

Brief aan de wethouders van het Ommelander Samenwerkingsmodel

Verzonden via Monique Veldt, beleidsmedewerker gemeente Delfzijl, per e-mail

Groningen en Ommelanden, 13 december 2018,

Geachte heer / mevrouw,

Op 28 november jl. publiceerde u de resultaten van het kostprijsonderzoek 2018 ten behoeve van de bepaling van de nieuwe tarieven 2019 voor WMO-dienstverlening (begeleiding individueel en begeleiding groep) via de website www.delfzijl.nl/kostprijsonderzoek.

Wij zijn de leden van de werkgroep die namens vier aanbieders intensief hebben meegewerkt aan de totstandkoming van het kostprijsformat. Nu de tarieven zijn gepubliceerd, zetten wij grote vraagtekens bij het proces ná onze bijdrage en de uitkomst. Dit gaat vooral om de dataverwerking en het middelen van de kostprijsselementen. Wij maken middels deze brief bezwaar tegen een belangrijk deel van het proces dat tot deze tarieven heeft geleid. Wij betwijfelen dan ook dat u door middel van de gekozen methodiek voldoet aan het vaststellen van reële tarieven zoals vermeld in de Algemene Maatregel van Bestuur m.b.t. reële kostprijzen van 1 juni 2017.

Het proces van tariefbepaling bestond uit drie fasen:

1. Uitvraagformat vaststellen: welke gegevens zijn nodig, en hoe worden deze opgevraagd;
2. Gegevens uitvragen en verwerken;
3. De tariefberekening zelf

Wij zijn alleen inhoudelijk betrokken geweest bij fase één. Ons bezwaar richt zich op de fasen twee en drie. Hieronder volgt een korte toelichting:

1. Uitvraagformat vaststellen

In een intensief proces van drie uitgebreide sessies hebben wij als werkgroep een Excelformat ontwikkeld waarmee eenduidig gegevens uitgevraagd konden worden. Dit was een positief en transparant proces waarbij er door aanbieders en gemeenten constructief werd samengewerkt. Diverse malen is door alle leden van de werkgroep, namens zowel aanbieders als gemeenten benadrukt dat deze manier van samenwerken uniek was en tot een goed en vooral objectief eindproduct heeft geleid. Namelijk een kostprijsformat dat ten grondslag ligt aan de tariefheroriëntatie van de Ommelander Samenwerking 2019.

In de sessies is uitgebreid stilgestaan bij begrippen als locatiekosten, indirecte uren, reistijd, overhead e.d. Veel van de kostprijsselementen liggen voor aanbieders immers vast. Denk hierbij onder andere aan cao-bepalingen, verlof, premies. Deze begrippen zijn glashelder en niet op verschillende manieren te interpreteren.

Dat ligt anders bij een begrip als bijvoorbeeld 'overhead'. Sommige organisaties gaan uit van een percentage van de kostprijs, andere doen dat over personeelskosten, weer anderen over de totale

omzet. Dat bleek ook duidelijk uit eerdere sessies met aanbieders. Het was dus zaak om daar klip en klaar in te zijn en dat is onzes inziens gelukt in het format en de bijgevoegde toelichting.

Een belangrijke opdracht was het precies omschrijven van elementen als 'indirecte cliëntgebonden tijd', 'reistijd' en 'overhead', omdat deze zeer bepalend zijn voor de uiteindelijke kostprijs, zeker binnen de Ommelander Samenwerking. Binnen de Ommelander Samenwerking is er namelijk voor gekozen om alleen de *directe contacturen* met een cliënt te vergoeden. Stel een hulpverlener rijdt een half uur naar een cliënt, heeft bij de cliënt thuis een uur face tot face contact, maakt hier vervolgens in een kwartier een verslag over en moet vanwege de casuïstiek nog een kwartier een ketenpartner consulteren. Deze hulpverlener besteedt twee uur aan deze cliënt maar de kosten van die twee uur moeten verwerkt worden in het ene uur face to face contact. Dit geeft nogmaals aan hoe bepalend de indirecte uren zijn voor de uiteindelijke kostprijs.

De werkgroep waarvan wij deel uitmaakten is op 3 juli opgeheven om ons als aanbieders ook de kans te geven om feedback te geven. Wij zijn als werkgroep niet betrokken geweest bij de hoogte van bedragen, noch bij de hoogte van percentages.

