



De zorg die we hadden afgesproken?!

Schiedam, 26 oktober 2017

Contractmanagement?

Deze workshop ging over contractmanagement. Bij contractmanagement gaat het onder meer om de vraag hoe de opdrachtgever (gemeente) er op toe kan zien dat de opdrachtnemer (zorgaanbieder) zijn contractuele verplichtingen nakomt en de zorg levert die is afgesproken. Wat komt daar bij kijken?



Contractmanagement?

Het vraagstuk van contractmanagement is actueel. Recent zijn inkooptrajecten afgerond en is jeugdhulp ingekocht voor 2018 in Rijnmond en Zuid-Holland-Zuid

Rijnmond

- Per gemeente lokaal ingekochte zorg
- Regionaal ingekochte zorg (GRJR)

Zuid-Holland-Zuid

- Regionaal ingekochte zorg (Serviceorganisatie)



Afspraak = afspraak?

Er zijn verschillende betrokkenen met belangen. Naast gemeente en zorgaanbieder bijvoorbeeld ook cliënt en wijkteam.

Ergens hebben zij iets van elkaar nodig....



Afspraak = afspraak?

Gemeente wil weten of cliënt tevreden is over wat aanbieder levert



Cliënt heeft iets anders nodig dan gecontracteerd. Kan aanbieder dat leveren?

Cliënt wil weten wat gemeente heeft afgesproken en waar hij recht op heeft

Gemeente wil weten of wijkteam tevreden is over wat aanbieder levert



Wordt volgens afspraak gewerkt, is bijsturing nodig?

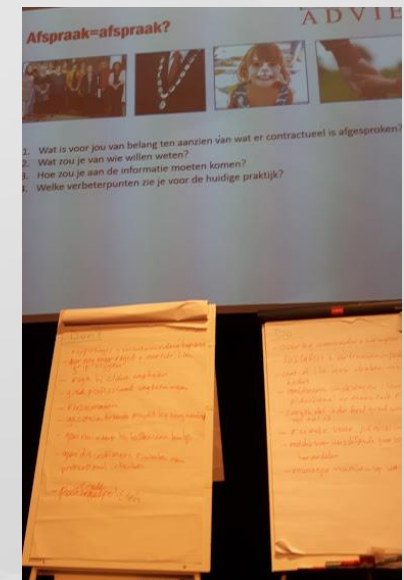


Afspraak = afspraak?



In de workshop is door de deelnemers vanuit elk van de vier rollen gekeken, wat het betekent voor het contractmanagement

1. Wat is voor jou van belang ten aanzien van wat er contractueel is afgesproken?
2. Wat zou je van wie willen weten?
3. Hoe zou je aan de informatie moeten komen?
4. Welke verbeterpunten zie je voor de huidige praktijk?





Perspectief wijkteam

Wat is voor jou van belang ten aanzien van wat er contractueel is afgesproken?	Hoe zou je aan de informatie moeten komen?
<ul style="list-style-type: none">- Over wat is er iets afgesproken?- Wie heeft welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden?- Wat gebeurt er als het budgetplafond bereikt is? → discretionaire bevoegdheid is een optie- Bij welke zorgaanbieder kan ik welke hulp indiceren? Te zien in “segmenten”- Wie spreekt de onderaannemer aan? Wijkteam of zorgaanbieder?	<ul style="list-style-type: none">- Wet- en regelgeving actief naar een cliënt- Wat wil de gemeente financieren- Onderlinge afspraken- Wethouder/gemeente- Koplopers (vormen een groep die kan schakelen met een wijkteam)
Wat zou je van wie willen weten?	Welke verbeterpunten zie je voor de huidige praktijk?
<ul style="list-style-type: none">- Wie is ingekocht?- Waarom is aanbieder X niet ingekocht?- Is het doel behaald?	<ul style="list-style-type: none">- Meer huisartsen → doorverwijzen- Duidelijkheid over wie er werkt in een wijkteam- Duidelijkheid wat taak is van wijkteam- Grotere autonomie voor zorgaanbieders- Flexibel budget voor specifieke zorgvragen bij niet ingekochte aanbieder- Beter en goedkopere zorg- Inzichtelijker



Perspectief gemeente

Wat is voor jou van belang ten aanzien van wat er contractueel is afgesproken?	Hoe zou je aan de informatie moeten komen?
<ul style="list-style-type: none">- Overzicht van de partijen- Kom je na wat je afspreekt- Is de kwaliteit (meer dan) voldoende- Hoe heb je inzicht in wat de onderaannemer levert- Budget- Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden- Heeft zorgaanbieder zich aan budget gehouden?	<ul style="list-style-type: none">- Integraal evalueren rondom de keukentafel (met klant, wijkteam, zorgaanbieder, onderaannemer)- Verantwoordelijk ambtenaar gaat steekproefsgewijs vragen bij cliënten, wijkteam, huisarts, zorgaanbieder en schrijft rapport.
Wat zou je van wie willen weten?	Welke verbeterpunten zie je voor de huidige praktijk?
<ul style="list-style-type: none">- Info van wijkteam en/of zorgaanbieder (mag gemeente die beoordeling doen?) of je tevreden bent over geboden hulp en of het de zorgaanbieder lukt om het gevraagde te leveren.- Reële financieringsmogelijkheden vanuit provincie of Rijk?- Klanttevredenheid van alle partijen- Heb ik ingekocht wat nodig is?	<ul style="list-style-type: none">- Kwaliteit wordt getoetst (op vastgestelde evaluatiemomenten)- Consequenties voor niet leverende zorgaanbieders- Zorgverlener moet core business doen: zorgtaken uitvoeren.



