

## **Inleiding**

Graag bieden wij u de rapportage over de huisbezoeken pgb-Wlz 2020 aan die door de zorgkantoren zijn uitgevoerd. Deze rapportage bevat een analyse van de observaties uit de vragenlijsten van 2020 die naar aanleiding van de huisbezoeken zijn ingevuld. Tijdens huisbezoeken toetsen zorgkantoren in hoeverre budgethouders of hun vertegenwoordigers voldoende regie hebben op de zorgverlening en de administratie. Ook onderzoeken zorgkantoren in hoeverre er (nog) sprake is van passende zorg, adviseren zij waar het beter kan en toetsen zij in hoeverre de zorg conform de zorgovereenkomsten wordt geleverd. De budgethouder en zijn zorgbehoefte vormen hierbij het primaire uitgangspunt. De belangrijkste bevindingen uit het onderzoek zijn hieronder samengevat.

## **Coronamaatregelen en het effect op huisbezoeken**

Door de coronamaatregelen konden de huisbezoeken in 2020 niet fysiek worden uitgevoerd. Een groot deel van de huisbezoeken werd hierdoor telefonisch of door middel van beeldbellen afgenomen. Een gevolg hiervan is geweest dat de budgethouder minder vaak aanwezig was bij het huisbezoek. Ook heeft de zorg er voor veel budgethouders anders uitgezien door het tijdelijk wegvallen van bijvoorbeeld dagbesteding en de inzet van vervangende zorg in de thuissituatie. Al deze aspecten kunnen de resultaten van het onderzoek mogelijk hebben beïnvloed.

Het uitvoeren van huisbezoeken door middel van beeldbellen werd door zowel de budgethouder als het zorgkantoor vaak als positief ervaren. Zorgkantoren zien dat de zorgvuldigheid van de administratieve controle ook in een beeldgesprek behouden kan worden. Met ontwikkelingen zoals het PGB portaal wordt dit nog toegankelijker en gemakkelijker, de administratie wordt daarbij immers voor een groot deel digitaal vastgelegd. De wens van de zorgkantoren is dan ook om beeldbellen als mogelijkheid te behouden voor de uitvoering van een huisbezoek.

Ook is in de afgelopen periode door de zorgkantoren geconstateerd dat beeldbellen niet in elke situatie de gewenste vorm is. In dossiers die vragen om extra zorgvuldigheid is het van belang dat de fysieke vorm van het huisbezoek een mogelijkheid blijft. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor situaties waarbij er een vermoeden van fraude is of de budgethouder zelf de voorkeur geeft aan een fysiek bezoek.

## **Waarde van huisbezoeken**

Afgelopen jaren hebben zorgkantoren de oorspronkelijke scope van huisbezoeken (fraude) steeds meer uitgebreid met voorlichting, advisering en evaluatie. Zijn er

## Notitie

### N-21-20692 Rapportage huisbezoeken pgb-Wlz 2020

verbeteringen mogelijk in de pgb-administratie? Zijn er aanpassingen in de zorg noodzakelijk vanwege veranderingen in de zorgbehoefte? Zitten er kwetsbaarheden in de zorglevering? Is het pgb nog steeds de best passende financieringsvorm? Zorgkantoren hebben daarmee een goede balans gevonden tussen een service- en controlegericht huisbezoek.

Huisbezoeken zijn van grote waarde:

- er ontstaat een vertrouwensband met de budgethouder/vertegenwoordiger, waardoor het zorgkantoor gemakkelijker gevonden wordt voor het bespreken van knelpunten en wijzigingen;
- budgethouders worden ter plekke geadviseerd of gevraagd verbeteringen door te voeren;
- zorgkantoren krijgen inzicht in de knelpunten die budgethouders/vertegenwoordigers ervaren en passen daar hun uitvoeringspraktijk op aan;
- zorgkantoren verkrijgen een goed beeld van de zorg die budgethouders nodig hebben en de behoefte om voor meer eigen regie te kiezen. Deze inzichten gebruiken zorgkantoren voor het optimaliseren van het zorginkoopbeleid en de informatievoorziening.

## Belangrijkste resultaten

### *1. Regie budgethouder*

Voor een verantwoorde en doelmatige invulling van het pgb is een goede regie van groot belang. Zorgkantoren zien hierin een belangrijke rol voor de gewaarborgde hulp weggelegd. Tijdens huisbezoeken wordt kritisch bekeken of de gewaarborgde hulp goed functioneert aan de hand van een inschatting op basis van de kwaliteit van de administratie, de kennis/betrokkenheid bij de budgethouder en de mate van regievoering op het pgb. De gewaarborgde hulp zorgt ervoor en controleert dat de juiste zorg ook daadwerkelijk wordt geleverd aan de budgethouder. Zorgkantoren maken verbeterafspraken met de gewaarborgde hulp indien dat nodig blijkt. De naleving wordt vervolgens gemonitord. Als er niet aan de verantwoordelijkheden voldaan kan worden eisen de zorgkantoor een andere gewaarborgde hulp voor de budgethouder.

De zorgkantoren zien wederom een verbetering in de mate van regie over zorg en herkennen hun inspanningen om de gewaarborgde hulp voor budgethouders verplicht te stellen zodat de verantwoordelijkheid voor de pgb-uitvoering komt te liggen bij iemand uit de vertrouwde omgeving van de budgethouder die hier bekwaam voor is.

## Notitie

### N-21-20692 Rapportage huisbezoeken pgb-Wlz 2020

Zo is in afgelopen jaar te zien dat de ondersteuning die de budgethouder krijgt het vaakst wordt geboden door de gewaarborgde hulp (65% van de gevallen). De mate van regie is het beste als de gewaarborgde hulp of curator de regie heeft of ondersteuning biedt bij de administratie (respectievelijk 93% en 92% t.o.v. 87% bij andere wettelijke vertegenwoordigers en 59% anders). Tot slot is te zien dat in 87% van de huisbezoeken de gewaarborgde hulp aanwezig is bij het gesprek en in 86% van de huisbezoeken is de gewaarborgde hulp één van de gesprekspartners.

Volgens de huisbezoekers is de mate van regie in zowel de zorg als de pgb-administratie gestegen. Het percentage van budgethouders waarbij de mate van regie goed is, is voor zorg gestegen naar 93% t.o.v. 85% in 2019 en voor de administratie gestegen naar 90% t.o.v. 79% in 2019.

## **2. Cliënttevredenheid**

### **a) Zorgkantoor**

Het grootste deel van de budgethouders is tevreden over de ondersteuning door het zorgkantoor (98%). Hiervan is het merendeel zelfs zeer tevreden namelijk 62%. Het aandeel gesprekspartners dat ontevreden is over de ondersteuning door het zorgkantoor is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar (2%). Wanneer de gesprekspartner ontevreden is, dan is er volgens de huisbezoekers relatief vaak actie nodig door de budgethouder (62%) en het zorgkantoor (57%).

### **b) Combinatie zorg-in-natura (ZIN) naast het pgb.**

Meer dan een kwart (27%) van de budgethouders heeft zorg-in-natura (ZIN) naast het pgb. Dit is ten aanzien van vorig jaar licht toegenomen (+5%). Van de budgethouders is 96% tevreden over deze combinatie. Een mogelijke verklaring voor deze toename is dat zorgkantoren actief inzetten op een professionele partij vanuit ZIN naast pgb om zo te zorgen dat de budgethouder meer zorg thuis kan ontvangen en/of langer thuis kan blijven wonen.

## **3. Passende zorg**

Niet-passende zorg wordt gemonitord door gericht vragen te stellen tijdens het huisbezoek. Als tijdens een huisbezoek overeengekomen wordt dat de indicatie niet passend is bij de zorgvraag, dan ligt de actie 'aanvraag ambtshalve herindicatie' in eerste instantie bij de gewaarborgde hulp. Het zorgkantoor toetst of deze actie wordt uitgevoerd. Ook kan het zijn dat een 'aanvraag ambtshalve herindicatie' door het zorgkantoor wordt uitgevoerd indien het zorgkantoor van mening is dat een herindicatie noodzakelijk is. Dit wordt dan kenbaar gemaakt bij de budgethouder.

Notitie

## N-21-20692 Rapportage huisbezoeken pgb-Wlz 2020

Bij 98% van de budgethouders is sprake van passende zorg en bij 95% van de budgethouders is er sprake van een passend budget. Deze aandelen zijn ten opzichte van vorig jaar toegenomen. Opvallend is dat wanneer de curator (96%) of de gewaarborgde hulp (95%) ondersteuning biedt bij de administratie het budget het vaakst passend is. Als de zorg in zijn geheel niet past bij wat de budgethouder nodig heeft (2%) dan is er volgens de huisbezoekers relatief vaak actie nodig door de budgethouder (75%) en het zorgkantoor (82%).

### **4. Feitelijke levering**

De verantwoordelijkheid voor de feitelijke levering van zorg ligt bij de budgethouders. De rol van de zorgkantoren is om contra-indicaties op te sporen. Dit is vastgelegd in de "leidraad inspanningsverplichting contra-indicaties ten aanzien van rechtmatige betalingen zorgkantoren inzake PGB". Een van de instrumenten die het zorgkantoor kan inzetten zijn de huisbezoeken. Tijdens deze huisbezoeken kunnen signalen naar voren komen van gebreken in de gemaakte afspraken over de levering van zorg.

Ten opzichte van vorig jaar is er sprake van een lichte afname in het vermoeden van oneigenlijk gebruik (+2%) en van fraude (+1%). Gezien er weinig fysieke huisbezoeken hebben plaats gevonden afgelopen jaar (2020) kan dit ook effect hebben gehad op het controleren van oneigenlijk gebruik en/of fraude. Zo is een aantal fraudeonderzoeken on hold gezet wegens de toen geldende maatregelen rondom corona.

De controle op declaraties door een gewaarborgde hulp is toegenomen. In 78% van de gevallen controleert de gewaarborgde hulp de declaraties t.o.v. 68% in 2019. Daarnaast is te zien dat er een flinke toename is in de correctheid van de declaraties. Bij 77 % van de budgethouders zijn de declaraties altijd correct. Dit is een toename van 16% ten op zichten van 2019. Er is minder vaak een vermoeden van fraude als de declaraties worden gecontroleerd door de gewaarborgde hulp of de budgethouder zelf ten opzichte van controle door andere vertegenwoordigers. Dit geeft een goed beeld van de waarde van een vertegenwoordiger die zich betrokken en verantwoordelijk voelt voor het pgb en de zorg van de budgethouder. En onderschrijft de noodzaak van een betere wettelijke verankering van de rol van de gewaarborgde hulp.

Zorgkantoren zijn verheugd met de preventieve werking die uitgaat van de huisbezoeken. Gevallen waarin toch sprake is van fraude of oneigenlijk gebruik worden opgespoord en, na zorgvuldig onderzoek, aangepakt. Het ontbreken van

Notitie

## N-21-20692 Rapportage huisbezoeken pgb-Wlz 2020

passende zorg blijkt een risicofactor te zijn voor oneigenlijk gebruik. Zorgkantoren bezien of de regionale risicoanalyse hierop aanpassing behoeft.

### **Doorontwikkeling vragenlijst huisbezoeken**

In 2020 is bij één zorgkantoor een pilot gedraaid met een verkorte vragenlijst. Het doel van deze aanpassing in de vragenlijst is om het makkelijker te maken voor de medewerker en budgethouder om de vragenlijst af te nemen en om de belangrijkste thema's beter in kaart te brengen. Vanaf volgend jaar wordt de verkorte vragenlijst door alle zorgkantoren gebruikt. De resultaten van de verkorte vragenlijst zijn apart vermeld in de rapportage, en waar mogelijk zijn de resultaten meegenomen in de oorspronkelijke vraagstelling om een zo representatief mogelijke trend weer te geven.

### **Bijlage**

Rapportage huisbezoeken pgb-Wlz 2020

# Zorg voor pgb's

## Analyse van de data uit de huisbezoeken van 2019 en 2020

Utrecht, 29 juli 2021

Saskia Borg  
Mariëtte Mol  
Barry Egberts

**EQUALIS**  
strategy & modeling





# Inhoudsopgave

- ◆ Aanleiding
- ◆ Belangrijkste resultaten
- ◆ Bijlage 1: Tabellenboek
- ◆ Bijlage 2: Verantwoording



# Inhoudsopgave

- ◆ Aanleiding
- ◆ Belangrijkste resultaten
- ◆ Bijlage 1: Tabellenboek
- ◆ Bijlage 2: Verantwoording



# De jaarlijkse rapportage geeft inzicht in ontwikkelingen in de uitvoering van het pgb



## Aanleiding

Zorgkantoren leggen jaarlijks huisbezoeken af om te toetsen of budgethouders voldoende regie hebben over de administratie en de zorgverlening, tevreden zijn over het zorgkantoor, passende zorg ontvangen en of de feitelijke levering van het pgb voldoet. De huisbezoeken vormen een belangrijk instrument voor de zorgkantoren om de situatie rondom de zorgverlening voor budgethouders te toetsen



## Beschikbare gegevens

Deze rapportage bevat een analyse van de observaties uit de vragenlijsten van 2020 en 2019 die naar aanleiding van de huisbezoeken zijn ingevuld



## Doel

Het doel van deze rapportage is om de landelijke trends in beeld te brengen met behulp van beschikbare gegevens uit de vragenlijsten. Daarmee krijgen de zorgkantoren inzicht in de ontwikkelingen op de voor hen belangrijkste thema's van het pgb\*

\*Zie [de volgende pagina](#) voor de toelichting van de thema's

# De zorgkantoren hebben de vier belangrijkste thema's van het pgb aangemerkt



## **Regie**

Voor de uitvoering van het pgb moet er goede regie zijn over de administratie en zorgverlening. De mate van regie hangt af van de kennis, het initiatief en de besluitvaardigheid van de regiehouder. Het zorgkantoor ziet erop toe dat de mate van regie voldoende is en onderneemt indien nodig actie



## **Cliënttevredenheid**

Het zorgkantoor vindt het belangrijk dat de budgethouder tevreden is over de zorgverlening. Als de budgethouder niet tevreden is, wil het zorgkantoor achterhalen wat de oorzaak hiervan is en door wie actie moet worden ondernomen om te zorgen dat de budgethouder wel tevreden is



## **Passende zorg**

Het is van belang dat de zorgverlening en het budget voldoende aansluiten op de specifieke situatie van de budgethouder. De huisbezoekers schatten in of er sprake is van passende, doelmatige en verantwoorde zorg. Wanneer hiervan geen sprake is, wil het zorgkantoor actie ondernemen



## **Feitelijke levering**

Het zorgkantoor wil graag zicht hebben op de aard en inhoud van de geleverde zorg. Dit doet ze o.a. door de huisbezoeker een inschatting te laten maken van mogelijke fraude en oneigenlijk gebruik. Wanneer hiervan vermoeden is, wil het zorgkantoor dit verder kunnen onderzoeken en indien nodig kunnen ingrijpen

# Voor 2020 zijn de resultaten van twee versies van de vragenlijst gerapporteerd



## Zilveren Kruis heeft in 2020 de nieuwe pilotvragenlijst afgenomen

- ◆ Zilveren Kruis (incl. De Friesland) heeft in 2020 deelgenomen aan de pilot van de nieuwe vragenlijst, die als doel heeft het afnemen van de vragenlijst bij huisbezoeken te vergemakkelijken en de belangrijkste thema's voor zorgkantoren beter in kaart te brengen
- ◆ Voor de huisbezoeken in 2020 hebben de andere zes zorgkantoren\* nog de huidige versie van de vragenlijst afgenomen, maar vanaf 2021 nemen alle zorgkantoren deze nieuwe vragenlijst af
- ◆ In de rapportage is rekening gehouden met de twee versies van de vragenlijst door middel van het volgende:
  - ◆ In de **belangrijkste resultaten** zijn beide versies van de vragenlijst waar mogelijk samengevoegd door resultaten van vragen die inhoudelijk overlappen als één resultaat te rapporteren
  - ◆ In het **tabellenboek** worden de resultaten van de zes andere zorgkantoren en Zilveren Kruis apart gerapporteerd en is dit te onderscheiden op basis van het thema van de pagina: **geel voor zes zorgkantoren** & **blauw voor Zilveren Kruis**

\*De andere zes zorgkantoren zijn CZ, DSW, Eno, Menzis, VGZ & Zorg en Zekerheid

# De resultaten van de huisbezoeken zijn in 2020 mogelijk beïnvloed door de coronamaatregelen



De coronamaatregelen hebben duidelijk impact gehad op de huisbezoeken. Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

- ♦ Vanwege diverse restricties (o.a. de verplichting om thuis te werken) hebben in 2020 **minder fysieke huisbezoeken** plaatsgevonden en in plaats daarvan werden de huisbezoeken telefonisch of digitaal met behulp van beeldbellen afgenomen. Een direct gevolg hiervan is bijvoorbeeld dat de thuissituatie van de budgethouder niet op dezelfde manier kon worden beoordeeld als bij een fysiek huisbezoek
- ♦ Er was **meer sprake van vervangende zorg** door o.a. sluiting van de dagbesteding of ziekte van de vaste zorgverleners als gevolg van corona, wat mogelijk de toename in het aantal zorgverleners per budgethouder verklaart
- ♦ De **budgethouder was zelf minder vaak aanwezig** tijdens het gesprek, wat mogelijk verklaard kan worden doordat de gesprekspartner niet altijd bij de budgethouder thuis aanwezig was tijdens het (digitale) huisbezoek

# De aanpassingen in werkwijze als gevolg van de coronamaatregelen hebben ook voordelen



De zorgkantoren benoemen ook de voordelen van de aanpassingen in werkwijze als gevolg van de coronamaatregelen, met name vanwege de **stroomversnelling die teweeg is gebracht in de digitalisering** van de huisbezoeken. De zorgkantoren zeggen hierover het volgende:

- ◆ De huisbezoeken via **beeldbellen** zijn ontzettend positief ontvangen door zowel de budgethouders als de zorgkantoormedewerkers. Zo leveren huisbezoeken via beeldbellen bijvoorbeeld directe tijdswinst op
- ◆ De wens van zorgkantoren is daarom het huisbezoek via beeldbellen in de komende jaren **voort te zetten**
- ◆ Echter dit is niet per definitie voor de gehele doelgroep een goed alternatief. Zo zijn er bijvoorbeeld budgethouders die beeldbellen niet prettig vinden, dit soms niet kunnen of er sprake is van een huisbezoek na vermoedens van onrechtmatig handelen, fraude en/of misbruik. Daarom is het **noodzakelijk** voor de zorgkantoren om het **huisbezoek fysiek af te kunnen blijven leggen**



# Inhoudsopgave

- ◆ Aanleiding
- ◆ Belangrijkste resultaten
- ◆ Bijlage 1: Tabellenboek
- ◆ Bijlage 2: Verantwoording



## Regie

- ♦ Een groot deel van de budgethouders heeft **niet zelf de regie**, maar **krijgt wel ondersteuning**
- ♦ De **gewaarborgde hulp\*** is vaak degene die die ondersteuning biedt
- ♦ Volgens de huisbezoeker is de **mate van regie bijna altijd goed**
- ♦ De **mate van regie is iets beter over de zorg** dan over de administratie
- ♦ De mate van regie is het beste als de **gewaarborgde hulp, curator of wettelijk vertegenwoordiger** de regie heeft of ondersteuning biedt bij de administratie

\*Een gewaarborgde hulp regelt het pgb voor de budgethouder. De zorgkantoren sturen actief op de invulling van deze rol en verantwoordelijkheden



## Cliënttevredenheid

- ◆ Over het algemeen zijn de gesprekspartners en/of budgethouders **(zeer) tevreden over de zorgverlening**
- ◆ Ook wanneer sprake is van de **combinatie pgb-zin** zijn de meeste gesprekspartners en/of budgethouders hier **(zeer) tevreden** over\*
- ◆ Als de gesprekspartner en/of budgethouder (zeer) ontevreden is, dan is gemiddeld genomen **vaak actie nodig** door het zorgkantoor of de budgethouder
- ◆ Uit de pilotvragenlijst\*\* blijkt dat er meestal **een extra zorgverlener** moet **worden betrokken** om tevredenheid te verbeteren

\*Dit resultaat is alleen bekend voor de huisbezoeken van de zes zorgkantoren die de oorspronkelijke vragenlijst hebben afgenomen

\*\*Dit resultaat is alleen bekend voor de huisbezoeken van Zilveren Kruis die de pilotvragenlijst hebben afgenomen





## Passende zorg

- ◆ In bijna alle gevallen **passen de zorgverlening en het budget** volgens de huisbezoeker bij de situatie van de budgethouder
- ◆ **Vaak is er actie nodig** door het zorgkantoor of de budgethouder wanneer de **zorg niet passend** is
- ◆ Uit de pilotvragenlijst\* blijkt dat er meestal een **EKT\*\*** of **hogere indicatie bij het CIZ** moet worden aangevraagd om de zorg passend te maken
- ◆ In bijna alle gevallen is de situatie rondom zorg volgens de huisbezoeker **doelmatig** en **verantwoord**
- ◆ De zorg wordt vaak **minimaal jaarlijks geëvalueerd** en dit is in overeenstemming met het beleid van zorgkantoren\*\*\*

\*Dit resultaat is alleen bekend voor de huisbezoeken van Zilveren Kruis die de pilotvragenlijst hebben afgenomen

\*\*EKT is de toeslag voor Extra Kosten Thuis

\*\*\*Dit resultaat is alleen bekend voor de huisbezoeken van de zes zorgkantoren die de oorspronkelijke vragenlijst hebben afgenomen



## Feitelijke levering

- ◆ Bijna altijd komen de **geleverde zorg en zorgbeschrijving overeen**, zowel volgens de gesprekspartner als volgens de huisbezoeker\*
- ◆ Uit de pilotvragenlijst\*\* blijkt dat bij bijna de helft van de budgethouders de **zorgbeschrijving** op onderdelen **niet overeen** komen met de **zorgovereenkomst**\*\*\*
- ◆ Slechts bij een **zeer klein deel** van de budgethouders vermoeden de huisbezoekers **oneigenlijk gebruik** of **fraude**

\*Dit resultaat is alleen bekend voor de zes zorgkantoren die de oorspronkelijke vragenlijst hebben afgenomen

\*\*Dit resultaat is alleen bekend voor de huisbezoeken van Zilveren Kruis die de pilotvragenlijst hebben afgenomen

\*\*\*De zorgkantoren geven aan dat dit vaak kleine (administratieve) aanpassingen betreft.



# Belangrijke trends t.o.v. vorig jaar\*

We zien een aantal **goede ontwikkelingen**:

- ◆ In lijn met het beleid van zorgkantoren krijgen meer budgethouders hulp bij de administratie (+2%-punt) en is dit steeds vaker een gewaarborgde hulp (+11%-punt)
- ◆ De mate van regie over zorg (+8%-punt) en administratie (+11%-punt) is gestegen
- ◆ De zorgverlening past vaker bij wat de budgethouder nodig heeft (+2%-punt), en specifiek uitgevraagd sluit deze steeds meer aan bij de beperkingen (+4%-punt)
- ◆ De zorg komt vaker overeen met de zorgbeschrijving (+3%-punt)

Al blijft er nog wel een **punt van aandacht**:

- ◆ Hoewel de situatie rondom zorg bijna altijd doelmatig en verantwoord is, is dit wel licht afgenomen (-1%-punt)

\*Deze veranderingen gelden enkel voor de zes zorgkantoren die de oorspronkelijke vragenlijst hebben afgenomen, aangezien deze kan worden vergeleken met de vragenlijst uit 2019



# Inhoudsopgave

◆ Aanleiding

◆ Belangrijkste resultaten

◆ Bijlage 1: Tabellenboek

◆ Bijlage 2: Verantwoording





# Inhoudsopgave

- ◆ Regie Slide 18 - 40
- ◆ Cliënttevredenheid Slide 41 - 51
- ◆ Passende zorg Slide 52 - 94
- ◆ Feitelijke levering Slide 95 - 119
- ◆ Algemeen Slide 120 - 150



· SAWADA COFFEE ·

	4oz	8oz	12oz	16oz
LATTE		3"	4"	4"
—MILITARY			5"	
—GREEN TEA			5"	
—CHAI		3"	4"	
—HIGH FIVE MOCHA			5"	
CAPPUCCINO		3"	4"	
CORTADO	3"			
COLD BREW				4"
STRONG DRIP		2"	2"	3"
AMERICANO		2"		

· \$4" POUR OVER · \$1 ESPRESSO · \$2-\$4 TEA ·

# Overzicht van de onderwerpen voor het thema Regie



Aanwezig

Gesprekspartner

Regie Zorg

Regie Administratie

Declaraties SVB

Administratie Hulp

Combi Regie  
Administratie -  
Administratie Hulp

Administratie Hulp Wie

Combi Regie  
Administratie -  
Administratie Hulp Wie

Administratie  
Volledig

Vaardigheden

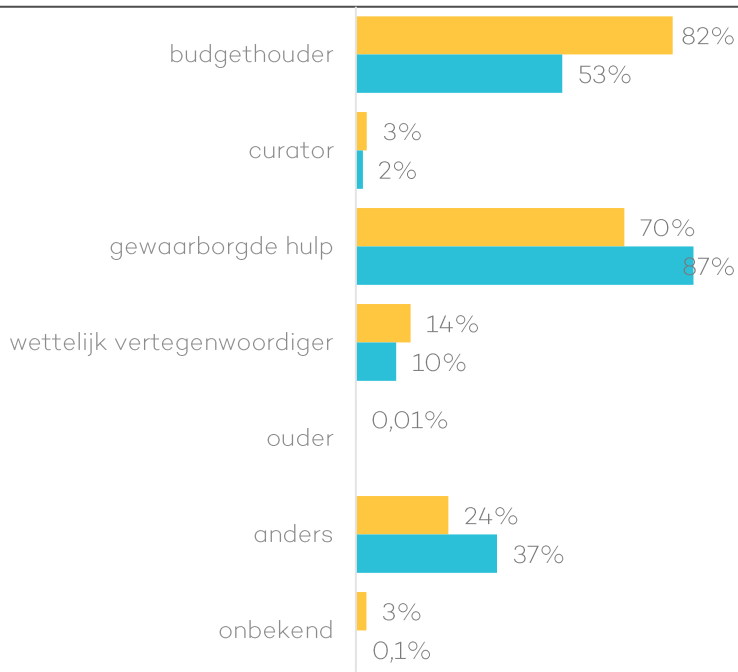


# De gewaarborgde hulp is in toenemende mate aanwezig bij het huisbezoek

Regie



## Wie zijn er bij het gesprek aanwezig? (Meerdere antwoorden mogelijk)\*



- ◆ Bij het grootste deel van de huisbezoeken (87%) is de gewaarborgde hulp (één van de) aanwezig(en)
- ◆ Dit is een sterke stijging ten opzichte van vorig jaar (+17%-punt), en dit is in lijn met de stijging van vorig jaar\*\*
- ◆ Opvallend is de sterke daling in het aandeel budgethouders (-29%-punt) dat mogelijk te verklaren is doordat de budgethouders minder vaak aanwezig zijn bij digitale gesprekken
- ◆ Ook de stijging in het aandeel niet-gespecificeerde personen (+13%-punt) is opvallend en mogelijk te verklaren doordat er meer personen zonder duidelijke rol (bijv. beide ouders waarvan slechts één de gewaarborgde hulp) aanwezig zijn

\*Merk op dat bij een huisbezoek meerdere personen aanwezig kunnen zijn, en de som van de percentages binnen het jaar dus meer dan 100% kan zijn

\*\*Op basis van Rapportage pgb huisbezoeken 2019

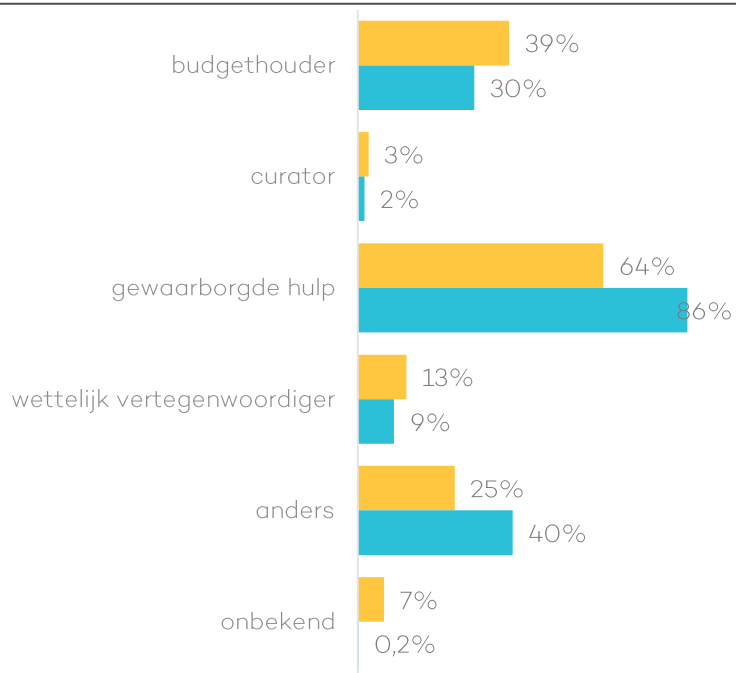
Terug naar  
overzicht

# De gewaarborgde hulp is in toenemende mate (één) van de gesprekspartner(s)

Regie



## Met wie is het gesprek gevoerd? (Meerdere antwoorden mogelijk)\*



- ◆ Bij 86% van de huisbezoeken is de gewaarborgde hulp (één van) de gesprekspartner(s)
- ◆ Dit is een sterke stijging ten opzichte van vorig jaar (+22%-punt) en logisch te verklaren aangezien de gewaarborgde hulp ook ongeveer even vaak aanwezig is bij het gesprek (zie [deze pagina](#))
- ◆ Bij 30% van de huisbezoeken is de budgethouder (één van) de gesprekspartner(s)
- ◆ Dit aandeel is gedaald ten opzichte van vorig jaar (-9%-punt) en te verklaren doordat zij minder vaak aanwezig zijn bij digitale huisbezoeken
- ◆ De personen die als 'anders' zijn aangeduid zijn bijvoorbeeld een familielid of zorgverlener, mits hiervoor vooraf toestemming is aangevraagd

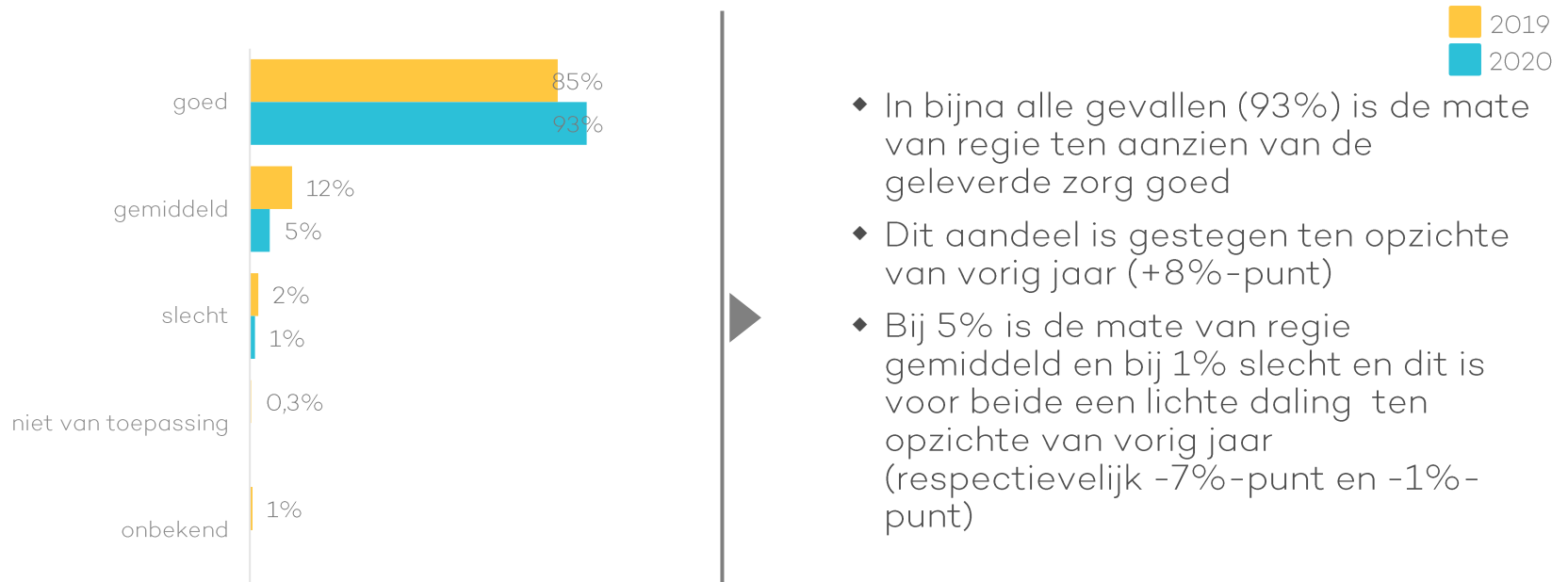
\*Merk op dat bij een huisbezoek het gesprek soms met meerdere personen gevoerd is, en de som van de percentages binnen het jaar dus meer dan 100% kan zijn

Terug naar  
overzicht

# De mate van regie over de geleverde zorg wordt bijna altijd als goed ervaren



Hoe is de mate van regie ten aanzien van de geleverde zorg door de budgethouder of diens vertegenwoordiger **volgens de huisbezoeker?**



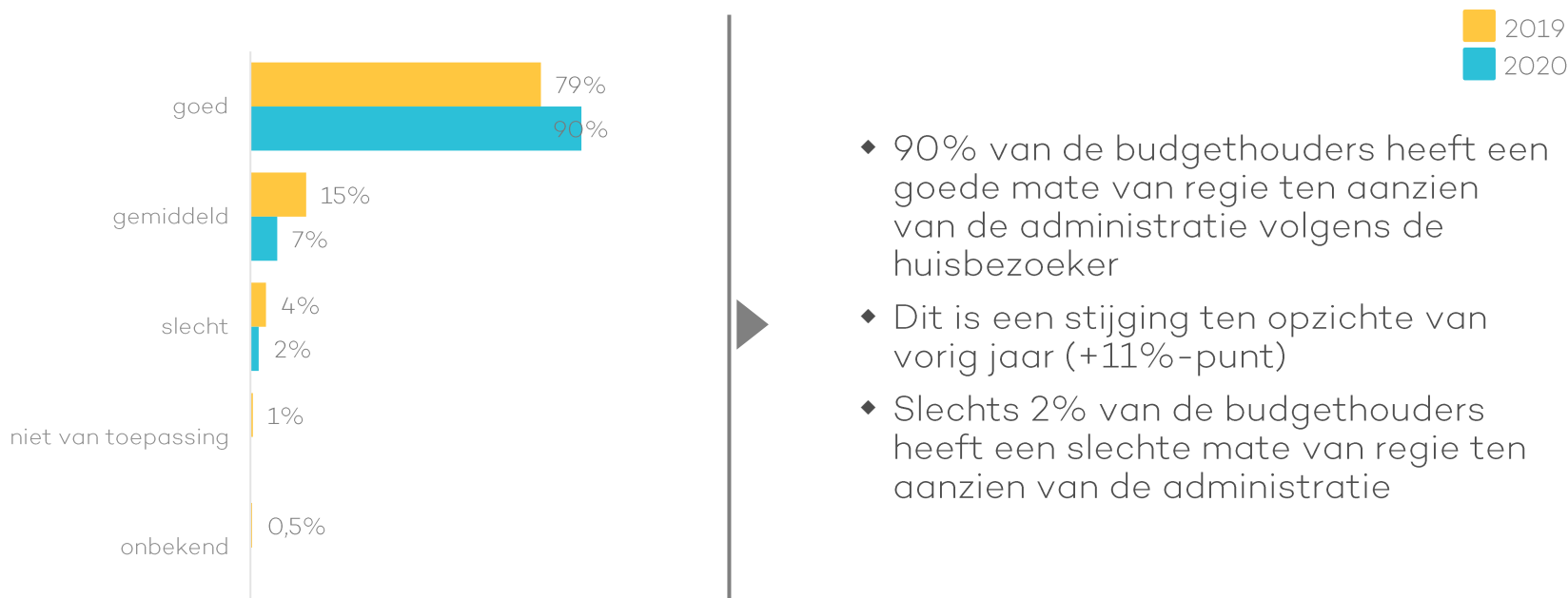
- ◆ In bijna alle gevallen (93%) is de mate van regie ten aanzien van de geleverde zorg goed
- ◆ Dit aandeel is gestegen ten opzichte van vorig jaar (+8%-punt)
- ◆ Bij 5% is de mate van regie gemiddeld en bij 1% slecht en dit is voor beide een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (respectievelijk -7%-punt en -1%-punt)

# Het aandeel budgethouders met goede regie over de administratie is gestegen

Regie



Hoe is de mate van regie ten aanzien van de administratie door de budgethouder of diens vertegenwoordiger **volgens de huisbezoeker**?



