|  |
| --- |
| Evaluatie meerzorg; samenvatting uitkomsten en overzicht aanpassingen |

Inleiding

Met ingang van 1 oktober 2022 is de nieuwe systematiek meerzorg van kracht. In juli en augustus 2023 is een eerste evaluatie gedaan van de nieuwe systematiek middels een vragenlijst voor zorgaanbieders en een vragenlijst voor zorgkantoren. Er zijn 358 ingevulde vragenlijsten vanuit de zorgaanbieders en 55 ingevulde vragenlijsten vanuit de zorgkantoren ontvangen. De ingevulde vragenlijsten zijn geanalyseerd en er zijn verbeterpunten uit gedestilleerd. Een samenvatting van de uitkomsten en het voorstel voor aanpassingen zijn met de branches besproken. Vervolgens heeft bij het doorvoeren van de aanpassingen een aantal zorgaanbieders meegelezen.

Hieronder leest u een samenvatting van de uitkomsten van de evaluatie. De uitkomsten hebben ook geleid tot een aantal aanpassingen in de documenten van de meerzorgregeling.

Samenvatting uitkomsten evaluatie

De uitkomsten zijn onder te verdelen in algemeen, aanvraagformulier/rekentool en het aanvraagproces:

*Algemeen*

* Het beleid met betrekking tot (aanvragen van) meerzorg wordt in de praktijk wisselend ervaren, variërend van niet uitnodigend en stroperig versus duidelijk en sluit perfect aan op de praktijk.
* De tendens in de antwoorden is dat zorgaanbieders ervaren dat de zorgvraag meer op de voorgrond is komen te staan.
* Meerdere zorgaanbieders geven aan dat de bandbreedtes makkelijker zijn om mee te werken, qua inzet en maatwerk leveren. Het biedt meer ruimte en flexibiliteit om op- en af te schalen. Ook wordt aangegeven dat het nog te vroeg is om het effect van de bandbreedtes te bepalen.
* Meerdere zorgaanbieders geven aan dat de nieuwe systematiek op dit moment nog niet leidt tot een administratieve lasten verlichting i.v.m. het eigen maken van de nieuwe systematiek, dit kost tijd.
* In de evaluatie zijn ook reacties gegeven die gerelateerd zijn aan bijvoorbeeld wet- en regelgeving, denk aan impact VG7, drempelwaarde ophogen, sturen op verantwoording uren, etc. Deze reacties nemen we – waar relevant - mee in bijvoorbeeld stakeholdersoverleg, maar liggen buiten de directe invloedsfeer van de zorgkantoren.

*Aanvraagformulier/rekentool*

Zorgaanbieders hebben verbetertips gegeven. De tips zijn geanalyseerd en zijn - waar mogelijk - meegenomen in de aanpassingen van de formulieren voor 2024. Voorbeelden van verbetertips:

* Documenten beter op elkaar laten aansluiten
* Ontdubbelen
* Vraagstelling verhelderen/concreter
* Toelichting en vragenlijst combineren
* Digitale handtekening mogelijk maken in de rekentool

*Aanvraagproces*

Zorgaanbieders hebben tips voor het verbeteren van het aanvraagproces gegeven. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

* Niet achteraf nog extra informatie opvragen
* Vast contactpersoon vanuit zorgkantoor en/of duidelijke contactgegevens van het zorgkantoor
* Proces versnellen door eerst een gesprek te hebben over cliënten en daarna pas documenten aanleveren
* Synchroniseer tussen zorgkantoren qua proces meerzorgaanvragen, communicatie en proces en inhoud meerzorgdialoog

*Aanvullend op wat bovenstaand al is benoemd kwamen vanuit zorgkantoren aanvullende verbeterpunten/tips uit de evaluatie, zoals:*

* Vooraf triage bij zorgaanbieder of iets meerzorg is
* Kleinere zorgaanbieders koppelen aan grotere zorgaanbieders (leren van elkaar)
* Dagprogramma’s: beschrijving mist vaak
* PDCA is belangrijk, aandacht voor blijven hebben
* Wat wordt er met de extra uren gedaan? Dit is niet altijd transparant
* Rekentool: vaak niet goed ingevuld, weinig differentiatie op rekentool
* Nachtzorg alleen als er meerzorg nodig is, ander niets invullen

Aanpassingen n.a.v. de evaluatie

De analyse van de resultaten heeft geleid tot voorstellen voor aanpassingen op twee niveaus:

* Aanpassingen in de documenten zoals ontdubbelen van vragen, betere uitleg, eenduidigheid in documenten, digitale handtekening, etc. Deze zijn waar mogelijk doorgevoerd in de documenten.
* Proces en communicatie, zoals duidelijkheid over contactpersoon, afstemming/dialoog tussen zorgkantoor en aanbieder, van elkaar leren, etc. Deze worden waar mogelijk doorgevoerd in lopende processen en overleggen.