

Notitie Resultaatsturing

t.b.v ontwikkeltafel 17 juni 2016

1. Inleiding

Tijdens de ontwikkeltafel resultaatsturing van 27 mei jl. zijn aanbevelingen gedaan op het gebied van resultaatsturing, kwaliteitsmonitoring en ontschotting. Met deze aanbevelingen in de hand zijn een drietal werkgroepen van start gegaan, nl.

- werkgroep resultaatsturing jeugd (2 bijeenkomsten geweest)
- werkgroep resultaatsturing wmo (2 bijeenkomsten geweest)
- werkgroep kwaliteitsborging (1^e bijeenkomst op 13 juni)

In deze notitie worden de eerste uitkomsten uit de werkgroepen weergegeven. Deze notitie is nadrukkelijk bedoeld als bespreekstuk tijdens het OT d.d. 17 juni 2016. Tijdens de bespreking staan de volgende vragen centraal:

- Zijn de voorstellen implementeerbaar per 1-1-17?
- Zijn de voorstellen werkbaar (zijn de bijkomende administratieve lasten beperkt)?
- Leiden de voorstellen ertoe dat de vragen op het gebied van resultaatsturing ook beantwoord worden?

2. Resultaatsturing

Vanuit de ontwikkeltafel zijn de volgende aanbevelingen voor uitwerking in de werkgroep gedaan:

- 1 Focus voor 2017 op het cliëntniveau: Hoe ervaart die cliënt zijn kwaliteit van leven? De werkgroepen wmo en jeugd werken uit hoe hier inzicht in verworven kan worden en hoe dit gebruikt wordt in de resultaatsturing door gemeenten. Deze werkgroepen worden gevormd door aanbieders, gemeenten incl. toegang, een deelnemer vanuit clientperspectief en een deelnemer vanuit het maatschappelijk middenveld.
- 2 Zorg voor een goede verhouding ontstaat tussen kwantitatieve en kwalitatieve informatie: gegevens/cijfers en verhalende informatie (het verhaal achter de cijfers).
- 3 Vul de randvoorwaarden die nodig zijn in. Nodig is een goede startfoto, een goede doelbeschrijving t.b.v. het groepsplan/ondersteuningsplan en informatie over de 3 indicatoren. Dat vraagt ook om een nauw samenspel met de toegang.
- 4 Verdeel de werkzaamheden zo dat gemeenten duidelijke doelen meegeven vanuit de toegang en aan de achterkant de gegevens van aanbieders naar het niveau van maatschappelijke doelen tillen.

- 5 Bepaal hoe deze informatie onderwerp van gesprek is tussen gemeenten en aanbieders in bijvoorbeeld kwartaalgesprekken.
- 6 Geef bij de terugkoppeling op 17 juni aan wat dit betekent voor de contractafspraken in 2017

inzichten uit de werkgroepen

In de werkgroepen is geïnventariseerd over welke informatie aanbieders beschikken m.b.t. de ervaringen van hun cliënten en over de realisatie van doelen. Gebleken is dat de nodige informatie voorhanden is en dat de uitvraag van die informatie in alle werkzaamheden is ingebed. Een van de aanbieders noemde het toetsen van de clientervaring en de doelrealisatie “bijna een methodische interventie an sich”.

Deze informatie is veelal op het klantniveau (microniveau) beschikbaar. De deelnemers in de werkgroepen geven aan dat deze informatie ook nu al naar het niveau van de organisatie vertaald wordt (mesoniveau). Zo worden er verbeterpunten uit gehaald, De methodieken en systemen waarmee men dit meet en de vragen die men stelt, verschillen. Zowel tussen jeugd en Wmo als tussen aanbieders per wet onderling. We zien dat al die methodieken en systemen ook wetenschappelijk onderbouwd en gevalideerd zijn. Ze zijn zeer grondig en worden in alle facetten van het werk gebruikt: van klantcontact tot control en benchmark, onder meer door het CBS. We zoeken vooral naar een manier om deze informatie te ontsluiten, niet zozeer naar nieuwe informatie. Wel kan het voorkomen dat, om de uitvraag op het gebied van clientervaring te kunnen beantwoorden, hier en daar een vraag wordt toegevoegd. Welke administratieve last dat betekent voor een aanbieder, hangt af van hoe deze het systeem heeft ingeregeld. Daar is geen generiek antwoord op te geven.

