

Memo:

Notitie kwaliteit te bespreken in de fysieke Overlegtafel dd. 08-02-2018.

1. Aanleiding
2. Stand van zaken
3. Bijeenkomst werkgroep kwaliteit
4. Uitgangspunten/oplossingsrichting.
5. Bespreekpunten
6. Vervolg

Tijdens de fysieke overlegtafel lichten we uiteraard deze memo toe.

Leden van de werkgroep: Janneke Franken, Piet Schrijver, Esmee Roost (Face-to-face), Henny Kerkhof.

### **Aanleiding**

In de fysieke overlegtafel, maar ook op basis van interne gesprekken o.a. met diverse wethouders is het signaal afgegeven om nogmaals met elkaar te bespreken en te bekijken of op dit moment de kwaliteit van aanbieders binnen de inkoop voldoende is geborgd. Bijgaand een memo waarbij we toe te lichten hoe het denkproces is geweest en wat er reeds voorhanden is.

### **Stand van zaken omtrent kwaliteit**

Op dit moment wordt bij het bestuurlijk aanbesteden een aantal zaken gevraagd aan de aanbieders waar men aan moet voldoen.

- Verklaring van de belastingdienst → wordt op voorhand gevraagd
- Uitreksel KVK → wordt op voorhand gevraagd
- Gedragsverklaring aanbesteden → wordt op voorhand gevraagd
- Eigen verklaring → wordt op voorhand gevraagd
- Klachtenregeling
- Aanbieders geven aan akkoord te zijn met de eisen zoals gesteld in artikel 1.6 en 3.1 van de overeenkomst.

Op dit moment zijn/worden er geen toegangseisen gesteld die te maken hebben met kwaliteit van de dienstverlening aan de voorkant. Dat wil niet zeggen dat er niets gebeurt.

Of kwaliteit geboden wordt, wordt nadat een aanbieder is toegetreden gevolgd, o.a. middels leveranciersgesprekken, evaluatiegesprekken die gevoerd worden vanuit/door het sociaal team op individueel cliënt niveau. En is de mogelijkheid aanwezig om vanuit de GGD reactief toezicht te laten uitvoeren. De GGD is door de gemeente benoemd als toezichthouder kwaliteit.

Tevens worden er vanuit Bizob diverse gegevens, middels KPI's, opgevraagd (o.a. klachten), zijn er jaarverslagen, kennen aanbieders en ook de gemeente het cliënttevredenheidsonderzoek en wordt, soms op verzoek van de accountant, verder onderzoek gedaan naar declaraties.

Echter de vraag blijft of het niet gewenst is om ook aan de voorkant 'kwaliteitseisen' te stellen.

Waarbij we meer dan nu borgen dat we enkel met organisaties in zee gaan, die in basis werken aan kwaliteit en dit op een 'gestructureerde' wijze in hun organisatie hebben ingebed.

## **Bijeenkomst werkgroep kwaliteit (18-01-2018)**

Op 18 januari jl. zijn Esmee Roost, Piet Schrijver, Henny Kerkhof, Janneke Franken bijeengekomen. Verhinderd was Annet van Straaten. In deze bijeenkomst zijn 2 zaken benoemd,

1. Ook kwaliteit eisen stellen aan de voorzijde? En zo ja hoe?
2. Aanscherping definitie dagbesteding groep. (Deze notitie gaat niet in op dit punt, moet nog verder opgepakt/uitgewerkt worden). Dit zal een andere keer op de agenda van de FOT komen.

T.a.v. het punt eisen aan de voorzijde, daarover was bij iedereen consensus dat bij de intake zeker aandacht zou moeten/mogen zijn of en hoe een aanbieder zorg draagt voor kwalitatief goede zorg. Een gemeente is ook verplicht conform de wet, dat men kwalitatief goede dienstverlening levert.

