

# (v1.0) Resultaten onderzoek

**Datum: 14-12-2020**

## Versiehistorie

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
0.1.	25-11-2020	Richard Willems	Eerste conceptversie.
0.2.	01-12-2020	Richard Willems	Reviews verwerkt. Informatie over aantallen contracten, zorgaanbieders en opdrachtgevers toegevoegd, verwerkt in de conclusies.
1.0.	14-12-2020	Richard Willems	Verdere reviews op vorm verwerkt, enkele fouten in de totalen van tabellen 2 en 3 gecorrigeerd, opmerkingen toegevoegd over inconsistenties in bepaalde tellingen, versie 1.0. vastgesteld.

## Inleiding

Gedurende de periode oktober/november 2020 heeft het Ketenbureau i-Sociaal Domein een online onderzoek uitgevoerd om de administratieve lasten, veroorzaakt door diversiteit in de contracten voor Jeugdzorg en Wmo, in kaart te brengen bij zorgaanbieders en opdrachtgevers. Het voorliggend document beschrijft de resultaten van dit onderzoek en de conclusies die aan deze resultaten verbonden worden. Daarnaast geeft het antwoord op de onderzoeksvragen zoals die gesteld zijn in het onderzoeksplan (20201015 (v0.5) *Kwantitatief onderzoek business case*).

## Aantal respondenten

Het onderzoek is middels een online enquête opgezet. Hierin worden de vragen gesteld zoals gedefinieerd in het onderzoeksplan. De enquête is uitgesplitst in een variant voor zorgaanbieders en een variant voor opdrachtgevers. Opdrachtgevers zijn gemeenten of regionale samenwerkingsverbanden die de inkoop en/of uitvoering van zorg voor de Jeugdwet en de Wmo namens één of meerdere gemeenten uitvoeren. Vervolgens is via diverse kanalen het verzoek verspreid om de enquête in te vullen.

In *Tabel 1 – Aantallen*, staan de aantallen ingevulde enquêtes vermeld. Deze zijn opgesplitst in opdrachtgevers en opdrachtnemers. Vervolgens is bekeken welk van de ingevulde enquêtes valide is. In een valide enquête zijn alle vragen ingevuld die ingevuld zouden moeten zijn op basis van het type invuller. Enquêtes waarin dit niet het geval is, zijn als niet-valide aangemerkt en worden ook verder niet meegenomen in het onderzoek.

De belangrijkste conclusies die we uit deze aantallen trekken zijn de volgende:

- In totaal zijn 108 gemeenten (72 vertegenwoordigd in 17 samenwerkingsverbanden + 36 individuele gemeenten) van de 355 Nederlandse gemeenten vertegenwoordigd in de resultaten. Dit leidt tot een maximaal foutpercentage van 7,84% (zie rekenbijlage) op de antwoorden van gemeenten.
- In totaal zijn 99 zorgaanbieders in de Wmo van de ongeveer 3780<sup>1</sup> zorgaanbieders vertegenwoordigd in de resultaten. Dit leidt tot een maximaal foutpercentage van 9,67% (zie rekenbijlage) op de antwoorden van zorgaanbieders in de Wmo.
- In totaal zijn 124 zorgaanbieders in de Jeugdzorg van de ongeveer 3825 zorgaanbieders vertegenwoordigd in de resultaten. Dit leidt tot een maximaal foutpercentage van 8,61% (zie rekenbijlage) op de antwoorden van de zorgaanbieders in de Jeugdzorg.
- Het aantal ingevulde enquêtes voor opdrachtgevers dat valide is, is significant lager dan dat van zorgaanbieders (53% vs. 73%). Het is onduidelijk waardoor dit komt.

Cijfers	Totaal ontvangen	Valide N	Valide %
<b>Vragenlijsten opdrachtgevers</b>	<b>102</b>	<b>54</b>	<b>53%</b>
<i>Gemeenten</i>	75	36	48%
<i>Alleen WMO</i>	11	6	55%
<i>Alleen Jeugdzorg</i>	3	1	33%
<i>WMO en Jeugdzorg</i>	57	29	51%
<i>Geen wet(ten) ingevuld</i>	4	0	0%
<i>Regionale samenwerkingsverbanden</i>	26	17	65%
<i>Alleen WMO</i>	4	2	50%
<i>Alleen Jeugdzorg</i>	5	4	80%
<i>WMO en Jeugdzorg</i>	15	11	73%
<i>Geen wet(ten) ingevuld</i>	2	0	0%
<i>Type niet ingevuld</i>	1	1	100%
<i>Alleen WMO</i>	0	0	n.v.t.
<i>Alleen Jeugdzorg</i>	0	0	n.v.t.
<i>WMO en Jeugdzorg</i>	1	1	100%
<i>Geen wet(ten) ingevuld</i>	0	0	n.v.t.
<b>Vragenlijsten zorgaanbieders</b>	<b>201</b>	<b>147</b>	<b>73%</b>
<i>Alleen WMO</i>	33	23	70%
<i>Alleen Jeugdzorg</i>	62	48	77%
<i>WMO en Jeugdzorg</i>	105	76	72%
<i>Geen wet(ten) ingevuld</i>	1	0	0%
<b>Gemeenten vertegenwoordigd door samenwerkingsverbanden:</b>			<b>72</b>