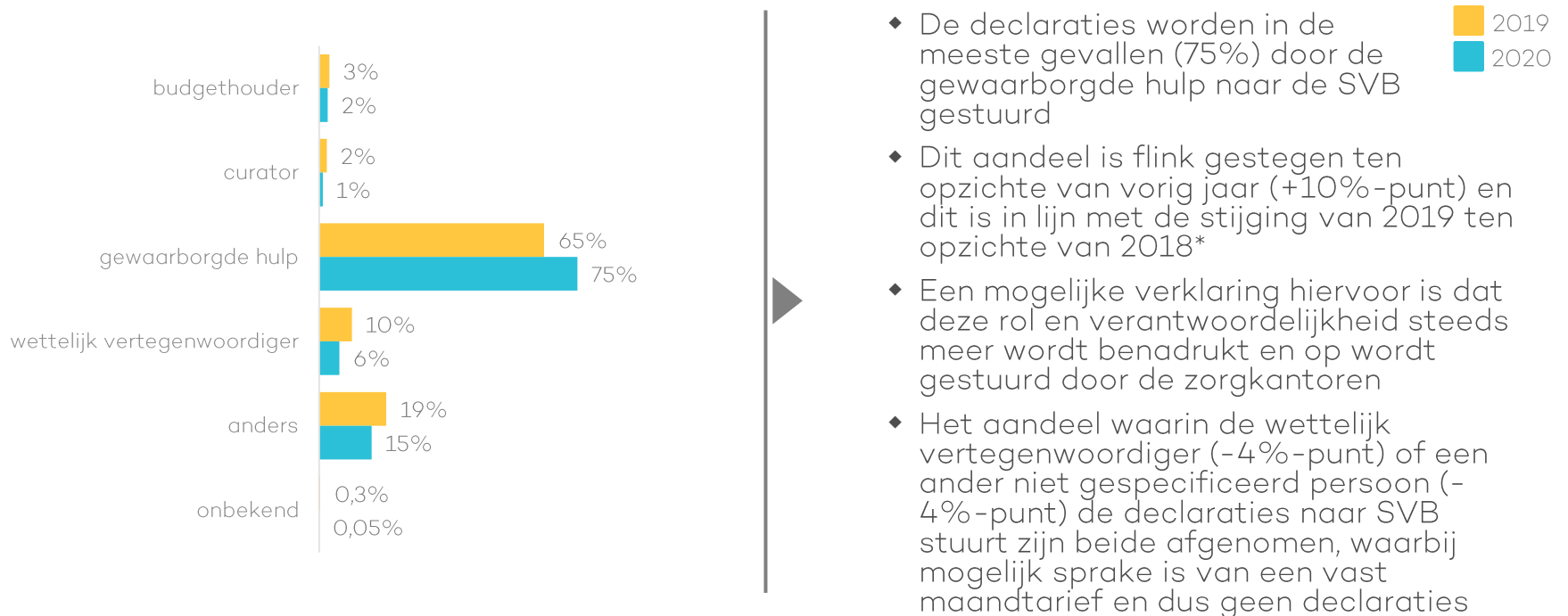
- ◆ 90% van de budgethouders heeft een goede mate van regie ten aanzien van de administratie volgens de huisbezoeker
- ◆ Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar (+11%-punt)
- ◆ Slechts 2% van de budgethouders heeft een slechte mate van regie ten aanzien van de administratie

# De gewaarborgde hulp verzorgt steeds vaker de declaraties bij SVB

Regie



## Wie stuurt de declaraties naar de SVB?



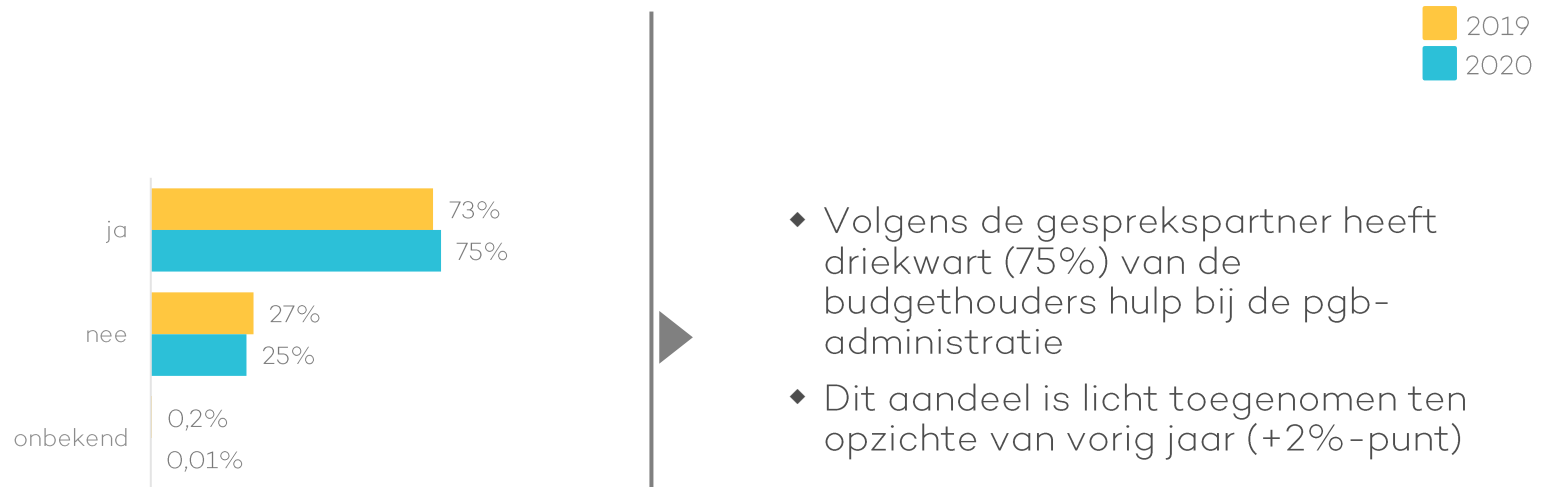
\*Op basis van Rapportage pgb huisbezoeken 2019

# Driekwart van de budgethouders krijgt hulp bij de pgb-administratie

Regie



## Heeft u hulp bij uw pgb-administratie?

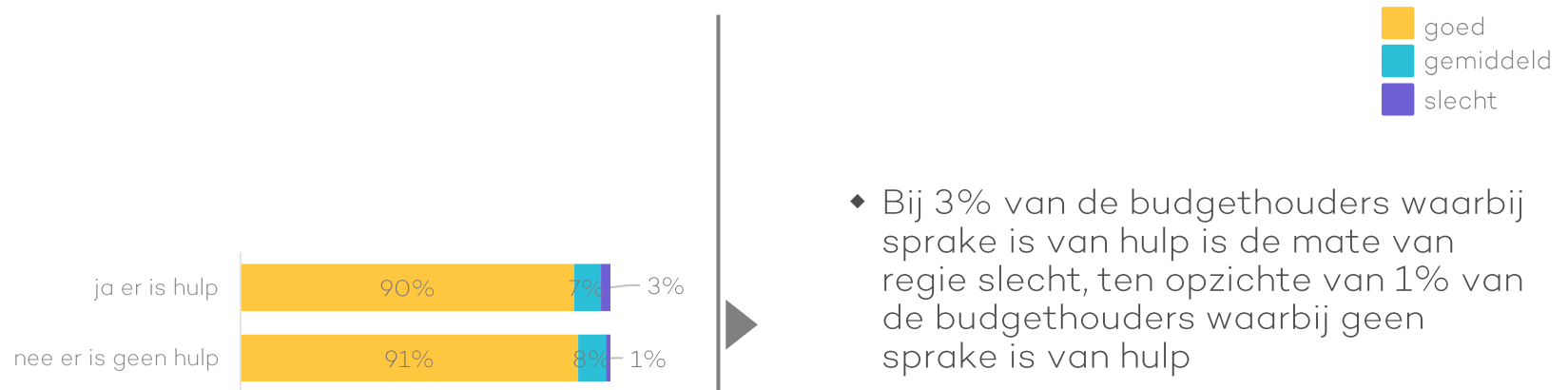


- ♦ Volgens de gesprekspartner heeft driekwart (75%) van de budgethouders hulp bij de pgb-administratie
- ♦ Dit aandeel is licht toegenomen ten opzichte van vorig jaar (+2%-punt)

# De mate van regie over administratie blijft licht afhankelijk van of er hulp is



## De mate van regie over administratie volgens de huisbezoeker in relatie tot of er hulp is bij de pgb-administratie [ 2020 ]\*



- ◆ Bij 3% van de budgethouders waarbij sprake is van hulp is de mate van regie slecht, ten opzichte van 1% van de budgethouders waarbij geen sprake is van hulp
- ◆ Dit aandeel is in beide groepen kleiner geworden ten opzichte van vorig jaar\*\*

\*De antwoordopties 'onbekend' en 'niet van toepassing' kwamen in 2020 niet of nauwelijks voor en zijn dus niet in de visualisatie opgenomen

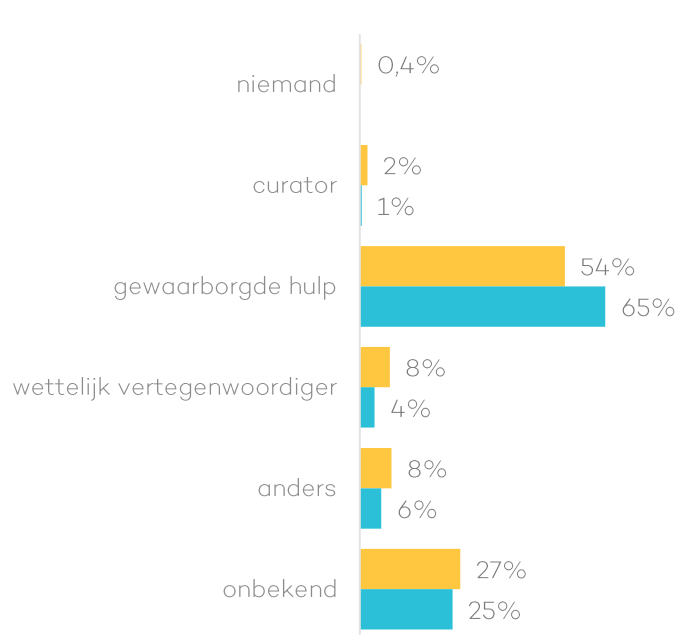
\*\*Op basis van Rapportage pgb huisbezoeken 2019

# De gewaarborgde hulp ondersteunt in toenemende mate bij de administratie

Regie



## Wie biedt er ondersteuning bij de administratie?



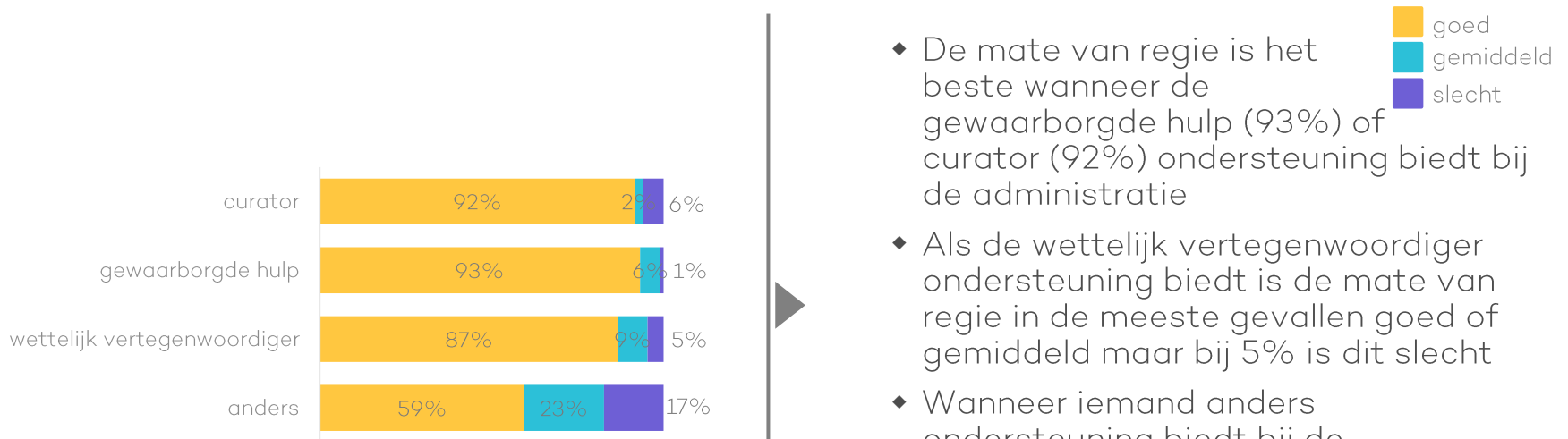
- ◆ In 65% van de gevallen biedt de gewaarborgde hulp ondersteuning bij de pgb-administratie
- ◆ Dit is een sterke stijging ten opzichte van vorig jaar (+11%-punt)
- ◆ Een mogelijke verklaring hiervoor is dat deze rol en verantwoordelijkheid steeds meer wordt benadrukt en op wordt gestuurd door de zorgkantoren
- ◆ De som van het aandeel 'niemand' en 'onbekend' komt overeen met het aandeel gesprekspartners dat aangeeft dat er geen hulp is bij de administratie\* (27% in 2019, 25% in 2020; zie [deze pagina](#))



# De mate van regie over administratie hangt samen met wie hierbij ondersteunt



## De mate van regie over administratie **volgens de huisbezoeker\*** in relatie tot wie er ondersteuning biedt bij de administratie\*\* [ 2020 ]



- ◆ De mate van regie is het beste wanneer de gewaarborgde hulp (93%) of curator (92%) ondersteuning biedt bij de administratie
- ◆ Als de wettelijk vertegenwoordiger ondersteuning biedt is de mate van regie in de meeste gevallen goed of gemiddeld maar bij 5% is dit slecht
- ◆ Wanneer iemand anders ondersteuning biedt bij de administratie is de mate van regie in een groot deel van de gevallen gemiddeld (23%) of slecht (17%)

\*De antwoordoptie 'niemand' is niet in de visualisatie opgenomen omdat deze niet voorkomt in 2020

\*\*De antwoordoptie 'onbekend' is niet opgenomen omdat deze samenhangt met budgethouders waarbij geen ondersteuning wordt geboden

# Steeds meer budgethouders hebben de administratie volledig op orde



## Is de administratie aanwezig en volledig **volgens de huisbezoeker?**



- ◆ In bijna alle gevallen (90%) is de administratie aanwezig en volledig
- ◆ Dit is een sterke stijging ten opzichte van vorig jaar (+10%-punt)
- ◆ Bij 10% van de budgethouders is de administratie slechts gedeeltelijk (5%) of niet (5%) aanwezig en volledig
- ◆ Dit aandeel fluctueert jaarlijks en is mogelijk beïnvloedt doordat de antwoordopties zijn gewijzigd ten opzichte van vorig jaar\*

\*Voor het vergelijken van beide jaren zijn de antwoordopties 'ja de administratie is aanwezig' en 'ja de administratie is aanwezig en volledig' uit 2019 aangepast naar respectievelijk 'gedeeltelijk' en 'ja'

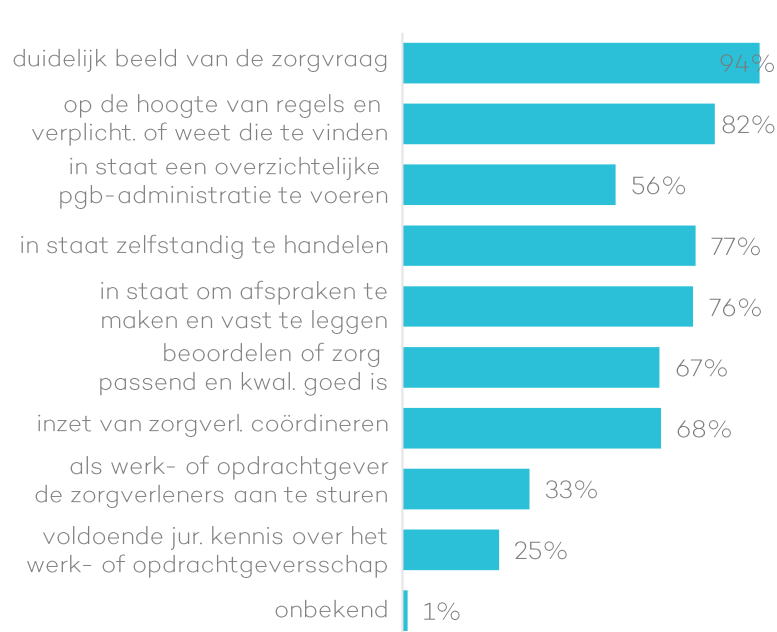
# De meerderheid van de gesprekspartners kent de benodigde vaardigheden

Regie



## Welke vaardigheden die noodzakelijk zijn voor een pgb kunt u benoemen?

(Meerdere antwoorden mogelijk)\*

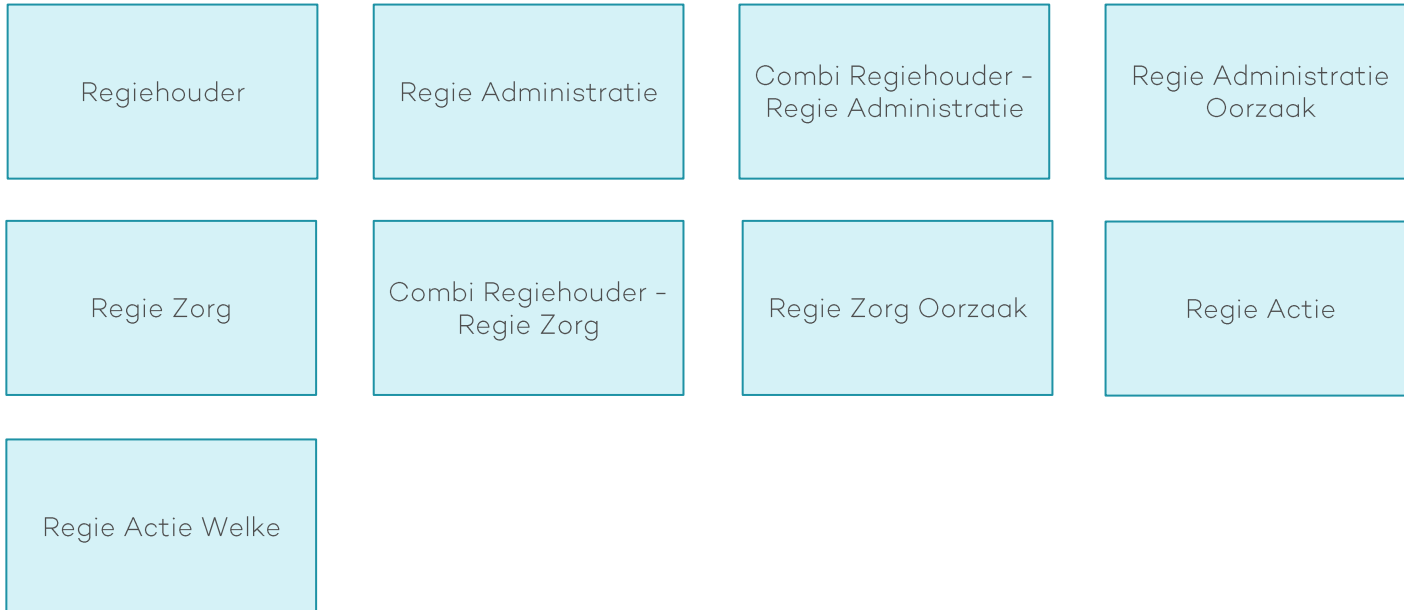


- ♦ 7 van de 10 vaardigheden die noodzakelijk zijn voor een pgb kunnen worden benoemd door de meerderheid van de gesprekspartners (alle percentages van  $\geq 50\%$ )
- ♦ 'u heeft een duidelijk beeld van de zorgvraag' wordt door bijna alle gesprekspartners benoemd (94%)
- ♦ 'u bent in staat als werk- of opdrachtgever de zorgverleners aan te sturen' (33%) en 'u heeft voldoende juridische kennis over het werk- en opdrachtgeverschap' (25%) worden door een minderheid van gesprekspartners benoemd

\*Merk op dat er bij deze vraag meerdere antwoordopties gekozen konden worden en de som van de percentages dus meer dan 100% kan zijn. In 2019 is deze vraag niet uitgevraagd of aangeleverd.

Terug naar  
overzicht

# Overzicht van de onderwerpen voor het thema Regie (Zilveren Kruis)

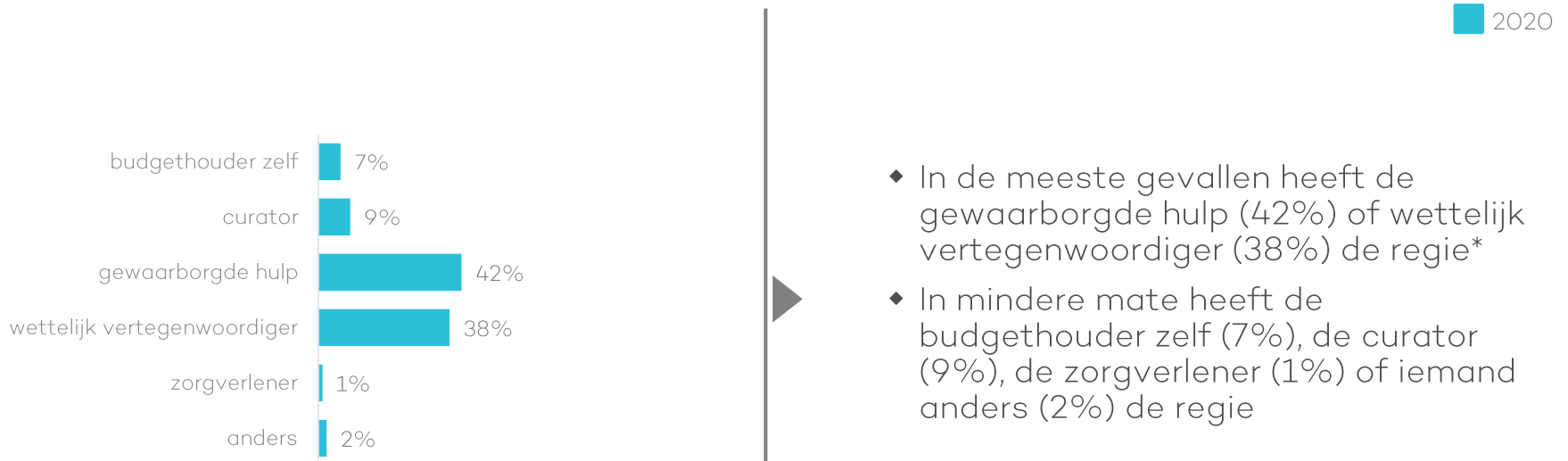


# De gewaarborgde hulp of wettelijk vertegenwoordiger heeft vaak de regie

Regie



## Wie heeft de regie?

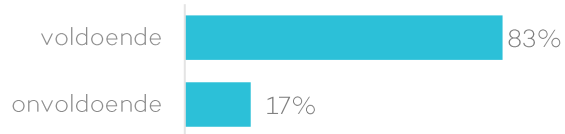


\* In de pilotvragenlijst is (nog) niet gespecificeerd of dit regie over de administratie en/of zorgverlening betreft. Dit zou de antwoorden dus kunnen hebben beïnvloed door interpretatie van de huisbezoeker of gesprekspartner.

# In de meeste gevallen is de mate van regie over de administratie voldoende



## Wat is de mate van regie over de administratie?



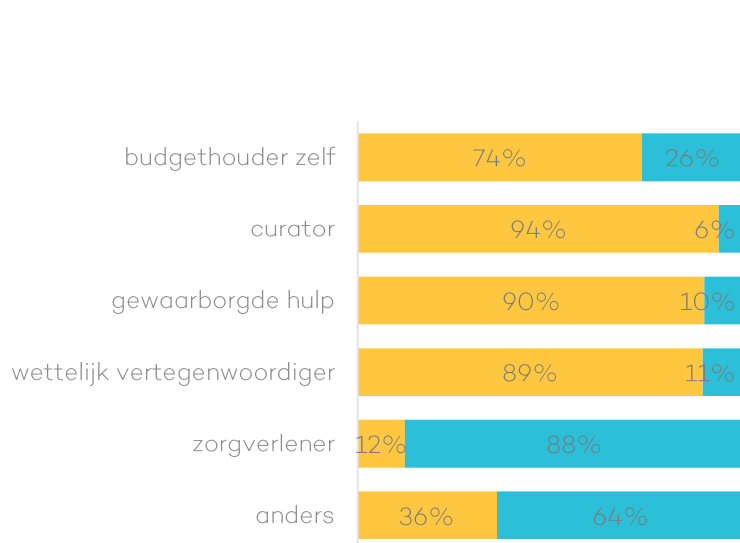
- ♦ 83% van de budgethouders heeft een voldoende mate van regie ten aanzien van de administratie

2020

# De mate van regie over administratie is afhankelijk van wie de regie heeft



## De mate van regie over administratie in relatie tot wie de regie heeft [ 2020 ]



 er is voldoende regie  
 er is onvoldoende regie

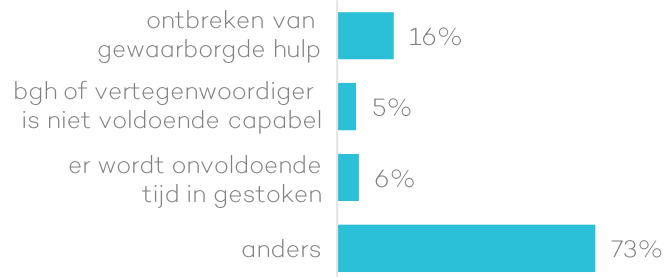
- ◆ De mate van regie over de administratie is het hoogste wanneer de curator de regie heeft (94%) gevolgd door de gewaarborgde hulp (90%) en de wettelijk vertegenwoordiger (89%)
- ◆ Bij een kwart van de budgethouders die zelf de regie hebben is deze onvoldoende (26%)
- ◆ Wanneer een zorgverlener de regie heeft is deze in de meeste gevallen onvoldoende (88%)

# De oorzaak van onvoldoende regie op administratie is vaak niet gespecificeerd

Regie



## Indien sprake is van onvoldoende regie: wat is de oorzaak hiervan?



2020

- ◆ Bij de budgethouders waarbij sprake is van onvoldoende regie op administratie\* is er bij de meerderheid een niet-gespecificeerde oorzaak (73%)
- ◆ Bij een aanzienlijk deel van deze budgethouders is de oorzaak het ontbreken van een gewaarborgde hulp (16%)
- ◆ De andere twee oorzaken worden in mindere mate genoemd

\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarbij sprake is van onvoldoende regie (17%, zie [deze pagina](#))



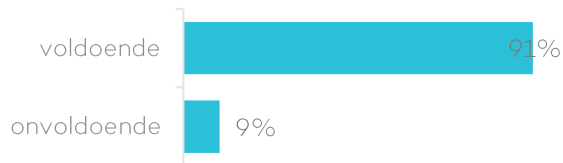
# In veruit de meeste gevallen is de mate van regie over zorgverlening voldoende

Regie



## Wat is de mate van regie over de zorgverlening?

2020



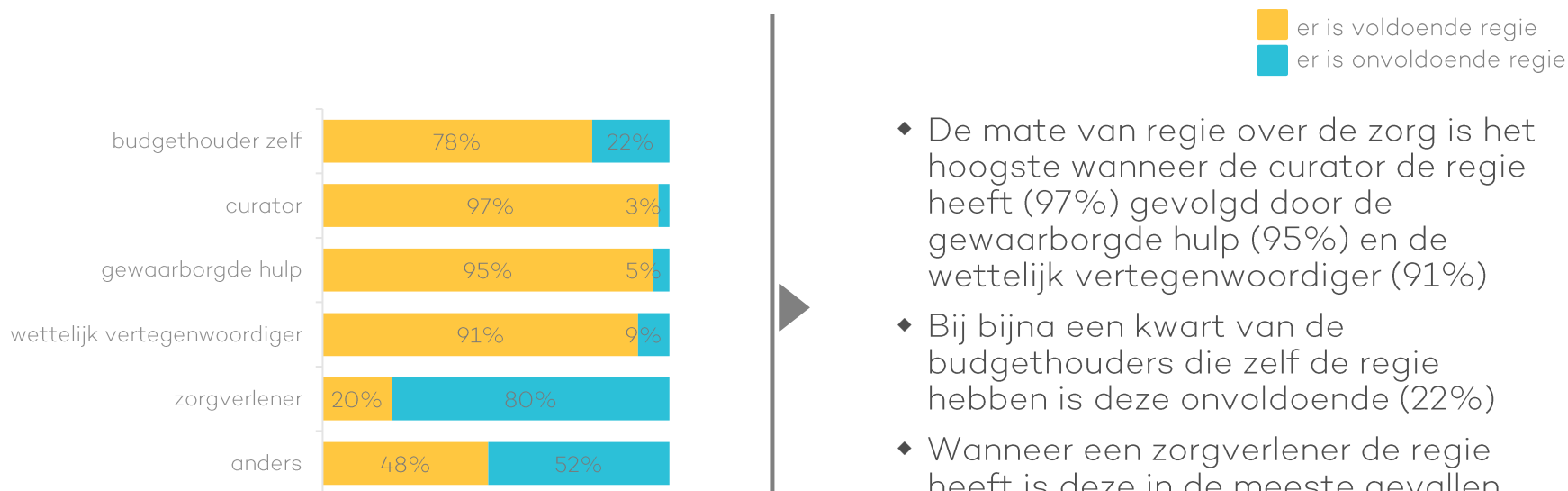
- ♦ 91% van de budgethouders heeft een voldoende mate van regie ten aanzien van de zorgverlening