2. Gegevens uitvragen en verwerken

Alle aanbieders hebben op en na 14 september (er was toen een inloopbijeenkomst in Scheemda) de mogelijkheid gehad om zienswijzen te geven.

Op basis daarvan zijn enkele wijzigingen aangebracht. Vervolgens zijn de gegevens uitgevraagd. Op de website staat dat er in totaal dertien partijen een format hebben ingevuld, waarop aan iedereen nadere informatie is gevraagd. Dat heeft geleid tot zeven formats die voor de deadline zijn ingevuld.

Tijdens deze extra uitvraag is uitgebreid extra informatie opgevraagd die niet in het originele format was verwerkt, waarbij de vraagstelling a) complex was en b) erop hintte dat de invuller het format niet goed begrepen had of onjuist had ingevuld. Door dusdanig extra uit te vragen is er door de gemeenten, waarschijnlijk onbedoeld, drempelverhogend gewerkt. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de extra uitvraag tot minder reacties heeft geleid.

Wij weten en erkennen dat het aan de aanbieders is om informatie aan te leveren. Daarnaast is het de taak van de gemeenten om deze informatie zo eenduidig en eenvoudig mogelijk op te vragen. Door middel van de werkgroep en het eindproduct, het Excelformat, hebben zowel aanbieders als gemeenten aan die verplichting voldaan. Echter de extra uitvragen zorgen er juist voor dat de aangeleverde informatie niet meer eenduidig is en dat aanbieders alsnog op verschillende manieren hun eigen stukken gaan interpreteren en aanleveren. Hierdoor ontstaat er logischerwijs ook geen duidelijk beeld, terwijl juist het doel van de werkgroep was; het ontwikkelen van een Excel format dat objectief en glashelder was om juist deze willekeur te voorkomen.

3. De tariefberekening

In deze fase zitten wat ons betreft de grootste vragen en toch wel pijnpunten. Zelfs na de extra informatie-uitvraag stelt de gemeente vast dat er op cruciale onderdelen 'geen zuivere trend valt te ontdekken'. Maar wat is een trend? Een trend is een ontwikkeling afgezet in de tijd. In dit proces is echter sprake van een momentopname, waarbij de uitkomsten van alle aanbieders tot een gemiddelde moeten leiden. Blijkbaar werden er veel verschillen tussen de opgaves geconstateerd. Helaas wordt dat

niet duidelijk gemaakt. Ook hebben partijen geen individuele terugkoppeling gekregen dat en waarom hun data niet gebruikt zijn.

Op basis van de ingevulde formulieren worden conclusies getrokken waarbij in onze beleving volledig naar de gemeenten wordt toegerekend. Dit blijkt uit het volgende:

- a. In het geval van de salarispaling wordt er geconstateerd dat er en een aantal 'extremen naar boven' zijn die niet worden gecompenseerd door extremen naar beneden. Die extremen naar boven zijn blijkbaar wel naar waarheid, want deze blijven ook bestaan na de tweede uitvraag. Mocht er op basis van gegronde redenen twijfel zijn over de extremen naar boven dan hebben de gemeenten het recht om deze uit het onderzoek te halen. Echter zal hier wel een zeer nauwkeurige openbaargemaakte motivering aan ten grondslag moeten liggen, dit om willekeur tegen te gaan. Blijken de extremen naar boven echter reëel te zijn dan dienen deze simpelweg meegenomen te worden

In de bijeenkomst van 14 september werd ook gemeld dat de extremen (naar boven en beneden) verwijderd zouden worden als er sprake was van grote afwijkingen.

