

# Zorg voor pgb's

Analyse van de  
informatie uit de  
huisbezoeken van  
2018 en 2019

Utrecht, 6 augustus 2020

Indya Duivenbode

Saskia Borg

Barry Egberts

**EQUALIS**

strategy & modeling





# Inhoudsopgave

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



# Inhoudsopgave

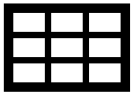
- ◆ Aanleiding
- ◆ Belangrijkste resultaten
- ◆ Bijlage 1: Tabellenboek
- ◆ Bijlage 2: Verantwoording

# De 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 2019 en 2018 die naar aanleiding van de huisbezoeken zijn ingevuld. Dit zijn 13.669 observaties in 2019 en 13.655 observaties in 2018



## 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

# 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

Cliënt



Het zorgkantoor vindt het belangrijk dat de budgethouder tevreden is over de pgb-ondersteuning door het zorgkantoor. 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



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



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 fraude en oneigenlijk gebruik op basis van contra-indicaties. Wanneer hiervan vermoeden is, wil het zorgkantoor dit verder kunnen onderzoeken en indien nodig kunnen ingrijpen



# Inhoudsopgave

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



## Regie



- ◆ De gewaarborgde hulp heeft in de meeste gevallen de regie over de organisatie van de zorg (58%) en de administratie van het pgb (63%)
- ◆ Een klein deel van de budgethouders organiseert zelf de zorg (6%) en/of houdt zelf de administratie (3%) bij
- ◆ Volgens de huisbezoekers is de mate van regie van de budgethouder of diens vertegenwoordiger beter over de zorg (87%) dan over de administratie (80%)
- ◆ De mate van regie is het beste als de gewaarborgde hulp, curator of wettelijk vertegenwoordiger de zorg organiseert en/of administratie bijhoudt
- ◆ De mate van regie is minder goed als de budgethouder of een ander niet gespecificeerd persoon de zorg organiseert en/of administratie bijhoudt



# Cliënttevredenheid



- ◆ De gesprekspartners\* zijn in de meeste gevallen tevreden over de ondersteuning door het zorgkantoor (80%)
- ◆ Het aandeel tevreden gesprekspartners is afgenomen ten opzichte van vorig jaar (-6%-punt). Dit is mogelijk te verklaren door een toename van het aandeel neutrale gesprekspartners (+6%-punt)
- ◆ Het aandeel ontevreden gesprekspartners 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 (60%) en het zorgkantoor (51%)

\* De gesprekspartner is degene met wie het gesprek wordt gevoerd tijdens het huisbezoek





## Passende zorg

- ◆ In de meeste gevallen past de zorg in zijn geheel bij wat de budgethouder nodig heeft (97%)
- ◆ De zorgverlening sluit vaak goed aan bij de indicatie (89%) en beperkingen (92%) van de budgethouder
- ◆ In bijna alle gevallen is de situatie rondom zorg doelmatig én verantwoord (93%). Bij een klein deel van de budgethouders is het geen van beide (2%)
- ◆ Als de zorg in zijn geheel niet past bij wat de budgethouder nodig heeft (3%) dan is er volgens de huisbezoekers relatief vaak actie nodig door de budgethouder (59%) en het zorgkantoor (56%)



## Feitelijke levering

- ◆ De zorg komt in de meeste gevallen overeen met de zorgbeschrijving (89%)
- ◆ Bij een klein deel van de budgethouders vermoeden de huisbezoekers oneigenlijk gebruik (5%) en fraude (2%)
- ◆ Ten opzichte van vorig jaar is er een lichte toename in vermoedens van oneigenlijk gebruik (+2%-punt) en fraude (+1%-punt)
- ◆ Bij de helft van de budgethouders controleert de gewaarborgde hulp de declaraties (51%); bij slechts een klein deel controleert de budgethouder zelf (3%) de declaraties
- ◆ Er is minder vaak vermoeden van fraude als de declaraties worden gecontroleerd door de gewaarborgde hulp ten opzichte van alle anderen





# Het tabellenboek bevat de resultaten van alle vragen per thema

- ◆ Regie Slide 13 – 33
- ◆ Cliënttevredenheid Slide 34 – 40
- ◆ Passende zorg Slide 41 – 58
- ◆ Feitelijke levering Slide 59 – 76
- ◆ Algemeen Slide 77 – 93



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



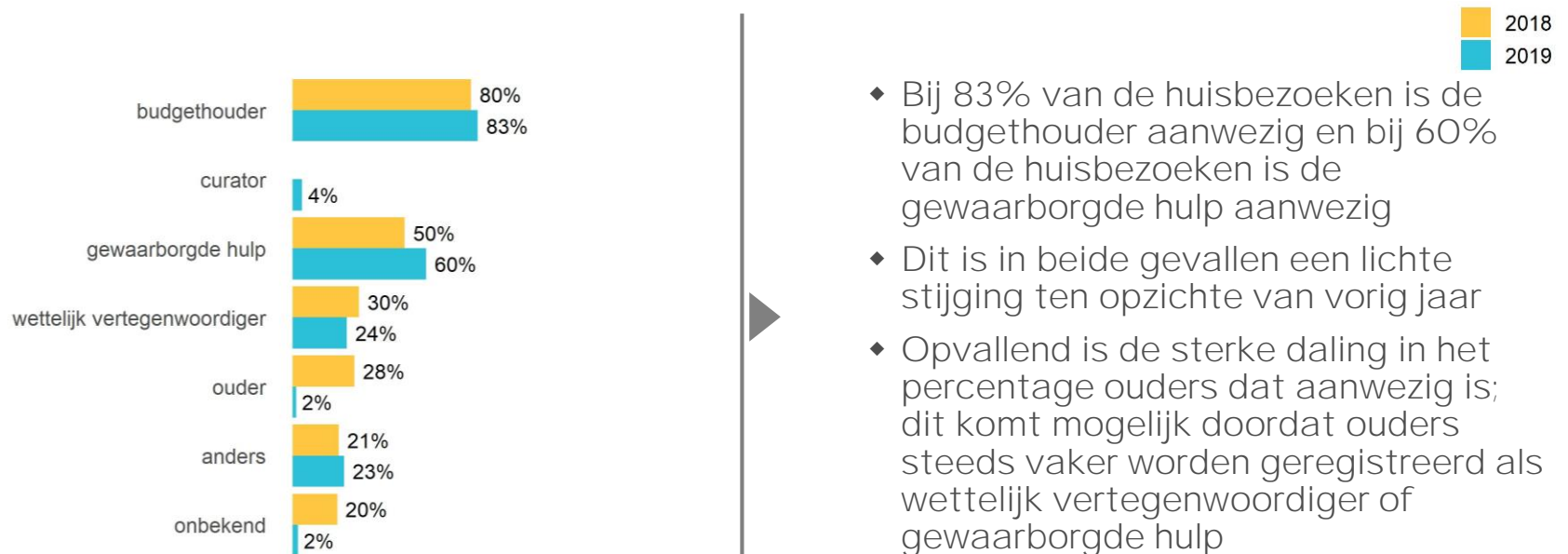
Aanwezig	Gesprekspartner	Zorgorganisatie Wie	Regie Zorg	Combi Regie Zorg – Administratie
Toezicht Zorg	Combi Regie Zorg – Toezicht	Declaraties SVB	Administratie Beheer	Administratie Wie
Administratie Hulp	Administratie Ondersteuning Wie	Administratie Uitbesteed	Regie Administratie	Combi Regie Administratie – Hulp
Combi Regie Administratie – Wie Verantwoordelijk Gesprekspartner	Combi Regie Administratie – Wie Verantwoordelijk Huisbezoeker	Administratie Op Orde	Verplichtingen	

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

Regie



Wie zijn er bij het gesprek aanwezig?



\*Curator was in 2018 geen antwoordoptie en viel toen in categorie 'anders'. Merk op dat bij een huisbezoek meerdere personen aanwezig kunnen zijn, en de percentages binnen het jaar niet exact optellen tot 100%.

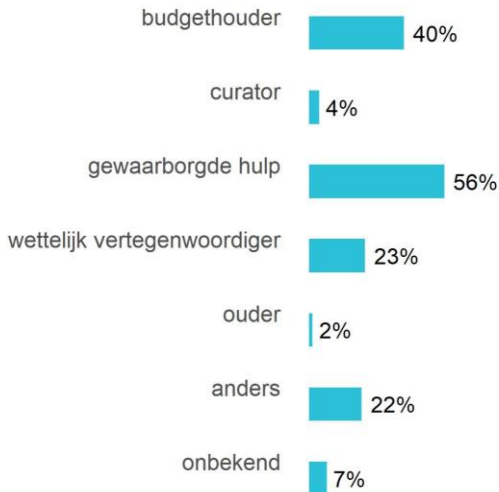
Terug naar  
overzicht

# De gewaarborgde hulp en budgethouder zijn meestal de gesprekspartners

Regie



Met wie is het gesprek gevoerd?



2019

- ◆ Bij 56% van de huisbezoeken is de gewaarborgde hulp (één van) de gesprekspartner(s)\*
- ◆ Bij 40% van de huisbezoeken is de budgethouder (één van) de gesprekspartner(s)
- ◆ In 2018 is deze vraag niet aangeleverd

\*Dit betekent dat de gewaarborgde hulp niet altijd gesprekspartner is, ondanks dat hij/zij wel aanwezig is (bij 60% van de huisbezoeken, zie vraag 'Wie zijn er bij het gesprek aanwezig?'). Dit verschil is mogelijk ontstaan doordat niet alle zorgkantoren deze als meerkeuzevraag hebben ingevuld en maar één persoon als gesprekspartner hebben aangeduid



# De gewaarborgde hulp organiseert steeds vaker de zorg voor budgethouders

Regie



Door wie wordt de zorg primair georganiseerd volgens de huisbezoeker?



- ◆ Bij 58% van de budgethouders wordt de zorg primair georganiseerd door de gewaarborgde hulp
- ◆ Dit is een sterke stijging ten opzichte van vorig jaar (31% in 2018)
- ◆ Het aandeel van een ander niet gespecificeerd persoon is sterk afgenomen; mogelijk doordat deze personen steeds vaker officieel als gewaarborgde hulp worden geregistreerd

\*Curator was in 2018 geen antwoordoptie en viel toen in categorie 'anders'.

Terug naar  
overzicht

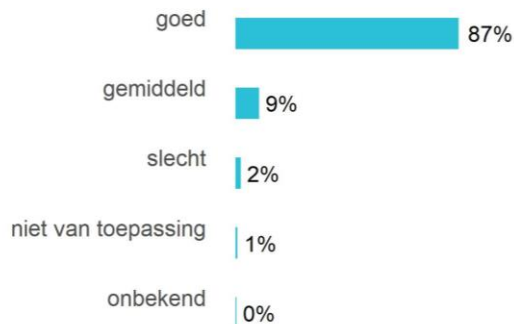
# De mate van regie over de geleverde zorg wordt vaak als goed ervaren

Regie



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

2019



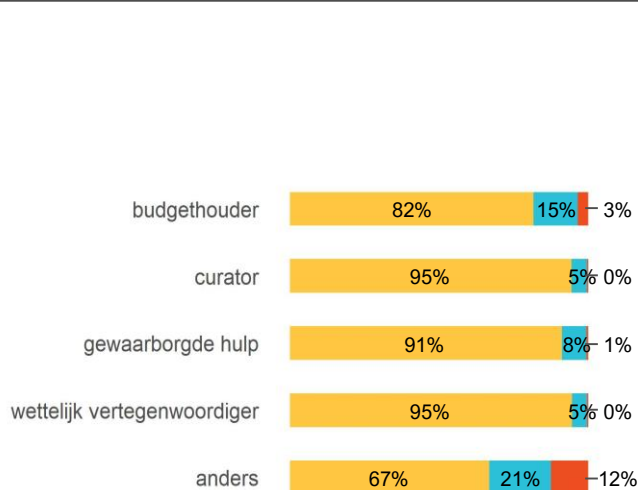
- ◆ In de meeste gevallen (87%) is de mate van regie ten aanzien van de geleverde zorg goed
- ◆ Bij 9% is de mate van regie gemiddeld en bij 2% slecht

# De mate van regie is afhankelijk van degene die de zorg primair organiseert

Regie



Mate van regie over de geleverde zorg **volgens de huisbezoeker** in relatie tot wie de zorg primair organiseert [ 2019 ]



- ◆ De mate van regie over de geleverde zorg is het beste wanneer de curator, gewaarborgde hulp of wettelijk vertegenwoordiger de zorg primair organiseert
- ◆ Als de budgethouder zelf de zorg organiseert is de mate van regie in de meeste gevallen voldoende; in 3% van de gevallen is de mate van regie slecht
- ◆ Wanneer een ander niet gespecificeerd persoon de zorg organiseert, is de mate van regie een stuk minder goed: bij 12% wordt deze beoordeeld als slecht

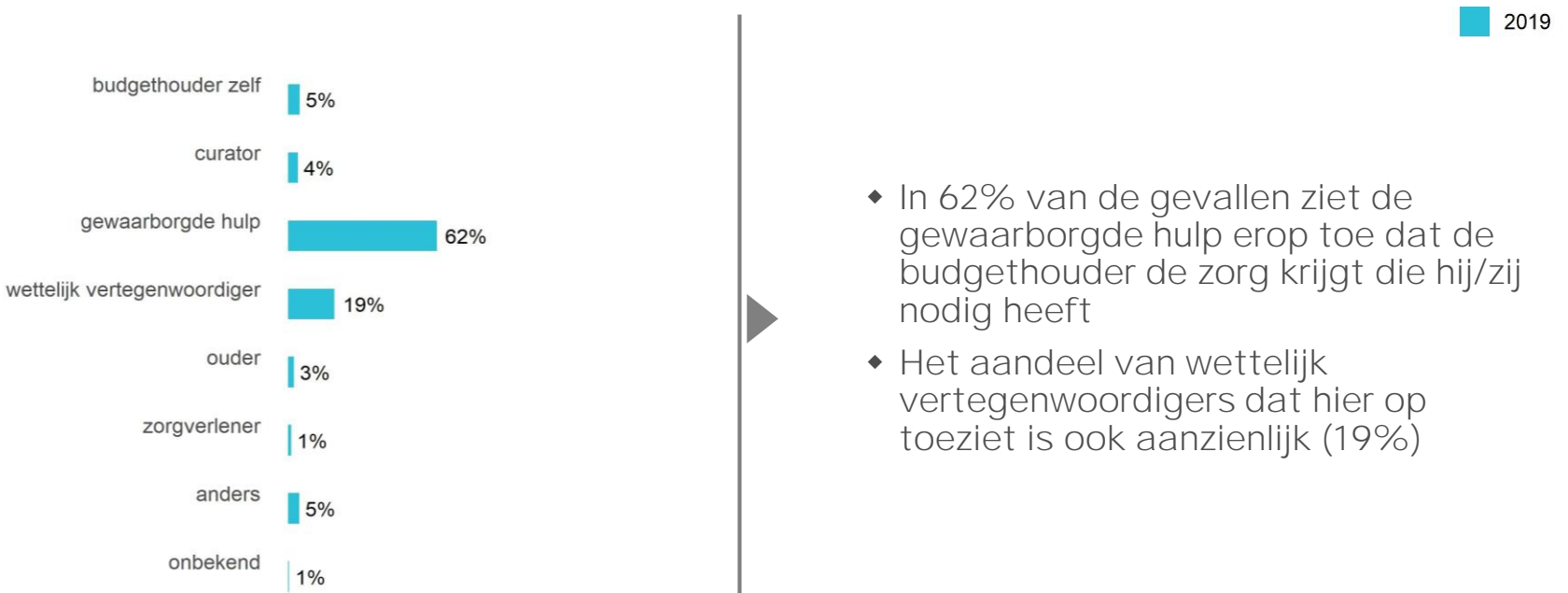
\*De categorie 'niet van toepassing' is bij de vraag naar mate van regie buiten beschouwing gelaten

Terug naar  
overzicht

# De gewaarborgde hulp houdt steeds vaker toezicht op de benodigde zorg



Wie ziet erop toe dat de budgethouder de zorg krijgt die hij nodig heeft?