Tabel 1 – Aantallen

<sup>1</sup> Merk op dat dit aantal overeenkomt met het totaal aan zorgaanbieders, ook waar die slechts één opdrachtgever hebben. Deze categorie is uitgesloten van het onderzoek, maar we hebben niet voldoende gegevens om deze groep te kwantificeren. Omdat het wél meetellen van deze aanbieders in principe een negatief effect heeft op de betrouwbaarheid (en ons dus niet verleid om te snel conclusies te trekken) is hiervoor gekozen.

## Aantallen contracten en opdrachtgevers/zorgaanbieders

Om beter zicht te krijgen in de populatie die deelnam aan de enquête en om vast te stellen of de respondenten een valide antwoord konden geven op de vragen hebben we ook uitgevraagd hoeveel contracten en zorgaanbieders elke opdrachtgever had. Aan de kant van de zorgaanbieders hebben we een vergelijkbare vraag gesteld, over het aantal contracten en de hoeveelheid opdrachtgevers. Overigens zijn zorgaanbieders met slechts één opdrachtgever en één contract niet meegenomen in de resultaten. De reden hiervoor is dat contractdiversiteit bij slechts één contract niet van toepassing is. De uitkomsten uit dit deel van het onderzoek, voor opdrachtgevers (gemeenten en regionale samenwerkingsverbanden), zijn als volgt:

Opmerking 1: In onderstaande tabellen wordt gesproken over absolute aantallen (kolom "N") en relatieve percentages ("%").

Opmerking 2: In onderstaande tabellen tellen de aantallen niet altijd op tot het aantal valide enquêtes. Dat heeft te maken met het feit dat het correct invullen van de inhoudelijke vragen zwaarder telde dan de statistische informatie over de invullende organisatie en deze in een klein aantal gevallen niet bruikbaar was. Dit gold voor 1 opdrachtgever in de Jeugdzorg, 4 opdrachtgevers in de Wmo, 2 aanbieders in de Jeugdzorg en 1 aanbieder in de Wmo.

	Gemeenten				Regionale SWV			
	Aanbieders		Contracten		Aanbieders		Contracten	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1 tot en met 40	1	4%	2	7%	0	0%	2	13%
41 tot en met 80	3	11%	2	7%	0	0%	1	6%
81 tot en met 120	5	18%	5	17%	1	7%	0	0%
121 tot en met 160	9	32%	11	38%	5	33%	3	19%
Meer dan 160	10	36%	9	31%	9	60%	10	63%

	Gemeenten				Regionale SWV			
	Aanbieders		Contracten		Aanbieders		Contracten	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1 tot en met 40	3	9%	2	7%	1	8%	2	13%
41 tot en met 80	9	27%	2	7%	3	25%	1	6%
81 tot en met 120	6	18%	5	17%	2	17%	0	0%
121 tot en met 160	8	24%	11	38%	1	8%	3	19%
Meer dan 160	7	21%	9	31%	5	42%	10	63%

Tabel 2 - Aantallen contracten en zorgaanbieders

Voor aanbieders zijn de resultaten als volgt:

Jeugdzorg	Opdrachtgevers		Contracten		
	N	%	N	%	
1	8	7%	1	5	4%
2 tot en met 4	26	21%	2 tot en met 5	28	23%
5 tot en met 8	16	13%	6 tot en met 10	18	15%

9 tot en met 12	16	13%	11 tot en met 15	19	16%
13 tot en met 40	30	25%	16 tot en met 40	25	21%
meer dan 40	26	21%	Meer dan 40	25	21%

Wmo	Opdrachtgevers		Contracten		
	N	%		N	%
1	6	6%	1	5	5%
2 tot en met 4	15	15%	2 tot en met 5	16	16%
5 tot en met 8	20	20%	6 tot en met 10	23	23%
9 tot en met 12	12	12%	11 tot en met 15	18	18%
13 tot en met 40	27	27%	16 tot en met 40	17	17%
meer dan 40	19	19%	Meer dan 40	19	19%

Tabel 3 - Aantallen contracten en opdrachtgevers

Uit beide tabellen kunnen we concluderen dat het overgrote deel van de opdrachtgevers en aanbieders te maken heeft met meerdere contracten. Uiteraard zegt dit op zichzelf nog niets over de *diversiteit* van deze contracten. Hierover geven de overige vragen in de enquête uitsluitend. Deze worden in de volgende sectie behandeld.