# De mate van regie over zorg is afhankelijk van wie de regie heeft

Regie



## De mate van regie over zorg in relatie tot wie de regie heeft [ 2020 ]



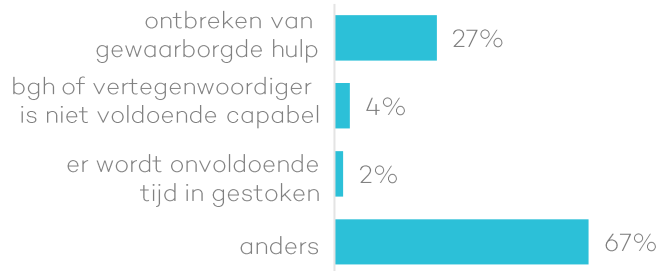
- ◆ De mate van regie over de zorg is het hoogste wanneer de curator de regie heeft (97%) gevolgd door de gewaarborgde hulp (95%) en de wettelijk vertegenwoordiger (91%)
- ◆ Bij bijna een kwart van de budgethouders die zelf de regie hebben is deze onvoldoende (22%)
- ◆ Wanneer een zorgverlener de regie heeft is deze in de meeste gevallen onvoldoende (80%)

# De oorzaak van onvoldoende regie op zorgverlening is vaak niet gespecificeerd

Regie



## Indien sprake is van onvoldoende regie: wat is de oorzaak hiervan?



2020

- ◆ Bij de budgethouders waarbij sprake is van onvoldoende regie op zorgverlening\* is er bij de meerderheid een niet-gespecificeerde oorzaak (67%)
- ◆ Bij een aanzienlijk deel van deze budgethouders is de oorzaak het ontbreken van een gewaarborgde hulp (27%)
- ◆ De andere twee oorzaken worden in mindere mate genoemd

\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarbij sprake is van onvoldoende regie (9%, zie [deze pagina](#))

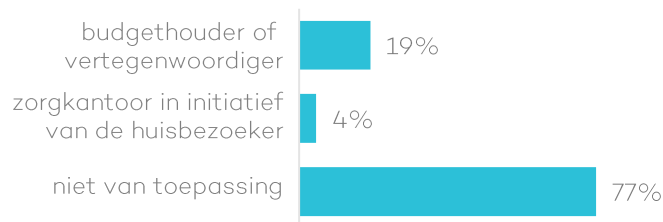
# Vaak moet de budgethouder of vertegenwoordiger actie ondernemen op regie

Regie



## Wie moet actie ondernemen om de mate van regie te verbeteren?\*

2020



- ◆ In 23% van de gevallen moet er door iemand actie worden ondernomen om de mate van regie te verbeteren\*\*
- ◆ Indien er actie moet worden ondernomen om de regie te verbeteren, is dat in de meeste gevallen door de budgethouder zelf of vertegenwoordiger (19%)
- ◆ In mindere mate moet er actie worden ondernomen door het zorgkantoor op initiatief van de huisbezoeker (4%)

\*De percentages in deze grafiek hebben betrekking op alle data van huisbezoeken van Zilveren Kruis in 2020

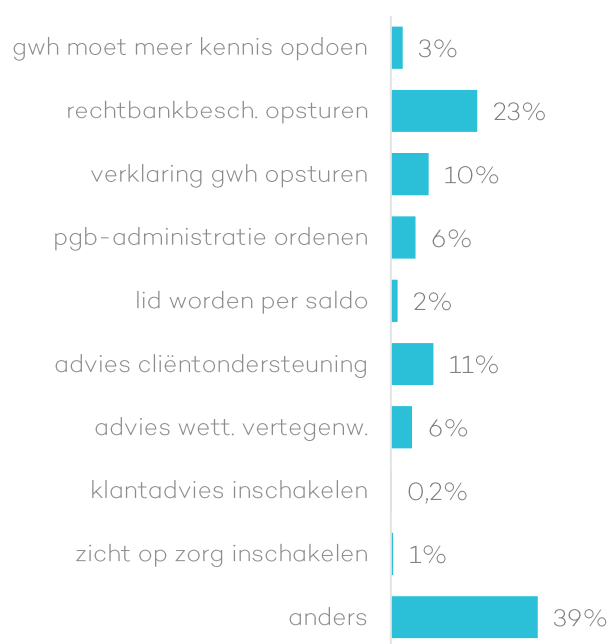
\*\*Dit is de som van het aandeel van de antwoordopties 'budgethouder of vertegenwoordiger' en 'zorgkantoor op initiatief van de huisbezoeker'

# Het aandeel van te ondernemen acties is wisselend

Regie



## Welke actie moet worden ondernomen? (Meerdere antwoorden mogelijk)\*



- ◆ Indien door iemand actie moet worden ondernomen\*\* is dat in de meeste gevallen een niet gespecificeerde actie (39%) of het opsturen van een rechtbankbeschikking (23%)
- ◆ De andere acties betreffen ook een aanzienlijk deel zoals ‘verklaring van de gewaarborgde hulp opsturen’ (10%), ‘advies cliëntondersteuning’ (11%), ‘pgb-administratie ordenen’ en ‘advies wettelijk vertegenwoordiger’ (beide 6%)
- ◆ De andere acties zijn in mindere mate noodzakelijk

\*Merk op dat bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk zijn, en de som van de percentages binnen het jaar dus meer dan 100% kan zijn

\*\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van gevallen waar actie ondernomen moet worden (23% zie [deze pagina](#))

Terug naar  
overzicht



# Overzicht van de onderwerpen voor het thema Cliënttevredenheid



Zorg Tevreden

Combi Zorg Tevreden  
– Actie Budgethouder

Combi Zorg Tevreden  
– Actie Zorgkantoor

PGB-ZIN

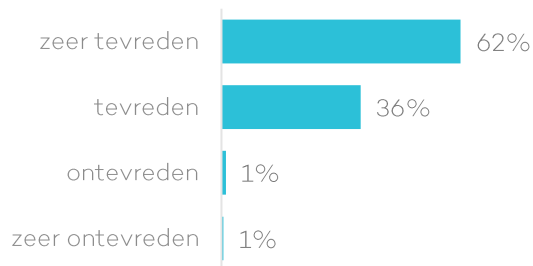
Tevreden PGB-ZIN

# De meeste budgethouders zijn (zeer) tevreden over de zorg die zij ontvangen



## Bent u tevreden met de zorg die u nu ontvangt?\*

2020



- ◆ Bijna alle budgethouders zijn tevreden (98%) met de zorg die zij ontvangen
- ◆ Hiervan is het grootste deel zelfs zeer tevreden (62%)
- ◆ Slechts 2% van de budgethouders is (zeer) ontevreden over de zorg die zij ontvangen

\*In 2019 is deze vraag niet uitgevraagd of aangeleverd



# Ontevreden budgethouders moeten vaak zelf actie ondernemen



## Tevredenheid over de zorg\* in relatie tot of er actie moet worden ondernomen door de budgethouder **volgens de huisbezoeker** [ 2020 ]



- ◆ Wanneer budgethouders (zeer) ontevreden zijn, dan is er vaker wel (62%) dan geen (38%) actie nodig door de budgethouder zelf
- ◆ Bij (zeer) tevreden budgethouders is vaker geen (69%) dan wel (31%) actie nodig
- ◆ De data laat een verband zien, maar het is niet met zekerheid te zeggen of het één leidt tot het ander of juist andersom

\*De antwoordoptie 'onbekend' is niet in de visualisatie opgenomen omdat deze nauwelijks voorkomt in 2020; De antwoordopties 'tevreden' en 'zeer tevreden' zijn samengevoegd tot '(zeer) tevreden' en de antwoordopties 'ontevreden' en 'zeer ontevreden' zijn samengevoegd tot '(zeer) ontevreden'

# Bij het grootste deel van ontevreden budgethouders moet zorgkantoor acteren



## Tevredenheid over de zorg\* in relatie tot of er actie moet worden ondernomen door het zorgkantoor volgens de huisbezoeker [ 2020 ]



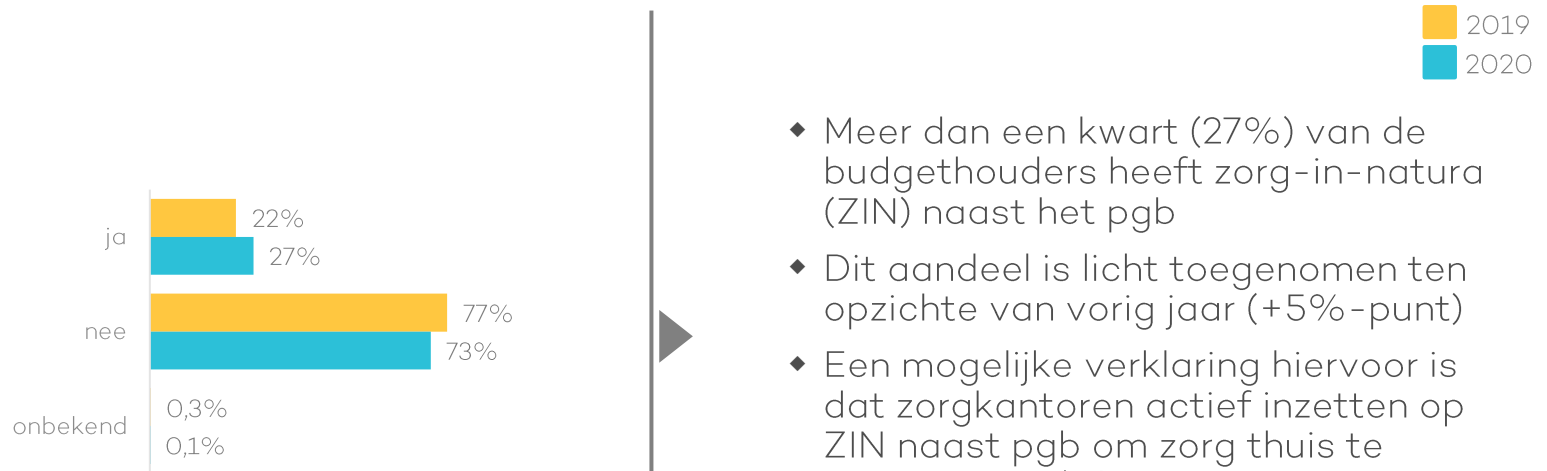
- ◆ Wanneer budgethouders (zeer) ontevreden zijn, dan is er vaker wel (57%) dan geen (43%) actie nodig door het zorgkantoor
- ◆ Bij (zeer) tevreden budgethouders is vaker geen (78%) dan wel (22%) actie nodig
- ◆ De data laat een verband zien, maar het is niet met zekerheid te zeggen of het één leidt tot het ander of juist andersom

\*De antwoordoptie 'onbekend' is niet in de visualisatie opgenomen omdat deze nauwelijks voorkomt in 2020; De antwoordopties 'tevreden' en 'zeer tevreden' zijn samengevoegd tot '(zeer) tevreden' en de antwoordopties 'ontevreden' en 'zeer ontevreden' zijn samengevoegd tot '(zeer) ontevreden'

# Het aandeel budgethouders met ZIN is licht toegenomen



## Is er naast pgb sprake van zorg-in-natura (ZIN)?

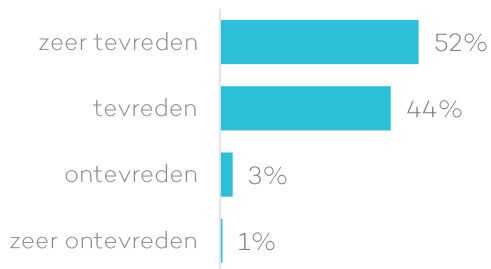


- ◆ Meer dan een kwart (27%) van de budgethouders heeft zorg-in-natura (ZIN) naast het pgb
- ◆ Dit aandeel is licht toegenomen ten opzichte van vorig jaar (+5%-punt)
- ◆ Een mogelijke verklaring hiervoor is dat zorgkantoren actief inzetten op ZIN naast pgb om zorg thuis te vergroten en/of langer thuis te blijven wonen

# Budgethouders met een combinatie pgb-ZIN zijn hierover (zeer) tevreden



## Bent u tevreden over deze combinatie pgb en zorg-in-natura (ZIN)?



2020

- ♦ Van de budgethouders die naast het pgb ook zorg-in-natura (ZIN) heeft\*, is bijna iedereen tevreden over deze combinatie (96%)
- ♦ De meerderheid van deze budgethouders is zelfs zeer tevreden (52%)
- ♦ De antwoordopties van 2019 waren niet vergelijkbaar met 2020 en zijn dus niet gerapporteerd\*\*

\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarvoor sprake is van de combinatie pgb-ZIN (27% van de budgethouders, zie [deze pagina](#))

\*\*In 2019 waren er twee antwoordopties mogelijk: 'ja' of 'nee'. Aangezien deze antwoordopties niet vergelijkbaar zijn met de antwoordopties uit 2020 zijn de resultaten van 2019 hier niet weergegeven.

Terug naar  
overzicht

# Overzicht van de onderwerpen voor het thema Cliënttevredenheid (Zilveren Kruis)



Tevreden

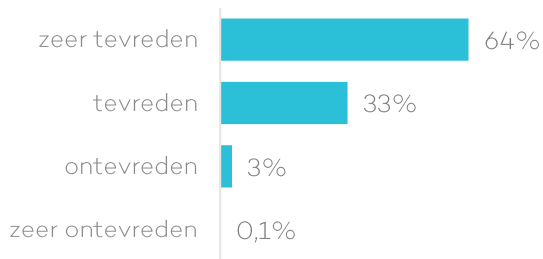
Tevreden Actie

Tevreden Actie Welke

# Bijna alle budgethouders zijn (zeer) tevreden over de zorgverlening



## In hoeverre is de cliënt tevreden over de zorgverlening?



- ◆ Bijna alle budgethouders zijn tevreden (97%) met de zorg die zij ontvangen
- ◆ Hiervan is het grootste deel zelfs zeer tevreden (64%)
- ◆ Het aandeel (zeer) ontevreden budgethouders is slechts 3,1%

# Bij (zeer) ontevreden budgethouders moet het zorgkantoor vaker actie ondernemen



## Wie moet actie ondernemen om de tevredenheid te verbeteren?

2020



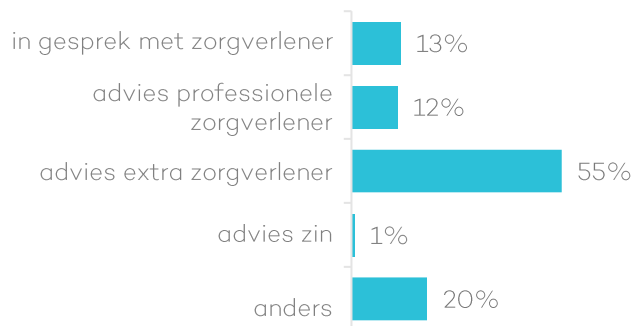
- ♦ Van de budgethouders die (zeer) ontevreden zijn\* moet bij meer dan driekwart het zorgkantoor actie ondernemen (78%)
- ♦ Bij de rest van de ontevreden budgethouders moet de budgethouder of vertegenwoordiger zelf actie ondernemen (22%)

\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarvoor sprake is ontevredenheid over de zorgverlening (3,1% van de budgethouders, zie [deze pagina](#))

# Bij (zeer) ontevreden budgethouders is vaak advies van extra zorgverlener nodig



## Welke actie moet worden ondernomen? (Meerdere antwoorden mogelijk)\*



- ♦ Van de budgethouders die (zeer) ontevreden zijn\*\* is bij de meeste van hen het advies een extra zorgverlener te nemen (55%)
- ♦ Bij een groot deel van deze (zeer) ontevreden budgethouders is een andere actie noodzakelijk (20%)
- ♦ Het aandeel 'in gesprek met zorgverlener' (13%) en 'advies professionele zorgverlener' (12%) is ook nog aanzienlijk

\*Merk op dat bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk zijn, en de som van de percentages binnen het jaar dus meer dan 100% kan zijn

\*\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van gevallen waar actie ondernomen moet worden (3,1% van de budgethouders, zie [deze pagina](#))





# Overzicht van de onderwerpen voor het thema Passende zorg (1/2)



Zorg Passend	Combi Zorg Passend - Zorgprofiel	Combi Zorg Passend – Ondersteuning Wie	Combi Zorg Passend – Actie Budgethouder	Combi Zorg Passend – Actie Zorgkantoor
Budget Verantwoord	Combi Zorg Passend - Budget Verantwoord	Combi Budget Verantwoord – Ondersteuning Wie	Indicatie Passend	Combi Zorg Passend - Indicatie Passend
Aantal Zorgverleners	Combi Aantal Zorgverleners – ZIN	Zorg Beperking	Combi Zorg Passend - Zorg Beperking	Verantwoord Doelmatig
Verwaarlozing	Schoon Huis	Budgethouder Verzorgd	Buitenland	Zorg Locatie

# Overzicht van de onderwerpen voor het thema Passende zorg (2/2)



Zorgbeschrijving

Zorgbeschrijving Wie

Zorgverlener Reden

Zorgverlener Zoekhulp

Afwezigheid

Zorgverlener Andere

Zorgverlener Evaluatie

Combi Zorgverlener  
Evaluatie - Zorgprofiel

Combi Zorgverlener  
Evaluatie – Aantal  
Zorgverleners

Combi Zorgverlener  
Evaluatie –  
Ondersteuning Wie

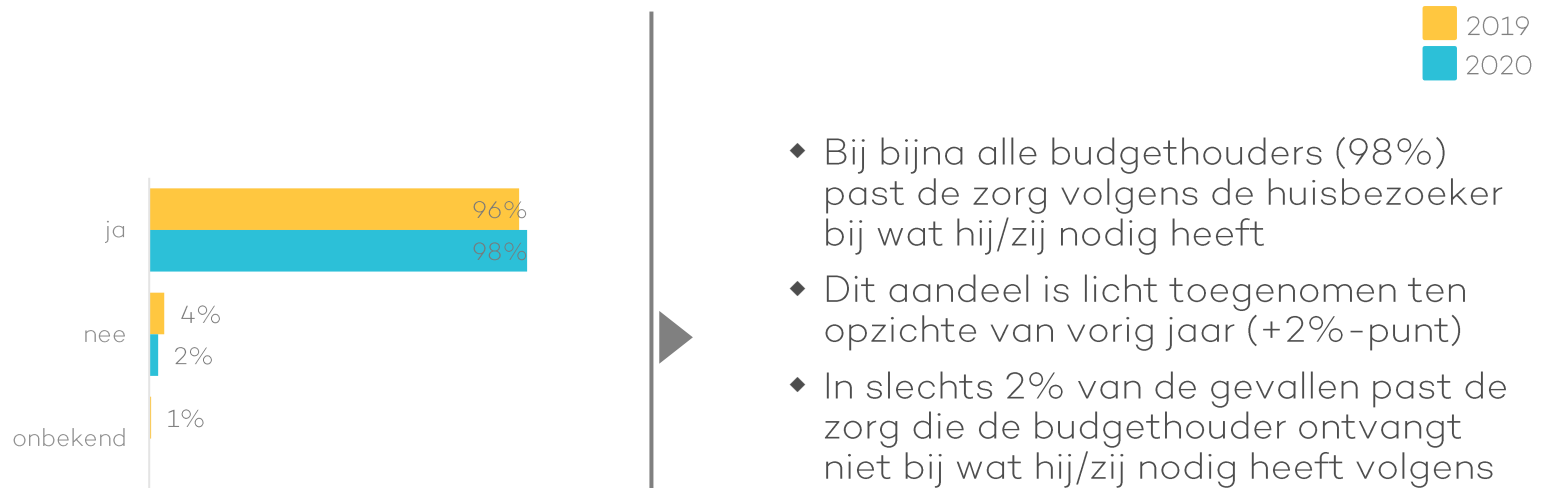
Combi Zorgverlener  
Evaluatie – Locatie  
Zorg

Evaluatie Aanpassing  
Zorg

# De zorgverlening sluit steeds beter aan bij de zorg die nodig is



## Past de zorg bij wat de budgethouder nodig heeft **volgens de huisbezoeker?**

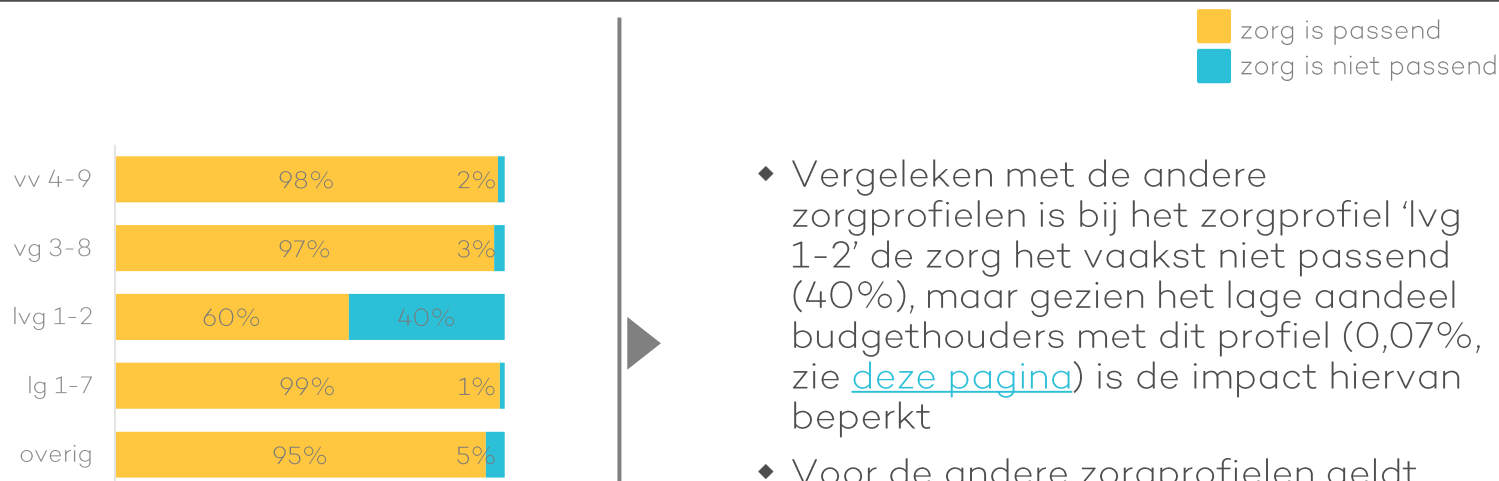


- ◆ Bij bijna alle budgethouders (98%) past de zorg volgens de huisbezoeker bij wat hij/zij nodig heeft
- ◆ Dit aandeel is licht toegenomen ten opzichte van vorig jaar (+2%-punt)
- ◆ In slechts 2% van de gevallen past de zorg die de budgethouder ontvangt niet bij wat hij/zij nodig heeft volgens de huisbezoeker

# Bij de meeste zorgprofielen is er vaak sprake van passende zorg



## Passende zorg **volgens de huisbezoeker** in relatie tot het zorgprofiel [ 2020 ]

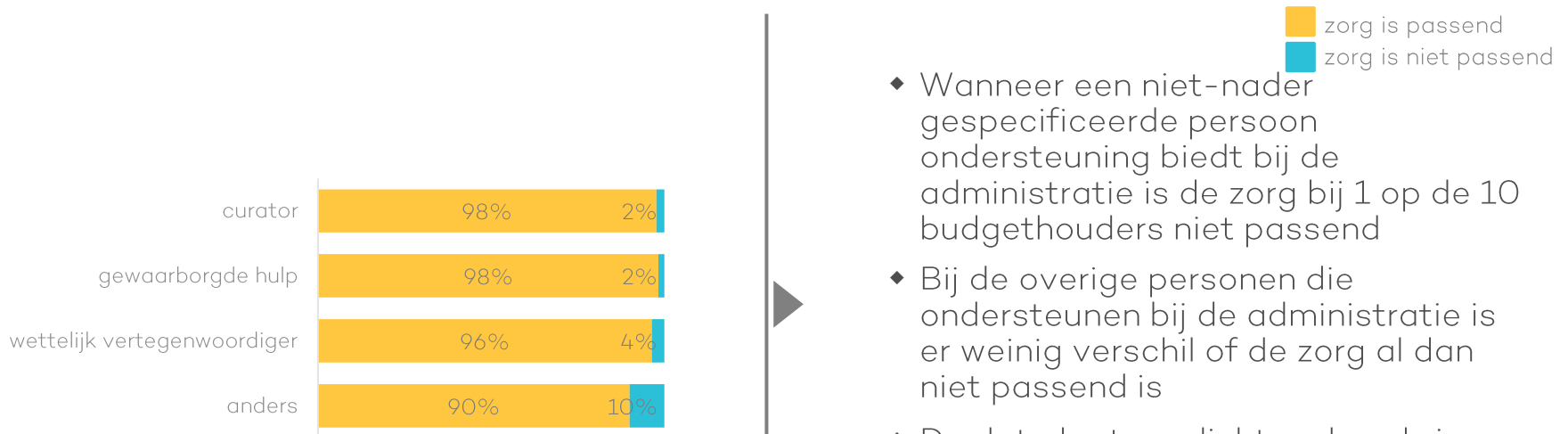


- ◆ Vergeleken met de andere zorgprofielen is bij het zorgprofiel 'lvg 1-2' de zorg het vaakst niet passend (40%), maar gezien het lage aandeel budgethouders met dit profiel (0,07%, zie [deze pagina](#)) is de impact hiervan beperkt
- ◆ Voor de andere zorgprofielen geldt dat in verreweg de meeste gevallen de zorg passend is

# Passende zorg lijkt licht afhankelijk van wie ondersteuning biedt bij administratie



## Passende zorg **volgens de huisbezoeker** in relatie tot wie er ondersteuning biedt bij de administratie [ 2020 ]



- ◆ Wanneer een niet-nader gespecificeerde persoon ondersteuning biedt bij de administratie is de zorg bij 1 op de 10 budgethouders niet passend
- ◆ Bij de overige personen die ondersteunen bij de administratie is er weinig verschil of de zorg al dan niet passend is
- ◆ De data laat een licht verband zien, maar het is niet met zekerheid te zeggen of het één leidt tot het ander of juist andersom

# Bij passende zorg moet een derde van de budgethouders toch actie ondernemen



## Passende zorg **volgens de huisbezoeker** in relatie tot of er actie moet worden ondernomen door de budgethouder **volgens de huisbezoeker** [ 2020 ]



- ◆ Als de zorg niet passend is, moet er in 75% van de gevallen actie worden ondernomen door de budgethouder
- ◆ Het is opvallend dat als de zorg wel passend is, er toch in 31% van de gevallen actie door de budgethouder ondernomen moet worden\*
- ◆ De data laat er verband zien, maar het is niet met zekerheid te zeggen of het één leidt tot het ander of juist andersom

\*Vaak spelen hierbij andere redenen waardoor actie noodzakelijk is

# Bij passende zorg moet het zorgkantoor toch soms actie ondernemen



## Passende zorg **volgens de huisbezoeker** in relatie tot of er actie moet worden ondernomen door het zorgkantoor **volgens de huisbezoeker** [ 2020 ]



- ◆ Als de zorg niet passend is, moet er in 82% van de gevallen actie worden ondernomen door het zorgkantoor
- ◆ Het is opvallend dat als de zorg wel passend is, er toch in 22% van de gevallen actie door het zorgkantoor ondernomen moet worden\*
- ◆ De data laat er verband zien, maar het is niet met zekerheid te zeggen of het één leidt tot het ander of juist andersom

\*Vaak spelen hierbij andere redenen waardoor actie noodzakelijk is

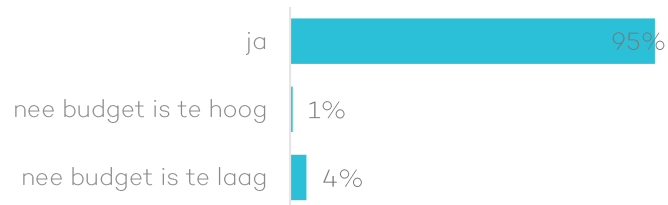


# Het budget is in de meeste gevallen passend voor zorg die noodzakelijk is



## Is het budget passend voor de zorg die noodzakelijk is **volgens de huisbezoeker**?\*

2020



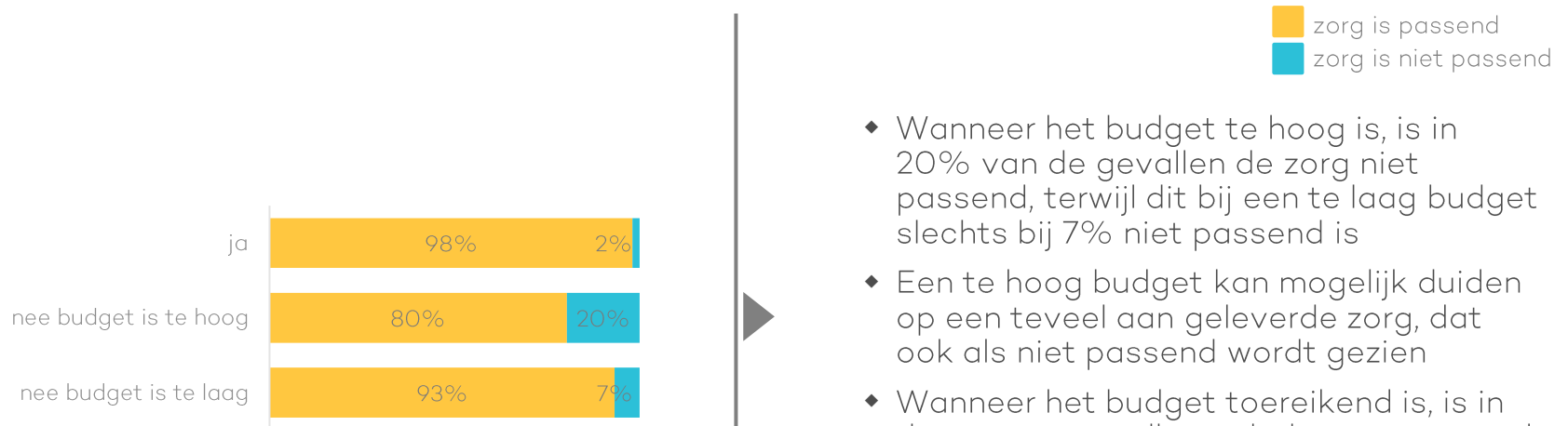
- ♦ Bij bijna alle budgethouders (95%) is het budget passend voor de zorg die noodzakelijk is
- ♦ Bij slechts 1% van de budgethouders is het budget te hoog en bij 4% van de budgethouders is het budget te laag
- ♦ De antwoordopties in 2019 zijn niet vergelijkbaar met 2020 en om die reden niet in het resultaat opgenomen\*

\*In 2019 waren de antwoordopties bij deze vraag 'goed', 'gemiddeld' en 'slecht'. Deze zijn niet vergelijkbaar met 2020, dus is ervoor gekozen alleen de antwoorden van 2020 te rapporteren

# De zorg is bij 1 op de 5 budgethouders niet passend als het budget te hoog is



## Passende zorg volgens de huisbezoeker in relatie tot of het budget passend is voor de zorg die noodzakelijk is volgens de huisbezoeker [ 2020 ]

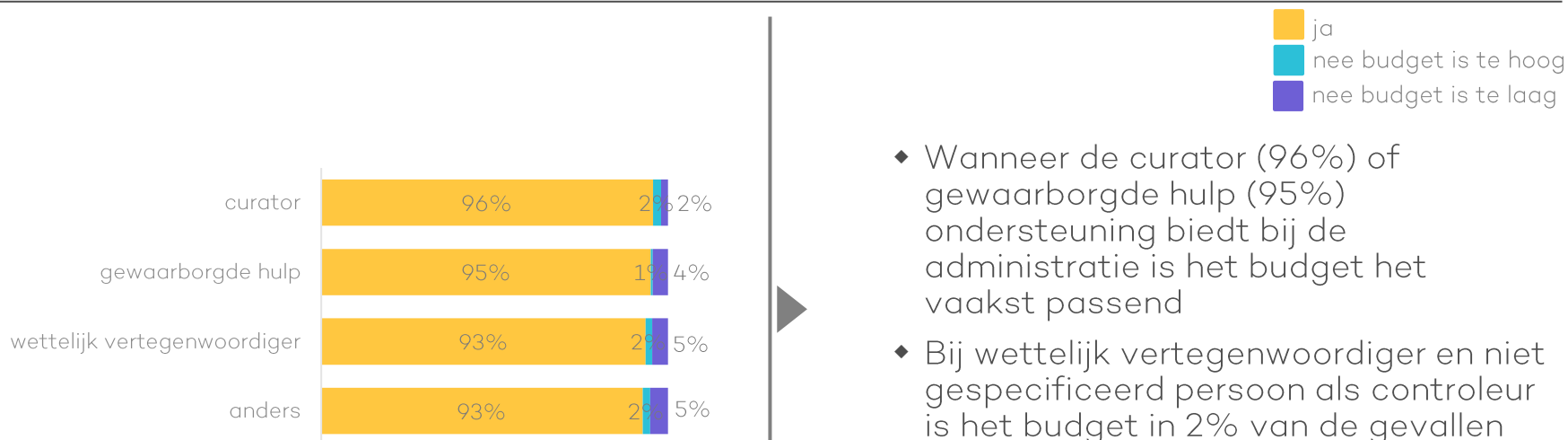


- ◆ Wanneer het budget te hoog is, is in 20% van de gevallen de zorg niet passend, terwijl dit bij een te laag budget slechts bij 7% niet passend is
- ◆ Een te hoog budget kan mogelijk duiden op een teveel aan geleverde zorg, dat ook als niet passend wordt gezien
- ◆ Wanneer het budget toereikend is, is in de meeste gevallen ook de zorg passend (98%)
- ◆ De data laat een verband zien, maar het is niet met zekerheid te zeggen of het één leidt tot het ander of juist andersom