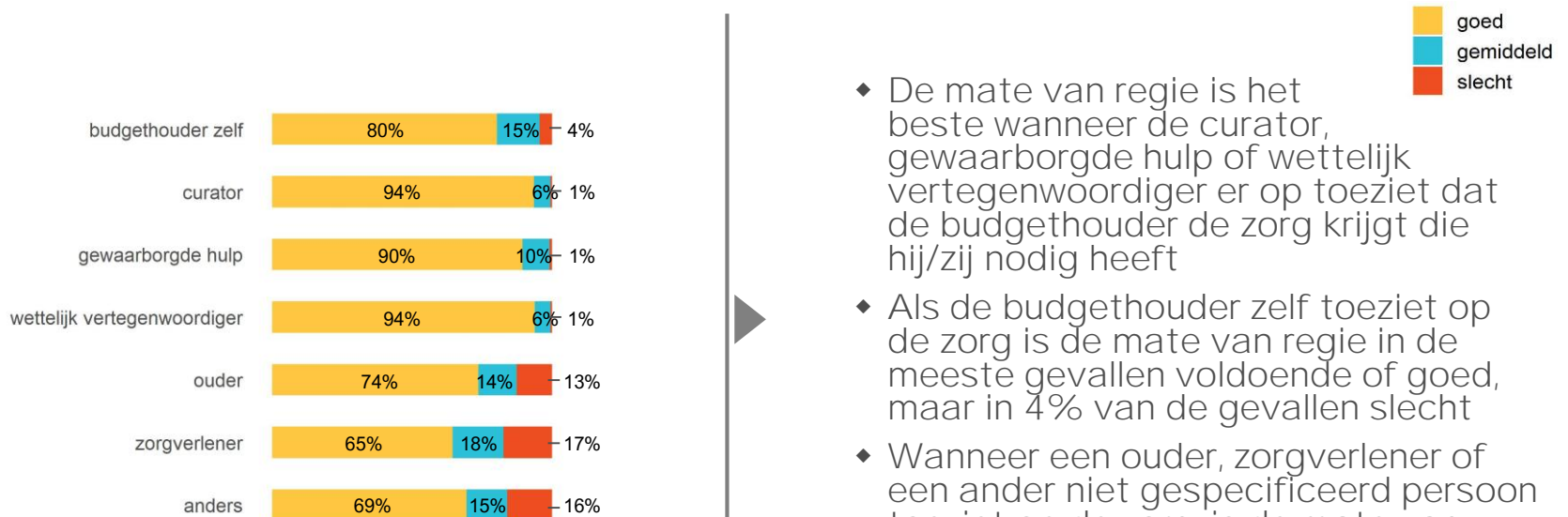


In 2018 is deze vraag niet aangeleverd of gesteld

# De mate van regie is afhankelijk van wie toeziet op het ontvangen van juiste zorg



Mate van regie over de geleverde zorg **volgens de huisbezoeker** in relatie tot wie er op toe ziet dat de budgethouder de zorg krijgt die hij/zij nodig heeft [ 2019 ]



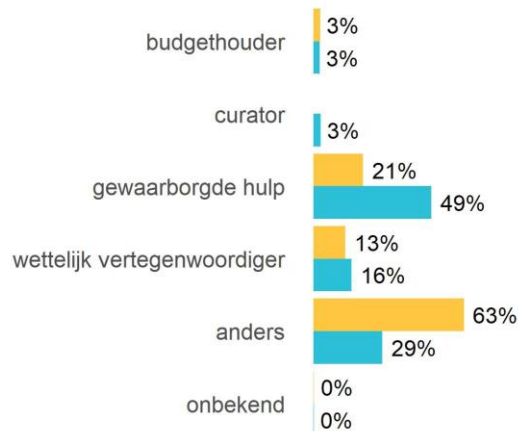
- ◆ De mate van regie is het beste wanneer de curator, gewaarborgde hulp of wettelijk vertegenwoordiger er op toeziet dat de budgethouder de zorg krijgt die hij/zij nodig heeft
- ◆ Als de budgethouder zelf toeziet op de zorg is de mate van regie in de meeste gevallen voldoende of goed, maar in 4% van de gevallen slecht
- ◆ Wanneer een ouder, zorgverlener of een ander niet gespecificeerd persoon toeziet op de zorg, is de mate van regie een stuk minder goed: bij 13-17% wordt deze beoordeeld als slecht

# De gewaarborgde hulp verzorgt in toenemende mate de declaraties bij SVB

Regie



## Wie stuurt de declaraties naar de SVB?



- ◆ De declaraties worden in de meeste gevallen (49%) door de gewaarborgde hulp naar de SVB gestuurd
- ◆ Dit is meer dan een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar (21% in 2018) waar in de meeste gevallen een ander niet gespecificeerd persoon de declaraties naar de SVB stuurde (63%)\*
- ◆ Het aandeel van een ander niet gespecificeerd persoon is sterk afgenomen; mogelijk doordat deze personen steeds vaker officieel als gewaarborgde hulp worden geregistreerd

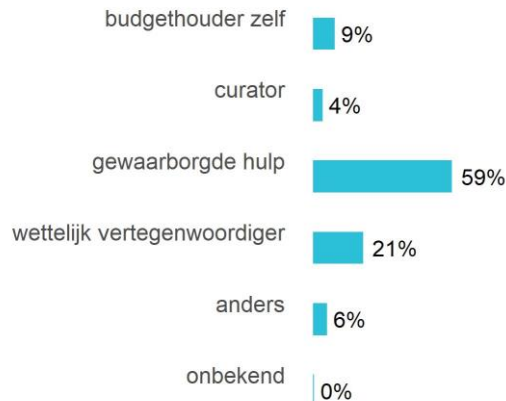
\*In 2018 is 'anders' een samenvoeging van 'ander familielid', 'bemiddelingsbureau', 'nvt vast maandbedrag' en 'ouder'. 'Curator' was in 2018 geen antwoordoptie

# De budgethouder is voor de pgb-administratie afhankelijk van anderen



## Waar ligt uw pgb-administratie doorgaans?

2019



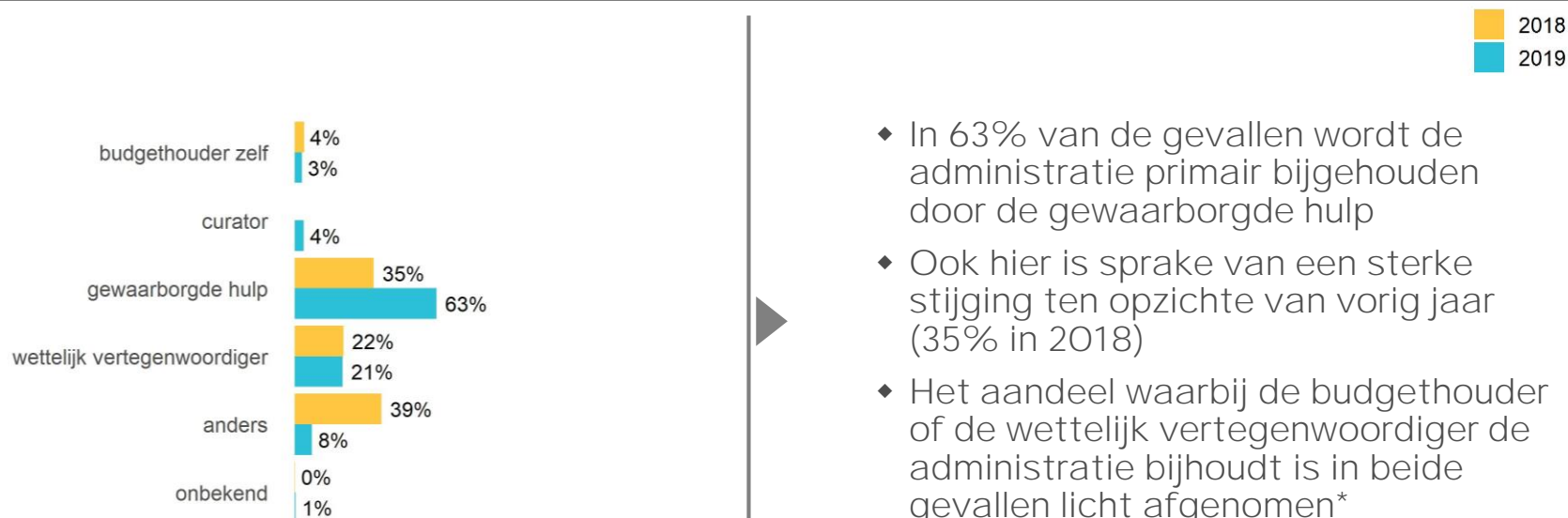
- ♦ Volgens de gesprekspartner wordt de pgb-administratie in 59% van de gevallen beheerd door de gewaarborgde hulp en in 21% van de gevallen door de wettelijk vertegenwoordiger
- ♦ In mindere mate is de budgethouder zelf (9%), de curator (4%) of een ander niet gespecificeerd persoon (6%) beheerder van de administratie

# De gewaarborgde hulp houdt in toenemende mate de administratie bij

Regie



Door wie wordt de administratie primair bijgehouden **volgens de huisbezoeker**?



- ◆ In 63% van de gevallen wordt de administratie primair bijgehouden door de gewaarborgde hulp
- ◆ Ook hier is sprake van een sterke stijging ten opzichte van vorig jaar (35% in 2018)
- ◆ Het aandeel waarbij de budgethouder of de wettelijk vertegenwoordiger de administratie bijhoudt is in beide gevallen licht afgenomen\*

\*Er blijkt een verschil tussen het perspectief van de gesprekspartner en van de huisbezoeker: uit de vraag 'Heeft u hulp bij uw pgb-administratie?' blijkt dat zo'n 22% van de budgethouders geen hulp heeft volgens de gesprekspartner

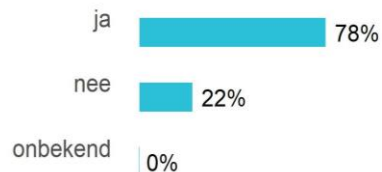


# Ruim driekwart van de budgethouders krijgt hulp bij de pgb-administratie

Regie



Heeft u hulp bij uw pgb-administratie?



2019

- ◆ Meer dan driekwart (78%) van de budgethouders heeft hulp bij de pgb-administratie
- ◆ Bijna een kwart van de budgethouders heeft geen hulp bij de pgb-administratie\*

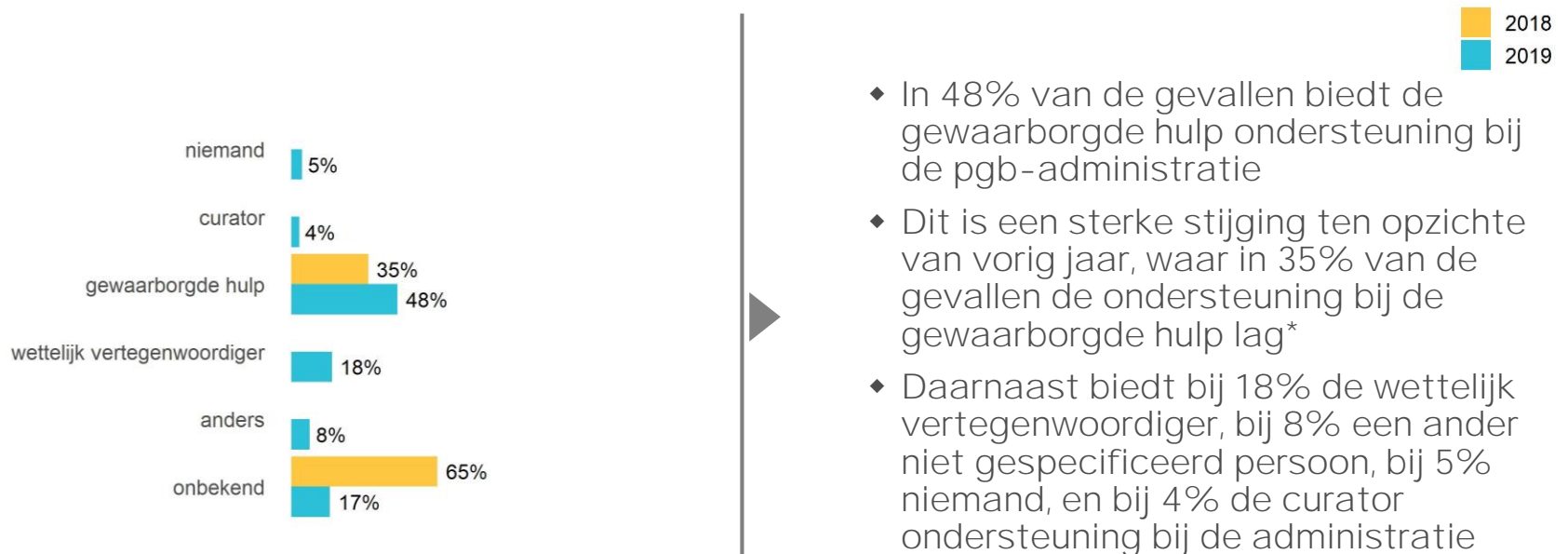
\*Er blijkt een verschil tussen het perspectief van de gesprekspartner en huisbezoeker: uit de vraag 'Door wie wordt de administratie primair bijgehouden volgens de huisbezoeker?' blijkt dat 3% van de budgethouders geen hulp heeft