Aanbevelingen

In het algemeen geldt dat het gaan werken met resultaatsturing een leerproces is en een werkwijze die moet groeien. De werkgroepen doen de aanbeveling om er in 2017 mee te starten en op basis van de opgedane ervaringen door te ontwikkelen.

De werkgroepen doen de volgende aanbevelingen:

1. Kwartaalgesprekken met aanbieders worden gevoerd op basis van kwantitatieve informatie en kwalitatieve informatie op het gebied van resultaten en effecten.
2. Gemeenten en aanbieders ontwikkelen samen een format waarin aanbieders hun resultaten op de outcomecriteria inzichtelijk maken. Dit format wordt naar 2018 toe doorontwikkeld.
3. We zijn uitgegaan van drie indicatoren: uitval, clientervaring en doelrealisatie. Voor 2017 willen we de leggen op uitval, clientervaring en hoe organisaties in hun werkzaamheden de beleidsdoelen oppakken.

4. De outcome wordt gemeten en besproken na het tweede kwartaal en na het vierde kwartaal.
5. Gemeenten verwerken de outcome informatie in hun meting van de beoogde maatschappelijke effecten. Het doel is daarbij: inzicht krijgen, verbeteren. Het doel is niet: vergelijken van organisaties.

In de OT werd aangegeven dat het belangrijk is dat niet alleen naar resultaten gekeken wordt, maar ook naar de geleverde inspanning en omstandigheden vanuit de doelgroep. De werkgroep beveelt daarom aan om hierover het gesprek te voeren en hiervoor aan te sluiten bij de kwartaalgesprekken. Daarbij willen we voorstellen de uitvraag op het gebied van resultaten beperken tot 2 keer per jaar. Zo voorkomen we een overkill aan uitvragen en sluiten we aan bij de cyclus van onder meer het zorgkantoor.

De werkgroep beveelt aan om een format te ontwikkelen waarmee we aanwezige informatie ontsluiten. Dit format geeft inzicht op organisatieniveau. Een vereiste is dat het uitblinkt in eenvoud, maar toch ruimte biedt voor nuances, bijvoorbeeld door een opmerkingenveld op te nemen.

De werkgroep beveelt 3 thema's aan om in 2017 een start mee te maken:

1 clientervaring.

Omdat we vanuit de context van de burger willen werken is het meenemen van de clientervaring een vanzelfsprekende. Hierover zullen enkele vragen in het format worden opgenomen die ons informatie geven over de ervaren baat bij de clienten.

2 uitval

Gegevens over de uitval worden door aanbieders al bijgehouden en zou volgens de deelnemers ook relatief eenvoudig ontsloten kunnen worden.

3 realisatie beleidsdoelen

Na een brainstorm in de beide subwerkgroepen kwam als derde punt naar voren dat we denken dat het goed zou zijn om ook inzicht te geven in hoe de beleidsdoelen nu uitwerken. Hoe lukt het aanbieders om aansluiting te vinden bij de leefomgeving en in buurten en wijken? Hoe gaat het met het betrekken van mantelzorgers? Dat zijn zaken waar dan aan gedacht kan worden.

Aanbieders leggen er in de werkgroepen veel nadruk op dat hun doelgroepen en clientmix zodanig kunnen verschillen, dat de informatie niet gebruikt moet worden om te vergelijken. Voorbeeld: in de ggz is de uitval en no show vaak groter dan bij andere doelgroepen. Dat wil niet zeggen dat de dienstverlening aan die doelgroepen slechter is dan aan andere doelgroepen.