# Passend budget lijkt nauwelijks afhankelijk van wie ondersteuning biedt



## Passend budget **volgens de huisbezoeker** in relatie tot wie er ondersteuning biedt bij de administratie [ 2020 ]

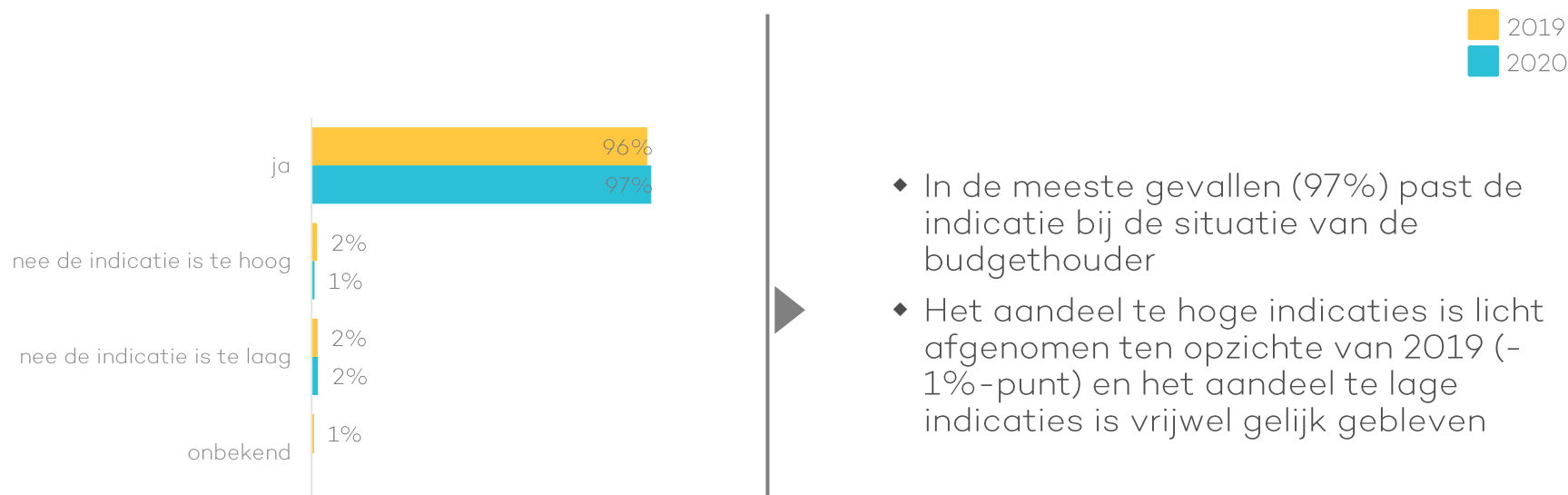


- ◆ Wanneer de curator (96%) of gewaarborgde hulp (95%) ondersteuning biedt bij de administratie is het budget het vaakst passend
- ◆ Bij wettelijk vertegenwoordiger en niet gespecificeerd persoon als controleur is het budget in 2% van de gevallen te hoog en in 5% van de gevallen te laag

# De meeste indicaties passen bij de situatie van de budgethouder



## Is de indicatie passend bij de situatie van de budgethouder **volgens de huisbezoeker?**

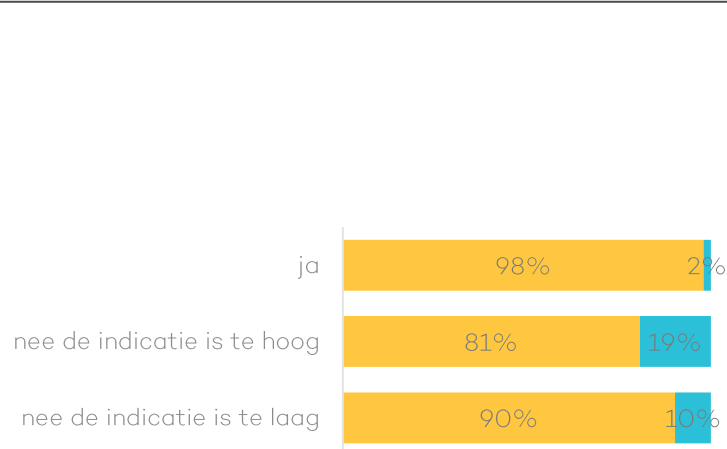


- ◆ In de meeste gevallen (97%) past de indicatie bij de situatie van de budgethouder
- ◆ Het aandeel te hoge indicaties is licht afgenomen ten opzichte van 2019 (-1%-punt) en het aandeel te lage indicaties is vrijwel gelijk gebleven

# Passende zorg en passende indicatie zijn afhankelijk van elkaar



## Passende zorg volgens de huisbezoeker in relatie tot of de indicatie passend is volgens de huisbezoeker [ 2020 ]

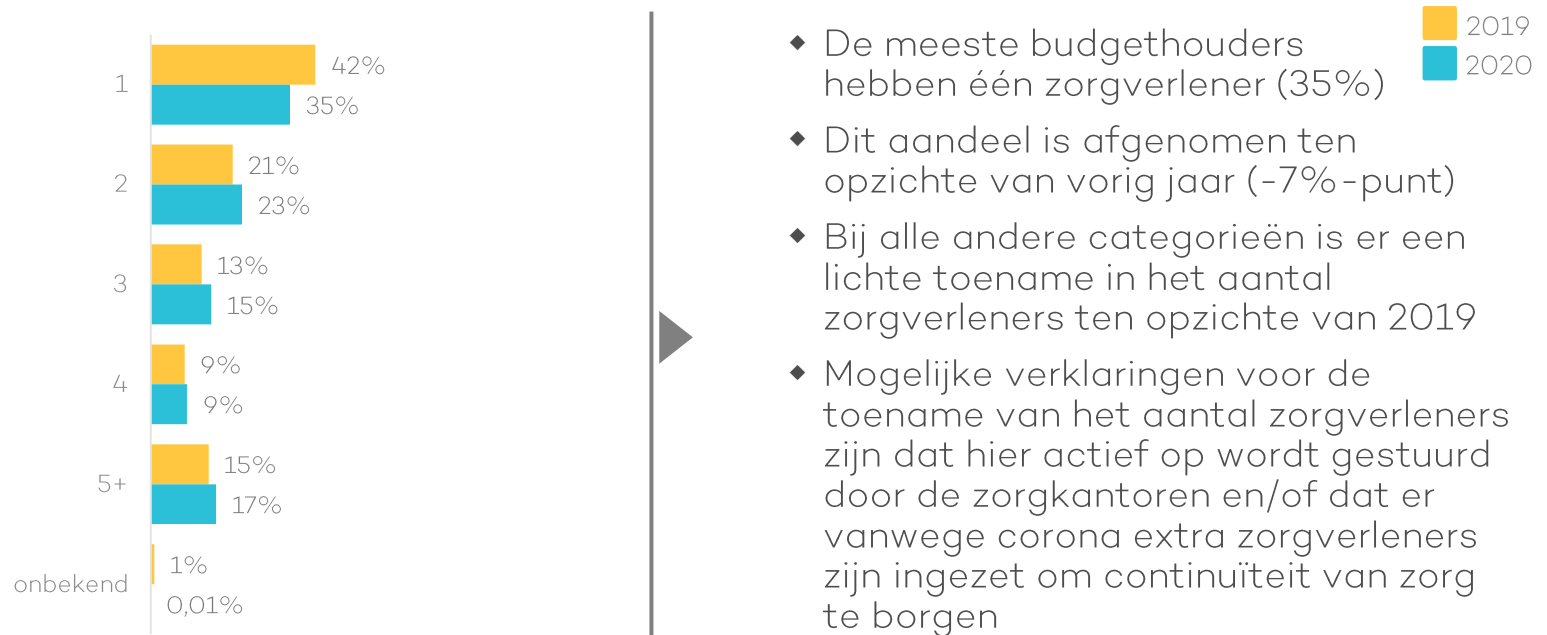


- ♦ Bij passende zorg is de indicatie meestal ook passend (98%)
- ♦ Wanneer de indicatie te hoog is, is de zorg vaker niet passend (19%) dan wanneer de indicatie te laag is (10%)
- ♦ De data laat een verband zien, maar het is niet met zekerheid te zeggen of het één leidt tot het ander of juist andersom

# Het aantal zorgverleners per budgethouder is toegenomen



## Hoeveel pgb zorgverleners op contractbasis heeft u?



# Hoe meer zorgverleners, hoe minder vaak sprake is van zorg-in-natura



## Het aantal zorgverleners in relatie tot of er sprake is van zorg-in-natura [ 2020 ]

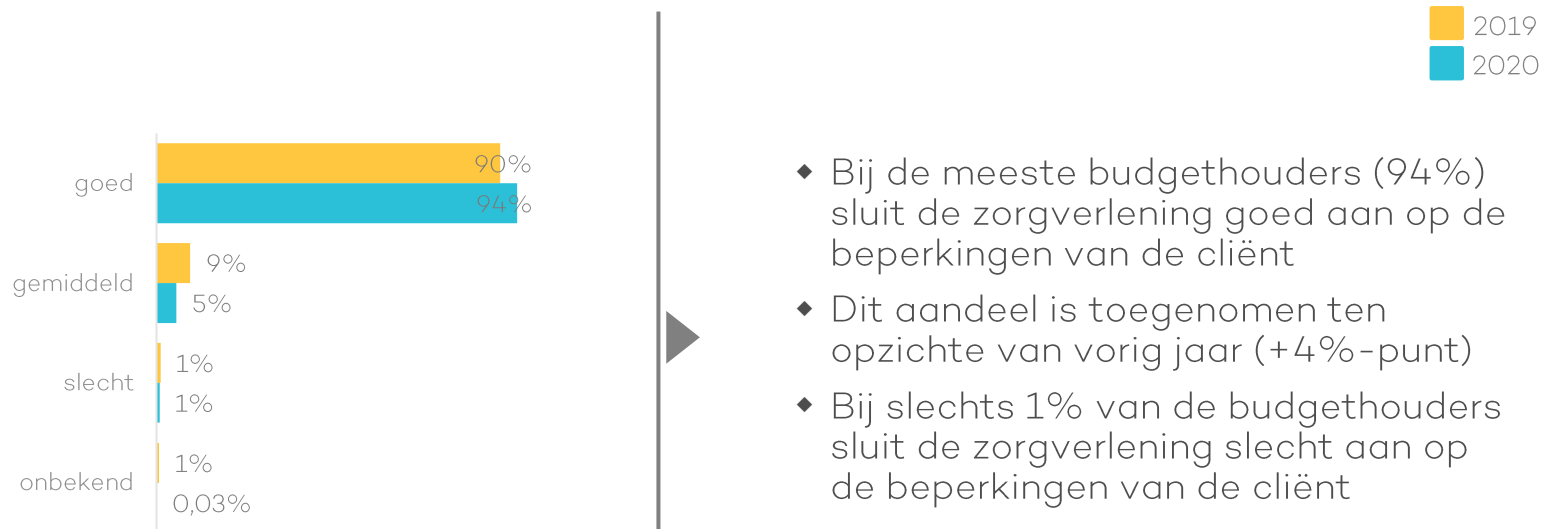


- ◆ Hoe hoger het aantal zorgverleners, hoe minder vaak er sprake is van zorg-in-natura
- ◆ Wanneer er 1 zorgverlener is gecontracteerd, is bij 1 op de 3 budgethouders sprake van zorg-in-natura
- ◆ Bij 5 of meer gecontracteerde zorgverleners is bij slechts 1 op de 5 budgethouders sprake van zorg-in-natura

# De zorgverlening sluit goed aan op de beperkingen van de cliënt



## In hoeverre sluit de zorgverlening aan op de beperkingen van de cliënt **volgens de huisbezoeker?**



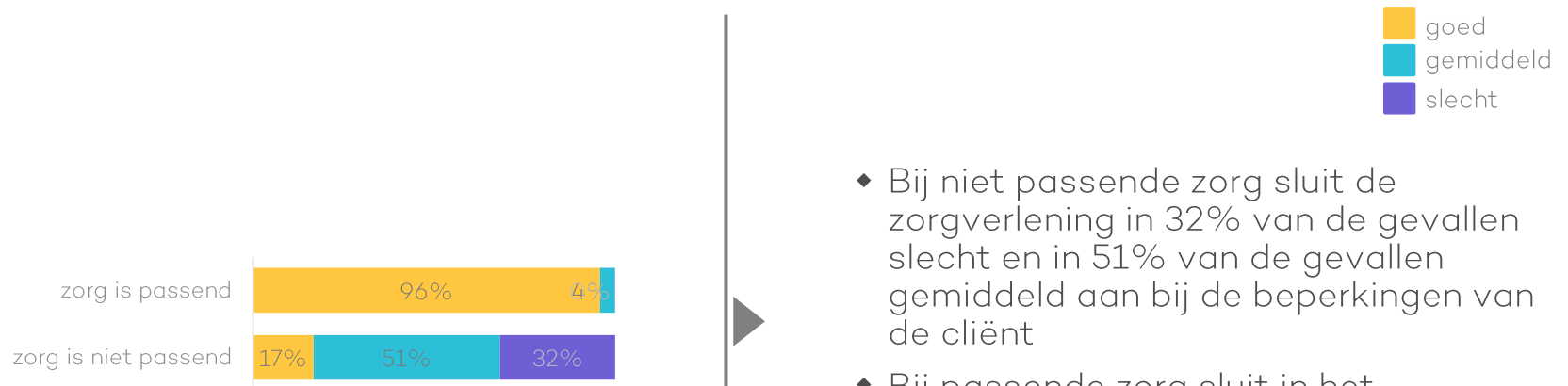
- ◆ Bij de meeste budgethouders (94%) sluit de zorgverlening goed aan op de beperkingen van de cliënt
- ◆ Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van vorig jaar (+4%-punt)
- ◆ Bij slechts 1% van de budgethouders sluit de zorgverlening slecht aan op de beperkingen van de cliënt



# Bij passende zorg sluit zorgverlening meestal aan bij beperkingen



## Passende zorg **volgens de huisbezoeker\*** in relatie tot of de zorgverlening aansluit op de beperkingen van de cliënt **volgens de huisbezoeker** [ 2020 ]



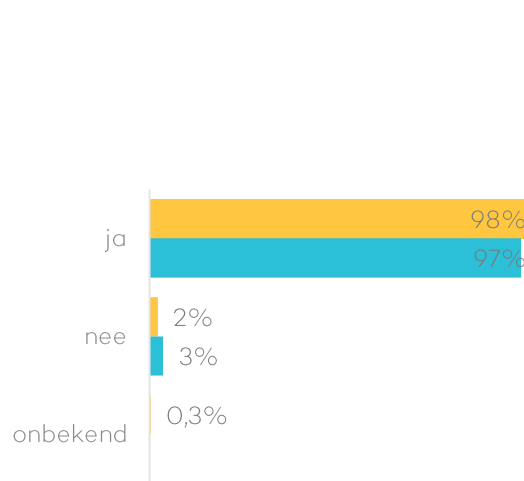
- ◆ Bij niet passende zorg sluit de zorgverlening in 32% van de gevallen slecht en in 51% van de gevallen gemiddeld aan bij de beperkingen van de cliënt
- ◆ Bij passende zorg sluit in het merendeel (96%) van de gevallen de zorgverlening aan bij de beperkingen van de cliënt

\*De antwoordoptie 'onbekend' is niet in de visualisatie weergegeven omdat deze nauwelijks voorkomt in 2020

# De situatie rondom de zorg is bijna altijd verantwoord en doelmatig



## Is er sprake van een verantwoorde en doelmatige situatie rondom de zorg **volgens de huisbezoeker**?\*



- ◆ Bij bijna alle budgethouders (97%) is er sprake van een verantwoorde en doelmatige situatie rondom de zorg
- ◆ Dit aandeel is licht afgenomen ten opzichte van 2019 (-1%-punt)
- ◆ Een mogelijke verklaring hiervoor is dat er vanwege corona tijdelijk geen zorg geleverd is (bijv. door sluiten van dagbesteding of quarantaine van de budgethouder of zorgverlener)

\*Voor goede vergelijking tussen de jaren zijn de antwoordopties 'ja verantwoord', 'ja doelmatig', 'ja verantwoord en doelmatig' uit 2019 samengevoegd tot 'ja'

# Er is nauwelijks sprake van vermoeden van verwaarlozing



## Is er vermoeden van verwaarlozing **volgens de huisbezoeker?**

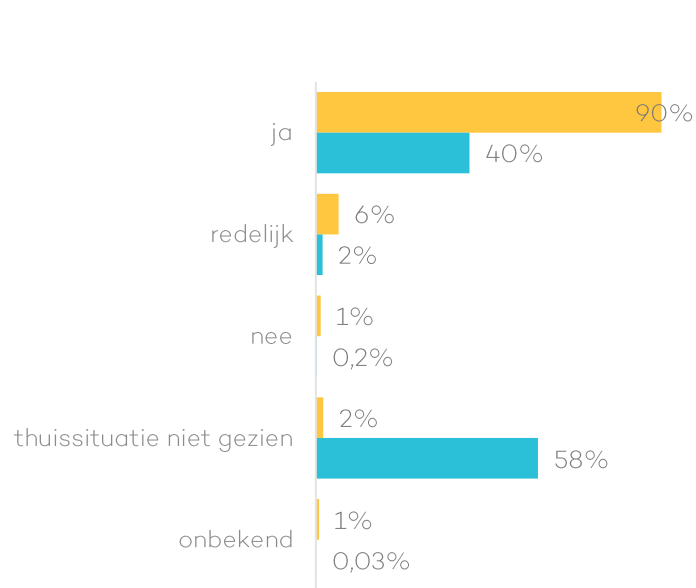


- ♦ Bij bijna alle huisbezoeken is er geen sprake van een vermoeden van verwaarlozing (99,7%)
- ♦ Dit aandeel is licht toegenomen ten opzichte van 2019 (+1%-punt)

# Als de thuissituatie gezien is, oogt het huis in de meeste gevallen schoon



## Oogt het huis schoon volgens de huisbezoeker?

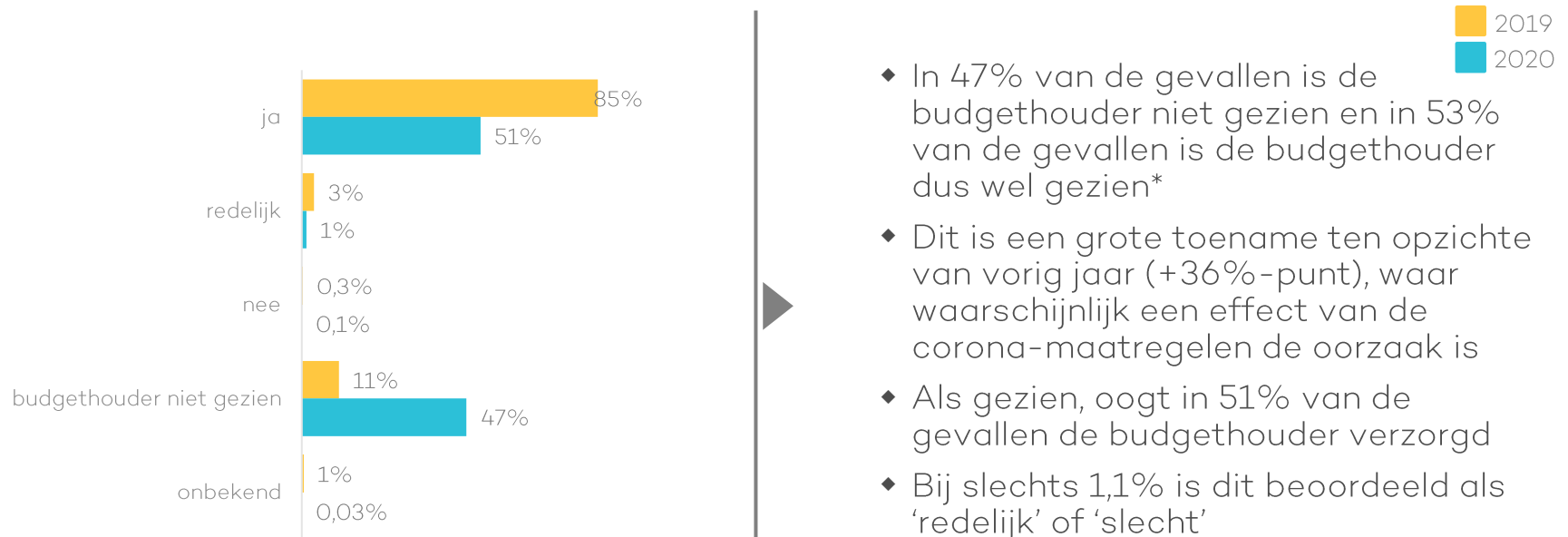


- ◆ In de meeste gevallen (58%) heeft de huisbezoeker de thuissituatie niet gezien
- ◆ Dit is een grote toename ten opzichte van vorig jaar (+56%-punt), dat waarschijnlijk wordt veroorzaakt door de geldende corona-maatregelen en de toename in digitale huisbezoeken
- ◆ Wanneer de huisbezoeker wel de thuissituatie heeft gezien, oogt in 40% van de gevallen het huis van de budgethouder schoon en bij slechts 2,2% van de budgethouders is dit beoordeeld als 'redelijk' of 'slecht'

# Als de budgethouder gezien is, oogt hij/zij in de meeste gevallen verzorgd



## Oogt de budgethouder verzorgd **volgens de huisbezoeker?**



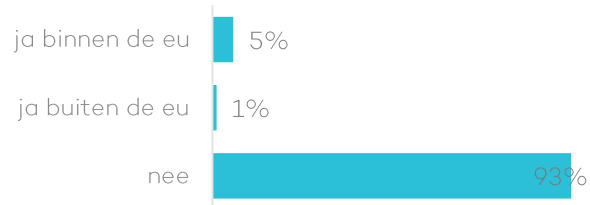
- ♦ In 47% van de gevallen is de budgethouder niet gezien en in 53% van de gevallen is de budgethouder dus wel gezien\*
- ♦ Dit is een grote toename ten opzichte van vorig jaar (+36%-punt), waar waarschijnlijk een effect van de corona-maatregelen de oorzaak is
- ♦ Als gezien, oogt in 51% van de gevallen de budgethouder verzorgd
- ♦ Bij slechts 1,1% is dit beoordeeld als 'redelijk' of 'slecht'

\*Dit percentage waarin de budgethouder niet is gezien strookt met het aandeel budgethouders dat wel aanwezig is bij het huisbezoek (nl., 53%, zie [deze pagina](#))

# Slechts bij een klein deel is sprake van zorg in het buitenland



## Is er sprake van zorg in het buitenland?\*



2020

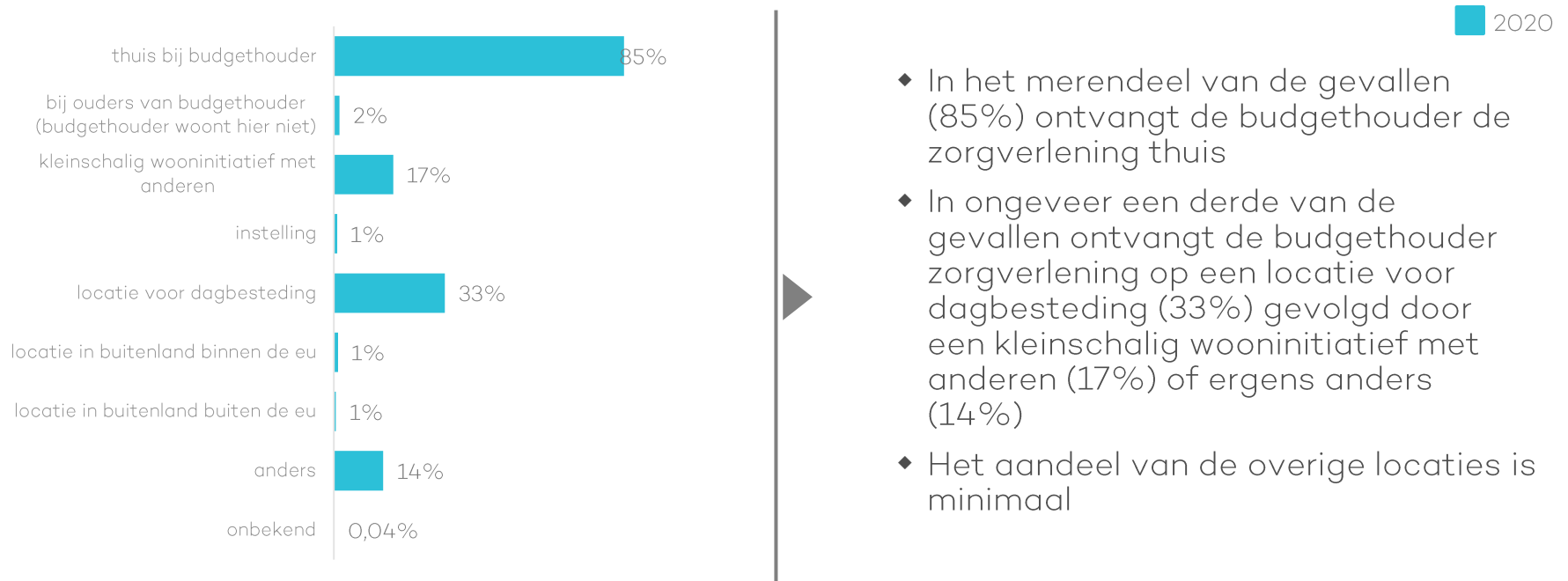
- ◆ Bij het merendeel van de budgethouders (93%) is geen sprake van zorg in het buitenland
- ◆ In 6% van de gevallen is er (deels) sprake van zorg in het buitenland waarvan het grootste deel binnen de EU

\*In 2019 is deze vraag niet uitgevraagd of aangeleverd

# De budgethouder ontvangt de zorgverlening meestal thuis



## Op welke locatie ontvangt u de zorgverlening?\* (Meerdere antwoorden mogelijk)\*\*



\*In 2019 is deze vraag niet uitgevraagd of aangeleverd

\*\*Merk op dat er bij deze vraag meerdere antwoordopties gekozen konden worden en de som van de percentages binnen het jaar dus meer dan 100% kan zijn.

# De geleverde zorg komt vaak overeen met de zorgbeschrijving



## Komt de zorg die geleverd wordt overeen met de zorgbeschrijving?\*

2020



- ♦ Bij de meeste budgethouders (94%) komt de geleverde zorg overeen met de zorgbeschrijving
- ♦ Bij slechts 6% van de budgethouders komt dit niet overeen

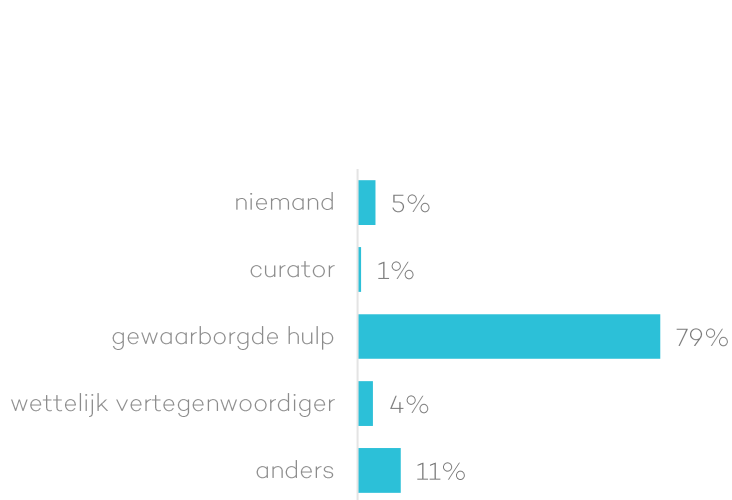
\*In 2019 is deze vraag niet uitgevraagd of aangeleverd



# De zorgbeschrijving is vaak primair opgesteld met de gewaarborgde hulp



## Met wie heeft u deze zorgbeschrijving primair opgesteld?\*



2020

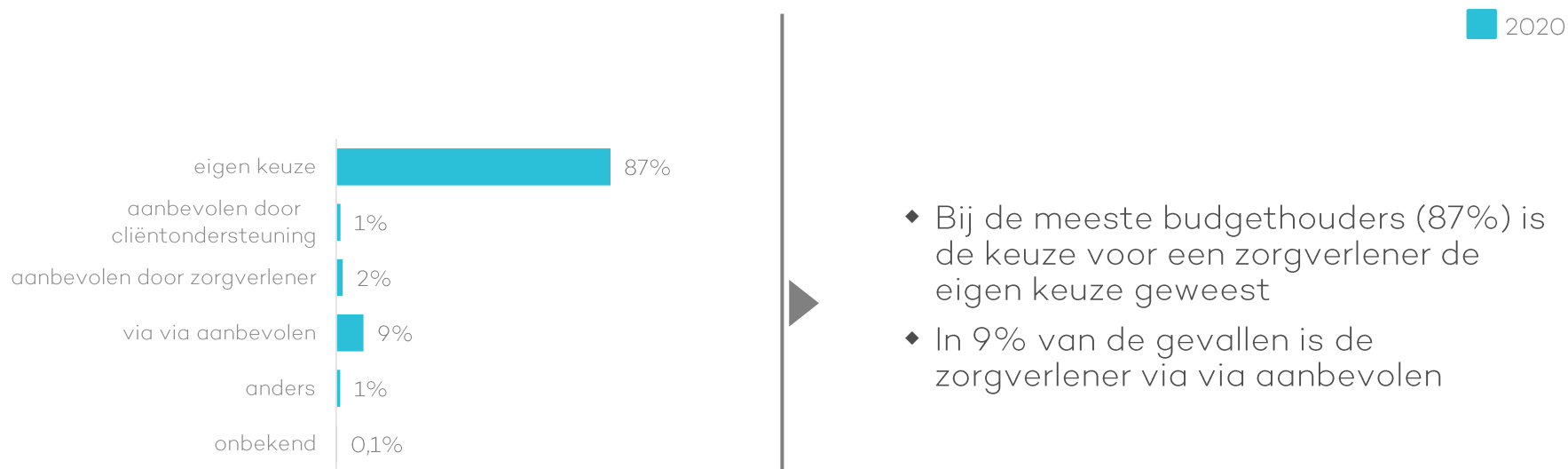
- ◆ Bij bijna alle budgethouders (95%) is er iemand die ondersteuning biedt bij het opstellen van de zorgbeschrijving
- ◆ Bij het merendeel van de budgethouders wordt de zorgbeschrijving primair opgesteld samen met de gewaarborgde hulp (79%)

\*In 2019 is deze vraag niet uitgevraagd of aangeleverd

# De keuze voor zorgverlener is vaak de eigen keuze van de budgethouder



## Waarom heeft u gekozen voor deze zorgverlener(s)?\*



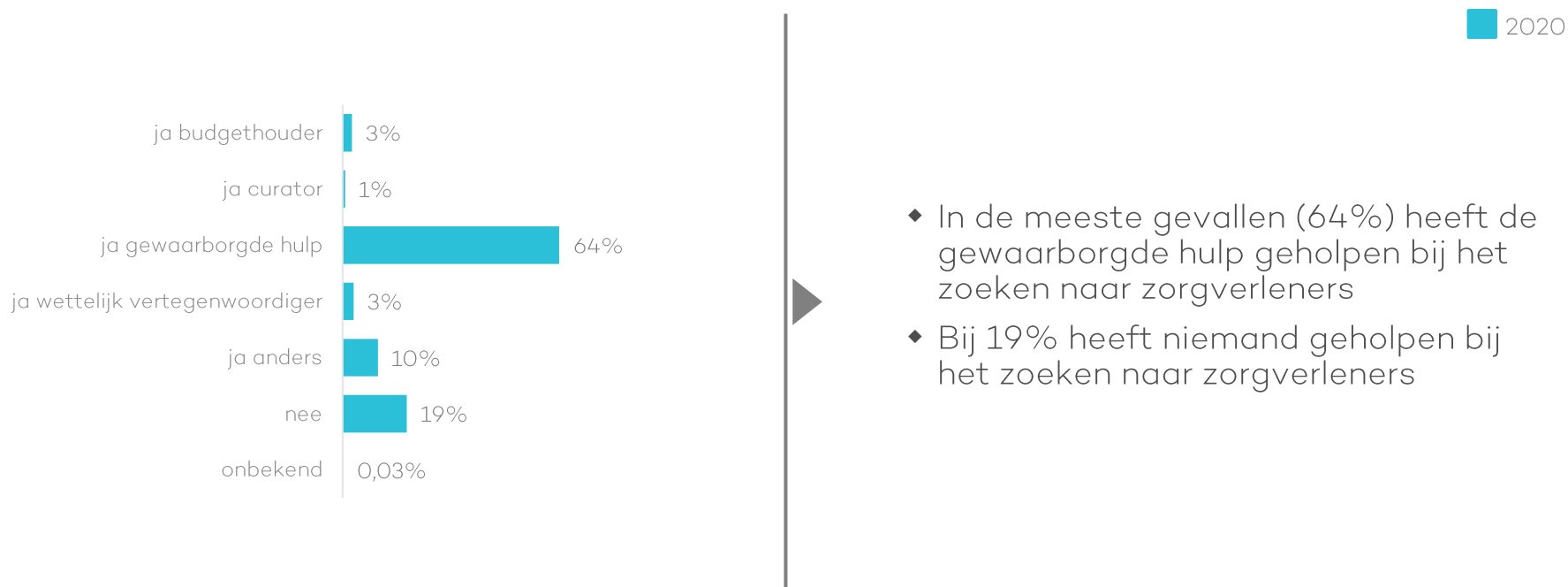
- ♦ Bij de meeste budgethouders (87%) is de keuze voor een zorgverlener de eigen keuze geweest
- ♦ In 9% van de gevallen is de zorgverlener via via aanbevolen