# De gewaarborgde hulp ondersteunt in toenemende mate bij de administratie

Regie



## Wie biedt er ondersteuning bij de administratie?

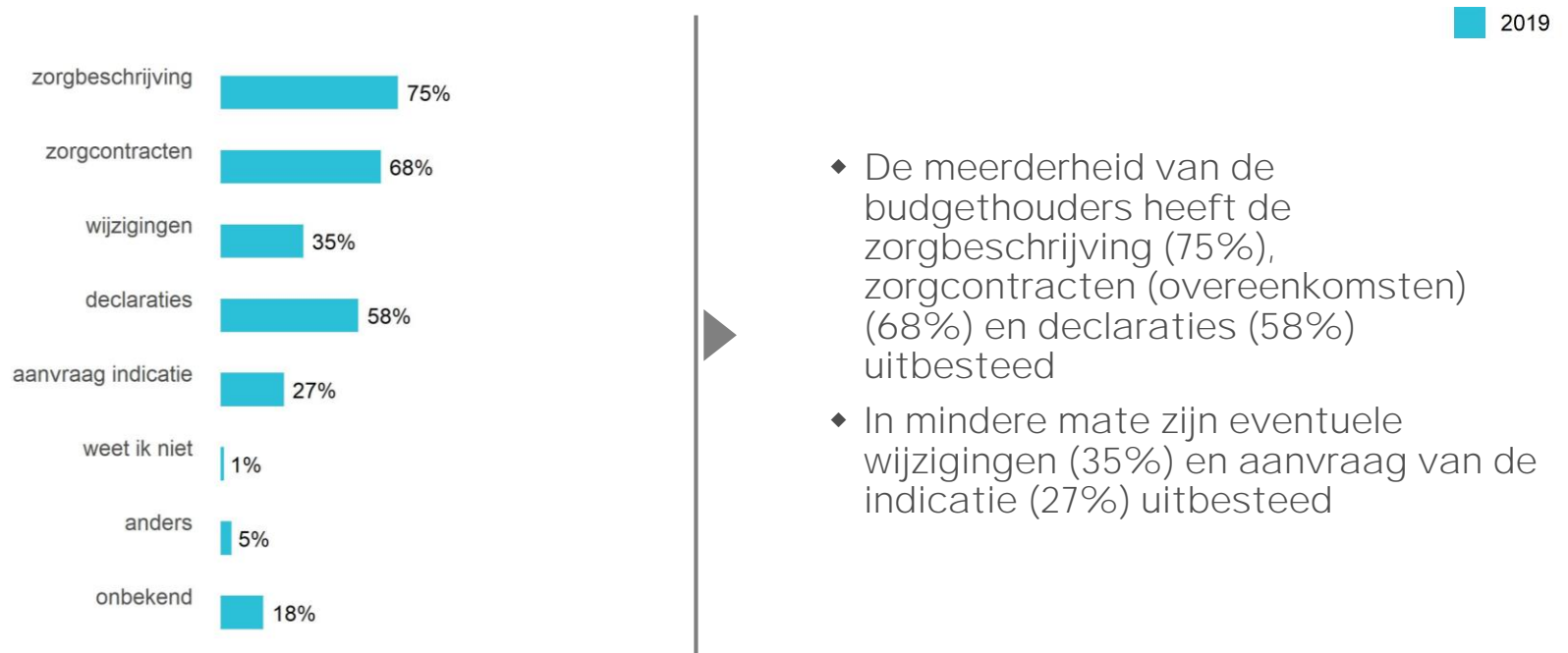


\*In 2018 is deze vraag als volgt geformuleerd: 'Is sprake van gewaarborgde hulp als het beheer van de administratie niet primair bij de budgethouder of een naaste ligt?' en gekozen om deze ter vergelijking naast deze vraag in 2019 te zetten

# De meerderheid van de budgethouders besteedt de pgb-administratie deels uit



Welk deel van uw pgb-administratie heeft u uitbesteed?



Merk op dat er bij deze vraag meerdere antwoordopties gekozen konden worden. De percentages tellen dus niet op tot 100%. In 2018 is deze vraag niet aangeleverd of gesteld

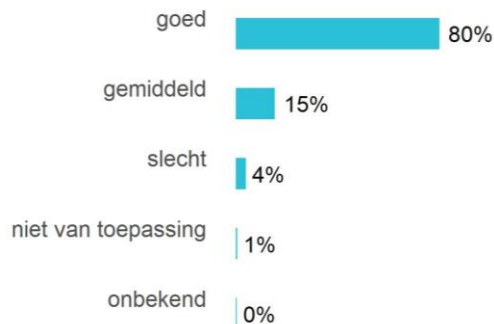
# Een ruime meerderheid ervaart de regie over de administratie als goed

Regie



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

2019

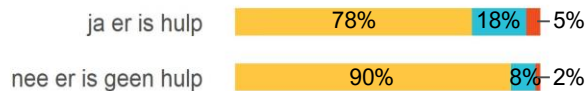


- ♦ 80% van de budgethouders heeft een goede mate van regie ten aanzien van de administratie volgens de huisbezoeker
- ♦ 15% van de budgethouders heeft een gemiddelde mate van regie en 4% van de budgethouders een slechte mate van regie ten aanzien van de administratie volgens de huisbezoeker

# Als er hulp is bij de administratie is de mate van regie minder vaak goed



Mate van regie over de administratie **volgens de huisbezoeker** in relatie tot of er hulp is bij de administratie [ 2019 ]



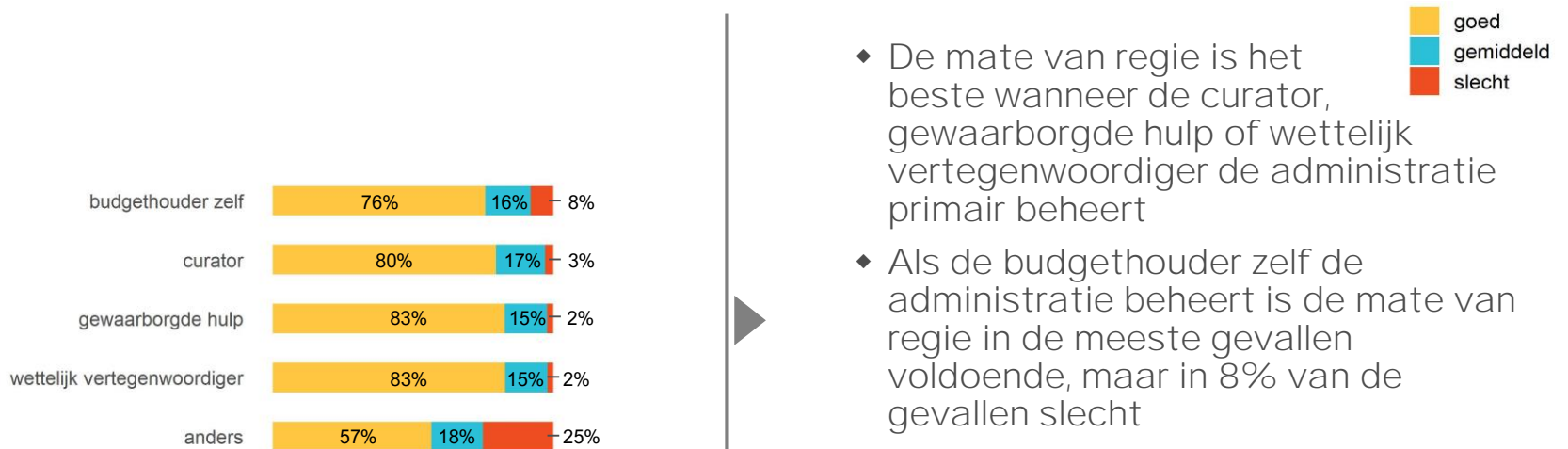
- ♦ Als er sprake is van hulp bij de administratie dan is de mate van regie minder vaak goed en vaker gemiddeld (respectievelijk 78% en 18%) dan als er geen hulp is bij de administratie (respectievelijk 90% en 8%)
- ♦ Bij 5% is de mate van regie slecht als er sprake is van hulp, ten opzichte van 2% waar geen sprake is van hulp
- ♦ 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 categorie 'niet van toepassing' is bij de vraag naar de mate van regie buiten beschouwing gelaten. De antwoorden 'ja' en 'nee' bij de vraag of er hulp is bij de administratie zijn omschreven naar 'ja er is hulp' en 'nee er is geen hulp'.

# De mate van regie is afhankelijk van degene bij wie de administratie ligt



Mate van regie over de administratie **volgens de huisbezoeker** in relatie tot bij wie de administratie doorgaans ligt volgens de gesprekspartner [ 2019 ]



- ◆ De mate van regie is het beste wanneer de curator, gewaarborgde hulp of wettelijk vertegenwoordiger de administratie primair beheert
- ◆ Als de budgethouder zelf de administratie beheert is de mate van regie in de meeste gevallen voldoende, maar in 8% van de gevallen slecht
- ◆ Wanneer iemand anders de administratie beheert, is de mate van regie een stuk minder goed: bij 25% wordt deze beoordeeld als slecht

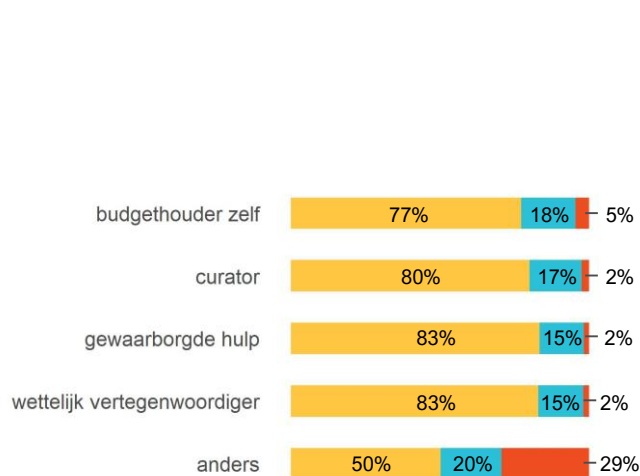
\*De categorie 'niet van toepassing' is bij de vraag naar de mate van regie buiten beschouwing gelaten

# De mate van regie hangt af van degene die de administratie primair bijhoudt

Regie



Mate van regie over de administratie **volgens de huisbezoeker** in relatie tot door wie de administratie primair wordt bijgehouden **volgens de huisbezoeker** [ 2019 ]



- ◆ De mate van regie over de administratie is het beste wanneer de curator, gewaarborgde hulp of wettelijk vertegenwoordiger de administratie primair beheert volgens de huisbezoeker
- ◆ Als de budgethouder zelf de administratie primair beheert volgens de huisbezoeker is de mate van regie in de meeste gevallen voldoende, maar in 5% van de gevallen slecht
- ◆ Wanneer een ander niet gespecificeerd persoon de administratie beheert, is de mate van regie een stuk minder goed: bij 29% wordt deze beoordeeld als slecht

\*De categorie 'niet van toepassing' is bij de vraag naar de mate van regie buiten beschouwing gelaten

Terug naar  
overzicht

# In ruim driekwart is de administratie volledig op orde

Regie



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

2019



- ◆ In ruim driekwart (78%) van de gevallen is de administratie aanwezig en volledig
- ◆ Bij 17% is de administratie wel aanwezig maar niet volledig, en bij 5% is de administratie niet aanwezig

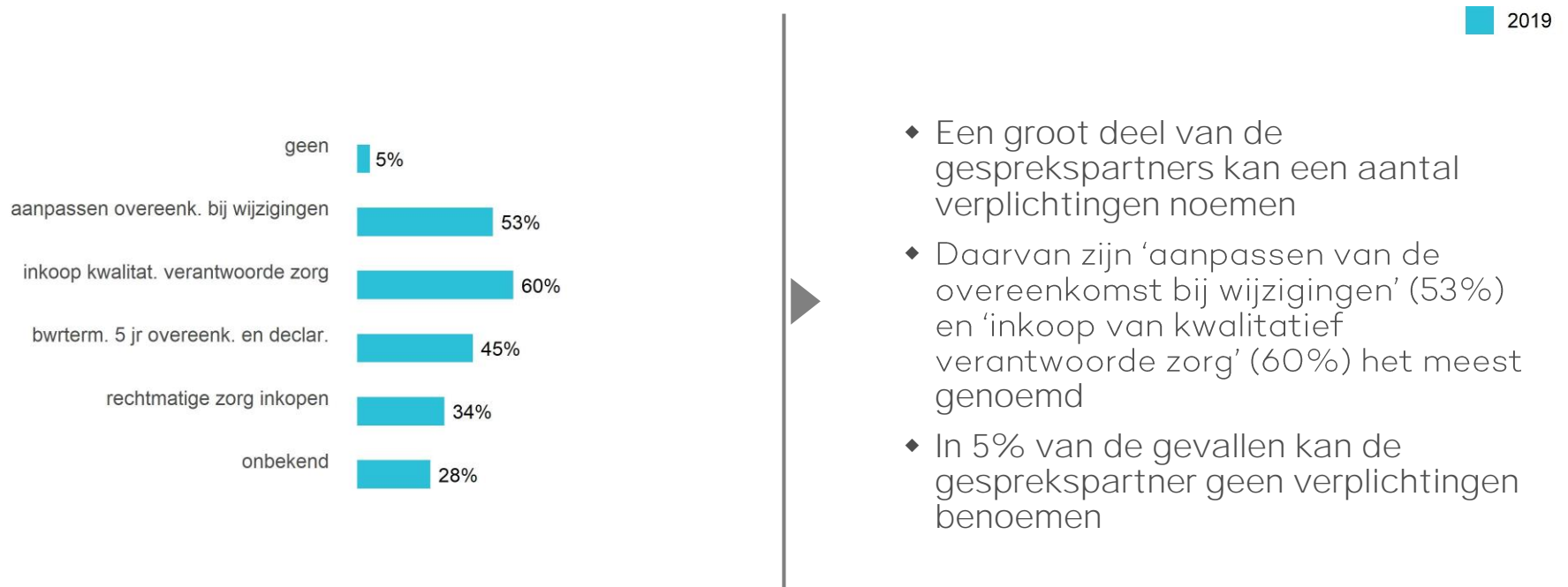


# De meeste verplichtingen worden door groot deel van budgethouders benoemd

Regie



## Welke verplichtingen van het pgb kunt u benoemen?



Merk op dat er bij deze vraag meerdere antwoordopties gekozen konden worden. De percentages tellen dus niet op tot 100%. In 2018 is deze vraag niet aangeleverd of gesteld

Terug naar  
overzicht



# Overzicht van de onderwerpen voor het thema Cliënttevredenheid



Tevreden Zorgkantoor

Combi Tevreden –  
Actie Budgethouder

Combi Tevreden –  
Actie Zorgkantoor

Pgb-ZIN

Tevreden pgb-ZIN

# Budgethouders zijn tevreden over de ondersteuning door het zorgkantoor



Hoe tevreden bent u met de ondersteuning van het zorgkantoor?