Gevolgen voor de DVO

Dit heeft vooral betrekking op bijlage 3 van de Dvo. Deze lijkt toereikend om deze werkwijze zonder aanpassingen in te passen. Dit wordt de komende tijd nog nader onderzocht. Bij de ontwikkeltafel in september kunnen we definitief bepalen hoe een en ander in de Dvo is geland en of daar nog aanpassingen nodig zijn.

Vervolgactiviteiten voor de werkgroep

In aanloop naar de ontwikkeltafel in september zal de werkgroep nog de volgende zaken oppakken:

1. Randvoorwaarden zijn een goede startfoto en een goede SMART doelbeschrijving. We gaan de samenwerking aan met de werkgroepen uit de andere ontwikkeltafels om hierop gelijk te schakelen.
2. We gaan de werkwijze en het format ontwikkelen, aan de hand van de 3 genoemde thema's. We gaan dit toetsen bij verschillende stakeholders met de vragen:
 - Is het implementeerbaar per 1-1-17?
 - Is het werkbaar (beperkte administratieve lasten)?
 - Geeft het antwoord op de vragen die je hebt op het gebied van resultaatsturing?

Stakeholders zijn:

- Aanbieders
- Toegangsteams
- Team inkoop
- Beleidsmedewerkers
- Bestuurders

Format en implementatieplan worden voorgelegd in de ontwikkeltafel van september.

3. Kwaliteitsborging

Vanuit de ontwikkeltafel zijn de volgende aanbevelingen voor uitwerking in de werkgroepen gedaan:

- 1 Dit onderwerp in eerste instantie ambtelijk oppakken en indien daar aanleiding toe is, noodzakelijke aanpassingen in de DVO dit eventueel op 17 juni 2016 te bespreken.
- 2 Het is toereikend informatie over branche-benchmarks en keurmerken in de uitvraag naar aanbieders op het gebied van kwaliteit te verwerken.
- 3 Verdieping van kwaliteitseisen op het gebied van de Wmo vraagt verder vooral de aandacht.

4. Ontschotting

Vanuit de ontwikkeltafel zijn de volgende aanbevelingen voor uitwerking in de werkgroepen gedaan:

- 1 Voorkom schotten tussen de arrangementen en de verschillende wetten waarmee de gemeente werkt en bekwerkstellig dat de eigen regelgeving van gemeenten niet voor schotten zorgt.
- 2 Geef vanuit de aanbieders het signaal af dat de inkoop van de Wmo bij de verschillende gemeenten ook veel schotten opwerpt. Daar ligt een opdracht voor de gemeenten om met elkaar in gesprek te blijven. Ontschotting en beperking van de administratieve last zorgen ervoor dat men meer naar de kwaliteit en de zorg voor de cliënt kan kijken.
- 3 Geef aan de werkgroep mee nader te onderzoeken of in het gezinsplan iets over de ontschotting moet worden opgenomen zodat men op schotten kan anticiperen (levensloop, veranderingen in problematiek).
- 4 Onderzoek bij de doelformulering of deze ontschot kan worden.
- 5 Prikkel op ketensamenwerking kan bijdragen aan ontschotting. Onderzoek deze prikkel.

Het thema ontschotting is volgens de werkgroep een thema dat breder opgepakt dient te worden.

Het raakt alle werkgroepen en gaat ook verder dan alleen inkoop. Een prikkel op ontschotting wordt pas vanaf 2018 voorgesteld. De reden hiervoor is dat er voor 2017 andere vraagstukken op het gebied van bekostiging op de agenda staan die prioritair zijn.

Met betrekking tot de aanbevelingen op het gebied van ontschotting in de startfoto en de doelformulering wordt dit meegenomen; We gaan de samenwerking aan met de werkgroepen uit de andere ontwikkeltafels om hierop gelijk te schakelen.