\*In 2019 is deze vraag niet uitgevraagd of aangeleverd

# De meeste budgethouders hebben hulp bij het zoeken naar zorgverleners



## Heeft iemand u geholpen bij het zoeken naar zorgverleners?\*

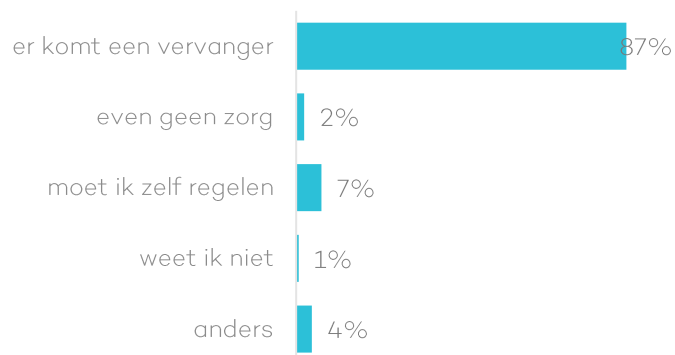


\*In 2019 is deze vraag niet uitgevraagd of aangeleverd

# Vaak komt er een vervanger bij afwezigheid van de zorgverlener



## Wat is er geregeld bij afwezigheid van uw zorgverlener(s)?\*



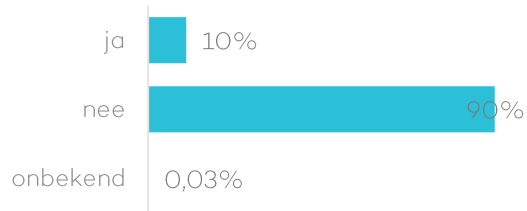
- ◆ Bij de meeste budgethouders (87%) komt er bij afwezigheid van de zorgverlener een vervanger
- ◆ 7% van de budgethouders moet zelf de zorg regelen bij afwezigheid van de zorgverlener
- ◆ Bij 4% van de budgethouders wordt iets anders/niet nader gespecificeerd geregeld en hiermee wordt mogelijk een mantelzorger bedoeld

\*In 2019 is deze vraag niet uitgevraagd of aangeleverd

# De meeste budgethouders zouden geen andere zorgverlener overwegen



## Zou u een andere zorgverlener overwegen?\*



2020

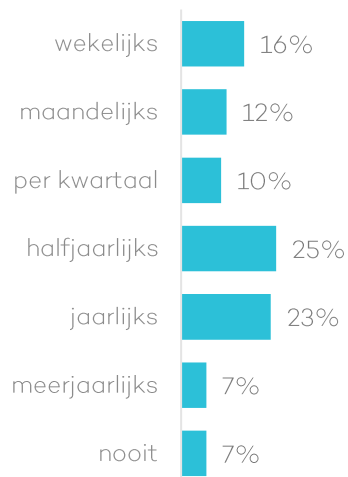
- ♦ De meeste van de budgethouders (90%) zouden geen andere zorgverlener overwegen
- ♦ 10% van de budgethouders zou een andere zorgverlener overwegen

\*In 2019 is deze vraag niet uitgevraagd of aangeleverd

# In de meeste gevallen wordt de zorg meer dan 1 keer per jaar geëvalueerd



## Hoe vaak wordt de zorg geëvalueerd?\*



2020

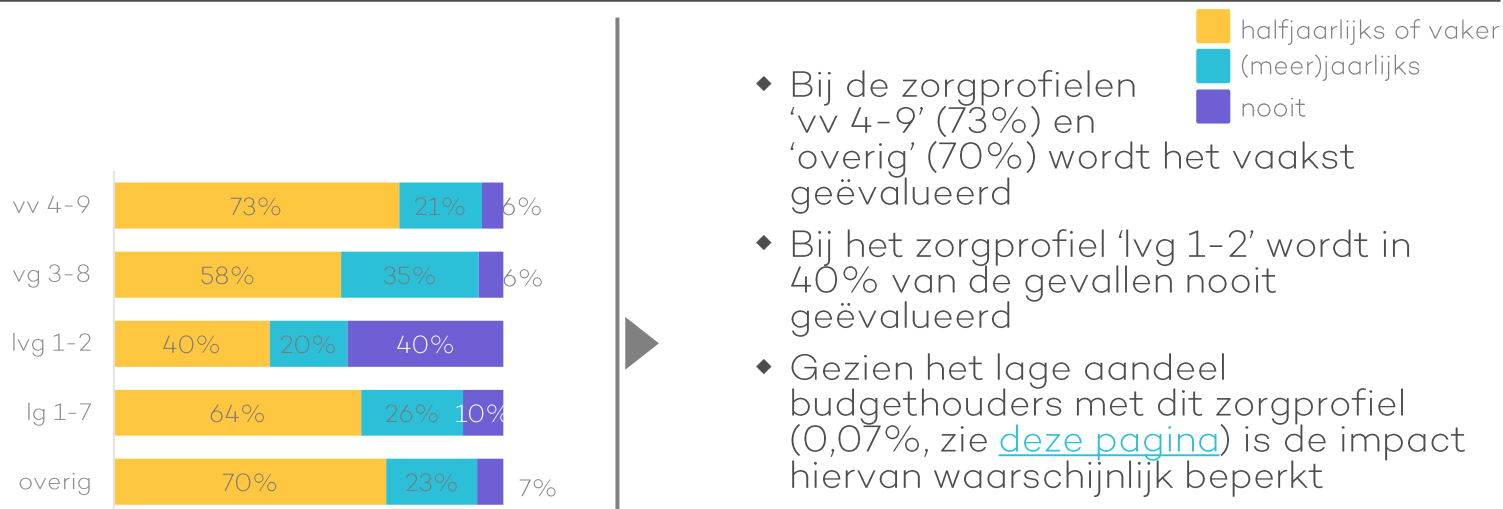
- ◆ Bij een kwart van de budgethouders wordt de zorg halfjaarlijks geëvalueerd (25%)
- ◆ Bij het overgrote deel (86%) van de budgethouders wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd
- ◆ In 7% van de gevallen wordt de zorg nooit geëvalueerd

\*In 2019 is deze vraag niet uitgevraagd of aangeleverd

# Bij het zorgprofiel lvg 1-2 wordt het minst vaak geëvalueerd



## De frequentie van de zorgevaluatie\* in relatie tot het zorgprofiel [ 2020 ]



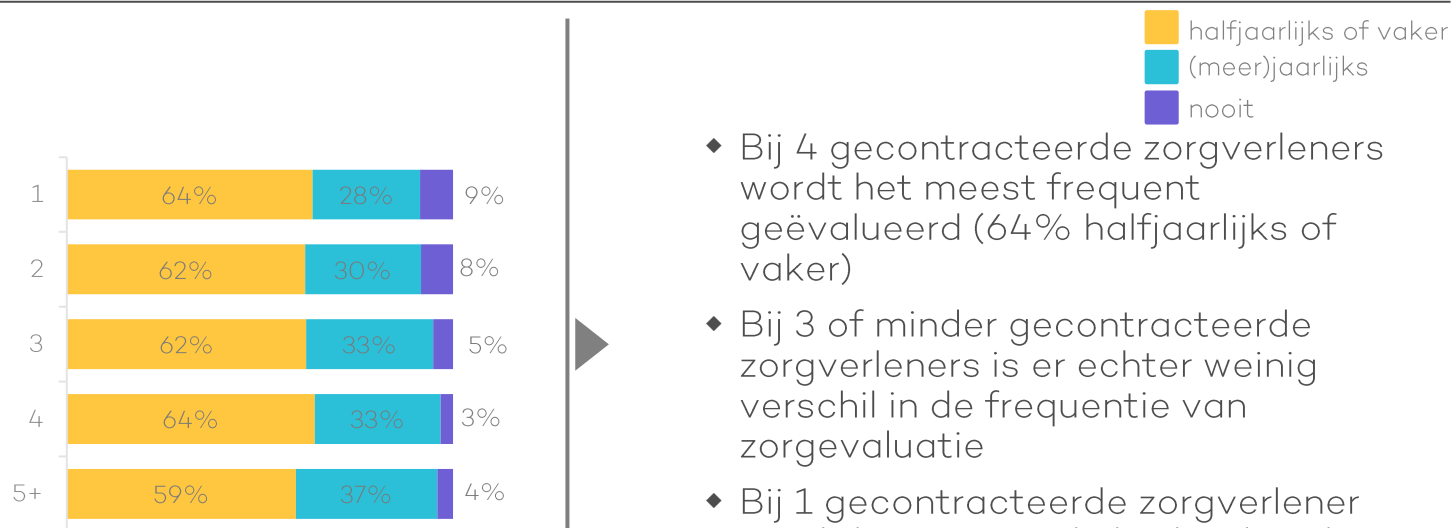
- ♦ Bij de zorgprofielen 'vv 4-9' (73%) en 'overig' (70%) wordt het vaakst geëvalueerd
- ♦ Bij het zorgprofiel 'lvg 1-2' wordt in 40% van de gevallen nooit geëvalueerd
- ♦ Gezien het lage aandeel budgethouders met dit zorgprofiel (0,07%, zie [deze pagina](#)) is de impact hiervan waarschijnlijk beperkt
- ♦ De data laat een verband zien, maar het is niet met zekerheid te zeggen of het één leidt tot het ander of juist andersom

\*Ten behoeve van betere vergelijking zijn de antwoordopties 'wekelijks', 'maandelijks', 'per kwartaal' en 'halfjaarlijks' samengevoegd tot 'halfjaarlijks of vaker', en de antwoordopties 'jaarlijks' en 'meerjaarlijks' tot '(meer)jaarlijks'.

# De frequentie van zorgevaluatie is licht afhankelijk van het aantal zorgverleners



## De frequentie van de zorgevaluatie\* in relatie tot aantal zorgverleners [ 2020 ]



- ◆ Bij 4 gecontracteerde zorgverleners wordt het meest frequent geëvalueerd (64% halfjaarlijks of vaker)
- ◆ Bij 3 of minder gecontracteerde zorgverleners is er echter weinig verschil in de frequentie van zorgevaluatie
- ◆ Bij 1 gecontracteerde zorgverlener wordt bij 9% van de budgethouders nooit geëvalueerd

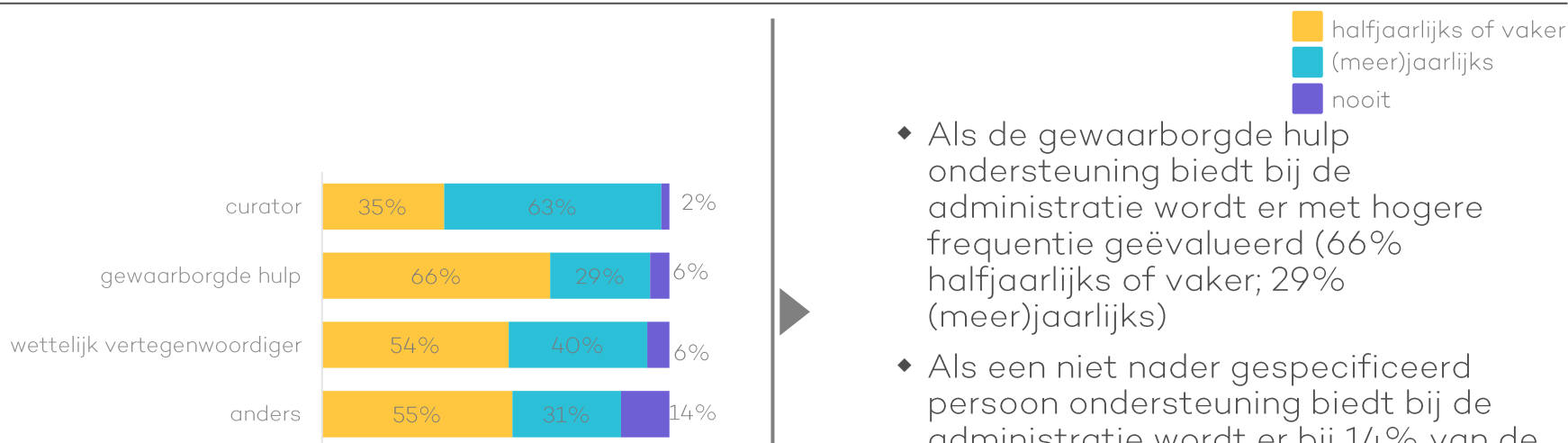
\*Ten behoeve van betere vergelijking zijn de antwoordopties 'wekelijks', 'maandelijks', 'per kwartaal' en 'halfjaarlijks' samengevoegd tot 'halfjaarlijks of vaker', en de antwoordopties 'jaarlijks' en 'meerjaarlijks' tot '(meer)jaarlijks'.



# Frequentie van evaluatie is afhankelijk van wie ondersteunt bij de administratie



## De frequentie van de zorgevaluatie\* in relatie tot wie er ondersteuning biedt bij de administratie [ 2020 ]



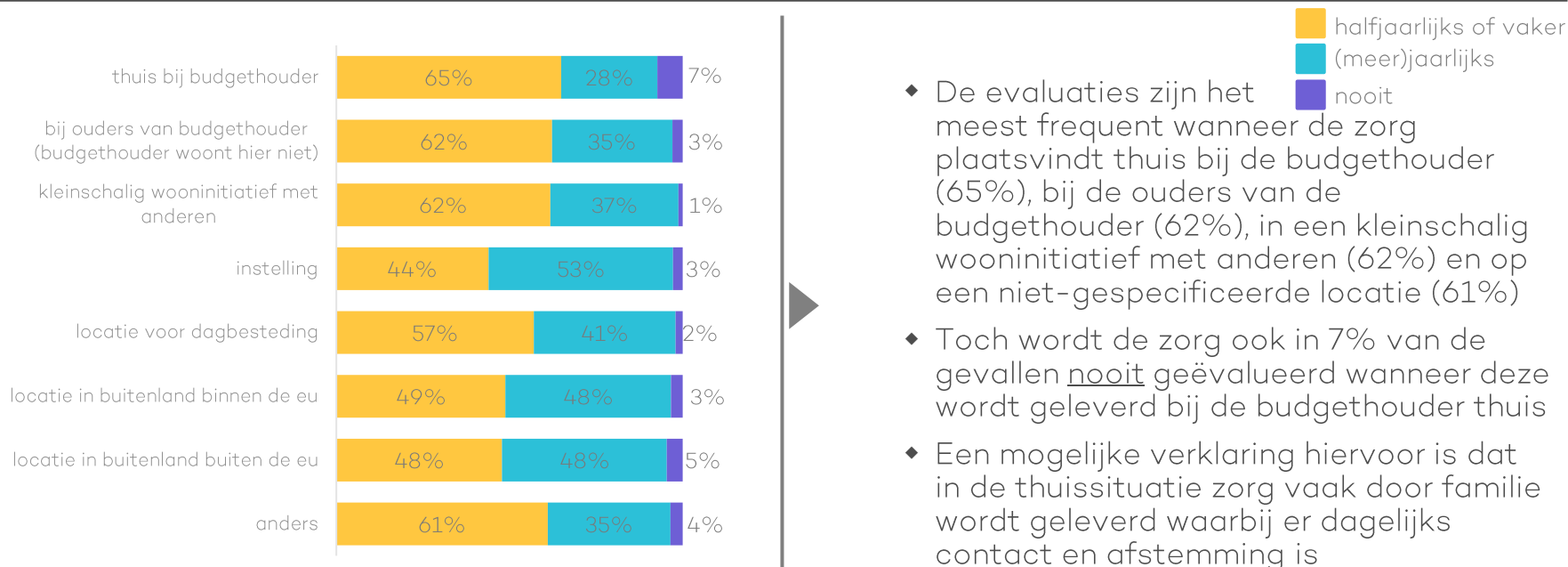
- ♦ Als de gewaarborgde hulp ondersteuning biedt bij de administratie wordt er met hogere frequentie geëvalueerd (66% halfjaarlijks of vaker; 29% (meer)jaarlijks)
- ♦ Als een niet nader gespecificeerd persoon ondersteuning biedt bij de administratie wordt er bij 14% van de budgethouders nooit geëvalueerd

\*Ten behoeve van betere vergelijking zijn de antwoordopties 'wekelijks', 'maandelijks', 'per kwartaal' en 'halfjaarlijks' samengevoegd tot 'halfjaarlijks of vaker', en de antwoordopties 'jaarlijks' en 'meerjaarlijks' tot '(meer)jaarlijks'

# Frequentie van evaluatie is afhankelijk van de locatie van zorg



## De frequentie van de zorgevaluatie\* in relatie tot waar de budgethouder zorg ontvangt [ 2020 ]

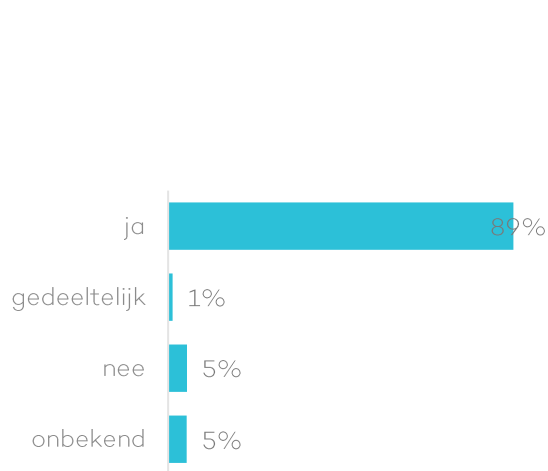


\*Ten behoeve van betere vergelijking zijn de antwoordopties 'wekelijks', 'maandelijks', 'per kwartaal' en 'halfjaarlijks' samengevoegd tot 'halfjaarlijks of vaker', en de antwoordopties 'jaarlijks' en 'meerjaarlijks' tot '(meer)jaarlijks'.

# Meestal wordt de zorg aangepast op basis van de evaluatie



## Wordt de zorg op basis van de evaluatie aangepast?\*



2020

- ♦ In 89% van de gevallen wordt de zorg op basis van de evaluatie aangepast
- ♦ In 1% van de gevallen wordt de zorg gedeeltelijk en in 5% van de gevallen wordt de zorg niet aangepast

\*In 2019 is deze vraag niet uitgevraagd of aangeleverd

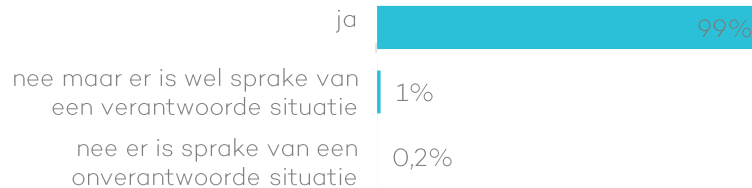
# Overzicht van de onderwerpen voor het thema Passende zorg (Zilveren Kruis)



# De zorg is nagenoeg altijd passend bij de beperkingen van de budgethouder



## Is de zorg passend bij de beperkingen van de budgethouder?



2020

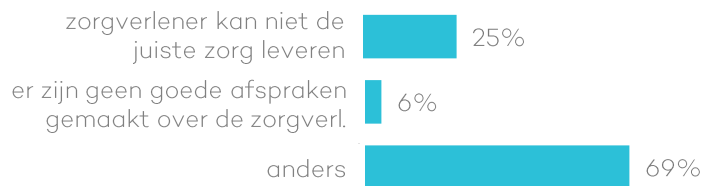
- ◆ In bijna alle gevallen (99%) is de zorg passend bij de beperkingen van de budgethouder
- ◆ Als de zorg niet passend is bij de beperkingen, dan is er meestal wel sprake van een verantwoorde situatie

# In een kwart van de gevallen kan de zorgverlener niet de juiste zorg leveren



## Indien sprake is van niet-passende zorg: wat is de oorzaak hiervan?

2020



- ◆ Indien gespecificeerd, is bij de budgethouders waar sprake is van niet-passende zorg\* in de meeste gevallen de oorzaak dat de zorgverlener niet de juiste zorg kan leveren
- ◆ In 6% van de gevallen is de oorzaak van niet-passende zorg dat er geen goede afspraken gemaakt zijn over de zorgverlening
- ◆ In 69% van de gevallen is de oorzaak van niet-passende zorg iets anders

\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarvoor sprake is van niet-passende zorg (1,02% van de budgethouders, zie [deze pagina](#))

# Het budget is nagenoeg altijd toereikend voor het leveren van passende zorg



## Is het budget toereikend voor het leveren van passende zorg?



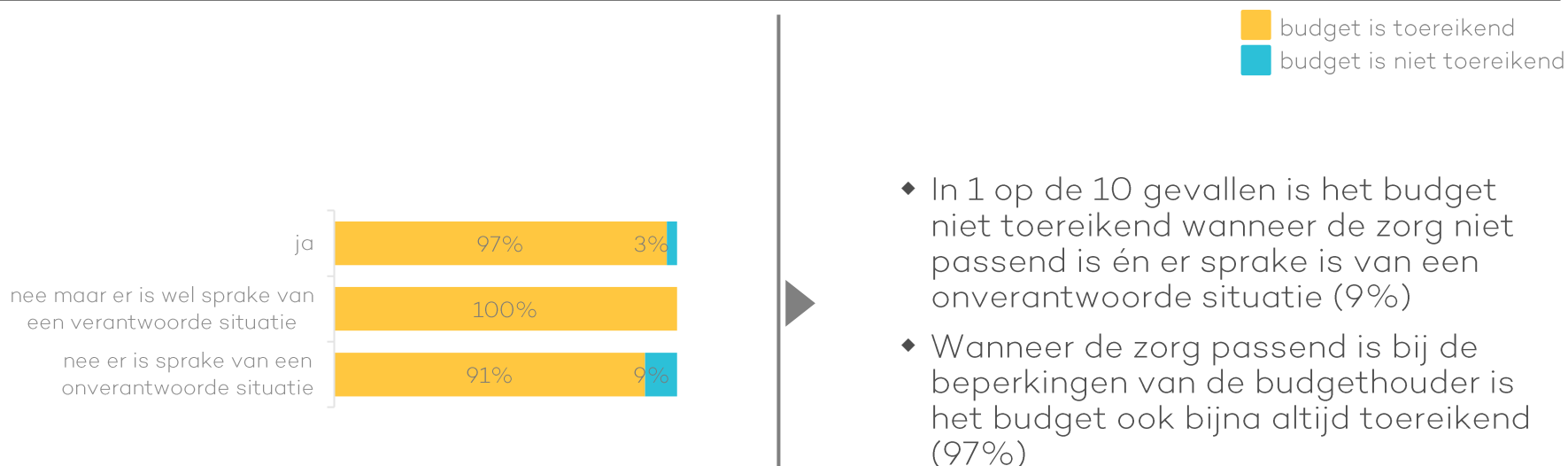
2020

- ◆ In het merendeel van de gevallen (97%) is het budget toereikend voor het leveren van passende zorg

# Passende zorg is licht afhankelijk van het budget



## Mate waarin het budget toereikend is voor het leveren van passende zorg tot of de zorg passend is bij de beperkingen van de budgethouder [ 2020 ]

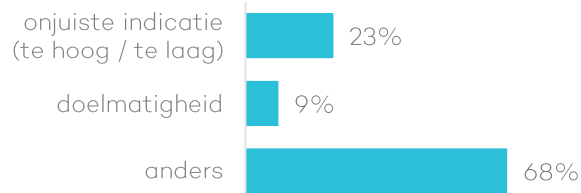




# In bijna een kwart van gevallen van ontoereikend budget is indicatie onjuist



## Indien sprake is van ontoereikend budget: wat is de oorzaak hiervan?



2020

- ◆ Indien gespecificeerd, is bij de budgethouders waar het budget niet toereikend is voor het leveren van passende zorg\* de oorzaak in een kwart (23%) van de gevallen een onjuiste indicatie
- ◆ In 9% van de gevallen is doelmatigheid de oorzaak van ontoereikend budget
- ◆ In 68% van de gevallen het budget ontoereikend vanwege een andere oorzaak

\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarvoor sprake is van een ontoereikend budget (3% van de budgethouders, zie [deze pagina](#))

# Bij ontoereikend budget moet budgethouder vaak actie ondernemen



## Wie moet actie ondernemen om te borgen dat de zorg passend wordt?

2020



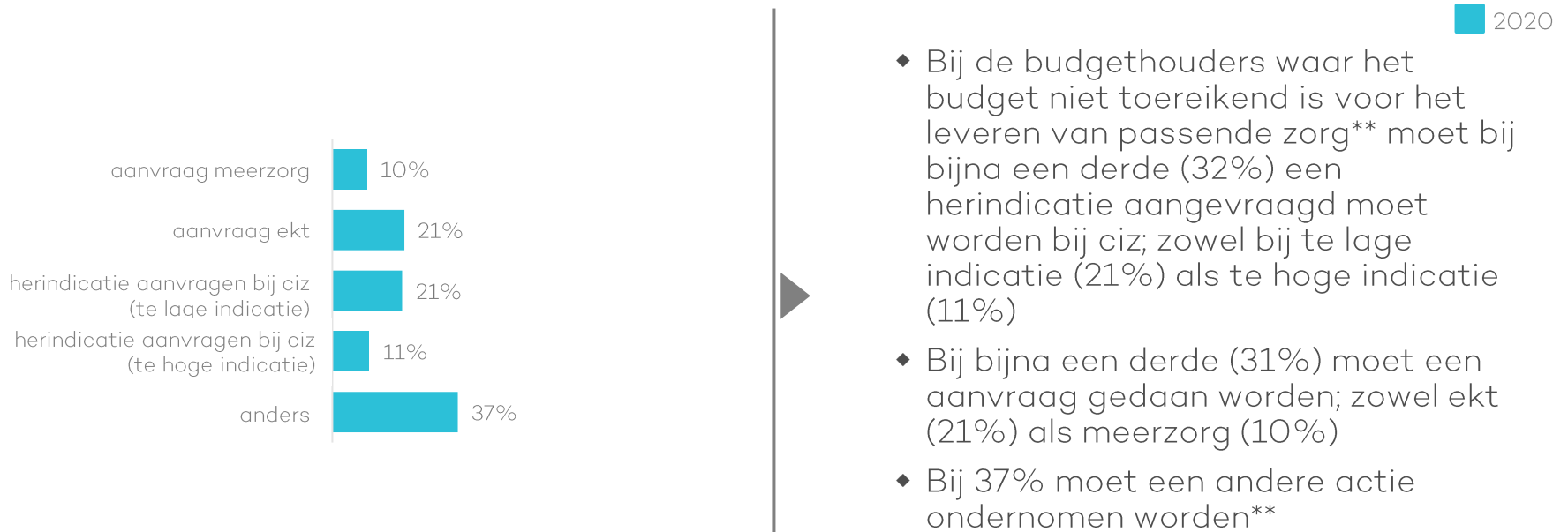
- ◆ Bij de budgethouders waar het budget niet toereikend is voor het leveren van passende zorg\* moet in meer dan driekwart (77%) van de gevallen actie ondernomen worden door budgethouder of vertegenwoordiger
- ◆ In 23% van de gevallen moet het zorgkantoor actie ondernemen op initiatief van de huisbezoeker

\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarvoor sprake is van een ontoereikend budget (3% van de budgethouders, zie [deze pagina](#))

# Bij ontoereikend budget zijn verschillende acties noodzakelijk



## Welke actie moet worden ondernomen? (Meerdere antwoorden mogelijk)\*



\*Merk op dat bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven mochten worden, en de som van de percentages dus meer dan 100% kan zijn

\*\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van gevallen waar actie ondernomen moet worden (3% van de budgethouders, zie [deze pagina](#))



EQUALIS  
strategy & modeling

**Feitelijke levering**

# Overzicht van de onderwerpen voor het thema Feitelijke levering



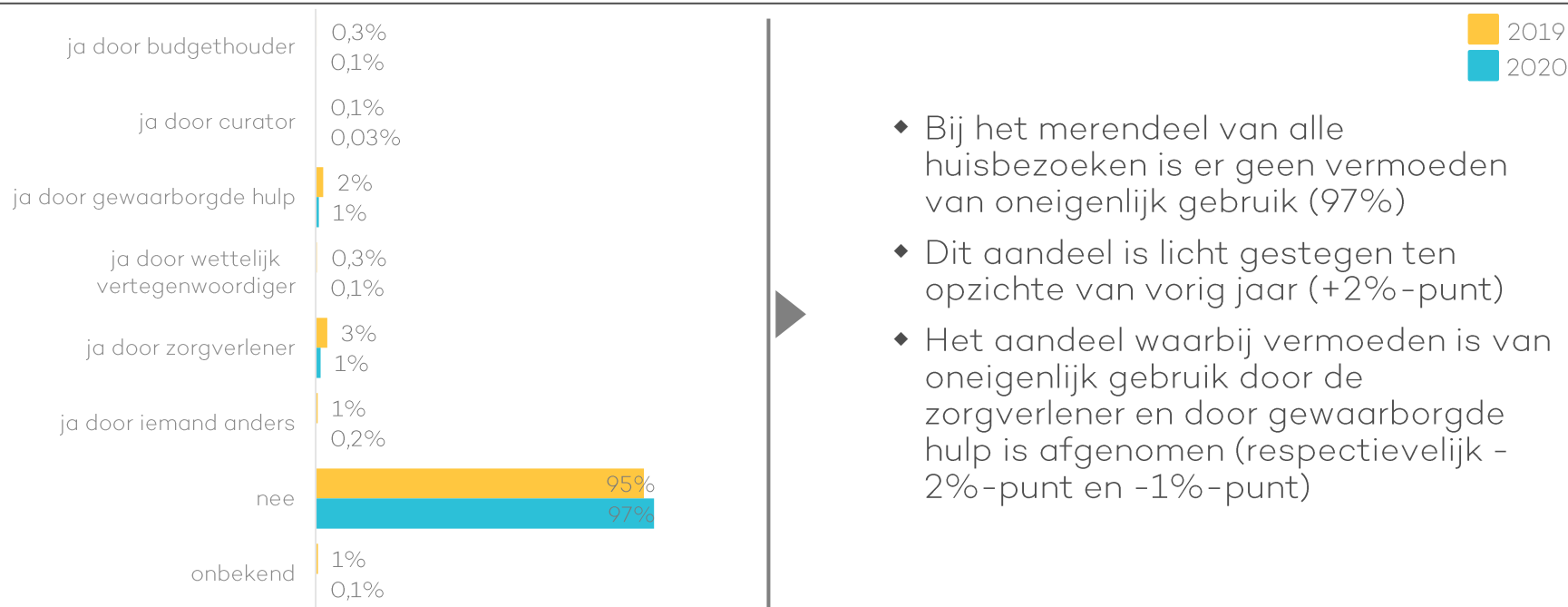
Oneigenlijk Gebruik	Fraude	Vrijuit Spreken	Eerlijk	Declaraties Controle Wie
Combi Declaraties Controle Wie – Oneigenlijk Gebruik	Declaraties Aantal Incorrect	Declaraties Onregelmatigheden	Combi Declaraties Controle Wie – Declaraties Onregelmatigheden	Tegenstrijdigheden
Zorg vs. Beschrijving Gesprekspartner	Zorg vs. Zorgbeschrijving	Wonen Zorg Gekoppeld	Wonen Factuur	Wonen Verlaten

# Er is sprake van een lichte afname in het vermoeden van oneigenlijk gebruik



## Is er vermoeden van oneigenlijk gebruik volgens de huisbezoeker?

(Meerdere antwoorden mogelijk)\*



- ◆ Bij het merendeel van alle huisbezoeken is er geen vermoeden van oneigenlijk gebruik (97%)
- ◆ Dit aandeel is licht gestegen ten opzichte van vorig jaar (+2%-punt)
- ◆ Het aandeel waarbij vermoeden is van oneigenlijk gebruik door de zorgverlener en door gewaarborgde hulp is afgenomen (respectievelijk -2%-punt en -1%-punt)