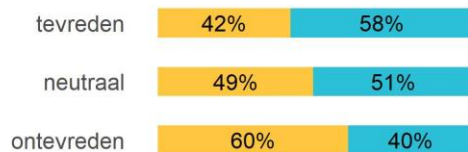
- ♦ Het grootste gedeelte (80%) van de budgethouders is tevreden over de ondersteuning van het zorgkantoor
- ♦ Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar (86% in 2018)\*
- ♦ Er is een stijging van het aantal gevallen waar de ondersteuning van het zorgkantoor wordt beoordeeld als neutraal
- ♦ Er is geen verandering in het aandeel ontevreden gesprekspartners ten opzichte van vorig jaar

\*In 2018 bestond deze vraag uit vijf antwoordcategorieën en ter vergelijking met 2019 zijn de categorieën 'zeer tevreden' en 'tevreden' samengevoegd, evenals 'zeer ontevreden' en 'ontevreden'

# Budgethouders die ontevreden zijn moeten vaker zelf actie ondernemen



Tevredenheid ondersteuning volgens budgethouder in relatie tot of er actie moet worden ondernomen door de budgethouder volgens de huisbezoeker [ 2019 ]

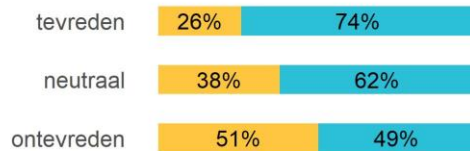


- ◆ Budgethouders moeten zelf vaak actie ondernemen volgens de huisbezoeker wanneer zij ontevreden zijn over de ondersteuning van het zorgkantoor (60%)
- ◆ Andersom geldt dat budgethouders in het merendeel van de gevallen geen actie moeten ondernemen wanneer zij tevreden zijn volgens de huisbezoeker (58%)
- ◆ De data laat een verband zien, maar het is niet met zekerheid te zeggen of het één leidt tot het ander of juist andersom

# Bij driekwart van de tevreden budgethouders is geen actie nodig



Tevredenheid ondersteuning volgens budgethouder in relatie tot of er actie moet worden ondernomen door het zorgkantoor volgens de huisbezoeker [ 2019 ]



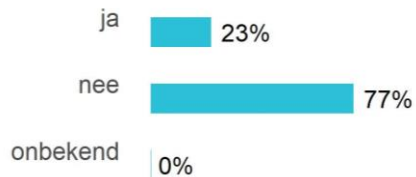
- ◆ Zorgkantoren hoeven veelal geen actie te ondernemen volgens de huisbezoeker wanneer budgethouders tevreden zijn (74%)
- ◆ Ook binnen budgethouders die neutraal zijn in hun tevredenheid behoeft het merendeel geen actie van het zorgkantoor (62%)
- ◆ Bij ontevreden budgethouders is het om-het-even of er actie nodig is door het zorgkantoor of niet
- ◆ De data laat een verband zien, maar het is niet met zekerheid te zeggen of het één leidt tot het ander of juist andersom

\*Alle mogelijke acties zijn hier samengevoegd tot de categorie 'actie nodig'

# Bij een kwart van de budgethouders is er ook sprake van zorg-in-natura



Is er naast pgb sprake van ZIN?



2019

- ◆ Bijna een kwart (23%) van de budgethouders heeft zorg-in-natura (ZIN) naast het pgb

# Budgethouders zijn tevreden over de combinatie pgb-ZIN



Bent u tevreden over deze combinatie pgb-ZIN?

2019



- ♦ Van de budgethouders die naast het pgb ook zorg-in-natura (ZIN) heeft, is bijna iedereen tevreden over deze combinatie (95% van de 23% budgethouders waar sprake is van deze combinatie)\*

\*In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van personen waarvoor sprake is van de combinatie pgb-ZIN, 'niet van toepassing' is hier dus weggelaten. In 2018 is deze vraag niet aangeleverd of gesteld





# Overzicht van de onderwerpen voor het thema Passende zorg



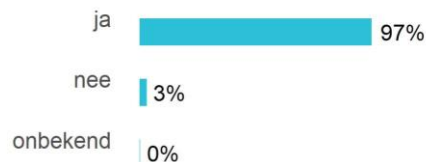
Zorg Passend	Combi Passende Zorg – Zorgprofiel	Combi Passende Zorg – Actie Budgethouder	Combi Passende Zorg – Actie Zorgkantoor	Budget
Indicatie Passend	Combi Passende Zorg – Indicatie	Aansluitende Zorg op Indicatie	Combi Passende Zorg – Aansluitende Zorg op Indicatie	Aantal Zorgverleners
Beperkingen	Combi Passende Zorg – Beperkingen	Verantwoord Doelmatig	Verwaarlozing	Schoon Huis
Budgethouder Verzorgd				

# De zorgverlening sluit in bijna alle gevallen goed aan bij de zorg die nodig is



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

2019



- ♦ Bij bijna alle budgethouders (97%) past de zorg volgens de huisbezoeker bij wat hij/zij nodig heeft
- ♦ In 3% van de gevallen past de zorg die de budgethouder ontvangt niet bij wat hij/zij nodig heeft volgens de huisbezoeker

# Passende zorg is onafhankelijk van het zorgprofiel



## Passende zorg in relatie tot het zorgprofiel [ 2019 ]



- ◆ Het zorgprofiel van de budgethouder lijkt geen invloed te hebben op hoe passend de zorg is
- ◆ Voor alle zorgprofielen geldt dat in verreweg de meeste gevallen de zorg passend is
- ◆ Bij lg 1-7 is de zorg het meest passend (98%) en bij overige zorgprofielen is de zorg het minst passend (96%)
- ◆ De verschillen zijn kleiner dan de afronding doet vermoeden met waarden tussen 96,4% tot 97,6% en 2,4% tot 3,6%

\*De antwoordopties 'ja' en 'nee' zijn omgeschreven naar 'zorg is passend' en 'zorg is niet passend'

# Als de zorg niet passend is dan is er vaker actie door de budgethouder nodig



Passende zorg in relatie tot of er actie moet worden ondernomen door de budgethouder volgens de huisbezoeker [ 2019 ]

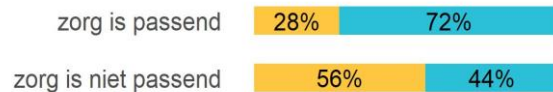


- ◆ Als de zorg passend is dan hoeft de budgethouder in het merendeel van de gevallen geen actie te ondernemen volgens de huisbezoeker (57%)
- ◆ Andersom geldt dat als de zorg niet passend is, 59% van de budgethouders actie moet ondernemen volgens de huisbezoeker
- ◆ De data laat een verband zien, maar het is niet met zekerheid te zeggen of het één leidt tot het ander of juist andersom

# Als de zorg niet passend is dan is er vaker actie door het zorgkantoor nodig



Passende zorg in relatie tot of er actie moet worden ondernomen door het zorgkantoor volgens de huisbezoeker [ 2019 ]



- ◆ Als de zorg passend is dan hoeft het zorgkantoor in driekwart van de gevallen geen actie te ondernemen volgens de huisbezoeker (72%)
- ◆ Minder uitgesproken is het aandeel van de budgethouders waarbij de zorg niet passend is: bij 56% is hier actie nodig door het zorgkantoor volgens de huisbezoeker
- ◆ 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 budget is in de meeste gevallen voldoende voor verantwoorde zorg



Is het budget hoog genoeg om verantwoorde zorg in te kopen **volgens de huisbezoeker**?



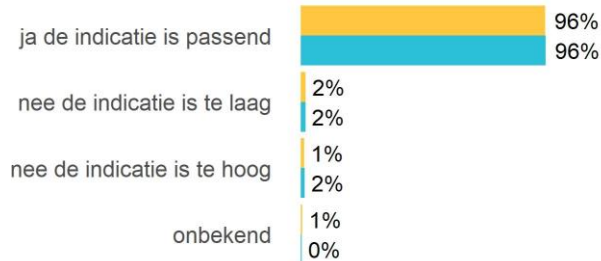
- ◆ Bij 98% van de budgethouders sluit het budget voldoende aan om verantwoorde zorg in te kopen (92% goed, 6% gemiddeld)
- ◆ In 2% van de gevallen is het budget niet hoog genoeg om verantwoorde zorg in te kopen; dit is in lijn met 2018
- ◆ Er is een lichte verschuiving van gemiddeld naar goed ten opzichte van 2018\*

\*In 2018 bestaat deze vraag uit vijf antwoordcategorieën en ter vergelijking met 2019 zijn de categorieën 'goed' en 'voldoende' samengevoegd, evenals de categorieën 'matig' en 'slecht'

# De meeste indicaties passen bij de situatie van de budgethouder



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



- ◆ In 96% van de gevallen is de indicatie passend bij de situatie van de budgethouder
- ◆ Het aandeel te hoge indicaties is minimaal toegenomen ten opzichte van 2018. Dat is niet in lijn is met de jaren ervoor, waar juist sprake was van een lichte afname van te hoge indicaties\*

\*Op basis van Vektis rapport 2017 en Rapportage huisbezoeken PGB 2018



# Vooral als de indicatie te hoog is wordt de zorg als niet-passend geregistreerd



Passende zorg in relatie tot of de indicatie passend is **volgens de huisbezoeker**  
[ 2019 ]



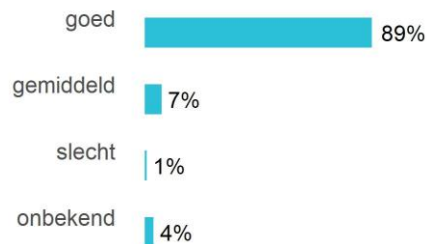
- ◆ Als de indicatie passend is, is de zorg ook in de meeste gevallen passend bij wat de budgethouder nodig heeft (97%)
- ◆ Als de indicatie te hoog is dan is bij 20% van de budgethouders de zorg niet passend
- ◆ Als de indicatie te laag is dan is bij 6% van de budgethouders de zorg niet passend
- ◆ 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 antwoordopties 'ja' en 'nee' zijn omgeschreven naar 'zorg is passend' en 'zorg is niet passend'

# De geleverde zorg sluit in de meeste gevallen voldoende aan op de indicatie



In hoeverre sluit de geleverde zorg aan op de indicatie **volgens de huisbezoeker**?



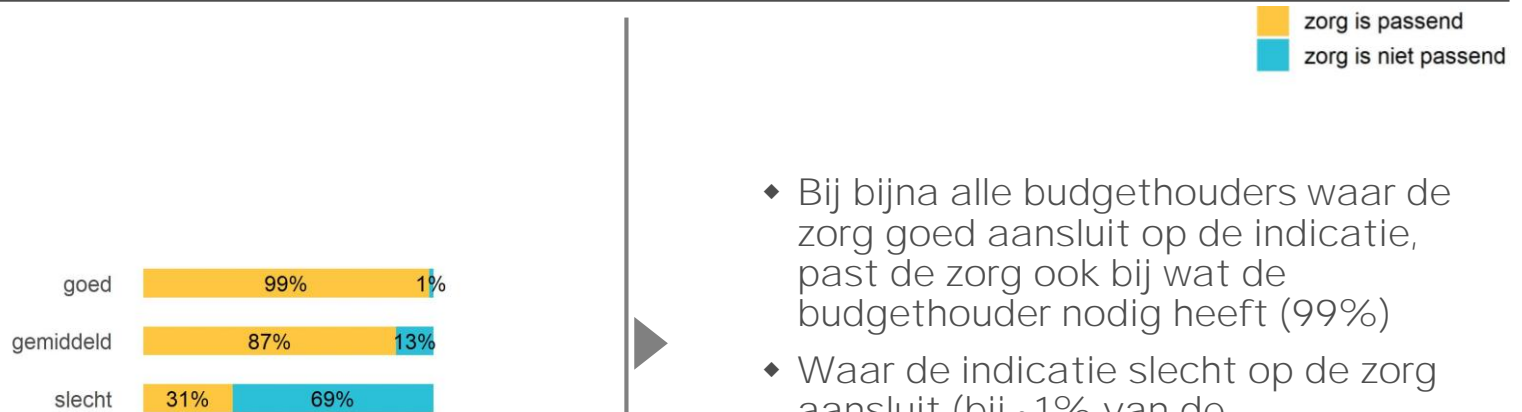
2019

- ◆ Bij 89% van de budgethouders sluit de geleverde zorg goed aan op de indicatie en bij 7% sluit de geleverde zorg gemiddeld aan op de indicatie volgens de huisbezoeker
- ◆ Bij 1% sluit de geleverde zorg slecht aan op de indicatie volgens de huisbezoeker

# Als de zorg goed aansluit bij de indicatie is de zorg ook passend



Passende zorg in relatie tot of de zorg aansluit op de indicatie **volgens de huisbezoeker** [ 2019 ]

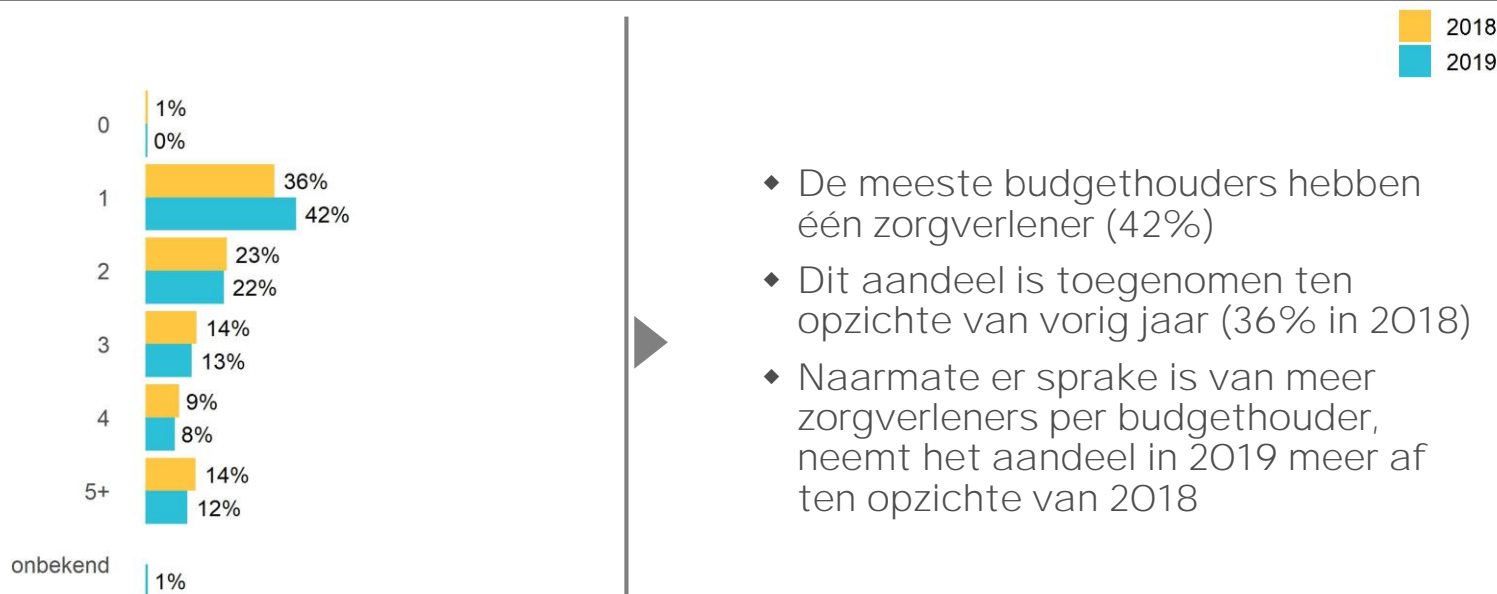


- ◆ Bij bijna alle budgethouders waar de zorg goed aansluit op de indicatie, past de zorg ook bij wat de budgethouder nodig heeft (99%)
- ◆ Waar de indicatie slecht op de zorg aansluit (bij ~1% van de budgethouders) is de zorg veelal niet passend (69%)

# Het aantal zorgverleners per budgethouder neemt af



Hoeveel zorgverleners op contractbasis heeft u?