Dat is hier niet gebeurd. Op twee manieren wordt het bedrag naar beneden berekend:

- i. door de hoogste bedragen te verwijderen. Bij Begeleiding Basis gaat dat bijvoorbeeld al om vier opgaven.
 - ii. In plaats van vervolgens met alle overgebleven bedragen te rekenen worden alleen de laagste vijf genomen. Dit heeft de schijn van een zeer gunstige interpretatie van de cijfers aan de kant van de gemeenten waarbij er het gevaar ontstaat van willekeur en misbruik van de omstandigheden. Dit is echter niet te achterhalen omdat een openbare en goed onderbouwde motivering ontbreekt.
- b. Bij alle vijf uitgevraagde producten was voor één of meerdere elementen 'geen trend te ontdekken'. Vervolgens zijn voor elk apart element de laagste vijf opgaves genomen. Niet eens de laagste vijf formats maar de laagste vijf opgaves vanuit het totaal aan aangeleverde formats. Dit heeft als resultaat dat bij elk element het bedrag maximaal naar beneden wordt aangepast. Van elk element wordt immers de laagste bandbreedte genomen en zo worden er in de format met de laagst mogelijke percentages gerekend. Daarmee geeft de kostprijs geen reëel beeld. Nogmaals, ook dit heeft de schijn van een zeer gunstige interpretatie van de cijfers aan de kant van de gemeenten waarbij wederom het gevaar ontstaat van willekeur en misbruik van de omstandigheden.

Er kan dus geconcludeerd worden dat er geen sprake is van middelen. Er wordt namelijk steeds gerekend met de laagst mogelijke cijfers. Hierdoor worden wij als aanbieders in de uitkomsten geconfronteerd met een irreële minimale ondergrens. Een minimale ondergrens waarvoor op geen enkele wijze kwalitatief goede ondersteuning geleverd kan worden aan de kwetsbare burgers in uw gemeenten. Uit telefonisch overleg hebben wij begrepen dat de minimale ondergrens niet per definitie gelijk staat aan een definitief tarief. Uit ontvangen tariefbeschikkingen blijkt dit, daar waar mogelijk, echter wel het geval te zijn. Als leden van de werkgroep zetten wij dan ook diverse kanttekeningen bij deze manier van rekenen en betwisten wij dat deze manier voldoet aan de eisen van zorgvuldigheid die door de VNG en SoZaWe zijn gesteld.

In de aangegeven percentrages die zijn gepubliceerd wordt één en ander nog duidelijker. Een percentage van 13% indirecte tijd is – in de definitie van indirecte tijd van de gemeenten – veel te laag.

Dat betekent bij een volledige werkweek maar 4,5 uur aan reistijd, administratie, collegiaal overleg, rapportages, werkoverleg, opleiding, managementoverleg. Een totale productiviteit van ruim 66% op begeleiding individueel is onmogelijk. Dit haalt geen enkele aanbieder. Dat houdt namelijk 24 uur per week face to face cliëntcontact in. Dit is aantoonbaar onjuist, en dat zou zeker moeten blijken uit de ingevulde formats.

Wij verzoeken u op korte termijn, aangezien de nieuwe tarieven per 1 januari 2019 ingaan:

1. een meer gespecificeerde dataset te publiceren zodat wij deze kunnen verifiëren (bijvoorbeeld middels spreidingsdiagrammen) óf
2. De werkelijke gemiddelden te berekenen per aanbieder per kostprijselement (waarbij u zoals u zelf aangaf grote extremen naar boven én naar beneden kunt verwijderen)

Als u kiest voor optie twee, dan verzoeken we u uw motivering openbaar en verifieerbaar te publiceren. Hierbij kunt u, geanonimiseerd, een overzicht per aanbieder meeleveren.

Uiteraard zijn wij bereid om als (voormalige) werkgroep nogmaals bij elkaar te komen om deze situatie met u te bespreken. Ook hierbij zullen wij niet spreken over hoogten van bedragen of percentages, maar slechts over de onderzoeksmethode en dataverwerking.

Indien gewenst brengen wij ook graag onze expertise in om samen met u, op basis van de aangeleverde gegevens, reële kostprijzen vast te stellen conform de eerder al genoemde AMvB reële kostprijzen van 1 juni 2017. Reële kostprijzen op basis waarvan u de inmiddels aan aanbieders gecommuniceerde tarieven, geldig per 1 januari 2019, indien nodig kunt herzien.

Wij verzoeken u uiterlijk donderdag 20 december a.s. inhoudelijk te antwoorden.

Met vriendelijke groet,

namens Coöperatie Dichtbij U.A.

Arno de Vries

Stichting Noorderbrug

Joël Vellinga

namens Stichting Cosis

Boudewijn Eindhoven

Cura XL bv

Tobias Eijgelshoven