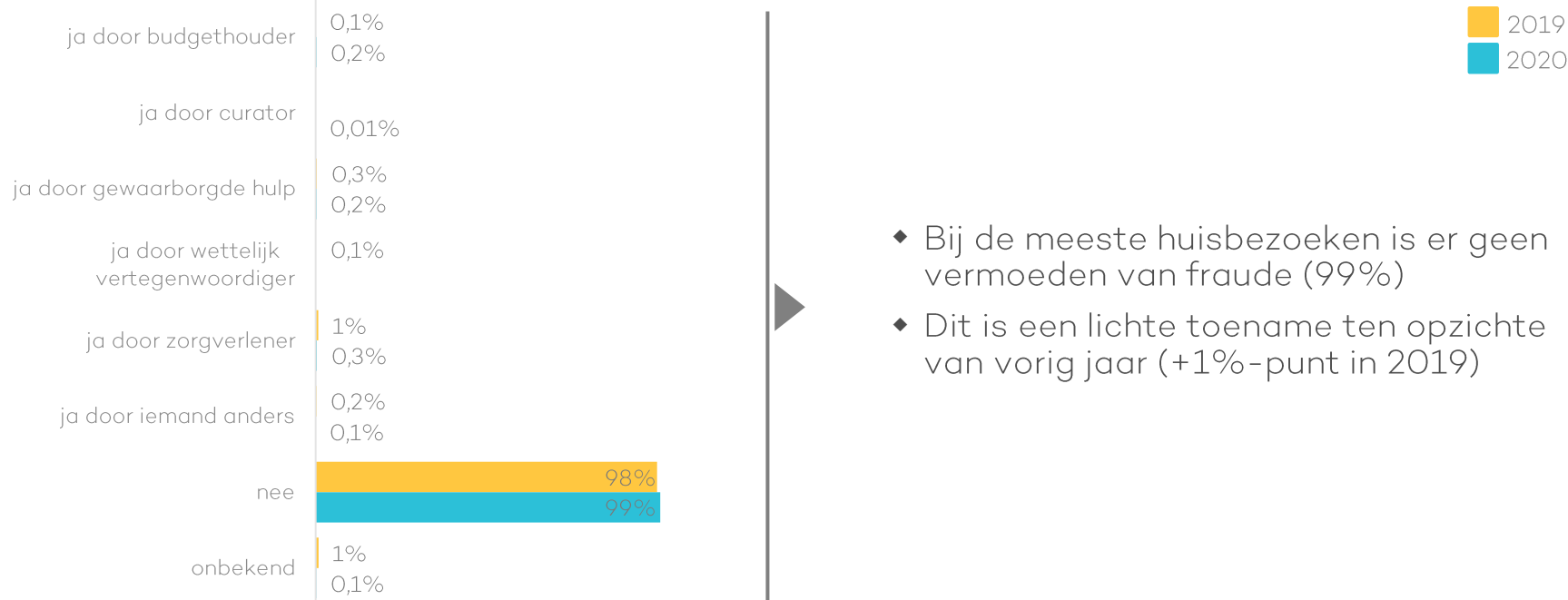
\*Merk op dat er bij deze vraag meerdere antwoordopties gekozen konden worden. De som van de percentages binnen het jaar kan meer dan 100% zijn

# Er is sprake van een lichte afname in vermoeden van fraude



## Is er vermoeden van fraude volgens de huisbezoeker?

(Meerdere antwoorden mogelijk)\*

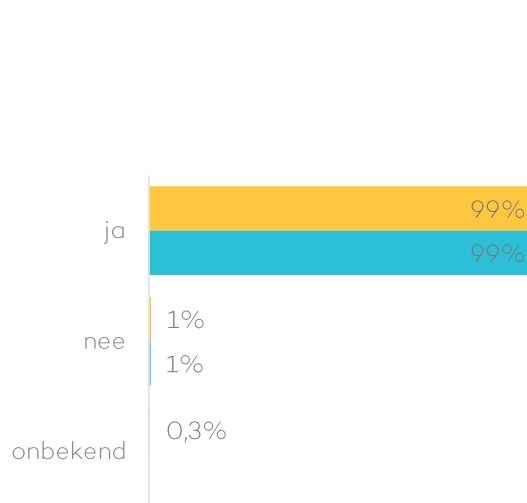


\*Merk op dat er bij deze vraag meerdere antwoordopties gekozen konden worden. De som van de percentages binnen het jaar kan meer dan 100% zijn

# Nagenoeg alle gesprekspartners spreken vrijuit



## Kan de budgethouder of gesprekspartner vrijuit spreken **volgens de huisbezoeker?**



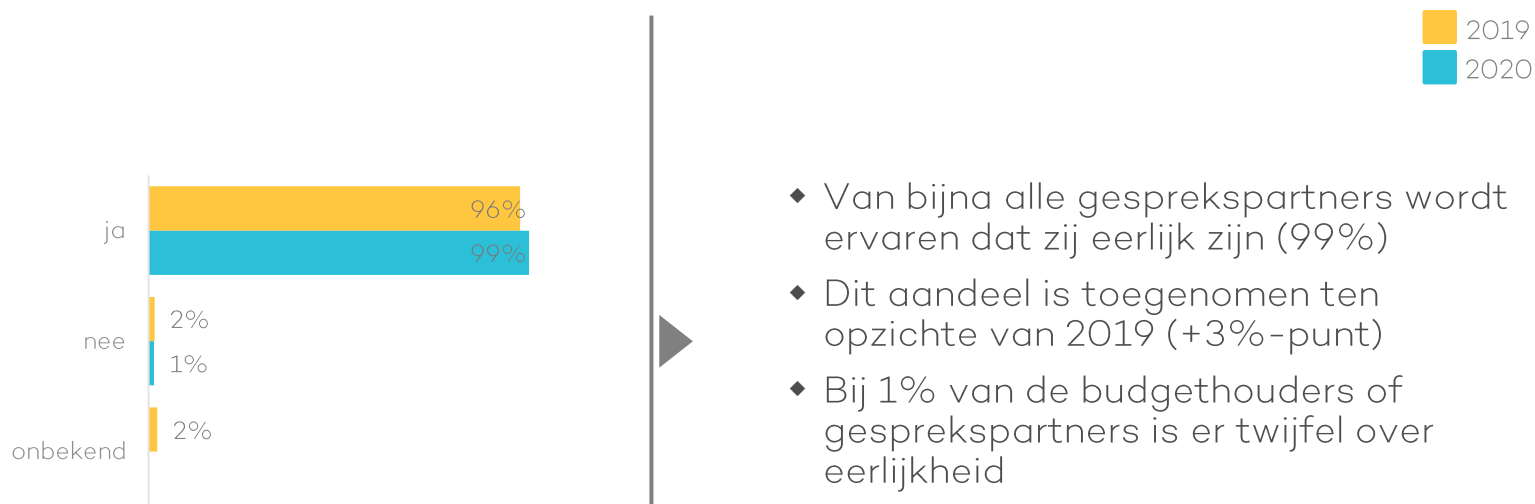
- ◆ Bijna alle gesprekspartners spreken vrijuit (99%)
- ◆ Dit aandeel is nagenoeg gelijk aan 2019
- ◆ 1% van de gesprekspartners lijkt onder druk gezet volgens de huisbezoeker



# Vrijwel alle gesprekspartners worden ervaren als 'eerlijk'



Heeft u **(de huisbezoeker)** het gevoel dat de budgethouder of gesprekspartner eerlijk is?\*

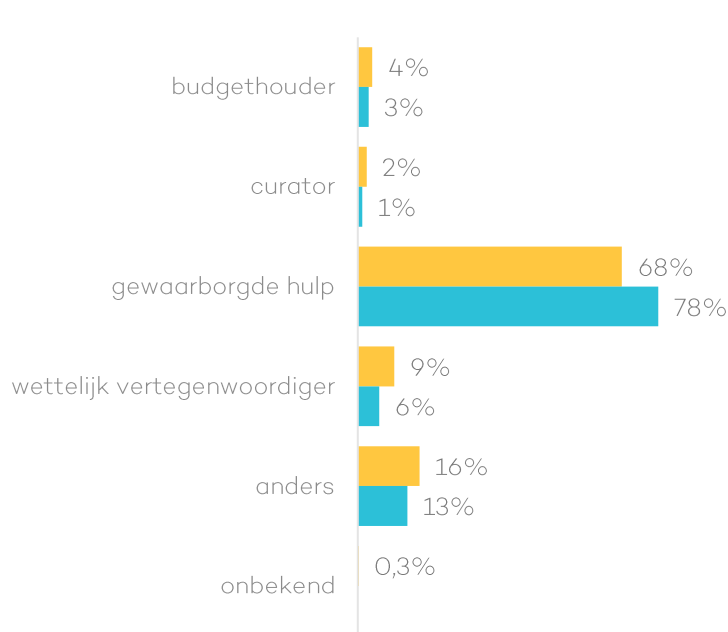


\*Voor vergelijkbaarheid met de antwoordopties in 2020 zijn de antwoordopties 'nee budgethouder of gesprekspartner lijkt informatie te verdraaien' en 'nee budgethouder of gesprekspartner lijkt zaken achter te houden' in 2019 samengevoegd tot de categorie 'nee'. De antwoordoptie 'anders' is samengevoegd met 'onbekend'

# Er is een toename in controles op declaraties door de gewaarborgde hulp



## Wie controleert de declaraties?

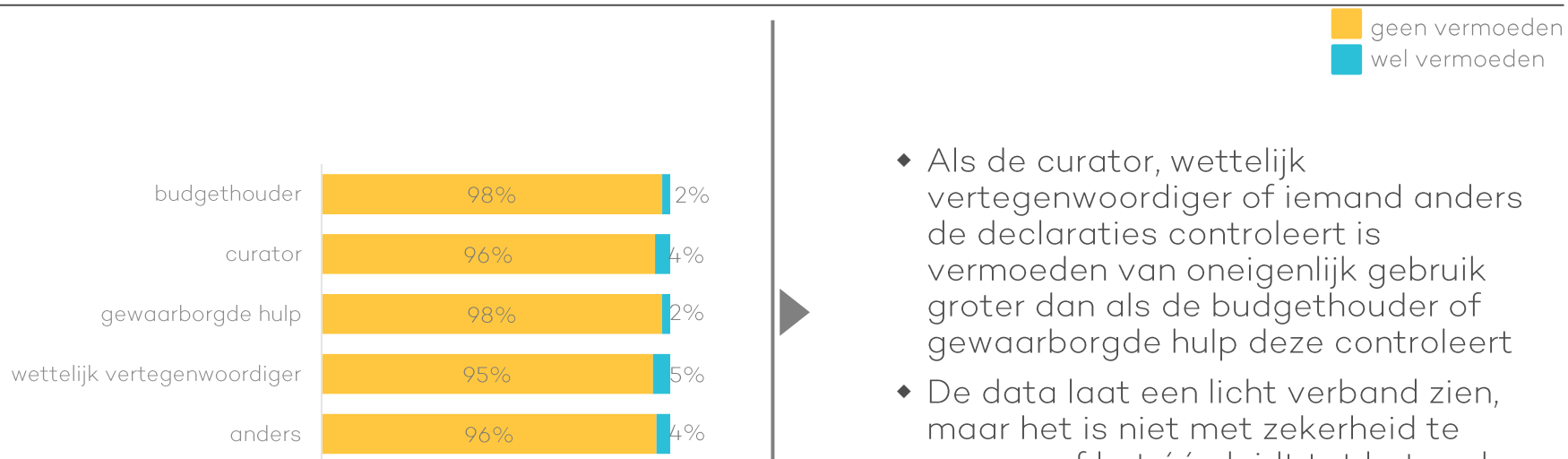


- ◆ In 78% van de gevallen controleert de gewaarborgde hulp de declaraties
- ◆ Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar (+10%-punt)
- ◆ Een mogelijke verklaring hiervoor is dat er door zorgkantoren meer op de rol en verantwoordelijkheden van de gewaarborgde hulp wordt gestuurd
- ◆ Bij alle andere personen is het aandeel afgenomen ten opzichte van vorig jaar

# Vermoeden van oneigenlijk gebruik hangt nauwelijks samen met wie controleert



## Degene die de declaraties controleert\* in relatie tot of er vermoeden is van oneigenlijk gebruik **volgens de huisbezoeker** [ 2020 ]



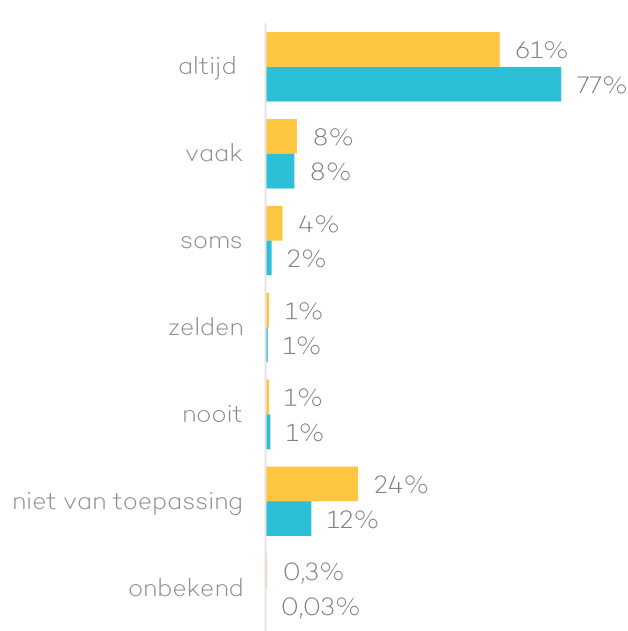
- ◆ Als de curator, wettelijk vertegenwoordiger of iemand anders de declaraties controleert is vermoeden van oneigenlijk gebruik groter dan als de budgethouder of gewaarborgde hulp deze controleert
- ◆ De data laat een licht verband zien, maar het is niet met zekerheid te zeggen of het één leidt tot het ander of juist andersom

\*De antwoordoptie 'onbekend' kwam in 2020 niet of nauwelijks voor en is dus niet in de visualisatie opgenomen

# De declaraties zijn nagenoeg altijd correct, maar een deel klopt niet altijd



## In hoeverre kloppen de declaraties? \*



- ◆ Bij 77% van de budgethouders zijn de declaraties altijd correct
- ◆ Dit is een toename ten opzichte van vorig jaar (+16%-punt)
- ◆ Mogelijke verklaring hiervoor is dat vanwege corona bij de digitale huisbezoeken minder zicht is op de inzet en daardoor vaker akkoord wordt gegeven
- ◆ Er is ook een afname in het aantal gevallen waar declaraties niet van toepassing zijn (-12%-punt), waarvoor een mogelijk verklaring de inzet van een vast maandtarief is waarbij geen sprake is van declaraties

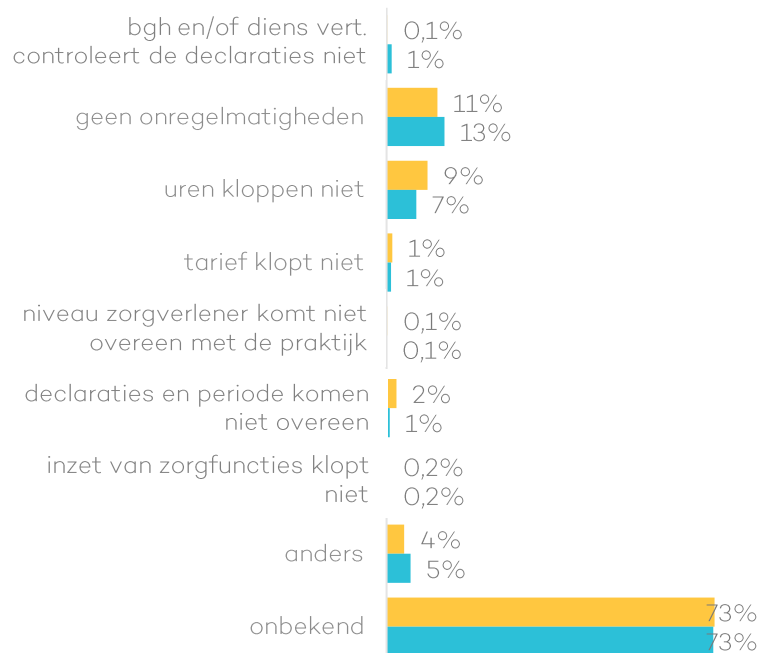
\*In 2019 was de vraag 'In hoeverre komt het voor dat de declaraties niet kloppen?'. In 2020 was de vraag 'In hoeverre kloppen de declaraties?'. De antwoorden 2019 zijn omgeschreven zodat ze vergelijkbaar zijn met de antwoorden in 2020.

# Wanneer ingevuld, zijn er meestal geen onregelmatigheden in declaraties



## Welke onregelmatigheden komt u in de declaraties tegen?

(Meerdere antwoorden mogelijk)\*



- ◆ Wanneer de vraag is ingevuld (dus niet 'onbekend'\*\*), zijn er meestal geen onregelmatigheden in de declaraties (13%)
- ◆ Het aandeel hiervan is licht toegenomen ten opzicht van vorig jaar (+2%-punt)
- ◆ Als onregelmatigheid wordt het vaakst genoemd dat de uren niet kloppen (7%)
- ◆ Het aandeel hiervan is licht afgenomen ten opzichte van vorig jaar (-2%-punt)

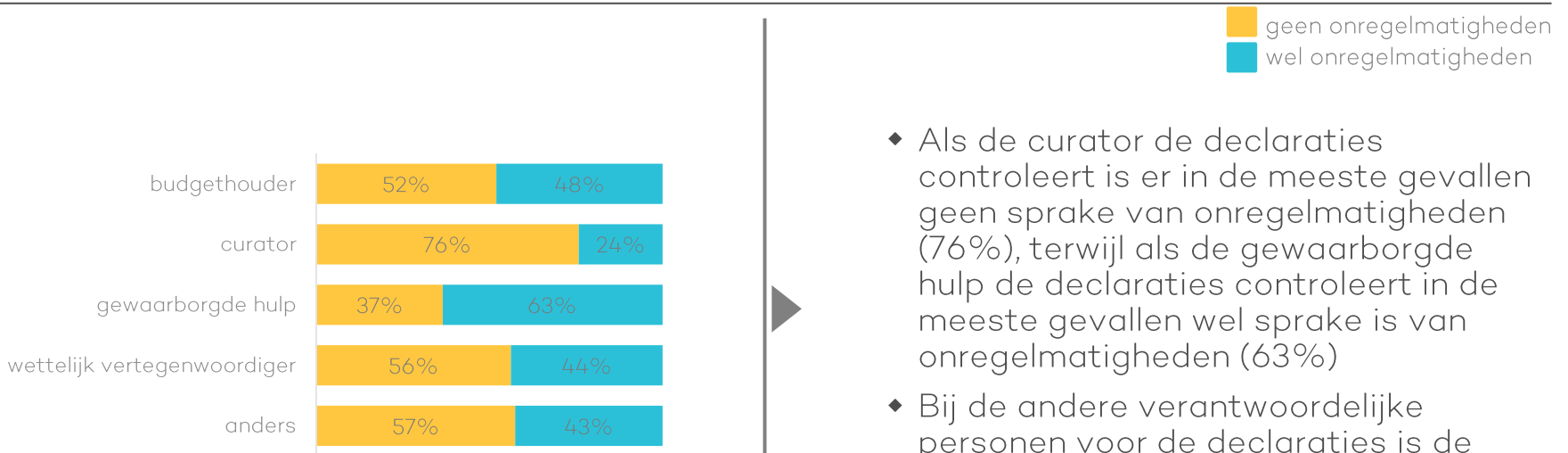
\*Merk op dat er bij deze vraag meerdere antwoordopties gekozen konden worden en de som van de percentages binnen het jaar dus meer dan 100% kan zijn.

\*\*Het aandeel 'onbekend' is hier in de figuur opgenomen omdat dit geen vraag is die op een andere vraag volgt.

# Wie declaraties controleert heeft invloed op vóórkomen van onregelmatigheden



## Degene die de declaraties controleert in relatie tot onregelmatigheden in de declaraties\* [ 2020 ]



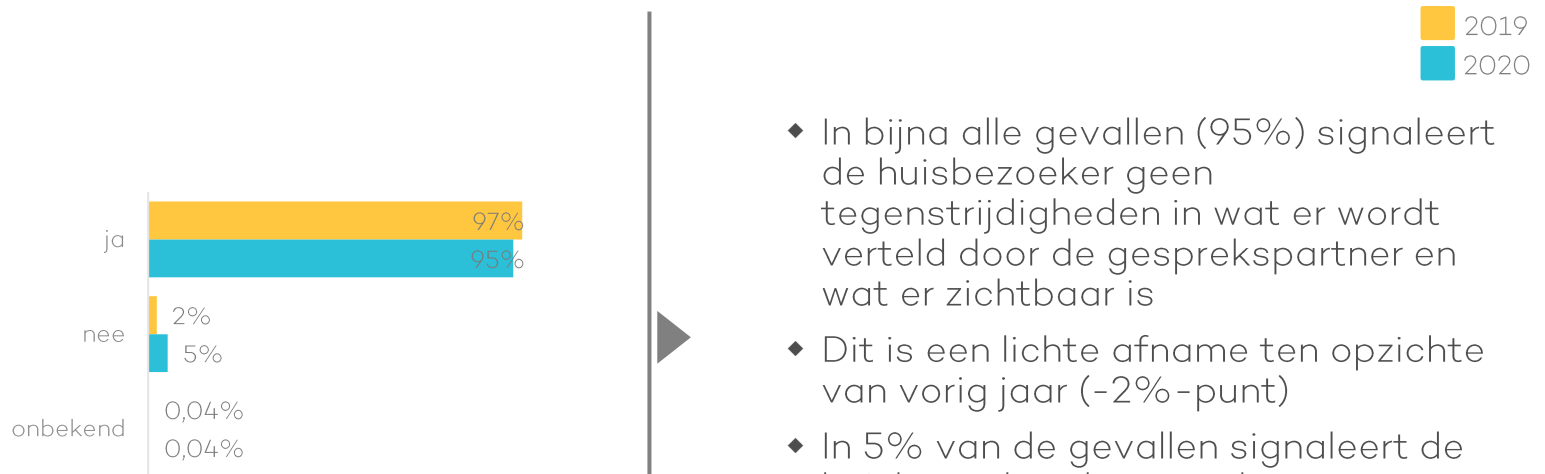
- ♦ Als de curator de declaraties controleert is er in de meeste gevallen geen sprake van onregelmatigheden (76%), terwijl als de gewaarborgde hulp de declaraties controleert in de meeste gevallen wel sprake is van onregelmatigheden (63%)
- ♦ Bij de andere verantwoordelijke personen voor de declaraties is de verdeling tussen wel en geen onregelmatigheden meer gelijkend

\*Alle verschillende antwoordopties voor onregelmatigheden zijn samengevoegd tot 'wel onregelmatigheden', zodat deze kan worden afgezet tegen de antwoordoptie 'geen onregelmatigheden'. De antwoordoptie 'onbekend' is niet in de visualisatie opgenomen.

# De huisbezoeker signaleert weinig tegenstrijdigheden



## Komt wat u (de huisbezoeker) ziet en wat er is verteld door de budgethouder of gesprekspartner overeen?\*



- ◆ In bijna alle gevallen (95%) signaleert de huisbezoeker geen tegenstrijdigheden in wat er wordt verteld door de gesprekspartner en wat er zichtbaar is
- ◆ Dit is een lichte afname ten opzichte van vorig jaar (-2%-punt)
- ◆ In 5% van de gevallen signaleert de huisbezoeker dat er wel tegenstrijdigheden zijn

\*In 2019 was de vraag: 'Signaleert u (de huisbezoeker) tegenstrijdigheid in wat u ziet en wat er is verteld door de budgethouder of gesprekspartner?'. In 2020 was de vraag: 'Komt wat u (de huisbezoeker) ziet en wat er is verteld door de budgethouder of gesprekspartner overeen?' De antwoorden in 2019 zijn omschreven zodat ze vergelijkbaar zijn met de antwoorden in 2020.

# De geleverde zorg is veelal gelijk met hoe de gesprekspartner het aangeeft



Komt de geleverde zorg overeen met hetgeen de budgethouder of vertegenwoordiger aangeeft **volgens de huisbezoeker?**



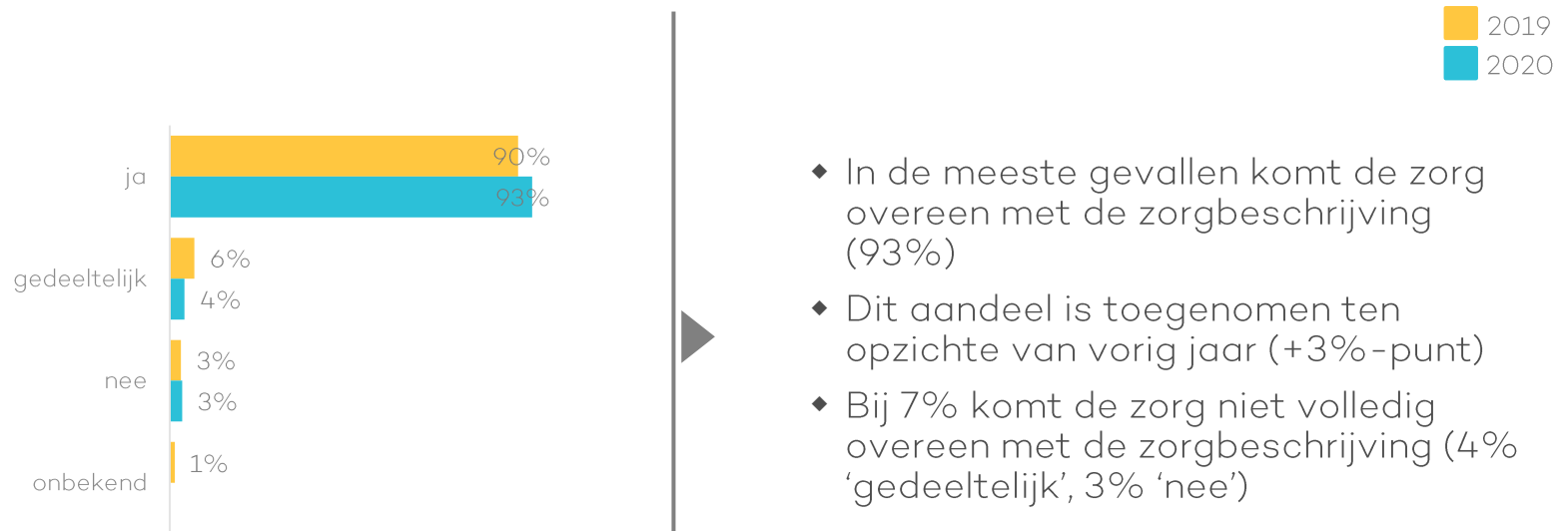
- ◆ In bijna alle gevallen (98%) komt de geleverde zorg overeen met hetgeen de gesprekspartner aangeeft
- ◆ Dat is een lichte toename ten opzichte van vorig jaar (+3%-punt)
- ◆ In 2% van de gevallen komt de geleverde zorg niet overeen



# De zorg komt veelal overeen met de zorgbeschrijving



## Komt de zorg die geleverd wordt overeen met de zorgbeschrijving **volgens de huisbezoeker?**

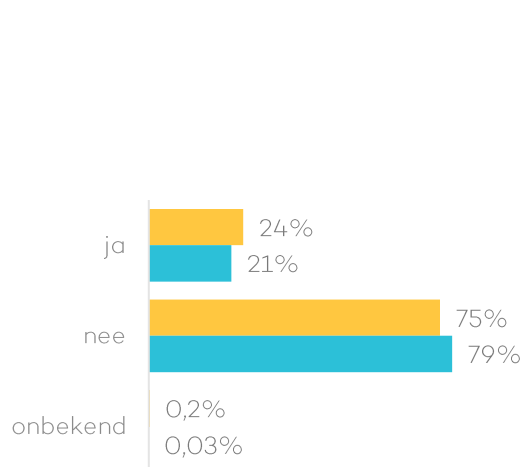


- ◆ In de meeste gevallen komt de zorg overeen met de zorgbeschrijving (93%)
- ◆ Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van vorig jaar (+3%-punt)
- ◆ Bij 7% komt de zorg niet volledig overeen met de zorgbeschrijving (4% 'gedeeltelijk', 3% 'nee')

# Bij de meeste budgethouders is wonen niet gekoppeld aan zorg



## Is wonen en zorg gekoppeld?

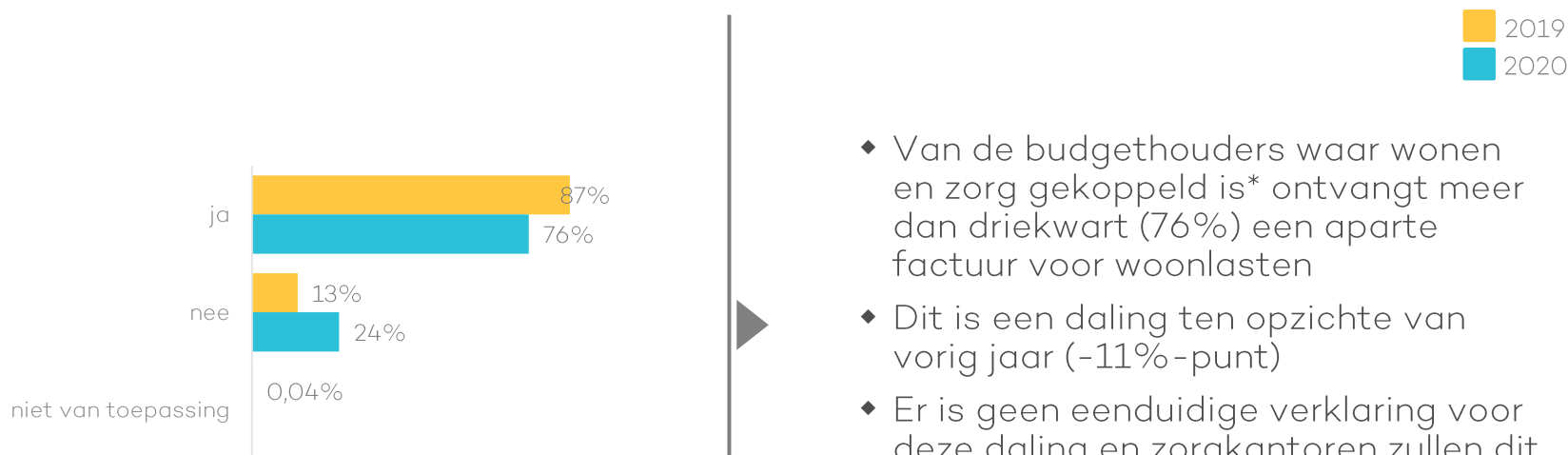


- ◆ In de meeste gevallen is wonen en zorg niet gekoppeld (79%)
- ◆ Bij 21% van de budgethouders is wonen en zorg gekoppeld
- ◆ Dat aandeel is afgenomen ten opzichte van vorig jaar (-3%-punt)

# Een groot deel ontvangt een aparte factuur voor woonlasten



## Ontvangt u een aparte factuur voor woonlasten?



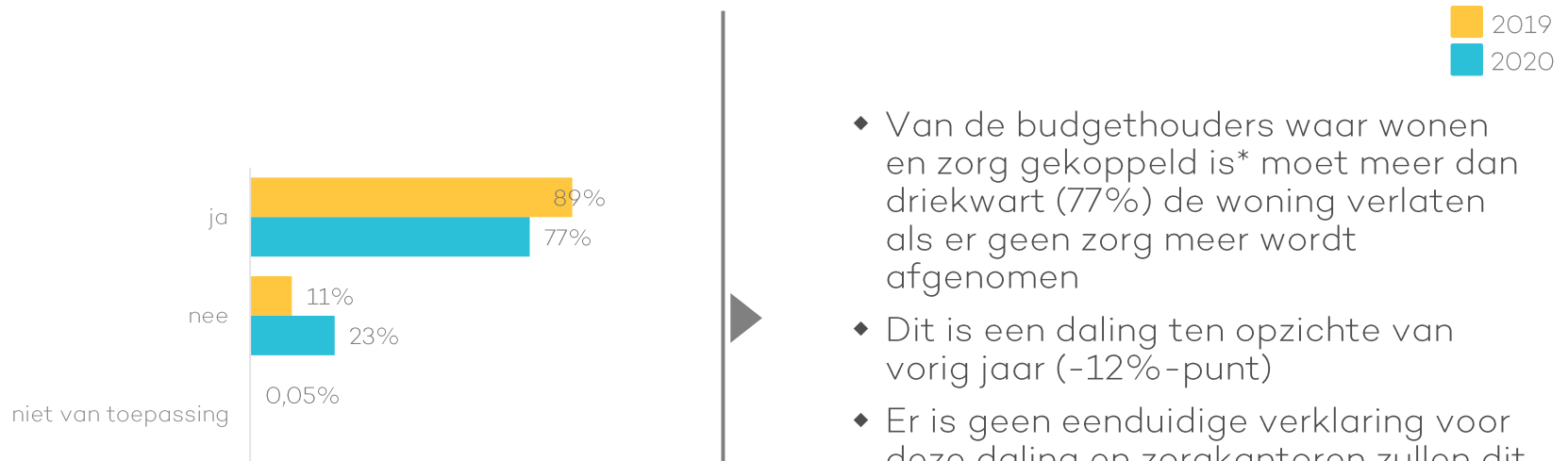
- ♦ Van de budgethouders waar wonen en zorg gekoppeld is\* ontvangt meer dan driekwart (76%) een aparte factuur voor woonlasten
- ♦ Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar (-11%-punt)
- ♦ Er is geen eenduidige verklaring voor deze daling en zorgkantoren zullen dit intern verder onderzoeken

\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarbij sprake is gekoppelde wonen en zorg (21%, zie [deze pagina](#))

# Een deel moet de woning verlaten als er geen zorg meer wordt afgenomen



## Moet u uw woning verlaten op het moment dat u geen zorg meer afneemt?



- ♦ Van de budgethouders waar wonen en zorg gekoppeld is\* moet meer dan driekwart (77%) de woning verlaten als er geen zorg meer wordt afgenomen
- ♦ Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar (-12%-punt)
- ♦ Er is geen eenduidige verklaring voor deze daling en zorgkantoren zullen dit intern verder onderzoeken

\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarbij sprake is gekoppelde wonen en zorg (21% van de budgethouders, zie [deze pagina](#))

# Overzicht van de onderwerpen voor het thema Feitelijke levering (Zilveren Kruis)



Overeen

Overeen Actie

Overeen Actie Welke

Oneigenlijk Gebruik

Fraude

Actie

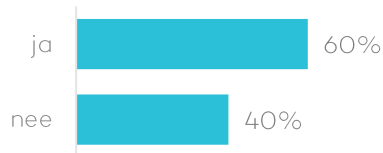
Actie Welke

# 4 op de 10 zorgbeschrijvingen en -overeenkomsten komen niet overeen



## Komen de zorgbeschrijvingen en zorgovereenkomsten overeen?

2020



- ♦ In 60% van de gevallen komt de zorgbeschrijving en de zorgovereenkomst overeen
- ♦ Bij 40% van de budgethouders komt dit op onderdelen\* niet overeen

\* De zorgkantoren geven aan dat dit vaak (kleine) administratieve aanpassingen betreft.