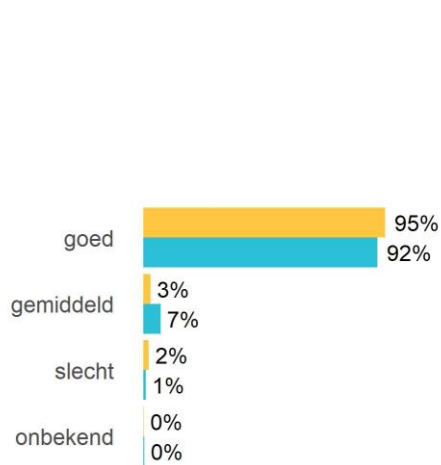


- ◆ De meeste budgethouders hebben één zorgverlener (42%)
- ◆ Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van vorig jaar (36% in 2018)
- ◆ Naarmate er sprake is van meer zorgverleners per budgethouder, neemt het aandeel in 2019 meer af ten opzichte van 2018

# De zorgverlening sluit vaker voldoende aan op de beperkingen van de cliënt



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



- ◆ Bij 99% van de budgethouders sluit de zorgverlening voldoende aan op de beperkingen van de cliënt (92% goed, 7% gemiddeld)
- ◆ Het aandeel waar de zorg slecht aansluit bij de beperkingen van de cliënt is afgenomen van 2% naar 1%

# Als de zorg goed aansluit bij de beperkingen is de zorg ook passend



Passende zorg in relatie tot of de zorg aansluit op de beperkingen van de budgethouder **volgens de huisbezoeker**

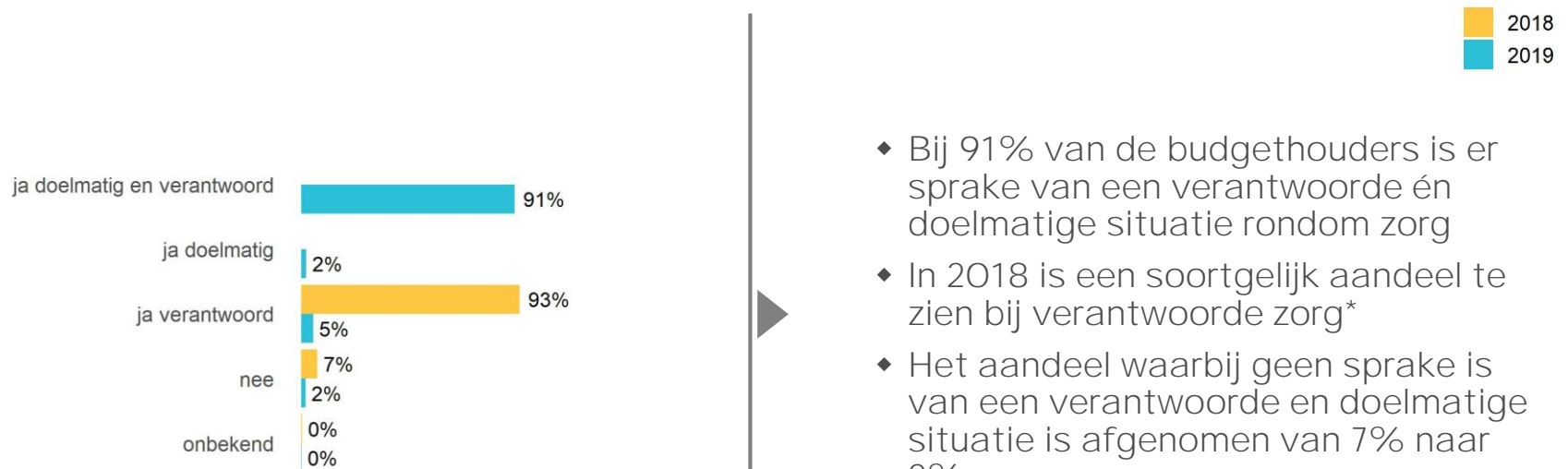


- ◆ Bij bijna alle budgethouders waarbij de zorg goed aansluit op de beperkingen, past de zorg ook bij wat de budgethouder nodig heeft (99%)
- ◆ Waar de indicatie slecht op de beperkingen van de budgethouder aansluit (~1% van de budgethouders) is de zorg veelal niet passend (74%)

# De situatie rondom de zorg is vaker doelmatig en/of verantwoord



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



- ◆ Bij 91% van de budgethouders is er sprake van een verantwoorde én doelmatige situatie rondom zorg
- ◆ In 2018 is een soortgelijk aandeel te zien bij verantwoorde zorg\*
- ◆ Het aandeel waarbij geen sprake is van een verantwoorde en doelmatige situatie is afgenomen van 7% naar 2%

\*In 2018 is deze vraag gesteld met betrekking tot een verantwoorde situatie, en niet gecombineerd met doelmatigheid. De antwoordmogelijkheden zijn hier 'ja', 'gedeeltelijk' of 'nee' waarvan 'gedeeltelijk' is omgeschreven tot nee

# Er is geen verandering in gevallen van vermoeden van verwaarlozing

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



- ♦ Bij het overgrote deel van de huisbezoeken is er geen vermoeden van verwaarlozing (99%)
- ♦ Het aandeel is in 2019 nagenoeg gelijk gebleven aan 2018 en dat is in lijn met voorgaande jaren\*

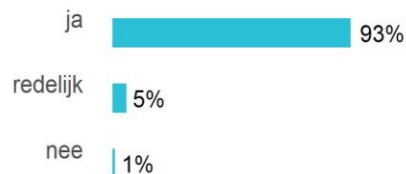


# Het huis van de budgethouder oogt veelal schoon



Oogt het huis schoon **volgens de huisbezoeker?**

2019



- ◆ In de meeste gevallen (93%) oogt het huis van de budgethouder schoon
- ◆ Bij 5% van de budgethouders is dit beoordeeld als 'redelijk' en bij 1% als 'niet schoon'
- ◆ In 2018 is deze vraag niet aangeleverd of gesteld

In de resultaten zijn alleen de data weergegeven van de antwoordcategorieën waar de thussituatie is beoordeeld met 'ja', 'redelijk' en 'nee'. De antwoordopties 'thussituatie niet gezien' en 'onbekend' zijn buiten beschouwing gelaten

Terug naar  
overzicht

# De budgethouder oogt veelal verzorgd



## Oogt de budgethouder verzorgd volgens de huisbezoeker?

2019



- ◆ In de meeste gevallen (86%) oogt de budgethouder verzorgd
- ◆ Bij 3% is dit beoordeeld als 'redelijk' en bij minder dan 1% als niet verzorgd
- ◆ In 10% van de gevallen heeft de huisbezoeker de budgethouder niet gezien\*
- ◆ In 2018 is deze vraag niet aangeleverd of gesteld

\*Mogelijk is er sprake van een registratiefout (83% van de BGH is aanwezig bij de vraag 'Wie zijn er bij het gesprek aanwezig?'). Het verschil kan zijn ontstaan doordat de BGH op enig moment tijdens of na het gesprek is gezien door de huisbezoeker (bv. voor of na dagbesteding of bij introductie van het gesprek).



**EQUALIS**  
strategy & modeling

Feitelijke levering

# Overzicht van de onderwerpen voor het thema Feitelijke levering



Oneigenlijk Gebruik

Fraude

Vrijuit Spreken

Eerlijk

Declaraties Controle  
Wie

Combi Controles –  
Oneigenlijk Gebruik

Combi Controles -  
Fraude

Declaraties Aantal  
Incorrect

Combi Controles –  
Aantal Incorrect

Declaraties  
Onregelmatigheden

Tegenstrijdigheden

Zorg vs. Beschrijving  
Gesprekspartner

Zorg vs.  
Zorgbeschrijving

Wonen Zorg  
Gekoppeld

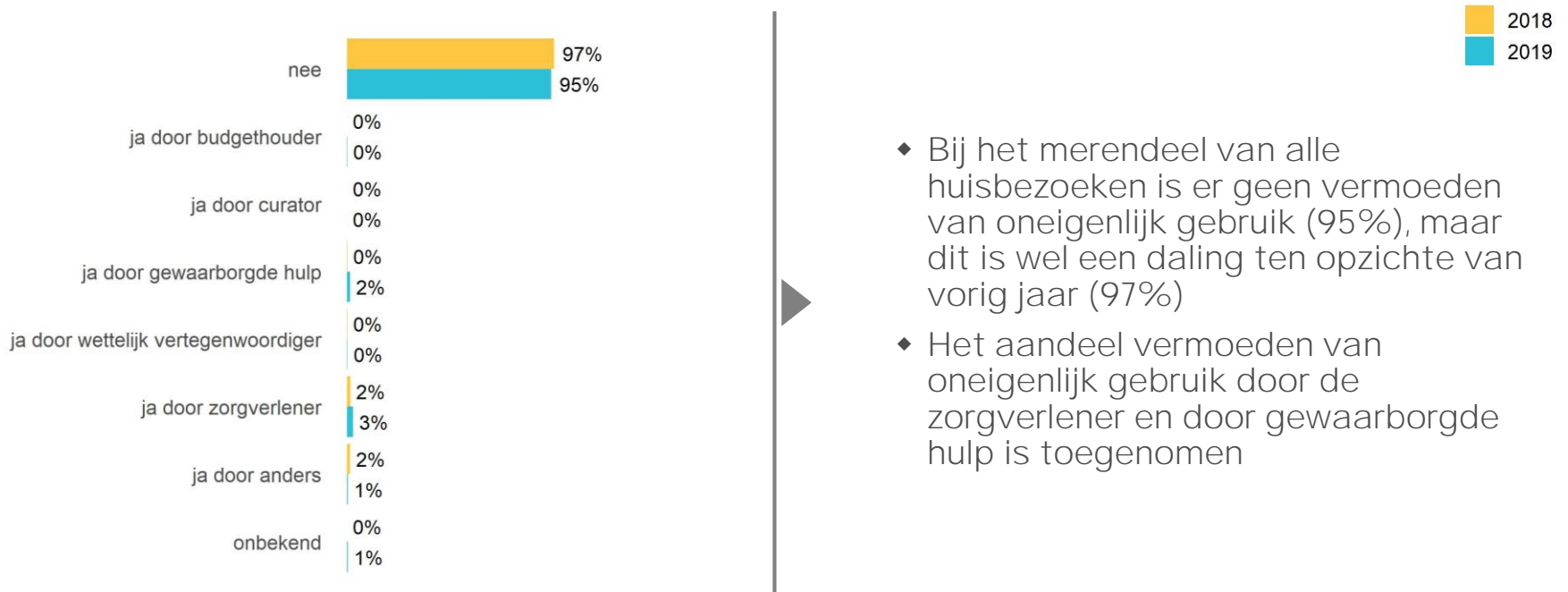
Wonen Factuur

Wonen Verlaten

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



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



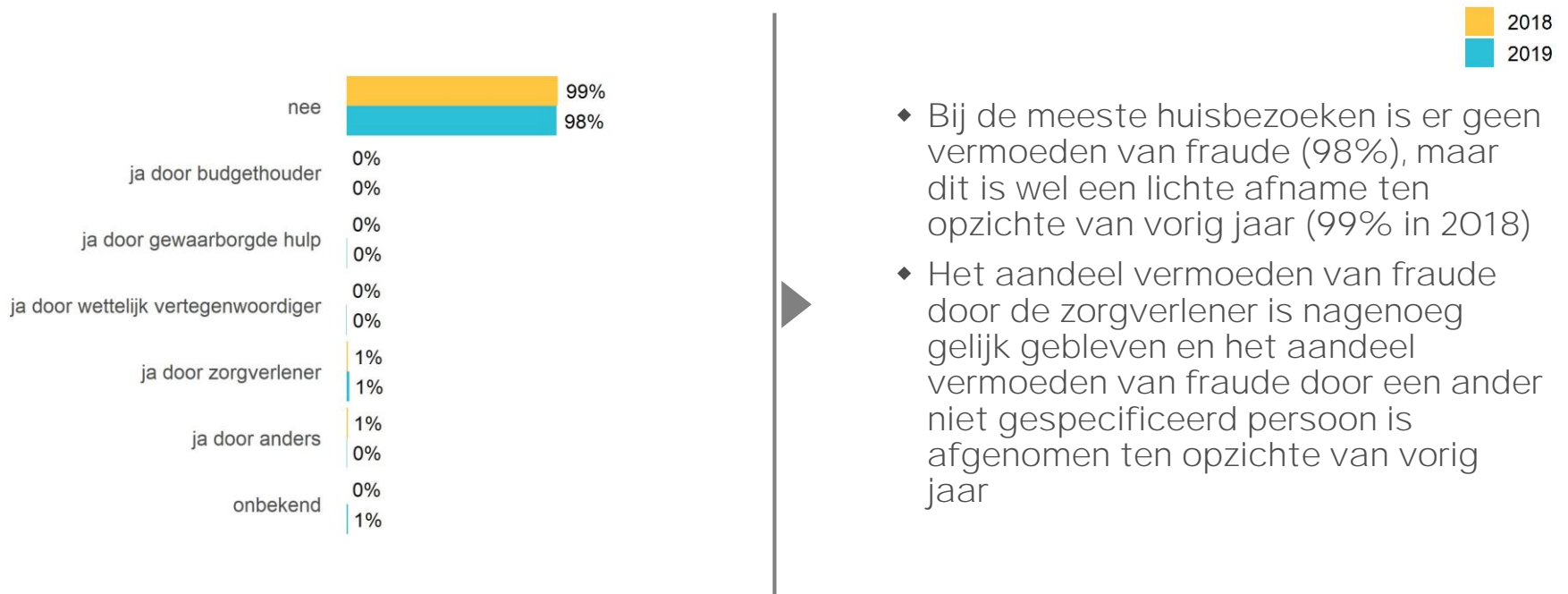
- ◆ Bij het merendeel van alle huisbezoeken is er geen vermoeden van oneigenlijk gebruik (95%), maar dit is wel een daling ten opzichte van vorig jaar (97%)
- ◆ Het aandeel vermoeden van oneigenlijk gebruik door de zorgverlener en door gewaarborgde hulp is toegenomen

Merk op dat er bij deze vraag meerdere antwoordopties gekozen konden worden. De percentages tellen dus niet op tot 100%

# De toename in gevallen van vermoeden van fraude is minimaal



Is er vermoeden van fraude **volgens de huisbezoeker**?