## Uitkomsten

Alle vragen in de valide enquêtes (met uitzondering van de identificerende gegevens die in de sectie *aantal respondenten* gebruikt zijn om de respondenten te onderscheiden) zijn gesteld middels een vijfpuntschaal. Bij alle vragen is gekozen om de laagste waarde (1) te laten kiezen wanneer de respondent wil aangeven dat er geen (administratieve) last ervaren wordt door het onderwerp in de vraag en de hoogste waarde (5) te laten kiezen wanneer er sprake is van een zeer grote (administratieve) last.

In Tabel 4 - Gemiddelde scores enquêtevragen zijn de gemiddelde resultaten, per groep, weergegeven:

### Gemeenten

Vraag	Gemiddelde score
Hoe vaak is een contract onduidelijk en moet de zorgaanbieder bellen voor toelichting?	
<i>Jeugdwet</i>	2,69
<i>WMO</i>	2,44
Hoeveel tijd kost het om bij nieuwe contracten alle afspraken correct vast te stellen?	
<i>Jeugdwet</i>	3,60
<i>WMO</i>	3,32

### Zorgaanbieders

Vraag	Gemiddelde score
Hoe groot zijn de verschillen (diversiteit) tussen contracten van opdrachtgevers?	
<i>Jeugdwet</i>	3,52
<i>WMO</i>	3,17

Hoe erg leidt de contractdiversiteit tot aanvullende administratieve lasten?

Jeugdwet	3,41
WMO	2,84

Hoe vaak ontbreekt voor de administratieve afhandeling benodigde informatie in contracten?

Jeugdwet	2,70
WMO	2,34

Tabel 4 - Gemiddelde scores enquêtevragen

Uit deze scores kunnen we een aantal conclusies trekken (los van de beantwoording van de onderzoeksvragen):

- De (administratieve) last die wordt ervaren op de onderwerpen uit dit onderzoek zijn in alle gevallen hoger rondom de Jeugdwet dan bij de Wmo. Dit verschil is het sterkst rondom de administratieve lasten die zorgaanbieders ervaren door verschillende contracten (3,41 vs 2,84).
- De antwoorden op de “spiegelvraag”, hoe vaak zorgaanbieders bellen naar opdrachtgevers zoals ervaren door opdrachtgevers en de mate waarin informatie ontbreekt in contracten van opdrachtgevers zoals ervaren door zorgaanbieders, geven een sterk vergelijkbare score. Dit impliceert een mogelijke correlatie (2,69 vs 2,70 voor Jw en 2,44 vs 2,34 voor Wmo).

## Beantwoording onderzoeksvragen

Met de resultaten uit het onderzoek kan nu een antwoord geformuleerd worden op de onderzoeksvragen zoals die gesteld zijn in het onderzoeksplan (20201015 (v0.5) *Kwantitatief onderzoek business case*). Hieronder geven we onze visie op:

1. De administratieve last die ervaren wordt door de diversiteit in contracten voor aanbieders in de Jeugdzorg en de Wmo.
2. De administratieve last die een opdrachtgever ervaart bij het opstellen van nieuwe contracten daar waar het gaat om afspraken rondom de administratieve en procesmatige afhandeling van de zorg.

Ad 1: Op basis van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat zorgaanbieders een grote diversiteit in contracten ervaren (3,52 voor Jeugdwet, 3,17 voor Wmo). De aangenomen diversiteit is hiermee aangetoond.

Verder kan worden geconcludeerd dat de twee problemen die hieruit voortvloeien, dat zorgaanbieders contact op moeten nemen met gemeenten om onduidelijkheden uit te zoeken en de aanvullende administratieve lasten voor het inregelen van de processen per contract, bewezen zijn uit resultaten. Gemeenten geven aan regelmatig (2,69 voor Jeugdwet, 2,44 voor Wmo) vragen te krijgen over onduidelijke administratieve afspraken in contracten. Zorgaanbieders geven aan dat er regelmatig gegevens ontbreken in contracten om alle zorg administratief af te handelen (2,70 voor Jeugdwet, 2,34 voor Wmo). Het feit dat de scores op dit punt voor opdrachtgevers en zorgaanbieders vrijwel gelijk zijn leidt ons tot de aanname dat zij dit ook van elkaar her- en erkennen.