# De budgethouder of vertegenwoordiger moet het vaakst actie ondernemen



## Wie moet actie ondernemen om de zorgbeschrijvingen en zorgovereenkomsten overeen te laten komen? (Meerdere antwoorden mogelijk)\*

2020



- ♦ Bij de budgethouders waar zorgbeschrijving en zorgovereenkomst niet overeenkomen\*\* moet in 63% van de gevallen de budgethouder of vertegenwoordiger actie ondernemen
- ♦ In 37% van de gevallen moet het zorgkantoor op initiatief van de huisbezoeker actie ondernemen

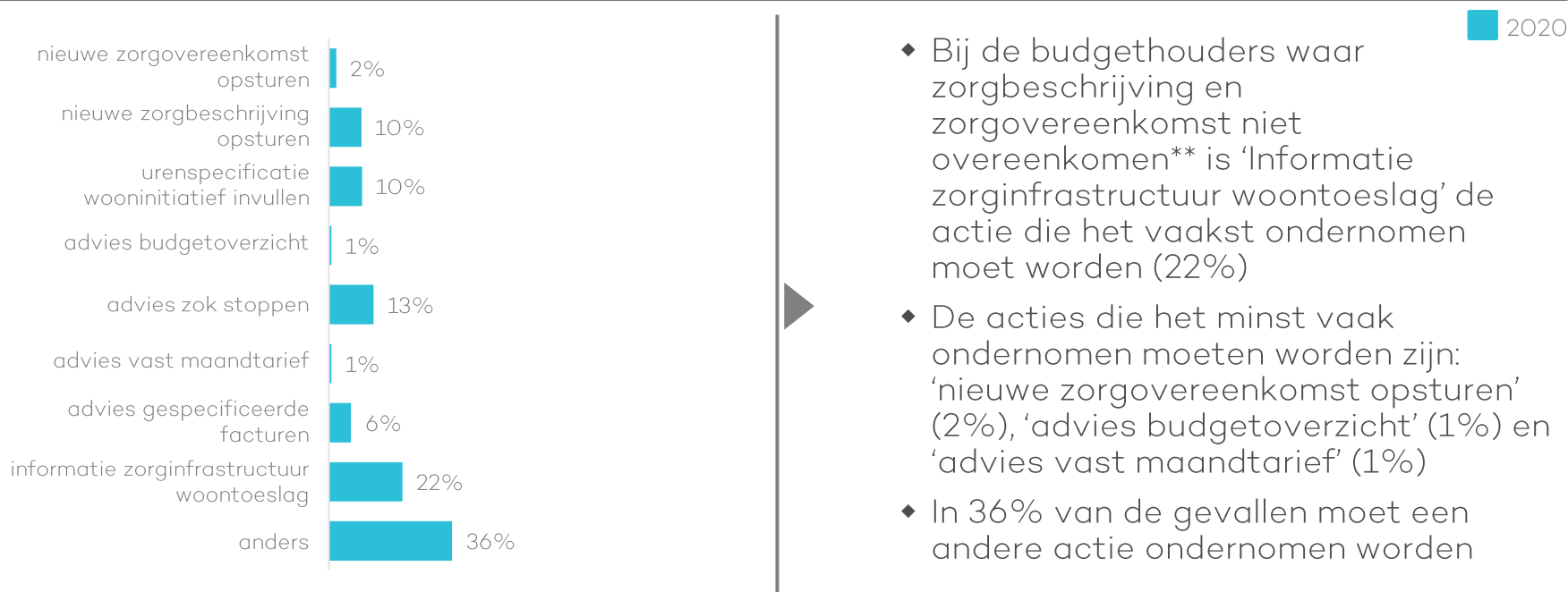
\*Voor betere interpretatie is het aandeel tussen de gegeven antwoorden weergegeven waardoor de percentages optellen tot 100% ondanks dat het een vraag betreft waar meerdere antwoorden gegeven mochten worden.

\*\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarbij de zorgbeschrijving en zorgovereenkomst niet overeenkomen (40% van de budgethouders, zie [deze pagina](#)).

# Informatie over de zorginfrastructuur woontoeslag moet vaak gegeven worden



## Welke actie moet worden ondernomen? (Meerdere antwoorden mogelijk)\*



\*Voor betere interpretatie is het aandeel tussen de gegeven antwoorden weergegeven waardoor de percentages optellen tot 100% ondanks dat het een vraag betreft waar meerdere antwoorden gegeven mochten worden.

\*\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarbij de zorgbeschrijving en zorgovereenkomst niet overeenkomen (40% van de budgethouders, zie [deze pagina](#)).



# In de meeste gevallen is er geen vermoeden van oneigenlijk gebruik



## Is er sprake van een vermoeden van oneigenlijk gebruik?

2020



- ♦ Bij het merendeel van de budgethouders (95%) is er geen sprake van vermoeden van oneigenlijk gebruik
- ♦ In 5% van de gevallen is er sprake van vermoeden van oneigenlijk gebruik

# In de meeste gevallen is er geen vermoeden van fraude



## Is er sprake van een vermoeden van fraude?

2020



- ♦ Bij het merendeel (98%) is er geen sprake van vermoeden van fraude
- ♦ In 2% van de gevallen is er sprake van vermoeden van fraude

# Bij fraude of oneigenlijk gebruik moet zorgkantoor vaker actie ondernemen



**Wie moet actie ondernemen om de aanleiding voor het vermoeden van fraude weg te nemen of om het vermoeden van fraude nader te onderzoeken en te borgen dat er geen sprake is van oneigenlijk gebruik of fraude?** (Meerdere antwoorden mogelijk)\*

2020



- ◆ Bij de budgethouders waar vermoeden is van oneigenlijk gebruik en fraude\*\* moet in 47% van de gevallen de 'budgethouder of vertegenwoordiger' actie ondernemen
- ◆ In 53% van de gevallen moet 'het zorgkantoor op initiatief van huisbezoeker' actie ondernemen

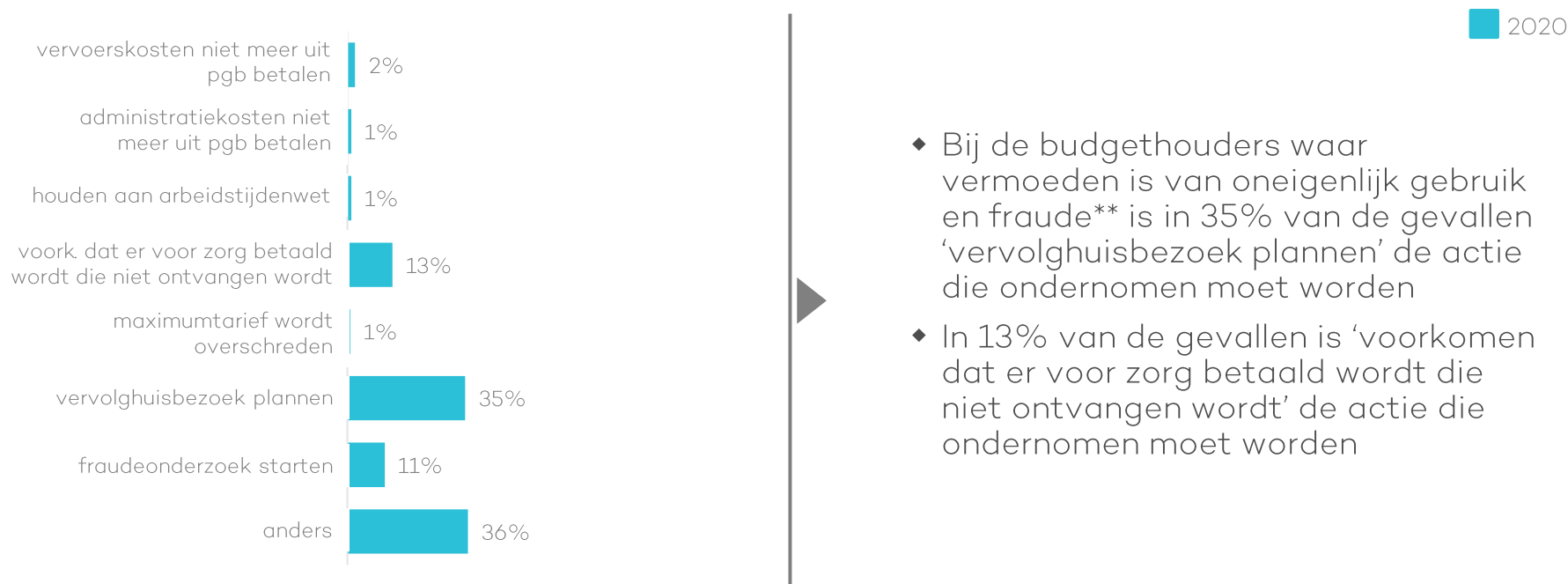
\*Voor betere interpretatie is het aandeel tussen de gegeven antwoorden weergegeven waardoor de percentages optellen tot 100% ondanks dat het een vraag betreft waar meerdere antwoorden gegeven mochten worden.

\*\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarbij er vermoeden is van oneigenlijk gebruik (5%, zie [deze pagina](#)) of fraude (2%, zie [deze pagina](#))

# Als actie wordt vaak 'vervolghuisbezoek plannen' of 'anders' genoemd



## Welke actie moet worden ondernomen? (Meerdere antwoorden mogelijk)\*



\*Voor betere interpretatie is het aandeel tussen de gegeven antwoorden weergegeven waardoor de percentages optellen tot 100% ondanks dat het een vraag betreft waar meerdere antwoorden gegeven mochten worden.

\*\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarbij er vermoeden is van oneigenlijk gebruik (5%, zie [deze pagina](#)) of fraude (2%, zie [deze pagina](#))



# Overzicht van de onderwerpen voor de algemene vragen

Aanleiding

Leeftijd

Geslacht

Eerste Grondslag

Tweede Grondslag

Legitimatie

Zorgprofiel

Toeslagen

Gesprekplaats

Woonsituatie

Omvang PGB

Reden PGB

Acties Budgethouder

Acties Zorgkantoor

Verdieping Acties  
Zorgkantoor

# Het aandeel huisbezoeken op risicoselectie is licht afgenomen

## Wat is de aanleiding van het huisbezoek?



- ◆ De meest voorkomende aanleiding voor huisbezoeken is een risicoselectie door het zorgkantoor (66%)
- ◆ Hier is een lichte daling te zien ten opzichte van vorig jaar (69% in 2019)
- ◆ Bij de rest van de vragen in het tabellenboek zijn de antwoorden van 2020 gewogen op basis van de aselelect-select verhouding van 2019\*

\*Zie voor nadere toelichting op de wegingsmethodiek [deze pagina](#) in de Bijlage 2: Verantwoording

# Er is een toename van budgethouders in de oudere leeftijdscategorieën

## Wat is uw leeftijd?



- ◆ Het grootste deel (37%) van de budgethouders is tussen de 18 en 35 jaar oud
- ◆ Dit aandeel is licht afgenomen ten opzichte van vorig jaar (38% in 2019)
- ◆ In de oudste leeftijdscategorieën (75-84 jaar en 85+ jaar) is het aandeel in 2020 licht toegenomen



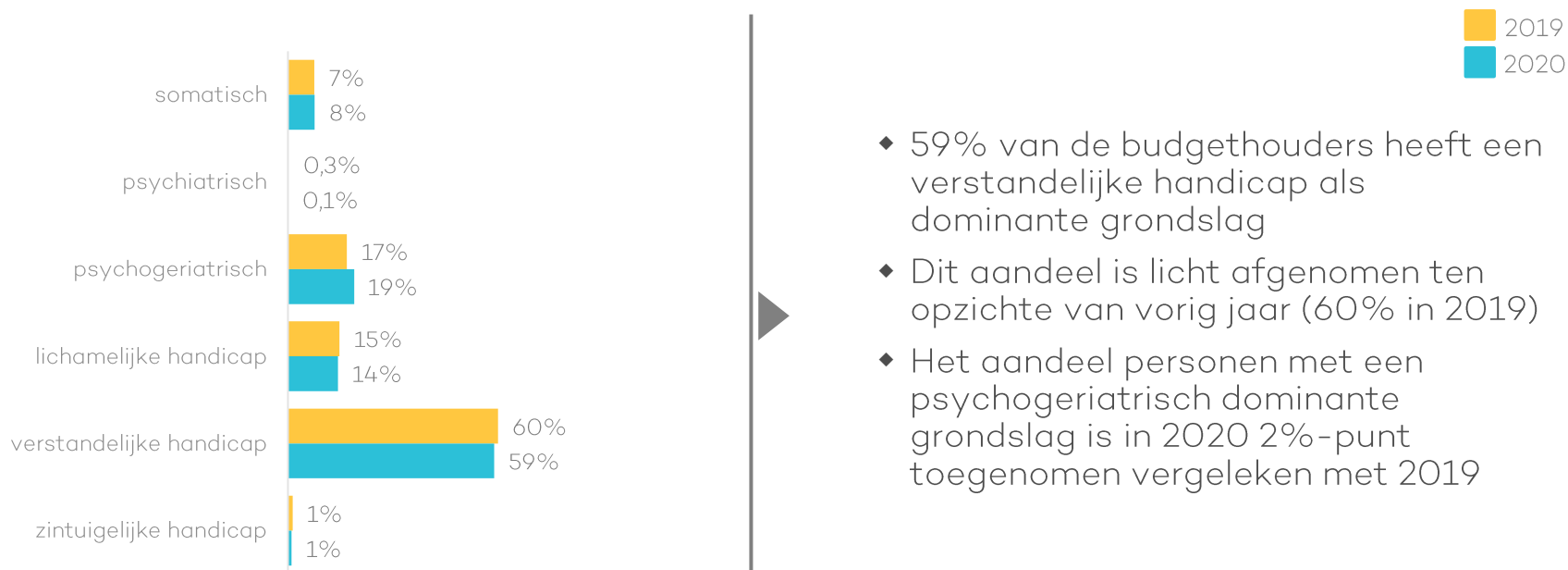
# Er zijn iets meer mannelijke dan vrouwelijke budgethouders

## Wat is uw geslacht?



# De eerste grondslag is veelal verstandelijke handicap, echter neemt dit wel af

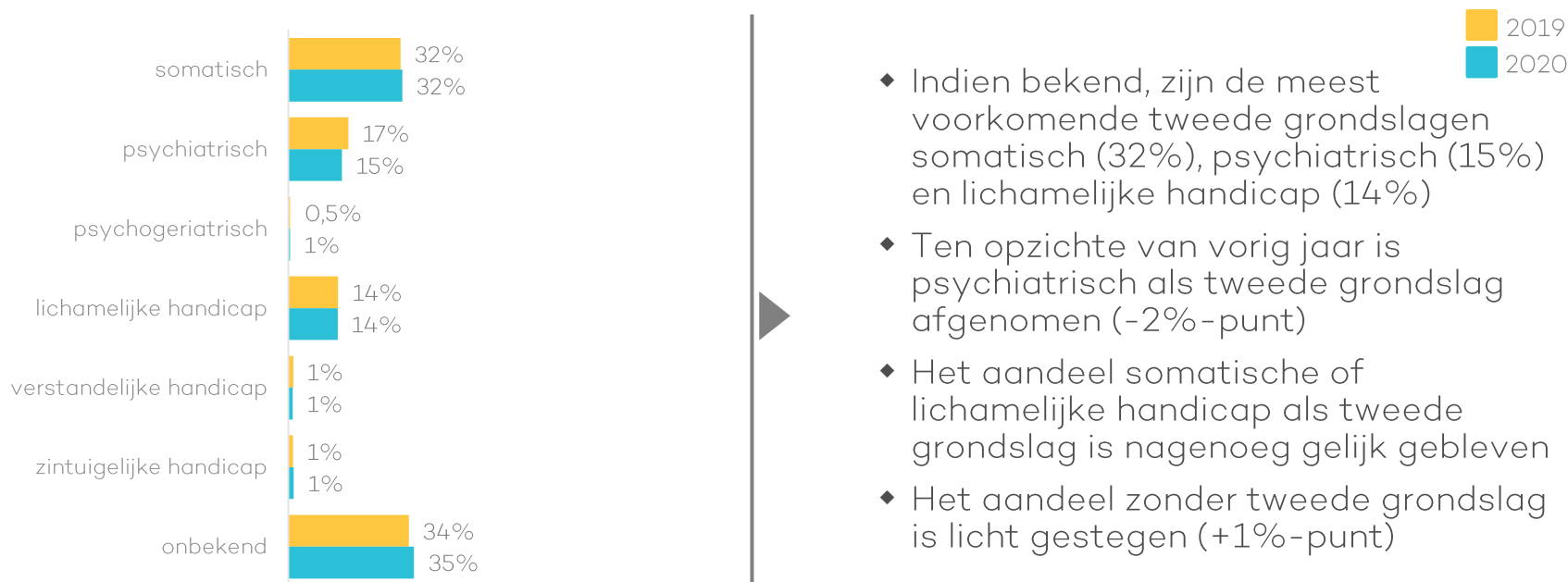
## Wat is de dominante grondslag?



- ◆ 59% van de budgethouders heeft een verstandelijke handicap als dominante grondslag
- ◆ Dit aandeel is licht afgenomen ten opzichte van vorig jaar (60% in 2019)
- ◆ Het aandeel personen met een psychogeriatrisch dominante grondslag is in 2020 2%-punt toegenomen vergeleken met 2019

# Bij de tweede grondslag zijn er lichte verschuivingen ten opzichte van 2019

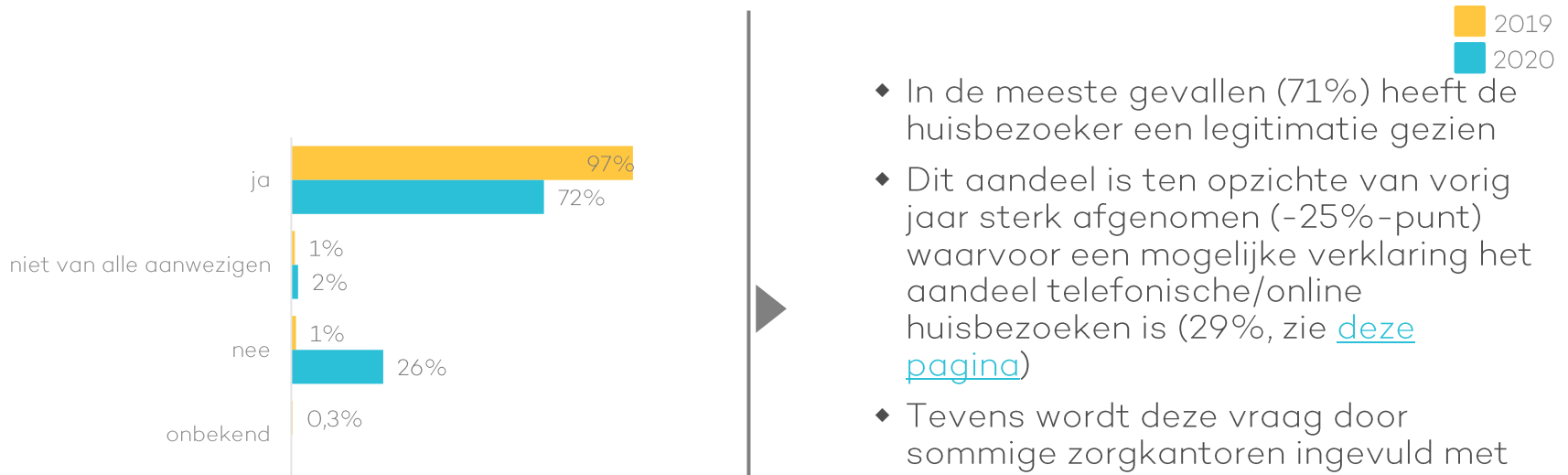
## Wat is de tweede dominante grondslag?



- ◆ Indien bekend, zijn de meest voorkomende tweede grondslagen somatisch (32%), psychiatrisch (15%) en lichamelijke handicap (14%)
- ◆ Ten opzichte van vorig jaar is psychiatrisch als tweede grondslag afgenomen (-2%-punt)
- ◆ Het aandeel somatische of lichamelijke handicap als tweede grondslag is nagenoeg gelijk gebleven
- ◆ Het aandeel zonder tweede grondslag is licht gestegen (+1%-punt)

# Bij de meeste huisbezoeken heeft de huisbezoeker een legitimatie gezien

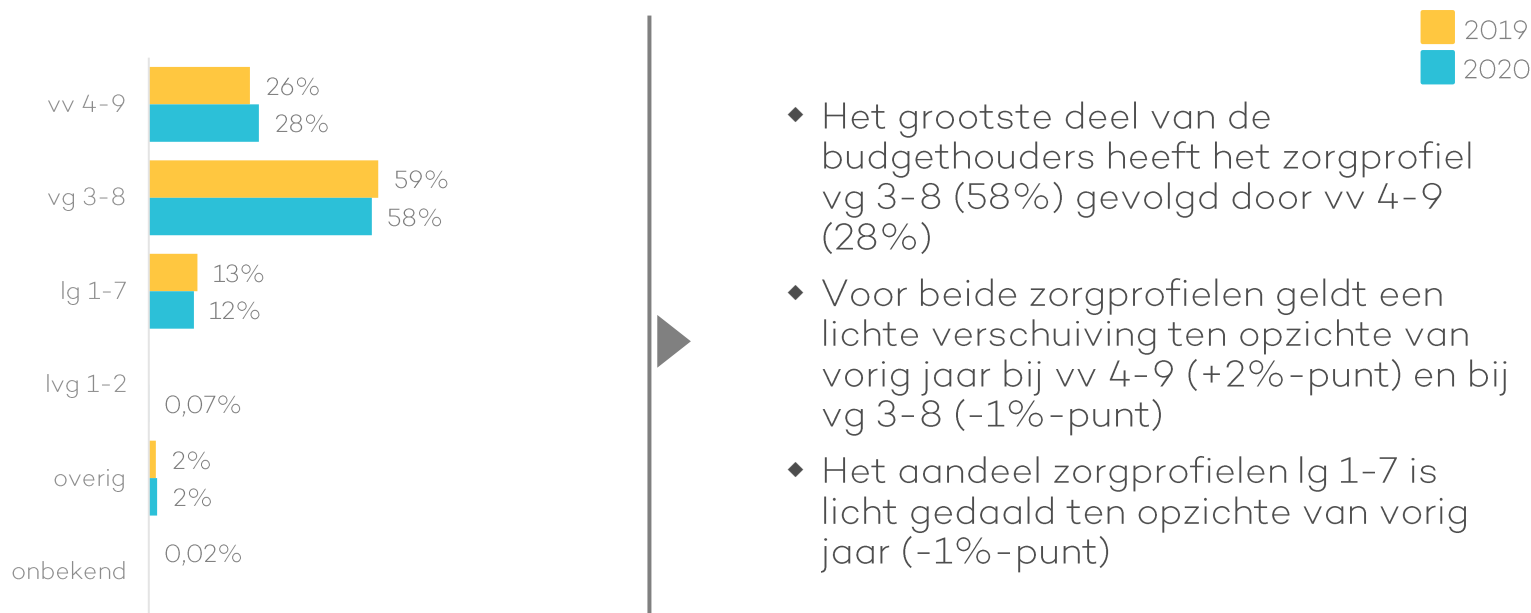
## Heeft de huisbezoeker een legitimatie gezien?



- ♦ In de meeste gevallen (71%) heeft de huisbezoeker een legitimatie gezien
- ♦ Dit aandeel is ten opzichte van vorig jaar sterk afgenomen (-25%-punt) waarvoor een mogelijke verklaring het aandeel telefonische/online huisbezoeken is (29%, zie [deze pagina](#))
- ♦ Tevens wordt deze vraag door sommige zorgkantoren ingevuld met 'nee' wanneer het niet het eerste huisbezoek is en ze niet meer om legitimatie vragen

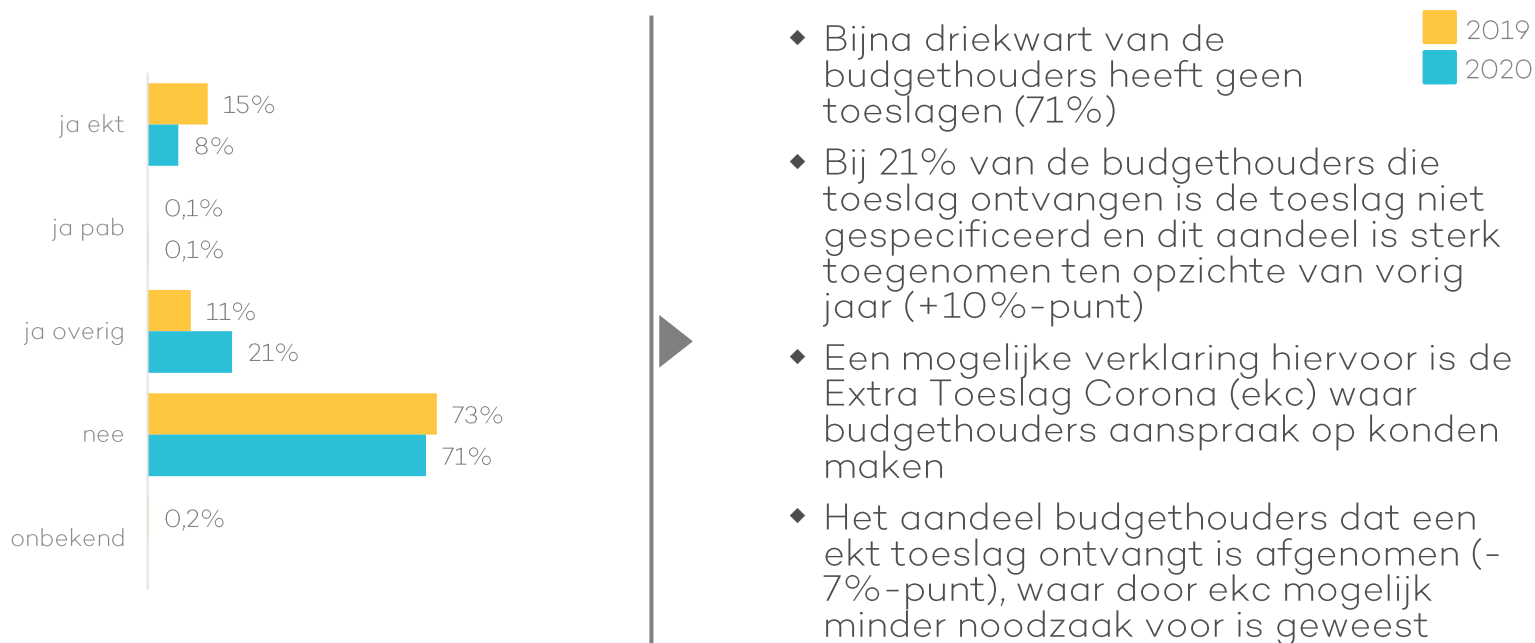
# Er zijn lichte verschuivingen bij de zorgprofielen vv 4-9 en vg 3-8

## Wat is het zorgprofiel?



# Een derde van de budgethouders ontvangt een toeslag en dit aandeel neemt licht toe

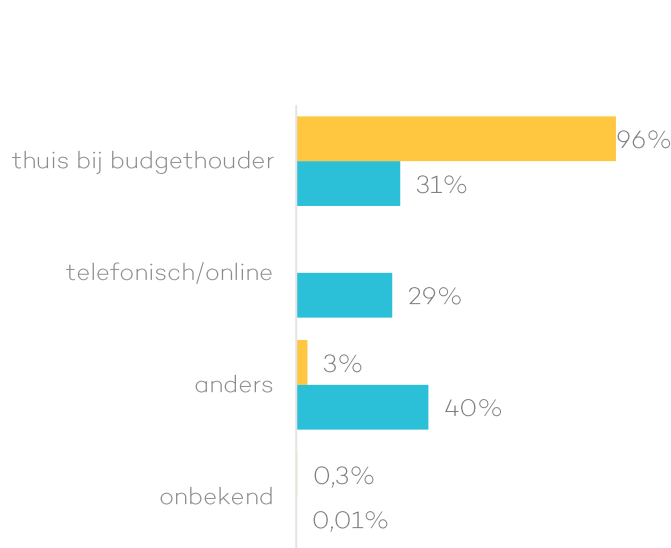
## Welke toeslagen heeft u?\*



\*Voor het vergelijken van beide jaren zijn de antwoordopties 'ja' en 'ja gvp' uit 2019 aangepast naar 'ja overig'.

# Vanwege corona vonden huisbezoeken vaak niet thuis bij de budgethouder plaats

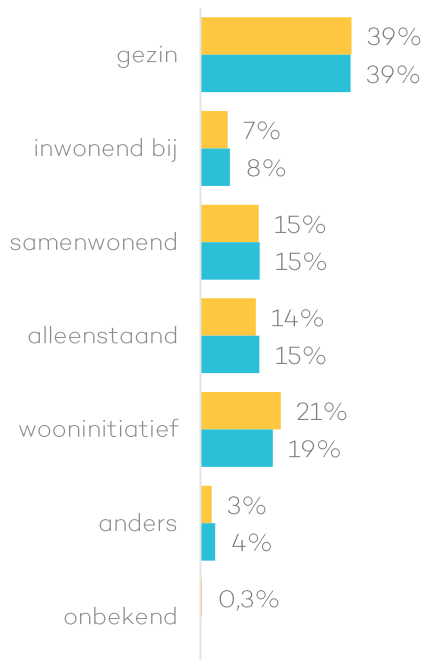
## Waar vindt het gesprek plaats?



- ◆ Waar in 2019 nog bijna alle gesprekken bij de budgethouder thuis plaatsvonden, is dat aandeel dit jaar sterk gedaald (31% in 2020 vs. 96% in 2019)
- ◆ Het aandeel huisbezoeken dat in 2020 telefonisch/online (29%) of ergens anders (40%) werd afgenomen is groot
- ◆ Voor beide verschuivingen is de meest logische verklaring dat het huisbezoek niet thuis bij de budgethouder plaats kon vinden vanwege de toen geldende coronamaatregelen

# De meeste budgethouders wonen in een gezin en dit aandeel blijft gelijk aan vorig jaar

## Wat is de woonsituatie?



- ◆ Het aandeel budgethouders dat in een gezin woont is het grootst (39%)
- ◆ Dit is nagenoeg hetzelfde aandeel als vorig jaar
- ◆ Er is een lichte toename in het aandeel budgethouders die inwonen bij anderen (+1%-punt) en een lichte afname van budgethouders die in een wooninitiatief wonen (-2%-punt)
- ◆ Daarnaast is er een lichte toename in het aandeel van personen die alleenstaand zijn of ergens anders woonachtig zijn (beide +1%-punt)



# Het aandeel budgethouders met een middelgrote pgb-omvang neemt licht af

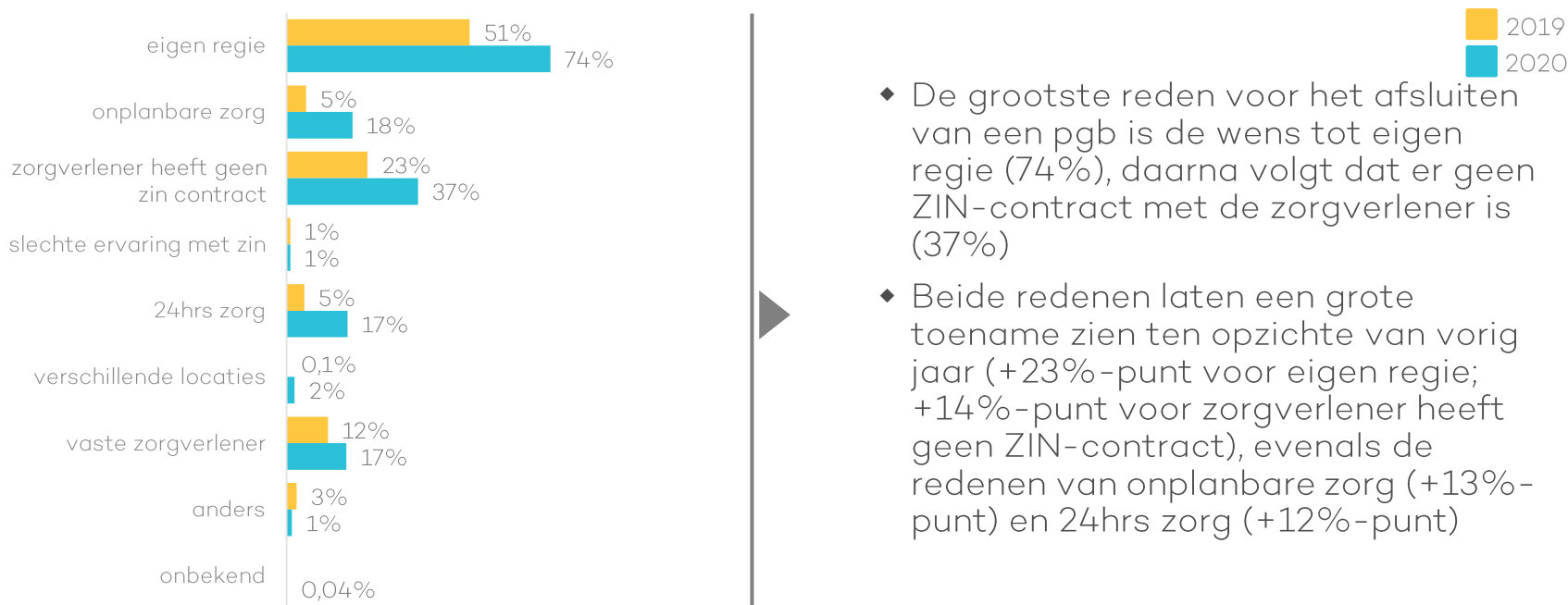
## Wat is de omvang van het pgb (inclusief toeslagen)?