Merk op dat er bij deze vraag meerdere antwoordopties gekozen konden worden. De percentages tellen dus niet op tot 100%

# 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 gebleven aan 2018
- ◆ 1% van de gesprekspartners lijkt onder druk gezet volgens de huisbezoeker. Dit is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar

# Vrijwel alle gesprekspartners worden ervaren als 'eerlijk'



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



2019

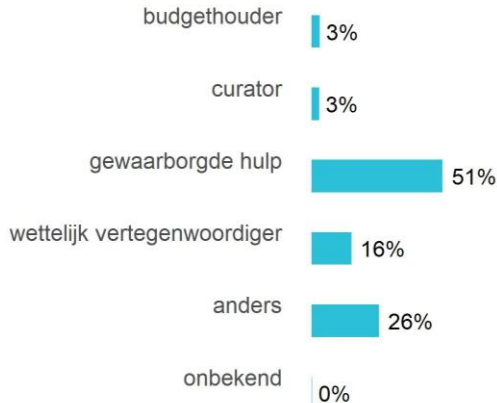
- ♦ Van bijna alle gesprekspartners wordt ervaren dat zij eerlijk zijn (97%)
- ♦ Bij 4% is er twijfel over eerlijkheid van de gesprekspartner, waarvan 2% van de gesprekspartners informatie lijkt te verdraaien of informatie lijkt achter te houden



# In de helft van de gevallen controleert de gewaarborgde hulp de declaraties



## Wie controleert de declaraties?



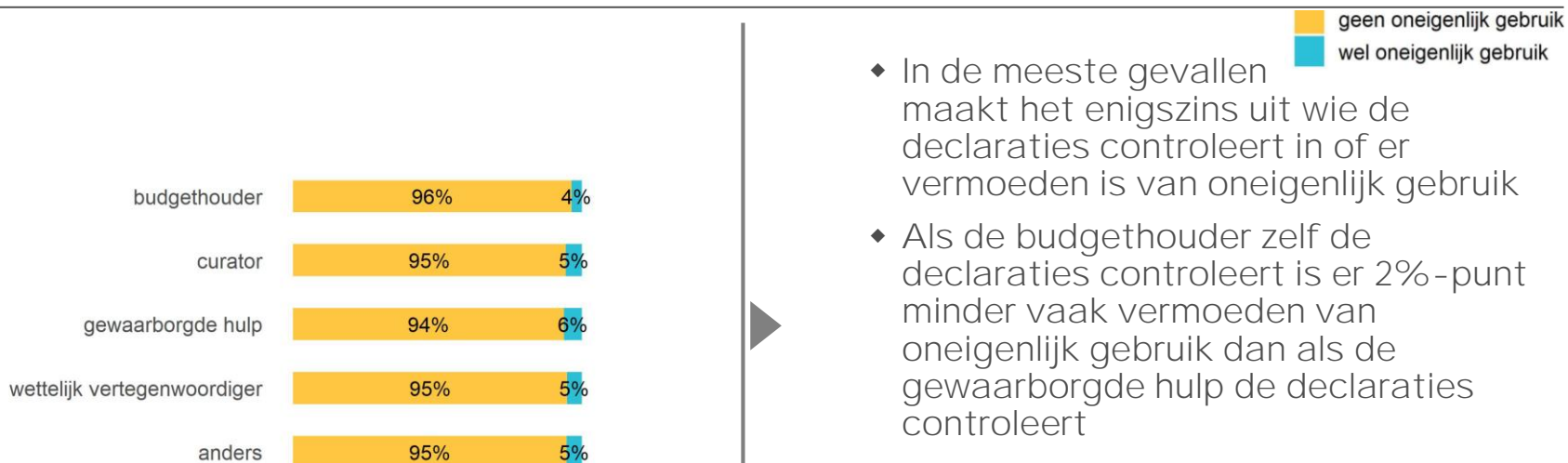
2019

- ◆ In 51% van de gevallen controleert de gewaarborgde hulp de declaraties
- ◆ Bij een kwart (26%) controleert een ander niet gespecificeerd persoon de declaraties, en bij 16% controleert de wettelijk vertegenwoordiger de declaraties

# Oneigenlijk gebruik hangt licht samen met wie de declaraties controleert



Degene die de declaraties controleert in relatie tot vermoedens van oneigenlijk gebruik **volgens de huisbezoeker** [ 2019 ]



- ◆ In de meeste gevallen maakt het enigszins uit wie de declaraties controleert in of er vermoeden is van oneigenlijk gebruik
- ◆ Als de budgethouder zelf de declaraties controleert is er 2%-punt minder vaak vermoeden van oneigenlijk gebruik dan als de gewaarborgde hulp de declaraties controleert
- ◆ De verschillen zijn groter dan de afronding doet vermoeden met waarden tussen 93,9% tot 96,4% en 3,5% tot 6,1%

# Fraude hangt licht samen met wie de declaraties controleert



Degene die de declaraties controleert in relatie tot vermoedens van fraude  
*volgens de huisbezoeker* [ 2019 ]



- ◆ Voor het vermoeden van fraude maakt het enigszins uit wie de declaraties controleert
- ◆ Het verschil is ongeveer 1%-punt in het voordeel van de gewaarborgde hulp ten opzichte van de budgethouder
- ◆ De verschillen zijn kleiner dan de afronding doet vermoeden met waarden tussen 96,9% tot 98,5% en 1,4% tot 3,1%

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



In hoeverre komt het voor dat de declaraties niet kloppen?

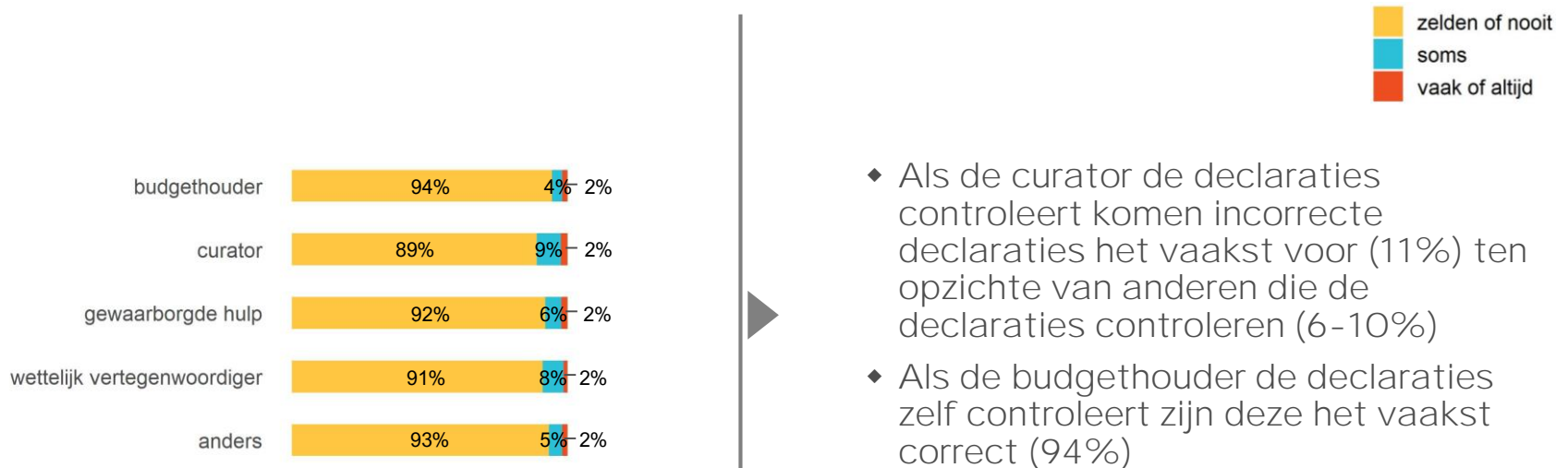


\*Dit is niet middels de data te staven, maar een observatie van de zorgkantoren. In 2018 is deze vraag niet aangeleverd of gesteld

# Incorrecte declaraties komen het vaakst voor bij de curator



Degene die de declaraties controleert in relatie tot de frequentie van voorkomen van incorrecte declaraties [ 2019 ]



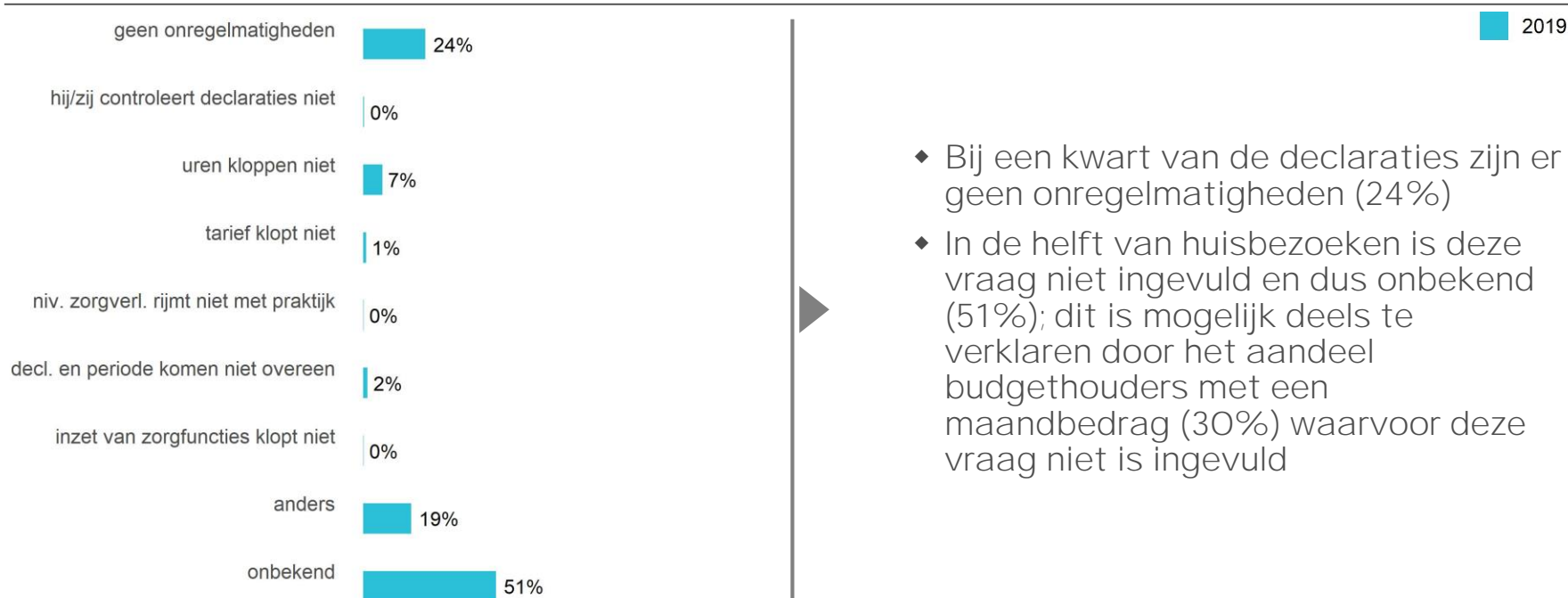
- ◆ Als de curator de declaraties controleert komen incorrecte declaraties het vaakst voor (11%) ten opzichte van anderen die de declaraties controleren (6-10%)
- ◆ Als de budgethouder de declaraties zelf controleert zijn deze het vaakst correct (94%)

\*De antwoordopties 'zelden of nooit' en 'vaak of altijd' zijn samengevoegd van de individuele antwoordopties 'zelden', 'nooit', 'vaak' en 'altijd' en de optie 'niet van toepassing' is niet in de visualisatie opgenomen

# Meestal zijn er geen onregelmatigheden in declaraties maar de helft is onbekend



Welke onregelmatigheden komt u in de declaraties tegen?



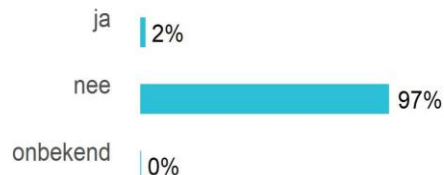
Merk op dat er bij deze vraag meerdere antwoordopties gekozen konden worden. De percentages tellen dus niet op tot 100%. In 2018 is deze vraag niet aangeleverd of gesteld

# De huisbezoeker signaleert weinig tegenstrijdigheden



Signaleert u (de huisbezoeker) tegenstrijdigheid in wat u ziet en wat er is verteld door de budgethouder of gesprekspartner?

2019



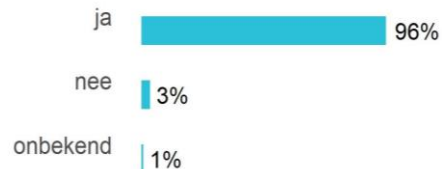
- ◆ In bijna alle gevallen (97%) signaleert de huisbezoeker geen tegenstrijdigheden in wat er wordt verteld door de gesprekspartner en wat er zichtbaar is
- ◆ In 2% van de gevallen signaleert de huisbezoeker dat er wel tegenstrijdigheden zijn

# 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**?

2019



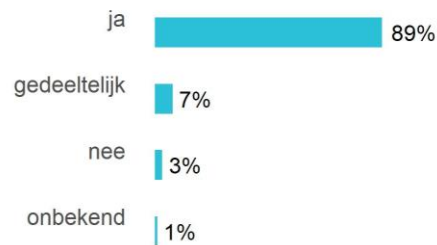
- ♦ In bijna alle gevallen (96%) komt de geleverde zorg overeen met hetgeen de gesprekspartner aangeeft
- ♦ In 3% van de gevallen komt de geleverde zorg niet overeen



# De zorg komt veelal overeen met de zorgbeschrijving



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

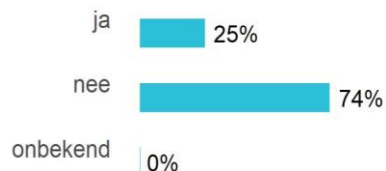


- ◆ Bij 89% van de budgethouders komt de zorg die geleverd wordt overeen met de zorgbeschrijving
- ◆ Bij 10% komt de zorg niet volledig overeen met de zorgbeschrijving (7% gedeeltelijk, 3% niet)

# Bij een kwart van de budgethouders is wonen en zorg gekoppeld



Is wonen en zorg gekoppeld?