### Opties die benoemd zijn:

- a. Zelf een lijst met kwaliteitseisen opnemen die te maken hebben met o.a de opleidingsachtergrond (vakopleiding) van de professionals op de werkvloer en een VOG. De vraag/discussie die aansluitend gevoerd werd, is het nu gewenst om dit ook te gaan vragen van al die organisaties die reeds gecertificeerd zijn. Tevens werd terecht de vraag gesteld, als we de lijst met eisen hebben zijn we dan 'voldoende' toegerust om deze aanbieders te beoordelen?
- b. Het enkel vragen van de lijst kwaliteitseisen aan die organisaties die geen keurmerk hebben. Voor aanbieders die wel gecertificeerd zijn zal dan een lijst met keurmerken worden opgesteld die 'voldoen'. Dat zijn keurmerken die in de zorg en welzijn al dusdanig aandacht besteden aan kwaliteit van zorg, dat wij in het kader van 'onnodige' lasten de kwaliteitseisen niet opnieuw uitvragen.
- c. Het eisen van een keurmerk aan alle aanbieders. Er zijn voldoende keurmerken, ook voor de kleine organisaties en zzp'ers die daar gemakkelijk aan kunnen voldoen. Het vraagt uiteraard wel werk, maar gelijktijdig is dit ook werk wat grote organisaties ook moeten doen. Dat maakt dat het 'speelveld' van aanbieders in deze ook gelijkwaardig is. Daarnaast zal dit zorgen voor meer vertrouwen bij lokale bestuurders (die verantwoordelijk zijn) dat aanbieders waar de gemeenten een contract mee hebben ook aan noodzakelijke kwaliteitseisen (leveren van goede zorg) voldoen.

### **Uitgangspunten / oplossingsrichting (Toelichting tijdens de vergadering)**

- We willen daar waar mogelijk aanbieders geen werk dubbel c.q. onnodig werk laten doen. Daarmee kon optie a niet rekenen op draagvlak in de werkgroep. Dit is namelijk veel werk voor alle aanbieders, maar ook voor de inkomende partijen.
- Optie c zou wat ons betreft de richting moeten zijn. De redenen hiervoor zijn, in willekeurige volgorde:
  - Veel aanbieders hebben een keurmerk;
  - Het sluit aan bij een richting die in veel gemeenten nu bewandeld wordt;
  - We geven aan welke keurmerken voldoen, de organisaties die als vakgebied hebben het verstrekken van keurmerken doen de toets, tevens is daarmee geborgd dat kwaliteit 'behouden' blijft;
  - Het maakt het speelveld meer gelijkwaardig, investeringen zijn te overzien voor aanbieders;
  - Het draagt er zorg voor dat ook kleine aanbieders mee kunnen blijven doen, maar niet iedereen.

We realiseren ons dat mochten we optie 3 gaan voorstellen, dit niet van vandaag of morgen een eis kan zijn. Er zal sprake moeten zijn van een periode voor aanbieders om te kunnen gaan voldoen aan deze 'nieuwe eisen'. Tevens wordt het juridisch onderzocht door Bizob wat hierin de mogelijkheden zijn.

**Wat zijn in onze ogen (1<sup>e</sup> verkenning, in willekeurige volgorde) keurmerken die voldoen:**

1. ISO 9001 voor de zorg
2. HKZ-keurmerken (evt. nader bepalen welke voldoen)
3. Kwaliteitswaarborg Zorgboerderijen (Keurmerk 'kwaliteit laat je zien')
4. Keurmerk zzp'er zorg.
5. JCI-accreditatie
6. Ciio-maatstaf (praktische vertaling van ISO9001)
7. PREZO Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
8. Perspekt zilveren en gouden keurmerk in de zorg
9. Perspekt bronzen keurmerk in de zorg

**Handige linken:**

- <https://keurmerk.nl/sectoren/zorgwelzijn/keurmerken-in-de-zorgsector/>
- [https://www.nictiz.nl/SiteCollectionDocuments/Boeken/Keurmerken,%20certificaten%20en%20kwaliteitsverklaringen%20in%20de%20zorg%20\(tweede%20druk\).pdf](https://www.nictiz.nl/SiteCollectionDocuments/Boeken/Keurmerken,%20certificaten%20en%20kwaliteitsverklaringen%20in%20de%20zorg%20(tweede%20druk).pdf)

**Vraagstukken / bespreekpunt**

1. Wat vinden jullie van de denkrichting?
2. Kunnen jullie je vinden in de benoemde keurmerken, missen we een belangrijke?
3. Vervolgafspraken n.a.v. bespreking fysieke overlegtafel

**Bijlage:**

- Intake formulier (in wording) wat een toelichting bevat van de hierboven genoemde kwaliteitskeurmerken.