- ♦ Het grootste deel van de budgethouders (48%) heeft een pgb met omvang tussen €50.000 en 75.000
- ♦ Dit aandeel is licht gedaald ten opzichte van vorig jaar (-3%-punt), evenals het aandeel budgethouders met een pgb-omvang tussen €25.000- €50.000 (-2%-punt)
- ♦ In licht toenemende mate is er sprake van pgb's met een omvang tot €25.000 (+1%-punt) en tussen €75.000- €100.000 (+2%-punt)

# De wens tot eigen regie wordt steeds vaker genoemd als reden voor het pgb

## Waarom is pgb de best passende oplossing voor u? (In 2020 meerdere antwoorden mogelijk)\*

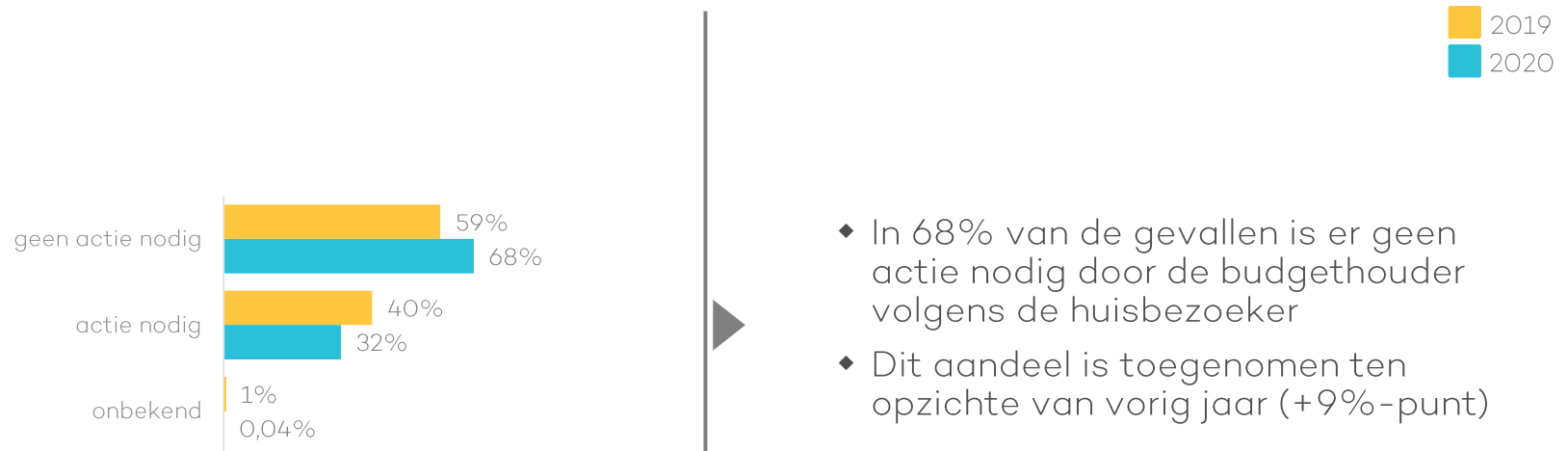


- ◆ De grootste reden voor het afsluiten van een pgb is de wens tot eigen regie (74%), daarna volgt dat er geen ZIN-contract met de zorgverlener is (37%)
- ◆ Beide redenen laten een grote toename zien ten opzichte van vorig jaar (+23%-punt voor eigen regie; +14%-punt voor zorgverlener heeft geen ZIN-contract), evenals de redenen van onplanbare zorg (+13%-punt) en 24hrs zorg (+12%-punt)

\*Merk op dat er bij deze vraag in 2020 meerdere antwoordopties gekozen konden worden en de som van de percentages binnen dat jaar dus meer dan 100% kan zijn. In 2019 waren er niet meerdere antwoorden mogelijk.

# Er is minder vaak actie nodig door de budgethouder volgens de huisbezoeker

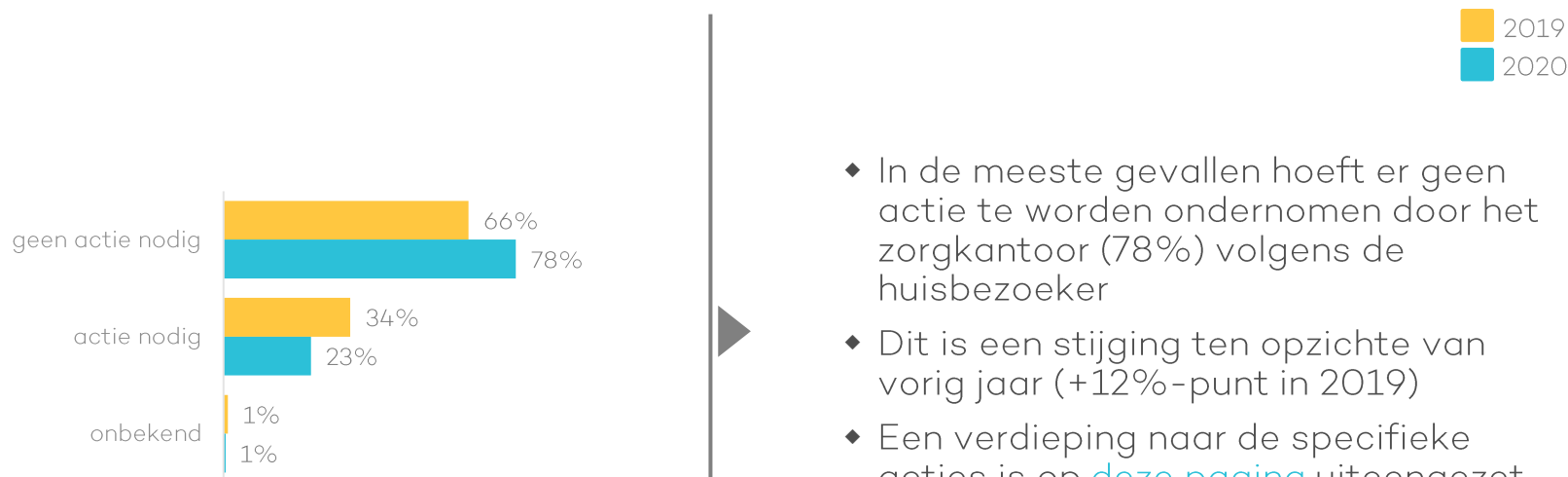
## Welke acties moeten er ondernomen worden door de budgethouder volgens de huisbezoeker?



- ◆ In 68% van de gevallen is er geen actie nodig door de budgethouder volgens de huisbezoeker
- ◆ Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van vorig jaar (+9%-punt)

# Het aandeel waarin er actie nodig is vanuit het zorgkantoor is afgenomen

Welke acties moeten er ondernomen worden door het zorgkantoor volgens de huisbezoeker? (Meerdere antwoorden mogelijk)\*

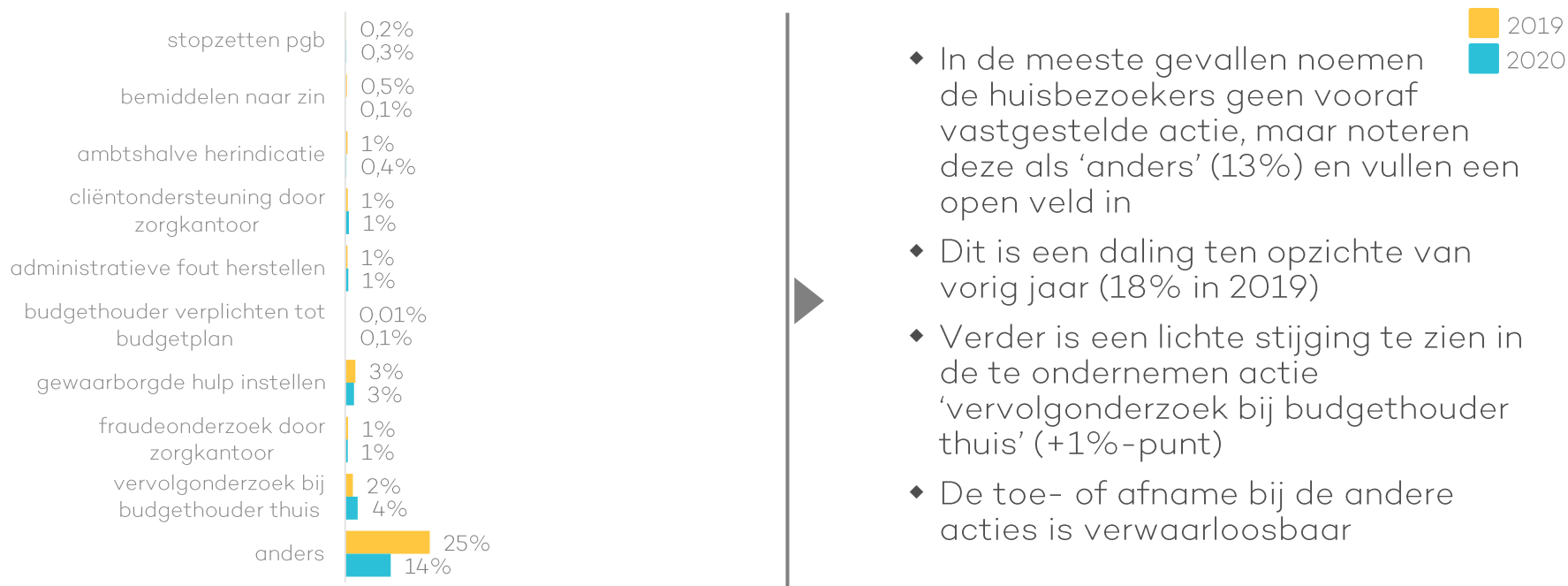


- ◆ In de meeste gevallen hoeft er geen actie te worden ondernomen door het zorgkantoor (78%) volgens de huisbezoeker
- ◆ Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar (+12%-punt in 2019)
- ◆ Een verdieping naar de specifieke acties is op [deze pagina](#) uiteengezet

\*Merk op dat er bij deze vraag meerdere antwoordopties gekozen konden worden en de som van de percentages binnen het jaar dus meer dan 100% kan zijn.

# Wanneer er een actie nodig is, is deze vaak niet gespecificeerd

## Verdieping op specifieke acties bij de vraag: Welke acties moeten er ondernomen worden door het zorgkantoor volgens de huisbezoeker?\*



\*De antwoordopties 'melding bij igz', 'melding bij steunpunt huislijk geweld' en 'opschorten pgb' zijn samengevoegd bij de antwoorden in de categorie 'andere' vanwege de lage prevalentie (< 0,05%)

# Overzicht van de onderwerpen voor de algemene vragen (Zilveren Kruis)

Aanleiding

Leeftijd

Geslacht

Eerste Grondslag

Tweede Grondslag

Zorgprofiel

Toeslagen

Omvang PGB

Keuze PGB

Locatie

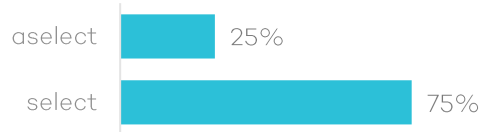
Budgethouder Gezien

Antwoorden Twijfel

Kwaliteit Twijfel

# Driekwart van de huisbezoeken is op basis van risicoselectie

## Wat is de aanleiding van het huisbezoek?

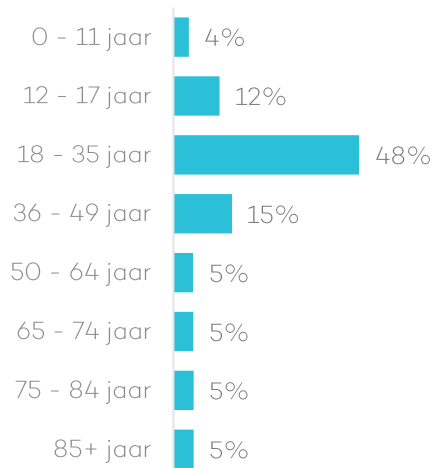


- ◆ De meest voorkomende aanleiding voor huisbezoeken is een risicoselectie door het zorgkantoor (75%)

2020

# Bijna de helft van de budgethouders is tussen de 18 en 35 jaar oud

## Wat is uw leeftijd?



2020

- ◆ Het grootste gedeelte (48%) van de budgethouders is tussen de 18 en 35 jaar oud
- ◆ Het aandeel budgethouders van 50+ jaar oud betreft ongeveer één vijfde (20%) van alle budgethouders



# Er zijn meer mannelijke dan vrouwelijke budgethouders

## Wat is uw geslacht?

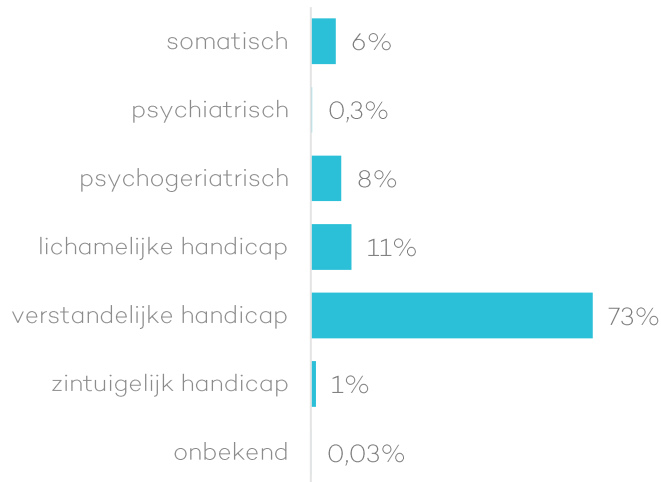


- ♦ Er zijn meer mannelijke budgethouders (57%) dan vrouwelijke budgethouders (43%)

2020

# Bij driekwart van de budgethouders is verstandelijke handicap de eerste grondslag

## Wat is de dominante grondslag?



2020

- ♦ 73% van de budgethouders heeft een verstandelijke handicap als dominante grondslag
- ♦ Ook het aandeel lichamelijke handicap (11%), psychogeriatrische grondslag (8%) en somatische grondslag (6%) als grondslag is hier aanzienlijk

# Indien er sprake is van een tweede grondslag is deze veelal somatisch of psychiatrisch

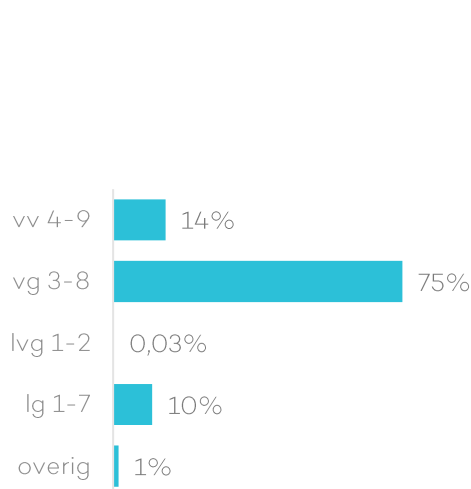
## Wat is de tweede grondslag?\*



\*De antwoordoptie 'onbekend' is aangepast naar 'niet van toepassing'

# Driekwart van de budgethouders heeft het zorgprofiel vg 3-8

## Wat is het zorgprofiel?

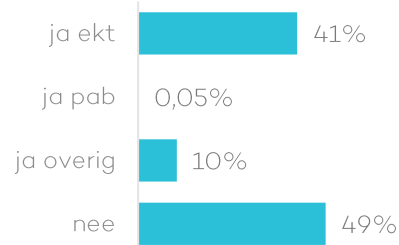


2020

- ◆ Het grootste deel van de budgethouders heeft het zorgprofiel vg 3-8 (75%)
- ◆ De zorgprofielen vv 4-9 (14%) en lg 1-7 (10%) vormen beide ook een groot aandeel
- ◆ lvg 1-2 en overig komt nauwelijks voor

# De helft van de budgethouders heeft één of meerdere toeslagen

## Welke toeslagen heeft u?

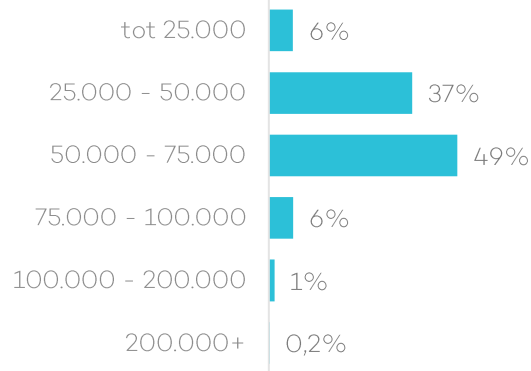


2020

- ♦ Bijna de helft van de budgethouders heeft geen toeslagen (49%)
- ♦ Als er sprake is van een toeslag is dit in de meeste gevallen een ekt (41%)
- ♦ Bij 10% van de budgethouders die toeslag ontvangen is de toeslag niet gespecificeerd ('ja overig')

# De omvang van het pgb is voor de meeste budgethouders tussen €25.000 en €75.000

## Wat is de omvang van het pgb (inclusief toeslagen)?

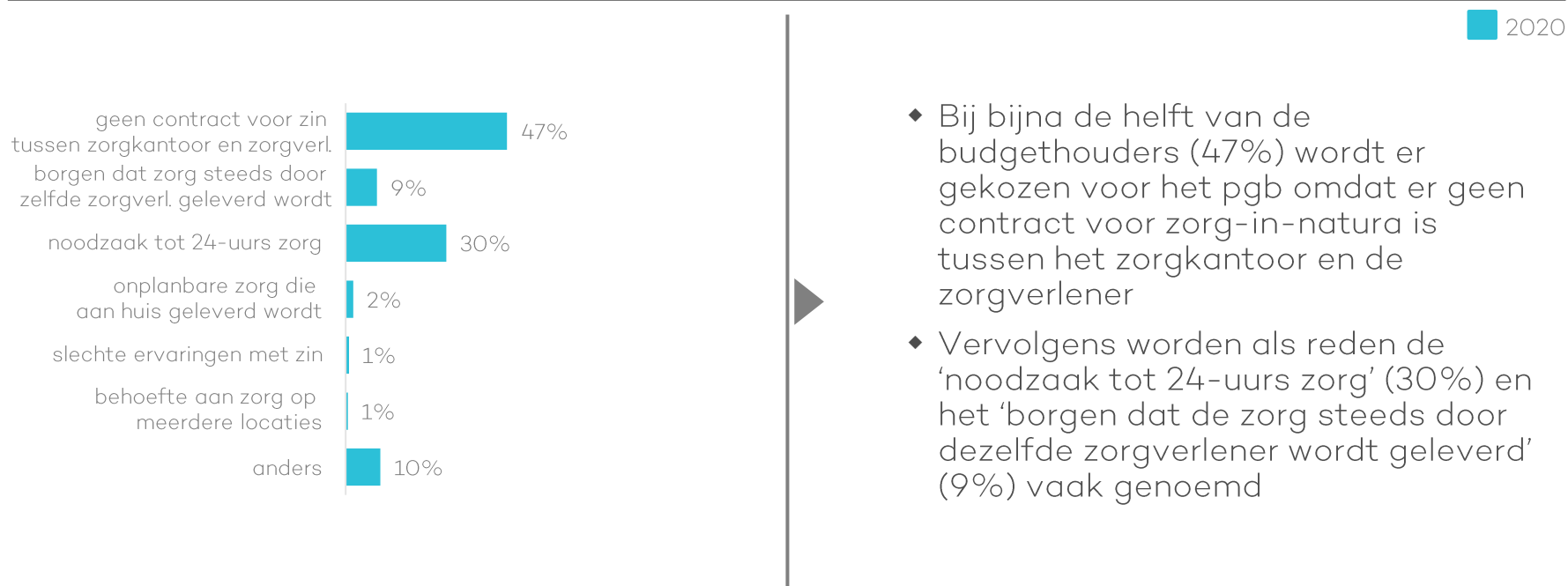


2020

- ◆ Het grootste deel van de budgethouders heeft een pgb met omvang tussen €50.000 en 75.000 (49%) of tussen €25.000 en 50.000 (37%)
- ◆ Het aandeel budgethouders met een toeslag hoger dan € 75.000 (7,2%) is iets hoger dan het aandeel budgethouder met een toeslag lager dan €25.000 (6%)

# In de meeste gevallen wordt er gekozen voor pgb omdat er geen contract voor ZIN is

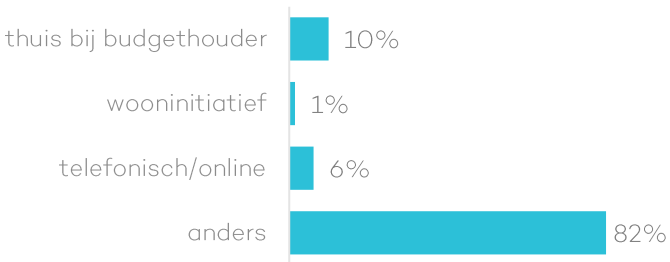
## Waarom is er gekozen voor een pgb? (Meerdere antwoorden mogelijk)\*



\*Merk op dat er bij deze vraag meerdere antwoordopties gekozen konden worden en de som van de percentages dus meer dan 100% kan zijn.

# Vanwege corona vonden huisbezoeken vaak niet bij de budgethouder thuis plaats

## Wat is de locatie van het huisbezoek?



2020

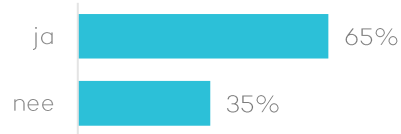
- ◆ In de meeste gevallen vindt het huisbezoek plaats op een niet-gespecificeerde locatie (82%)\*
- ◆ Slechts één op de tien huisbezoeken vindt plaats bij de budgethouder thuis
- ◆ De verwachting is dat in de antwoorden van deze vraag een grote impact van de corona-maatregelen te zien is, waardoor bezoek aan huis of in een wooninitiatief niet mogelijk bleek

\*De optie 'telefonisch/online' was een groot deel van het jaar niet beschikbaar als antwoordoptie, waardoor in die gevallen voor 'anders' is gekozen



# De budgethouder is vaak aanwezig bij het huisbezoek

## Is de budgethouder aanwezig bij het huisbezoek?



- ◆ De budgethouder is in de meeste gevallen aanwezig bij het huisbezoek (65%)

2020

# In bijna alle gevallen is er geen twijfel aan de juistheid van de antwoorden

Heeft u reden om te twifelen aan de juistheid van de antwoorden van de geïnterviewde?

2020



- ◆ De huisbezoekers twifelen bijna nooit aan de antwoorden van de gesprekspartner (99%)

# In bijna alle gevallen is er geen twijfel aan de kwaliteit van de zorg

## Heeft u reden om te twifelen aan de kwaliteit van de zorg?



- ◆ De huisbezoekers twifelen bijna nooit aan de kwaliteit van de zorg (99,7%)

2020



# Inhoudsopgave

- ◆ Aanleiding
- ◆ Belangrijkste resultaten
- ◆ Bijlage 1: Tabellenboek
- ◆ Bijlage 2: Verantwoording





# Inhoudsopgave

- ◆ Controles, kwaliteit en interpretatie van gegevens
- ◆ Weging naar aanleiding huisbezoeken
- ◆ Keuzes voor combinatievragen



# Inhoudsopgave

- ◆ Controles, kwaliteit en interpretatie van gegevens
- ◆ Weging naar aanleiding huisbezoeken
- ◆ Keuzes voor combinatievragen

# De rapportage is dit jaar gebaseerd op twee vragenlijsten: de oorspronkelijke en een pilot

- ◆ Tijdens de huisbezoeken nemen de zorgkantoren onder andere een **gestandaardiseerde vragenlijst** af die zij in hun ICT systemen hebben ingebouwd
- ◆ Uit deze vragenlijst is een **gegevensset** gedefinieerd die de basis vormt voor de huidige rapportage
- ◆ **Zilveren Kruis** heeft in 2020 deelgenomen aan een **pilot met een nieuwe vragenlijst** die als doel heeft het afnemen van de vragenlijst bij huisbezoeken te vergemakkelijken en de belangrijkste thema's voor zorgkantoren beter in kaart te brengen
- ◆ Dit heeft een aantal zaken tot gevolg:
  - ◆ De resultaten van Zilveren Kruis zijn afzonderlijk van de andere zes zorgkantoren\* weergegeven
  - ◆ Voor Zilveren Kruis is geen data uit 2019 opgenomen aangezien deze vragenlijst niet geheel vergelijkbaar is
  - ◆ Aangezien er alleen data voor 2020 beschikbaar was, is er bij Zilveren Kruis dus ook geen weging naar risicoselectie toegepast\*\*
- ◆ Vanaf **2021** zal de **nieuwe vragenlijst door alle zorgkantoren worden afgenomen** en spelen bovenstaande zaken niet meer in de rapportage van volgend jaar

**Op de volgende pagina's wordt de verantwoording van de controles, kwaliteit en interpretatie van de data uiteengezet.**

\*CZ, DSW, Eno, Menzis, VGZ, Zorg en Zekerheid

\*\*Zie [deze pagina](#) voor de uitleg van de wegingsmethodiek





## Verantwoording van datacontroles

Zorgkantoren hebben een terugkoppeling gekregen op een proefaanlevering alvorens ze de definitieve gegevensset hebben aangeleverd. De controles die daarbij zijn uitgevoerd zijn:

- ◆ De kolommen zijn **volledig** en de terugkoppeling op **aantal regels** is correct\*
- ◆ Er komen **geen dubbele observaties** voor wanneer die niet logisch te verklaren zijn (bv. tweeling of ander clientID)
- ◆ Alle waarden zijn **binnen bereik van de mogelijke antwoordopties** volgens de voorwaarden in de data-aanlevering
- ◆ De vragen waar onderling een bepaalde **logica** geldt (bijv. ‘indien antwoord ‘nee’ op de vorige vraag, ...’) zijn correct ingevuld\*\*
- ◆ De **frequentie van het voorkomen van waarden** is getoetst tussen de zorgkantoren

\*Bij VGZ zijn een 7-tal rijen met de oude versie van het formulier ingevuld. Deze rijen zijn niet aangeleverd omdat die niet konden worden omgezet naar het dataformat in 2020

\*\*Bij Zilveren Kruis is deze logica soms niet helemaal goed dicht gezet in het systeem. Ook zijn een aantal huisbezoeken met invulbare pdf's afgenomen, maar hier zijn antwoorden ingevuld die volgens de logica niet mochten worden ingevuld. Deze vragenlijsten zijn wel in de definitieve aanlevering opgenomen.



## Verantwoording van datakwaliteit

Uit de controles blijkt dat de data van voldoende kwaliteit is, behoudens een aantal aandachtspunten:

- ◆ We hebben geconstateerd dat er verschillen zijn in **definities en gebruik van de vragenlijst** tussen zorgkantoren en huisbezoekers
- ◆ Huisbezoekers spelen een grote rol bij **interpretatie van de vragen**, waardoor hun perspectief de antwoorden kan beïnvloeden
- ◆ De vragenlijst bestaat uit een **groot aantal vragen** waardoor nauwkeurig invullen van alle vragen niet altijd mogelijk blijkt
- ◆ Bij sommige vragen zijn er **relatief veel antwoorden niet ingevuld**, waardoor de percentages kunnen vertekenen
- ◆ De **corona-maatregelen** hebben mogelijk impact gehad op de resultaten van de vragenlijsten, aangezien er minder fysieke huisbezoeken hebben plaatsgevonden en sommige vragen (bijv. beoordelen van de thussituatie van de budgethouder) dus anders zijn beoordeeld



## Verantwoording van data-interpretatie

De resultaten zijn per vraag in de vragenlijst gerapporteerd middels een staafdiagram. Bij interpretatie van de resultaten houden we daarbij rekening met het volgende:

- ♦ Er is bij de analyses van de resultaten gekozen om te kijken naar de **trends** zoals het verschil in percentages ten opzichte van vorig jaar, de grote en kleine groepen & opvallende percentages
- ♦ Steekproefsgewijs is **de grootte van de groepen** binnen de categorieën gecontroleerd om te waarborgen dat de aantallen groot genoeg zijn voor betrouwbare trends
- ♦ Ook zijn de belangrijkste resultaten gecontroleerd op **significantie** (d.w.z. wijkt het ene percentage statistisch af van een ander percentage) wanneer de verschillen in percentages dicht bij elkaar liggen



# Inhoudsopgave

- ◆ Controles, kwaliteit en interpretatie van gegevens
- ◆ Weging naar aanleiding huisbezoeken
- ◆ Keuzes voor combinatievragen

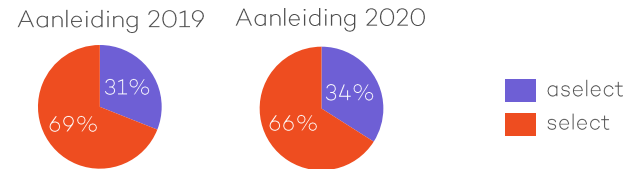
# Voor vergelijking tussen 2019 en 2020 is weging naar aanleiding van huisbezoek nodig

## Weging op risicoselectie

- ◆ Door de antwoorden van de vragenlijsten in 2020 te wegen op basis van risicoselectie van huisbezoeken in 2019, zijn de resultaten van beide jaren beter met elkaar te vergelijken
- ◆ De weging heeft tot gevolg dat de werkelijk geconstateerde percentages over 2020 licht afwijken van de gepresenteerde percentages\*
- ◆ De wegingsmethode corrigeert echter maar ten dele voor de verschillen in antwoorden om de volgende redenen:
  - ◆ Risicoselectie van huisbezoeken vindt door de verschillende zorgkantoren op verschillende wijze plaats
  - ◆ Tevens kan sprake zijn van verschillen in de reden voor selectie in 2019 ten opzichte van 2020

## Voorbeeld wegingsmethodiek

**Stap 1.** Breng verhouding select/aselect in kaart voor zowel 2019 als 2020



**Stap 2.** Weeg de resultaten van 2020 naar de verhouding select/aselect in 2019 door selecte huisbezoeken meer te laten meetellen dan aselecte huisbezoeken:

**aselect 2020 (gewogen) = aselect 2020 (ongewogen)\*0,91**

**select 2020 (gewogen) = select 2020 (ongewogen)\*1,04**

\*De percentages in 2019 in het huidige rapport wijken ook af van het rapport van vorig jaar omdat deze data vorig jaar is gewogen ten opzichte van 2018 én omdat de data uit 2019 van Zilveren Kruis (incl. De Friesland) in het huidige rapport niet zijn opgenomen



# Inhoudsopgave

- ◆ Controles, kwaliteit en interpretatie van gegevens
- ◆ Weging naar aanleiding huisbezoeken
- ◆ Keuzes voor combinatievragen

# Om tot de belangrijkste resultaten per thema te komen zijn bepaalde vragen gecombineerd



## **Regie**

Binnen dit thema zijn vragen gecombineerd om na te gaan of de mate van regie over administratie en/of zorg afhangt van wie de regie heeft, of er hulp is bij de administratie en wie die hulp levert



## **Cliënttevredenheid**

Binnen dit thema zijn vragen gecombineerd om na te gaan of er een verband is tussen de tevredenheid over de zorg en of er actie moet worden ondernomen door de budgethouder of het zorgkantoor



## **Passende zorg**

Binnen dit thema zijn vragen gecombineerd om na te gaan of de mate van passende zorg en/of budget samenhangt met de specifieke situatie van de budgethouder (o.a. zorgprofiel, ondersteuning, budget, indicatie, beperking) en of er actie moet worden ondernomen. Ook zijn vragen gecombineerd om na te gaan of de frequentie van evaluatie afhangt van het zorgprofiel, het aantal zorgverleners, degene die ondersteuning biedt en de zorglocatie



## **Feitelijke levering**

Binnen dit thema zijn vragen gecombineerd om na te gaan of er een verband is tussen degene die de declaraties controleert en het vóórkomen van vermoedens van oneigenlijk gebruik en onregelmatigheden in declaraties

# EQUALIS

strategy & modeling

Saskia Borg

E: [Saskia.Borg@equalis.nl](mailto:Saskia.Borg@equalis.nl)

T: 06 52 37 55 52

Mariëtte Mol

E: [Mariette.Mol@Equalis.nl](mailto:Mariette.Mol@Equalis.nl)

T: 06 18 84 90 19

Barry Egberts

E: [Barry.Egberts@Equalis.nl](mailto:Barry.Egberts@Equalis.nl)

T: 06 53 31 23 83