2019

- ◆ Bij een kwart van de budgethouders is wonen en zorg gekoppeld

# Een deel ontvangt een aparte factuur voor woonlasten



Ontvangt u een aparte factuur voor woonlasten?



2019

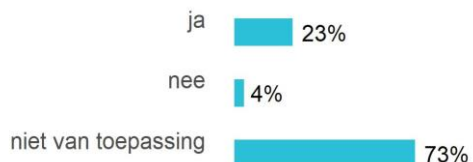
- ◆ Bijna een kwart (23%) van de budgethouders ontvangt een aparte factuur voor woonlasten, wat het overgrote deel is van de gevallen waarbij zorg en wonen gekoppeld is
- ◆ Bij bijna driekwart van de gevallen is deze vraag niet van toepassing of niet ingevuld (73%), wat overeen komt met het percentage waarbij zorg en wonen niet gekoppeld is

# Een kwart 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?

2019



- ◆ Bijna een kwart (23%) van de budgethouders moet de woning verlaten op het moment dat hij/zij geen zorg meer afneemt
- ◆ In bijna driekwart van de gevallen is deze vraag niet van toepassing of niet ingevuld (73%), wat overeen komt met het percentage waarbij zorg en wonen niet gekoppeld is

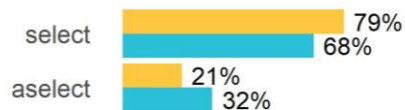


# Overzicht van de onderwerpen voor de algemene vragen

Aanleiding	Leeftijd	Geslacht	Eerste Grondslag	Tweede Grondslag
Legitimatie	Zorgzwaartepakket	Toeslagen	Gesprekplaats	Woonsituatie
Omvang pgb	Reden Pgb	Acties Budgethouder	Acties Zorgkantoor	Verdieping Acties Zorgkantoor

# Het aandeel aselecte huisbezoeken is toegenomen

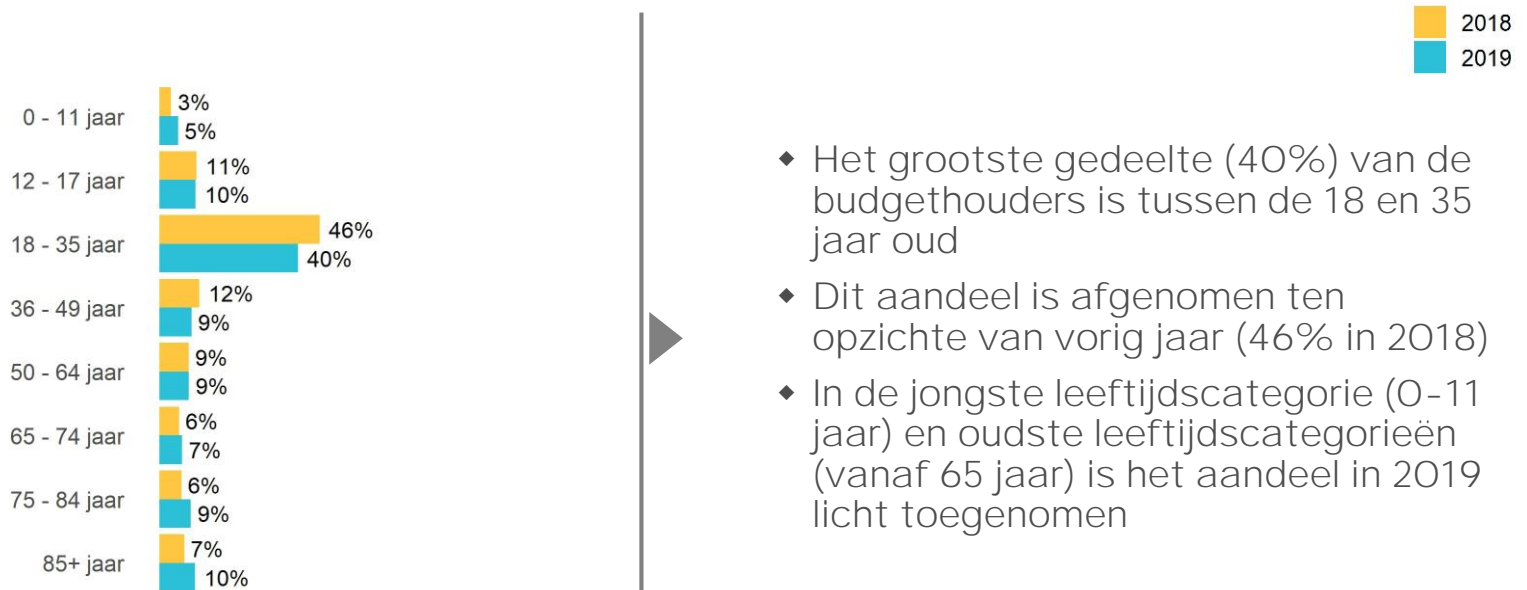
Wat is de aanleiding van het huisbezoek?



- ◆ De meest voorkomende aanleiding voor huisbezoeken is een risicoselectie door het zorgkantoor (68%)
- ◆ Hier is een lichte daling te zien ten opzichte van vorig jaar (79% in 2018)
- ◆ Bij de rest van de vragen in het tabellenboek zijn de antwoorden van 2019 gewogen op basis van de aselect-select verhouding van 2018 (zie de uitleg in de verantwoording)

# Er is een toename in de oudere leeftijdscategorieën

## Wat is uw leeftijd?

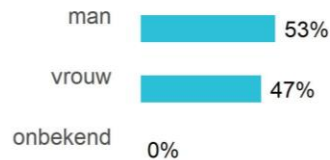


- ◆ Het grootste gedeelte (40%) van de budgethouders is tussen de 18 en 35 jaar oud
- ◆ Dit aandeel is afgenomen ten opzichte van vorig jaar (46% in 2018)
- ◆ In de jongste leeftijdscategorie (0-11 jaar) en oudste leeftijdscategorieën (vanaf 65 jaar) is het aandeel in 2019 licht toegenomen



# Er zijn iets meer mannelijke dan vrouwelijke budgethouders

Wat is uw geslacht?



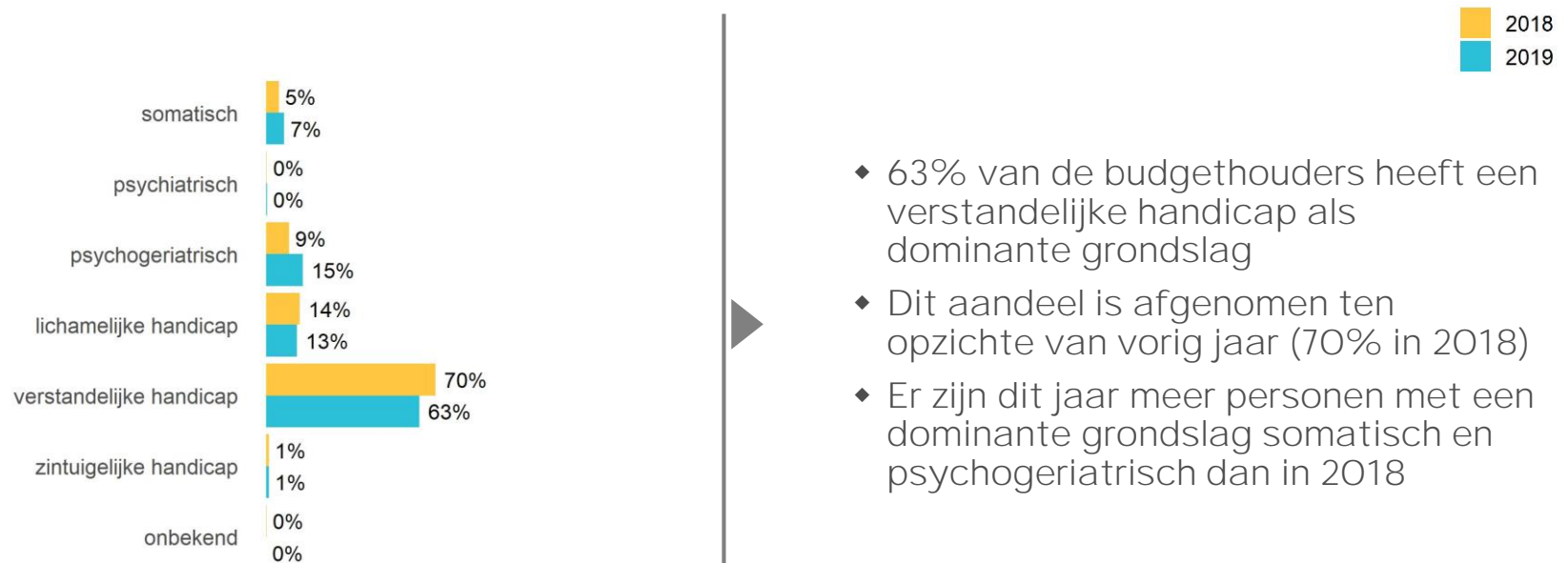
- ◆ Er zijn iets meer mannelijke budgethouders (53%) dan vrouwelijke budgethouders (47%)

In 2018 is deze vraag niet aangeleverd of gesteld

Terug naar  
overzicht

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

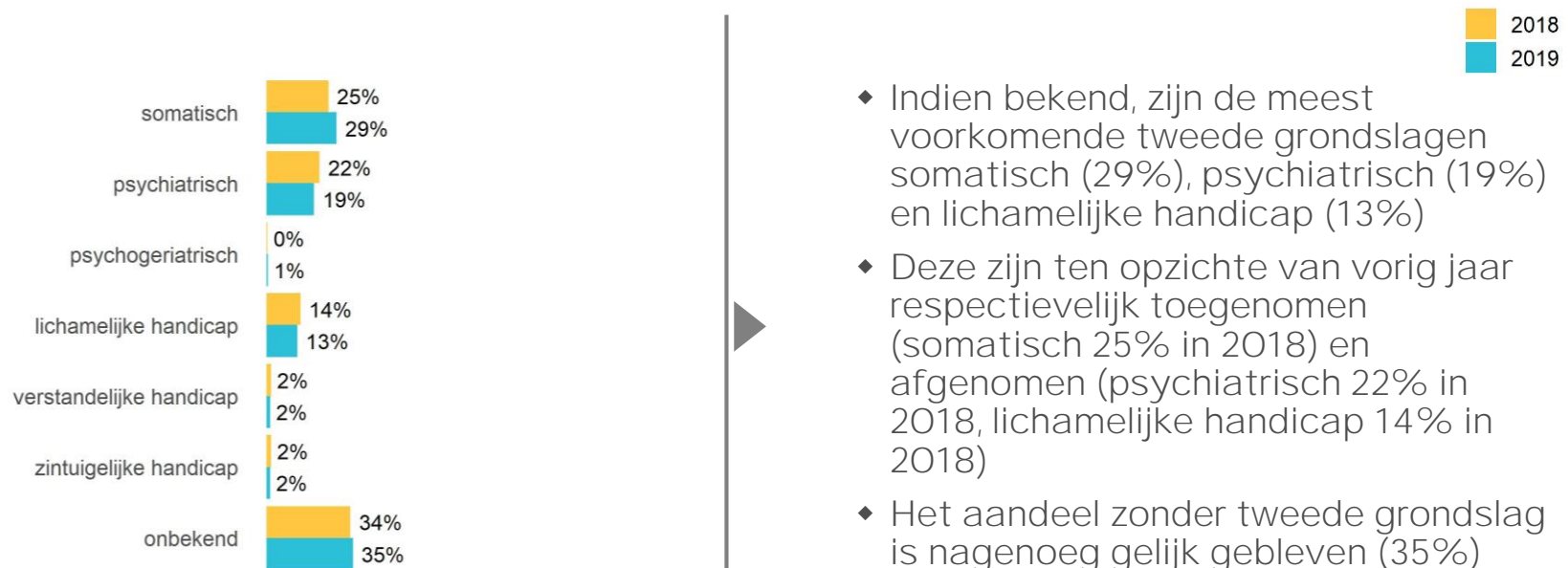
Wat is de dominante grondslag?



- ◆ 63% van de budgethouders heeft een verstandelijke handicap als dominante grondslag
- ◆ Dit aandeel is afgenomen ten opzichte van vorig jaar (70% in 2018)
- ◆ Er zijn dit jaar meer personen met een dominante grondslag somatisch en psychogeriatrisch dan in 2018

# De tweede grondslag ziet lichte verschuivingen ten opzichte van 2018

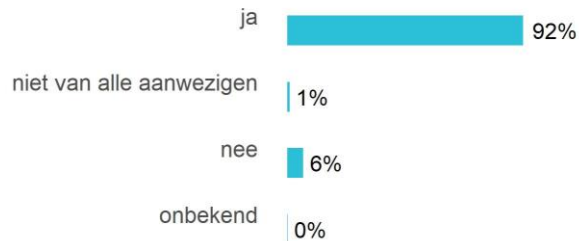
Wat is de tweede dominante grondslag?



- ◆ Indien bekend, zijn de meest voorkomende tweede grondslagen somatisch (29%), psychiatrisch (19%) en lichamelijke handicap (13%)
- ◆ Deze zijn ten opzichte van vorig jaar respectievelijk toegenomen (somatisch 25% in 2018) en afgenomen (psychiatrisch 22% in 2018, lichamelijke handicap 14% in 2018)
- ◆ Het aandeel zonder tweede grondslag is nagenoeg gelijk gebleven (35%)

# In bijna alle gevallen heeft de huisbezoeker een legitimatie gezien

Heeft de huisbezoeker een legitimatie gezien?



2019

- ◆ In bijna alle gevallen (92%) heeft de huisbezoeker een legitimatie gezien
- ◆ Slechts in 6% van de gevallen heeft de huisbezoeker geen legitimatie gezien, en in 1% niet van alle aanwezigen
- ◆ Deze vraag wordt door sommige zorgkantoren ingevuld met 'nee' wanneer het niet het eerste huisbezoek is en ze niet meer om legitimatie vragen

In 2018 is deze vraag niet aangeleverd of gesteld

Terug naar  
overzicht

# Er is een stijging in het zorgprofiel vv 4-9 ten opzichte van 2018

## Wat is het zorgprofiel?



\*In 2018 bestond deze vraag uit antwoordcategorieën die in 2019 zijn samengevoegd tot 'overig', zoals 'lg 4-7', 'wz indiceerbaar', 'zg 2-5', en 'anders'

# Een kwart van de budgethouders heeft één of meerdere toeslagen

Welke toeslagen heeft u?