De administratieve last die zorgaanbieders ervaren om de meerdere contracten in hun systemen en processen in te voeren wisselt per wet. Voor de Jeugdwet blijkt dit hoog (3,41) te zijn, maar voor Wmo slechts redelijk (2,84). Hoewel we kunnen concluderen dat voor beide wetten de

administratieve last in elk geval aanwezig is, is het verschil tussen Jeugdwet en Wmo uit dit onderzoek niet nader te verklaren. Hiervoor is verder onderzoek nodig.

Ad 2: Tot slot kunnen we aangeven dat opdrachtgevers een hoge administratieve last ervaren bij het opstellen van contracten, daar waar zij de administratieve- en procesmatige afhandeling van de zorg moeten invullen (3,60 voor Jeugdwet, 3,32 voor Wmo).

## Eindconclusies

Aan het onderzoek en de beantwoording van de onderzoeksvragen kunnen we de volgende conclusies verbinden ten aanzien van het project Afsprakenkaart:

1. Het beoogde probleem dat de Afsprakenkaart op wil lossen, vermijdbare administratieve lasten ten gevolge van contractdiversiteit is bewezen.
2. De producten die het project Afsprakenkaart op wil leveren (zie implementatiescenario's, *20200921 Implementatie afsprakenkaart*) hebben een beoogd effect op alle vijf de benoemde indicatoren uit het onderzoek. Dit betekent dat wij verwachten dat opdrachtgevers en zorgaanbieders die middels de Afsprakenkaart hun afspraken gaan beheren een significante verlaging gaan zien op de scores.
3. Bovengenoemde conclusies komen voort uit een onderzoek waarvan een significant deel van de populatie (opdrachtgever ~65%, zorgaanbieders ~50%) in de hoogste twee categorieën voor aantallen contracten/zorgaanbieders/opdrachtgevers zit. Dit houdt in dat de cijfers over administratieve lasten ook over grote aantallen contracten gaan.
4. Bovengenoemde conclusies, op basis van de onderzoeksresultaten hebben een foutpercentage. Andersom geredeneerd kunnen we dus aangeven dat de kans dat de resultaten die gebruikt zijn voor deze conclusies valide zijn, als volgt uitvallen:
  - a. Gemeenten =  $100 - 7,84 = 92,16\%$
  - b. Zorgaanbieders Wmo =  $100 - 9,67 = 90,33\%$
  - c. Zorgaanbieders Jeugdwet =  $100 - 8,61 = 91,39\%$

## Bijlage A – Wiskundige onderbouwing statistische relevantie

Om vast te stellen of het aantal respondenten groot genoeg is geweest om met enige statistische relevantie een uitspraak te doen op basis van de resultaten wordt gebruik gemaakt van een wiskundige rekenmodel voor *een aselecte steekproef op basis van een eindige populatie*. Om het foutpercentage van de steekproef per categorie (opdrachtgevers, zorgaanbieders Jeugdzorg en zorgaanbieders Wmo) vast te stellen wordt de volgende formule gebruikt:

$$a = z * \sqrt{\frac{p * (1 - p)}{n}} * \sqrt{\frac{N - n}{N - 1}}$$

De parameters zijn als volgt:

Parameter	Omschrijving
a	Het foutpercentage van de steekproef.
z	We kiezen, gelet op de complexe vraagstelling, voor een betrouwbaarheidspercentage van 95%. Daaruit volgt een standaardafwijking van 1,96.
p	We verwachten geen specifieke voorkeur voor een bepaald antwoord, de vraagstelling is grotendeels een vijfpuntsschaal, daarom kiezen we hier voor 0,5 of 50(%)
N	De grootte van de volledige populatie. Voor opdrachtgevers is hier 355 (gemeenten) gekozen, voor zorgaanbieders Jeugdzorg 3825 en voor aanbieders Wmo 3780.
n	Het aantal respondenten met een valide ingevulde enquête.

### Opdrachtgevers

$$a = 1,95 * \sqrt{\frac{50 * 50}{108}} * \sqrt{\frac{355 - 108}{355 - 1}} \approx 7,84$$

### Zorgaanbieders Wmo

$$a = 1,95 * \sqrt{\frac{50 * 50}{99}} * \sqrt{\frac{3780 - 99}{3780 - 1}} \approx 9,67$$

### Zorgaanbieders Jeugdzorg

$$a = 1,95 * \sqrt{\frac{50 * 50}{124}} * \sqrt{\frac{3825 - 124}{3825 - 1}} \approx 8,61$$