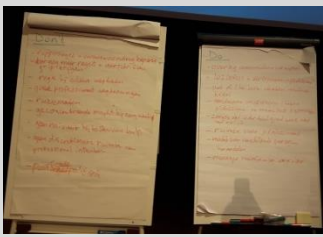
Perspectief cliënt

Wat is voor jou van belang ten aanzien van wat er contractueel is afgesproken?	Hoe zou je aan de informatie moeten komen?
<ul style="list-style-type: none">- Waar kan ik heen als ik mij niet gehoord voel?- Second opinion indien ik er niet van overtuigd ben dat ik op de beste manier geholpen wordt.- Begrijp ik het? Wat is er te regelen?- Wat als de hulp stopt?- Dat ik een goed opgeleide begrijpende hulpverlener krijg.	<ul style="list-style-type: none">- Via de website van de gemeente.- Een centraal loket.- Contactpersoon zorgaanbieder- Contractmanager- Wijkteam?
Wat zou je van wie willen weten? <ul style="list-style-type: none">- Krijg ik een onafhankelijk advies?- Waar kan ik terecht (verzekering, wijkteams).- Inspraak in zorgaanbieders, kan ik zelf kiezen?- Wat kan ik doen als de hulpverlener zijn/haar werk niet goed doet?	Welke verbeterpunten zie je voor de huidige praktijk? <p>Er zijn veel mogelijkheden om je te laten informeren, evenzoveel doorverwijzingen en antwoorden, er zijn veel ingangen naar hulp. Er is meer transparant overzicht nodig.</p>



Perspectief aanbieder

Wat is voor jou van belang ten aanzien van wat er contractueel is afgesproken?	Hoe zou je aan de informatie moeten komen?
<ul style="list-style-type: none">- Duidelijkheid over wat je moet leveren (wat niet?)- Dat de autonomie van de professional meer ruimte krijgt.- Hoeveel geld krijg ik, wat moet ik daarvoor doen en hoe word ik afgerekend?- Wie is mijn concurrent.- Kosten laag houden en kwaliteit bewaken.	<ul style="list-style-type: none">- Van de klant- Via een familieberaad- Via het ondersteuningsplan- Gemeente → budget
Wat zou je van wie willen weten?	Welke verbeterpunten zie je voor de huidige praktijk?
<ul style="list-style-type: none">- Is mijn klant (1. hulpontvanger, 2. opdrachtgever) tevreden?- Heb ik kunnen bieden wat er nodig was?- Wijkteam matcht zorgaanbieder en klant aan elkaar.- Betalingsverplichting.	<ul style="list-style-type: none">- Je kunt je beter profileren- Je weet beter wat er speelt in de stad en kunt beter doorontwikkelen op aanbod.- Samenwerken met anderen.



Do's en don'ts

Nadat de deelnemers vanuit vier perspectieven hebben gebrainstormd, is hen gevraagd wat voor nu de do's en don'ts zijn bij de inrichting van het contractmanagement.

Do's	Don'ts
<ul style="list-style-type: none">- Overleg aanbieder + verwijzer- Loslaten + vertrouwen in professional- Out of the box denken, ondanks kaders- Ambtenaren ondervragen cliënt + professional en maken zelf rapportage- Zorgen dat ieder heel goed weet wat zijn rol is- Ruimte voor professionals- Macht over verschillende partijen herverdelen- Manager meekijken op werkvloer	<ul style="list-style-type: none">- Uitgebreide rapportages + verantwoording- Door nog meer regels en voorschriften trachten grip te krijgen- Regie bij cliënt weghalen- Goede professionals wegbezuinigen- Ruzie maken- Geconcentreerde macht bij zorgaanbieder- Naïviteit bij kosten van hulp- Discretionaire ruimte van professional inperken- Postcode politiek (krampachtig omgaan met woonplaatsbeginsel)

Lessen uit deze workshop

De lessen zijn de conclusies van de workshopbegeleider, Michel de Visser

- Contractmanagement kan niet vanuit een ivoren toren. Het is een samenspel tussen actoren: cliënt, wijkteam, opdrachtnemer en opdrachtgever.
- Zorg dat betrokkenen weten wat er is afgesproken.
- Zorg dat duidelijk is wie wie waarop aanspreekt.
- Bedenk hoe je omgaat met sturing onderaannemers.
- Maak dat er what-if-scenario's zijn (als plafond is bereikt, als kwaliteit niet geleverd, als andere zorg nodig is, als hulp ophoudt).
- Regel escalatieniveaus als partijen (bijv. cliënt en aanbieder of wijkteam en aanbieder) er niet uitkomen.
- Organiseer inzicht in klant- en wijkteamtevredenheid.
- Er is op alle niveaus informatie-uitwisseling nodig. Dit is complex en vergt veel effort!
- Evalueer voortdurend of het goede is ingekocht, de goede hulp en de goede partijen. Stuur steeds bij. Ook hier: plan-do-check-act!



Meer weten of sparren?

Michel de Visser
ADVIES



www.mdva.nl

info@mdva.nl

06-81449540