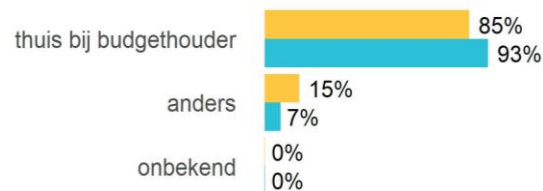
2019

- ◆ Driekwart van de budgethouders heeft geen toeslagen (75%)
- ◆ Als er sprake is van een toeslag is dit in de meeste gevallen een ekt (11%) of overig (6%)
- ◆ Bij 8% van de budgethouders die toeslag ontvangen is de toeslag niet gespecificeerd

In 2018 is deze vraag niet aangeleverd of gesteld

# Het huisbezoek vindt steeds vaker plaats bij de budgethouder thuis

## Waar vindt het gesprek plaats?



- ◆ In 2019 vindt 93% van de gesprekken plaats bij de budgethouder thuis
- ◆ Dit is een stijging in vergelijking met 2018 en in lijn met de stijging in de afgelopen jaren van het aantal huisbezoeken bij de budgethouder thuis\*
- ◆ 7% van de huisbezoeken vindt ergens anders plaats

\* Op basis van Vektis rapportage 2017 en Rapportage huisbezoeken pgb 2018

# Het aandeel budgethouders dat in een gezin woont neemt toe

## Wat is de woonsituatie?



- ◆ Het aandeel budgethouders dat in een gezin woont is het grootst (34%)
- ◆ Dit aandeel neemt toe ten opzichte van vorig jaar (29% in 2018)
- ◆ Er is een forse afname in het aandeel budgethouders die inwonen bij anderen
- ◆ Er is een lichte toename in het aandeel van personen die samenwonen, alleenstaand zijn, in een wooninitiatief wonen of ergens anders woonachtig zijn



# In 2019 hebben meer budgethouders een hogere pgb-omvang

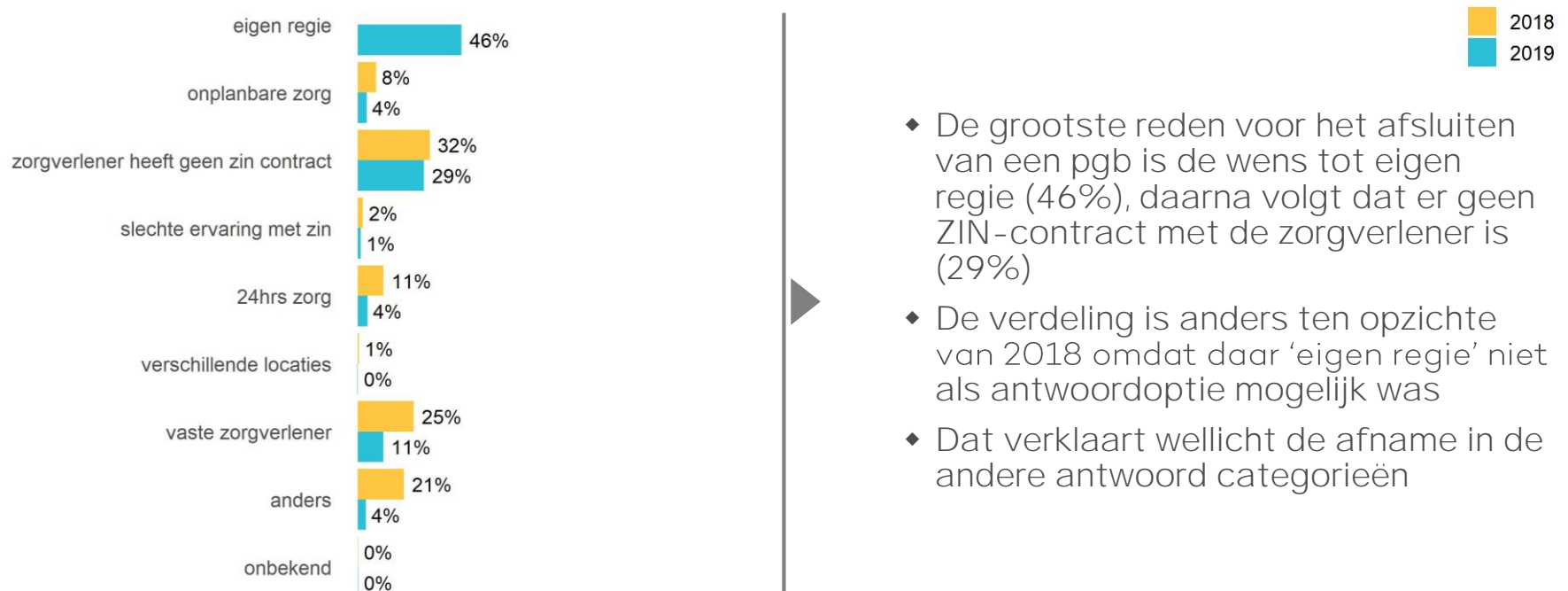
Wat is de omvang van het pgb (inclusief toeslagen)?



- ◆ Het grootste deel van de budgethouders (52%) heeft een pgb met omvang tussen €50.000 en 75.000
- ◆ Dit aandeel is licht gestegen ten opzichte van vorig jaar (44%)
- ◆ In toenemende mate is er sprake van pgb's met een omvang boven de €50.000, en in afnemende mate van pgb's met een omvang onder de €50.000

# De grootste reden voor het afsluiten van een pgb is de wens tot eigen regie

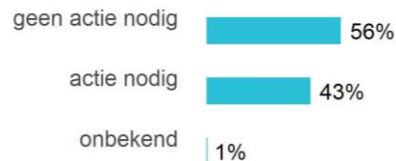
Waarom is pgb de best passende oplossing voor u?



- ◆ De grootste reden voor het afsluiten van een pgb is de wens tot eigen regie (46%), daarna volgt dat er geen ZIN-contract met de zorgverlener is (29%)
- ◆ De verdeling is anders ten opzichte van 2018 omdat daar 'eigen regie' niet als antwoordoptie mogelijk was
- ◆ Dat verklaart wellicht de afname in de andere antwoord categorieën

# In bijna de helft van de gevallen moet de budgethouder actie ondernemen

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

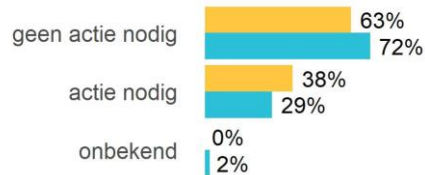


- ◆ In 56% van de gevallen is er geen actie nodig door de budgethouder volgens de huisbezoeker
- ◆ In 43% van de gevallen is er wel actie nodig door de budgethouder

2019

# De gevallen waarin er actie nodig is vanuit het zorgkantoor is afgenomen

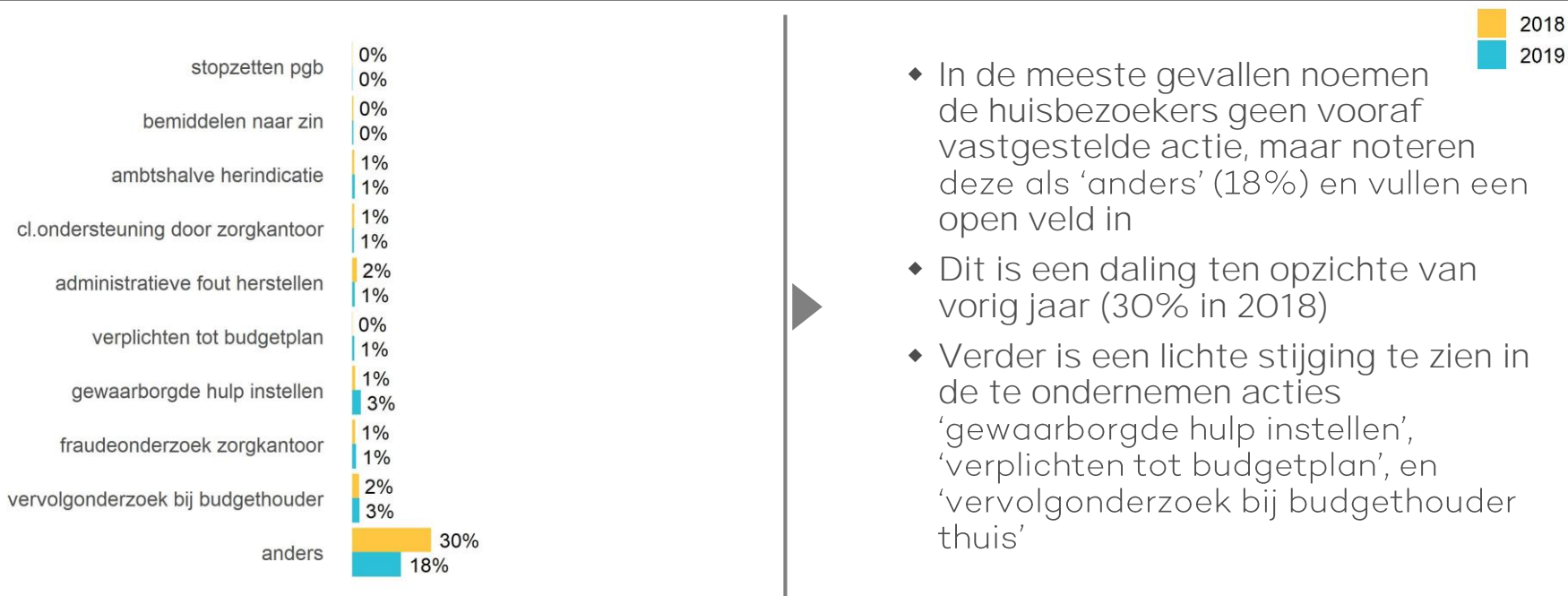
Welke acties moeten er ondernomen worden door het zorgkantoor volgens de huisbezoeker?



- ◆ In de meeste gevallen hoeft er geen actie te worden ondernomen door het zorgkantoor (72%) volgens de huisbezoeker
- ◆ Dit is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar (63% in 2018)
- ◆ Een verdieping naar de specifieke acties is op de volgende slide uiteengezet

# 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 huiselijk geweld' en 'opschorten pgb' zijn samengevoegd bij de antwoorden in de categorie 'andere' vanwege de lage prevalentie (< 0,05%)

Terug naar  
overzicht





# Inhoud

- ◆ Basisgegevens en controles
- ◆ Datakwaliteit
- ◆ Data-interpretatie
- ◆ Weging naar aanleiding huisbezoeken
- ◆ Keuzes voor combinatievragen

# De huidige rapportage is gebaseerd op gecontroleerde gegevens uit de vragenlijst

## Basisgegevens

- ◆ Alle zorgkantoren\* hebben de vragenlijst voor huisbezoeken in hun ICT systemen ingebouwd
- ◆ Uit deze vragenlijst is een gegevensset gedefinieerd die bij alle zorgkantoren beschikbaar is
- ◆ Deze gegevensset vormde de basis voor de huidige rapportage
- ◆ Zorgkantoren hebben een terugkoppeling gekregen op de proefaanlevering alvorens ze de definitieve gegevensset hebben aangeleverd

## De uitgevoerde controles zijn:

- ◆ De kolommen zijn volledig en de terugkoppeling op aantal regels is correct
- ◆ Er komen geen dubbele observaties voor
- ◆ Alle waarden zijn binnen bereik van de mogelijke antwoordopties volgens de voorwaarden in de data-aanlevering
- ◆ De frequentie van het voorkomen van waarden is getoetst ten opzichte van andere zorgkantoren
- ◆ Er is een correct codeboek aangeleverd bij een numeriek geformeerd databestand





# Opmerkingen over kwaliteit van data

De data is van voldoende kwaliteit, 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 mogelijk blijkt
- ◆ Bij sommige vragen zijn er relatief veel antwoorden niet ingevuld, waardoor de percentages kunnen vertekenen



# Opmerkingen over data-interpretatie

- ◆ Er is bij de analyses van de resultaten gekozen om te kijken naar de trends
- ◆ 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 hoofdconclusies gecontroleerd op significantie wanneer de verschillen in percentages dicht bij elkaar liggen

# Voor vergelijking tussen 2018 en 2019 is weging naar aanleiding van huisbezoek nodig

## Weging op risicoselectie

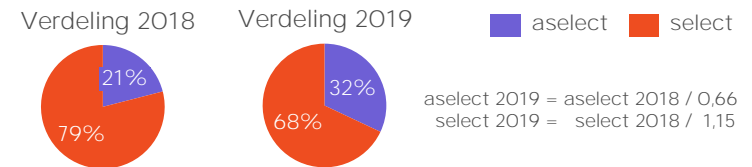
- ◆ Door de antwoorden te wegen op basis van risicoselectie van huisbezoeken, zijn de resultaten van 2018 en 2019 beter met elkaar te vergelijken
- ◆ De wegingsmethode corrigeert echter maar ten dele voor de verschillen in samenstelling
  - ◆ Risicoselectie van budgethouders vindt door de verschillende zorgkantoren op verschillende wijze plaats
  - ◆ Tevens kan sprake zijn van verschillen in de reden voor selectie in 2018 en 2019
- ◆ We hebben met de weging aangesloten bij de samenstelling van de risicoselectie in 2018 omdat deze eerder gepubliceerd is. Echter zijn de resultaten vorig jaar gewogen ten opzichte van 2017, waardoor de 2018 cijfers in de huidige rapportage niet overeenkomen met het rapport van vorig jaar
- ◆ De werkelijk geconstateerde aantallen over 2019 wijken door de weging licht af van de gepresenteerde aantallen

## Voorbeeld wegingsmethodiek

Stap 1. Verdeling antwoorden 2019 naar aanleiding huisbezoek

Stap 2. Weging van resultaten 2019 naar verhouding select/aselect in 2018

Stap 3. Vaststellen gewogen resultaat per vraag



### VOORBEELD:

Is er vermoeden van oneigenlijk gebruik? [% ja]



# Om tot de conclusies per thema te komen hebben we een aantal vragen gecombineerd

Regie



Combinatie van vragen om na te gaan of de mate van regie afhangt van degene die verantwoordelijk is voor de organisatie, het toezicht op zorg of het bijhouden van de administratie

Cliënt



Combinatie van vragen om na te gaan door wie acties moeten worden ondernomen indien de budgethouder aangeeft niet tevreden te zijn over de ondersteuning van het zorgkantoor

Passende



Combinatie van vragen om na te gaan of de mate van passende zorg samenhangt met de situatie van de budgethouder (indicatie, beperkingen, zorgprofiel) en of er actie moet worden ondernomen door de budgethouder of het zorgkantoor

Feitelijke



Combinatie van vragen om na te gaan of er een verband is tussen degene die de declaraties controleert en het opmerken van fraude, oneigenlijk gebruik en onregelmatigheden in declaraties

# EQUALIS

strategy & modeling

Indya Duivenbode

[Indya.Duivenbode@equalis.nl](mailto:Indya.Duivenbode@equalis.nl)

06 18 84 90 19

Saskia Borg

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

06 52 37 55 52