin spelen ook de gemeten kwaliteit en de ervaringen van de zorgprofessionals en de kwaliteit van de bedrijfsvoering een rol.

Daarnaast gaat Philadelphia experimenteren met de mogelijkheden om te steunen op elkaars controles. Er wordt onderzocht hoe de controles van de Interne Audit Dienst van Philadelphia, de accountant en het Zorgkantoor elkaar aanvullen en hoe dubbelingen kunnen worden voorkomen.

Door cliënten en verwanten ervaren kwaliteit

- DVIE
- Ervaring verwanten

Professionele kwaliteit

- Teamreflectie
- Medewerkerstevredenheid
- Scholing
- Intercollegiale toetsing



Een gemeten cliëntwaardering en medewerkerstevredenheid binnen een professionele context staan garant voor doelmatig en rechtmatig gebruik van zorg.

Kwaliteit bedrijfsvoering

- Financiële gezondheid Philadelphia
- Trends en inzichten in data

"Deze andere manier van verantwoord en heeft direct effect op de beschikbare tijd en aandacht voor de daadwerkelijke zorgtaken. Hierdoor zorgen we met elkaar dat er zoveel mogelijk tijd kan worden besteed aan daadwerkelijke zorgtaken."

ELLEN KLEINHERENBRINK, MANAGER ZORG & BEGELEIDING PHILADELPHIA



Samenwerking op basis van vertrouwen

Het project Regelarm Verantwoorde wordt opgepakt door verschillende schakels uit de zorgketen. Het samenbrengen van belangen en het creëren van gemeenschappelijke uitgangspunten vormen belangrijke voorwaarden voor uiteindelijk succes. In onderstaand schema is te zien welke partijen een bijdrage leveren en met welke onderwerpen zij aan de slag gaan.



Nieuw format cliëntdossier wonen eerste concrete stap

Een van de eerste stappen is het opstellen van een nieuw format voor het cliëntdossier. Dit format wordt opgesteld door diverse professionals binnen Philadelphia. Het nieuwe cliëntdossier is natuurlijk eigendom van de cliënt en gaat uit van het perspectief van de cliënt.

Kernvragen:

- Wat moet minimaal worden vastgelegd om goede zorg te garanderen en naasten goed te kunnen informeren?
- Welke gegevens zijn nodig voor een goede samenwerking tussen collega's en organisaties?

Het nieuwe cliëntdossier voor wonen, en in een latere fase ook voor dagbesteding, vormt het fundament voor de feitelijke controle. Voor de cliënt levert dit als voordelen op dat er een begrijpelijker dossier ligt en de begeleiders meer tijd hebben voor de zorgtaken. Voor de begeleiders betekent het minder administratie en een overzichtelijker dossier.

"De interactie tussen cliënt en medewerker hand in hand laten gaan met verantwoord en controle gebaseerd op vertrouwen. Dat is ontzorgen!"

ADRIAAN TERLOUW, PARTNER PWC



"Het vertrouwen op elkaars controles kan ertoe leiden dat we de administratieve druk kunnen verlagen. Hierbij is het belangrijk dat we alleen vastleggen wat daadwerkelijk nodig is voor het leveren van goede zorg."

TIEMEN MEIJER, MANAGER NALEVING EN CONTROLE WLZ BIJ ZILVEREN KRUIS



Bestaande datapunten als fundament voor feitelijke levering

Regelarm Verantwoorden gaat uit van verantwoordend op basis van kwaliteit met minder administratie. De vraag is welke zaken minimaal nodig zijn om de feitelijke zorglevering te onderbouwen. Zowel Philadelphia, de accountant als de zorgkantoren voeren op dit aspect werkzaamheden en controles uit. De informatie die de zorgprofessional vastlegt is het belangrijkste fundament daarvoor. Belangrijk uitgangspunt in dit verband is dat alleen data worden vastgelegd en gedeeld als deze toegevoegde waarde hebben.

