

Bijlage 4 Beschrijving no-show

Inkoop Wmo Individuele Begeleiding 250025GRS

Versie augustus 2026

Binnen de Wmo-Begeleiding kunnen Inwoners te maken hebben met ontregeling, vermijdingsgedrag, vergeetachtigheid en psychische of psychiatrische instabiliteit. De mate waarin dit speelt, verschilt per individu. Als gevolg hiervan kan het gebeuren dat een Inwoner niet verschijnt op een begeleidingsafspraak (no-show). Om te voorkomen dat het volledige risico hiervan bij de Aanbieder ligt, is een declaratieregeling voor no-show vastgesteld.

Tegelijkertijd geldt dat het voorkomen en beperken van no-show een expliciet onderdeel van de uitvoering van de Begeleiding is. De Aanbieder blijft verantwoordelijk voor het voorkomen, signaleren en verminderen van no-show als onderdeel van effectieve Begeleiding en resultaatgericht werken. Herhaalde no-show is een signaal dat de ingezette Begeleiding mogelijk niet passend is en vraagt om aanpassing van werkwijze of contactvorm.

Definitie

Een situatie waarin een geplande begeleidingsafspraak geen doorgang vindt, doordat de Inwoner zonder tijdige afmelding niet aanwezig of bereikbaar is op het afgesproken moment. Van een tijdige afmelding is sprake als de Inwoner zich minimaal 24 uur (één werkdag) voorafgaand aan de afspraak afmeldt.

Declaratie

No-show wordt ingericht als een apart product bij een lopende indicatie. Bij no-show is 30 minuten per gebeurtenis declarabel. Deze vergoeding is bedoeld als compensatie voor de aantoonbare en (deels) onvermijdbare inzet van de Aanbieder, terwijl geen volledige prestatie is geleverd. Een forfaitaire vergoeding van 30 minuten wordt als passend beschouwd¹. Hierbij geldt dat niet de volledige geplande tijd als verloren wordt aangemerkt, omdat een deel van de tijd kan worden benut voor andere werkzaamheden.

Onderbouwing

- 1. Geen volledige prestatie geleverd**
Bij no-show is de Begeleiding niet verleend, wat volledige vergoeding niet rechtvaardigt. Dit sluit aan bij bredere zorgprincipes waarbij alleen geleverde prestaties worden vergoed.
- 2. Wel sprake van gemaakte kosten**
Er is sprake van reële en onvermijdbare inzet, zoals voorbereiding, reistijd, contactpogingen en verslaglegging.
- 3. Redelijke benadering van inzet**
De feitelijk gemaakte (deels onvermijdbare) tijd bestaat uit:
 - 5–10 minuten voorbereiding
 - 10–20 minuten reistijd/planningsverlies
 - 5–10 minuten contactpogingen
 - 5 minuten administratie

¹ Deze minuten worden van de reguliere totaal-indicatie afgehaald en zijn dus niet extra. Dus, als een Inwoner 8 uur per maand Begeleiding heeft (2 uur per week) en er is sprake van 1 keer no-show, dan kan de aanbieder 30 minuten declareren en zal er de rest van de maand nog maar recht zijn op maximaal 7,5 uur.

Dit leidt tot een bandbreedte van ongeveer 25–40 minuten, waarbij 30 minuten een evenwichtige norm vormt².

4. *Voorkomen van ongewenste prikkels*

Geen vergoeding legt het volledige risico bij de aanbieder, volledige vergoeding vermindert de prikkel tot efficiënt plannen en beperken van no-show. Een middennorm borgt balans.

5. *Aansluiting bij bestaande praktijk*

Gemeenten hanteren doorgaans begrenzings, zoals registratie-eisen, stimulering van cliëntgedrag en maxima per jaar.

Het product heeft een vast tarief dat overeenkomt met 30 minuten maal het tarief per minuut voor het desbetreffende begeleidingsproduct en wordt per stuk gedeclareerd.

Binnen de individuele Begeleiding (IB) worden drie productcategorieën onderscheiden: licht, midden en zwaar, elk met een eigen tarief. Het no-show tarief is gelijk aan het tarief van het betreffende IB-product.

Hieronder is beschreven in welke gevallen de tijd wel declarabel is en wanneer niet.

Wel declarabel:

- Inzet die herleidbaar is tot een concrete geplande fysieke afspraak.
- (Gepland) huisbezoek waarbij geen contact tot stand komt.

Niet declarabel:

- Indirecte tijd op basis van algemene aannames (bijv. “zorgmijding vraagt extra inzet”).
- Onbegrensde inzet zonder evaluatie of afstemming.
- Kosten die voortkomen uit systeemverantwoordelijkheid die niet bij de Aanbieder of de Opdrachtgever ligt.
- Afspraken die tijdig (meer dan 24 uur vooraf) door de Inwoner zijn afgezegd.

Redelijke inspanning en preventie

De Aanbieder neemt aantoonbaar maatregelen om no-show te voorkomen en te beperken, passend bij de doelgroep. Hieronder valt in ieder geval:

- het maken van haalbare en passende afspraken;
- het inzetten van herinneringen of afspraakbevestigingen waar passend;
- het aanpassen van contactvorm;
- het analyseren van patronen in no-show en hierop handelen.

Herhaaldelijke no-show zonder aantoonbare preventieve inzet kan leiden tot afwijzing van declaraties.

Escalatie bij structurele no-show

Bij structurele no-show wordt geëscaleerd naar de SDD. Opschaling is aan de orde indien sprake is van:

- minimaal 8 outreachende contactpogingen (waaronder huisbezoek en telefonisch contact);
- een aaneengesloten periode van circa 8 weken;
- geen inhoudelijk contact, of uitsluitend vluchtig/afhoudend contact;
- geen zicht op vooruitgang of duurzame relatieopbouw.

Na maximaal 8 no-show momenten per Inwoner vindt overleg plaats met de Wmo-consulent. Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, vindt dit overleg eerder plaats.

² Let op! Dit is een ruime compensatie, want bij 30 minuten directe tijd declareer je indirect natuurlijk ook uren als administratie en reistijd. Een rekenvoorbeeld: bij IB2 heb je 130+12+75 indirecte uren + reistijd -> vs 1156 declarabele uren -> verhouding 29%. D.w.z. voor elk half uur no show dat je declareert, krijg je indirect ook nog 9 minuten extra aan indirecte tijd en reistijd vergoed.

Regie en besluitvorming

De Aanbieder signaleert structurele no-show en meldt dit tijdig. De Aanbieder zet bovendien in op voorkomen van no-show, analyseert oorzaken van no-show en onderneemt actie om dit te beperken. De Opdrachtgever besluit over eventuele opschaling en het vervolg, zoals aanpassing van de indicatie of contactvorm, tijdelijke opschorting, inzet van een andere passende voorziening of beëindiging van de ondersteuning indien geen perspectief op contact bestaat. De Opdrachtgever oordeelt over de proportionaliteit van declaraties.