Steunen op elkaars controles

In de huidige situaties worden door diverse medewerkers/afdelingen en betrokken partijen controles uitgevoerd op:

- Juistheid van het tarief
- Indicatie van de cliënt
- Declaratie binnen de bandbreedte van de indicatie

Door het declaratieproces hier leidend in te laten zijn en het zorgkantoor hier de controle op te laten uitvoeren kunnen deze controles bij overige partijen in de keten mogelijk komen te vervallen. Dit onderzoeken we in een pilot binnen het experiment.

Andere onderwerpen

Behalve met bovengenoemde onderwerpen gaat Philadelphia met meer zaken aan de slag. Zo wordt er gekeken naar het proces rondom het aanvragen van individuele Meezorg, de herschikking, wachtlijsten en regiehouderschap.

Bij het aanvraagproces Meezorg wordt de mogelijkheid van een lump-sum financiering onderzocht. Dit budget wordt vastgesteld op basis van feitelijk geleverde zorg in de afgelopen jaren en verwachtingen in de toekomst.

Projectorganisatie Regelarm Verantwoorden

Om het proces goed te laten verlopen is er een projectorganisatie ingericht waarin de samenwerking tussen de partijen wordt geëffectueerd.





“Regelarm verantwoord op basis van kwaliteitsuitkomsten vereist een denkomslag van zowel zorgaanbieders als zorgkantoren. De nieuwe focus op medewerkerstevredenheid en cliënttevredenheid dwingt ons om buiten de huidige denkkaders te stappen.”

JAN MEGENS, MANAGER WLZ BIJ MENZIS

Ook hier willen we vastleggen wat daadwerkelijk nodig is voor het leveren van goede zorg. Een en ander ter beoordeling aan de zorgprofessionals. Aan het einde van het jaar wordt steekproefsgewijs een controle uitgevoerd op rechtmatigheid en doelmatigheid. Niet alleen op basis van documenten, maar ook juist door het gesprek aan te gaan met elkaar.

Stapsgewijze invoering

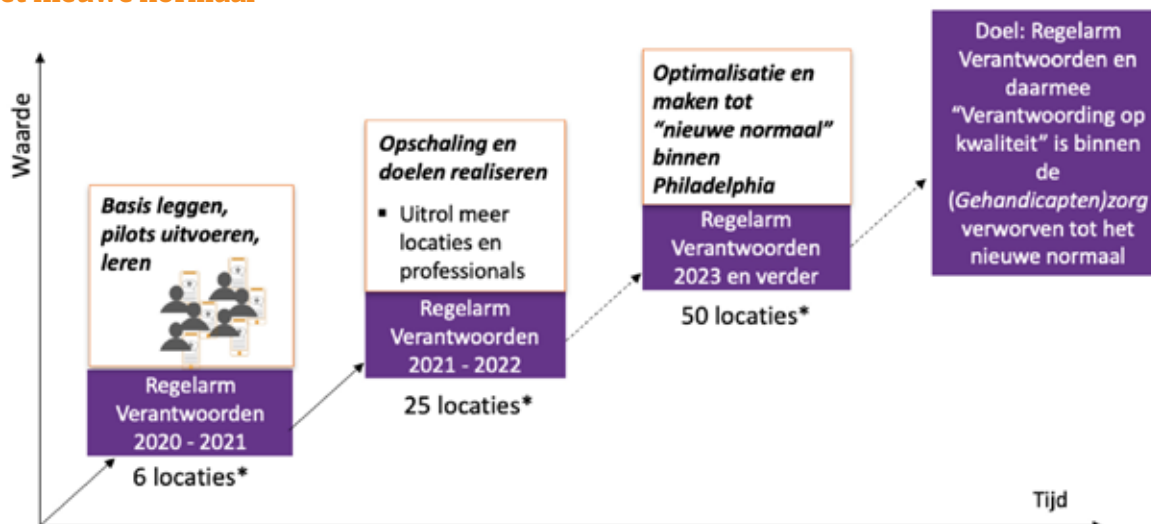
Het nieuwe format voor het cliëntdossier wordt in eerste instantie ingevoerd bij zes tot tien locaties van Philadelphia, verdeeld over de verschillende zorgkantoorregio's. De kwaliteit wordt gemeten op basis van de pijlers:

- Ervaren kwaliteit door cliënten en verwanten
- Professionele kwaliteit
- Kwaliteit van de bedrijfsvoering

De datapunten en het 'steunen op elkaars controles' starten bij alle locaties in de drie werkgebieden van de deelnemende zorgkantoren. De pilot met betrekking tot het aanvraagproces Meerzorg start bij twee locaties in een regio van zorgkantoor Zilveren Kruis.

Door monitoring en evaluatie worden de bevindingen en leerpunten vastgelegd, waarna bij positieve ervaringen het aantal locaties geleidelijk zal worden uitgebreid tot 25 locaties in 2022 en 50 locaties in 2023.

Vanuit gelegde basis groeien naar Regelarm Verantwoorden als het nieuwe normaal





“Aantoonbaar tevreden cliënten én medewerkers zeggen veel meer over de kwaliteit van de daadwerkelijk geleverde zorg dan een rapport op basis van procescriteria.”

CARO VERLAAN, SENIOR MANAGER LANGDURIGE ZORG BIJ CZ

Meer tijd voor de mensen die de zorg ontvangen

Het uiteindelijke doel van het experiment is om te laten zien dat Regelarm Verantwoorden werkt en het binnen alle ruim 500 locaties van Philadelphia kan worden ingezet om te komen tot andere manieren van verantwoorden, op basis van (ervaren) kwaliteit, die bijdragen aan het leren en verbeteren in de zorg.

Dit leidt tot versimpelen van de processen binnen zowel Philadelphia als de zorgkantoren en de regelgeving van de NZa. Hierdoor heeft de zorgprofessional minder tijd nodig voor de administratie en kan de aandacht en energie voor een groter deel van de beschikbare tijd uitgaan naar de mensen die Philadelphia ondersteunt.

Contactpersonen

Bas Bodzinga

directeur Klantbelang Philadelphia
b.bodzinga@philadelphia.nl

Koen Kasper

senior projectleider Regelarm Verantwoorden
koen.kasper@operaconsultancy.nl

Publicaties

- <https://www.philadelphia.nl/nieuws-details/philadelphia-gaat-regelarm-de-zorg-verantwoorden>
- <https://www.skipr.nl/nieuws/philadelphia-begint-met-pilot-regelarm-verantwoorden/>
- <https://www.menziszorgkantoor.nl/zorgaanbieders/publicaties/nieuws/2021/02/02/philadelphia-zorg-krijgt-toestemming-voor-deelname-experiment-regelarm-verantwoorden>
- <https://www.zorgvisie.nl/philadelphia-gaat-regelarm-verantwoorden-op-basis-van-kwaliteit/>
- <https://www.zorgvisie.nl/cz-ambieert-uitrol-regelarm-verantwoording-over-meerdere-sectoren/>
- <https://www.zorgvisie.nl/regelarm-verantwoorden-op-basis-van-kwaliteit-vereist-denkomslag/>
- <https://www.philadelphia.nl/nieuws-details/philadelphia-zorg-gaat-regelarm-verantwoorden-aan-zorgkantoren-menzis-cz-zilveren-kruis-en-nza>
- <https://www.nivel.nl/nl/nieuws/twee-derde-zorgverleners-vindt-administratieve-druk-te-hoog>
- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/regeldruk-in-de-zorg/aanpak-regeldruk-in-de-zorg>
- <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/nieuwsartikel/langdurige-zorg-nog-meer-tijd-kwijt-aan-administratie.htm>

