

**Verslag Ontwikkeltafel (OT) Venray d.d. 8 juni 2015, 9.00 uur - 12.00 uur**

**OT Kwaliteit & Monitoring 2**

**Locatie: gemeentehuis Venray, Raadhuisstraat 1, 5801 MB Venray**

Aanwezig:

**Zorgaanbieders:**

Annemie Heuvelmans	AltraCura
René Grim	Yes We Can Clinics
Ben van Broeckhoven	Koraal Groep
Raoul Bakkes	Proteion
Mehmet Yilmaz	Bijzonder Jeugdwerk
Inge Vogels	Mutsaersstichting
Sonja Visser	Zelfregie BV

**Gemeenten:**

Ron Genders	thematrekker, gemeente Peel en Maas
Leo Bosland	gemeente Venlo
Alex Peeters	gemeente Beesel
Ralf Jansen	gemeente Gennep
Willeke Peeters	gemeente Venray

**MGR SDLN**

Roel Kramer	voorzitter
Getty Schuiling	secretaris
Yvonne Sinsel	notulist
Ad Vaartjes	manager inkoop

In kaders worden afspraken aangegeven en opmerkingen die door de subgroepen in de verdere uitwerking van het onderwerp kunnen worden meegenomen.

Opening, voorstelronde en agenda

**De voorzitter** heet de aanwezigen om 9.07 uur welkom bij de ontwikkeltafel Kwaliteit & Monitoring. Henk Verstappen van Vincent van Gogh heeft zich vanochtend afgemeld. Raoul Bakkes is in plaats van Marloes Geraerds aanwezig en Bart Leijten van de gemeente Venlo zal deze bijeenkomst niet meer bijwonen.

*De aanwezigen stellen zich kort voor.*

**De voorzitter** geeft aan dat opnames worden gemaakt voor de verslaglegging. Het uitgebreide verslag van deze ontwikkeltafel komt volgende week op de website, om iedereen die hier niet aanwezig is goed mee te nemen.

De voorzitter meldt dat de doelstelling van vandaag is om de kaders neer te zetten. Er is ook al heel veel werk verzet. Dit zal verder door de heer Genders worden toegelicht.

De heer **Genders** haalt het begeleidende schrijven bij de werkgroep-voorstellen kort aan. Hij licht toe wie in de Regionale Werkgroep Resultaatmeting participeert en de deelnemers aan de subgroepen. Hij geeft aan dat de voorstellen worden toegelicht door de mensen die eraan hebben gewerkt.

Subwerkgroep 1. Kwaliteit van leven – deel burgers met een zware hulpvraag

*Onderwerp Kwaliteit van leven<sup>1</sup>:*

- *Hierbij is een link met de (inter)nationale ontwikkeling van positieve gezondheid belangrijk.*
- *2017: Eerste vertaling maken van hoe kwaliteit van leven zijn weerslag kan krijgen. Meetwijze kwaliteit van ondersteuning/zorg geladen met kwaliteit van leven. We richten ons in eerste instantie op burgers die veel zorg en ondersteuning nodig hebben.*

---

<sup>1</sup> In dit verslag worden passages uit de voorstellen cursief weergegeven.

- 2018: *Kwaliteit van leven vanuit de burger (met een hulpvraag) waarin we voortbouwen op de inzichten van 2017.*

*Uitwerking:*

- *Vanuit kwetsbaarheid naar eigen kracht en samen kracht van de burger en zijn naasten.*
- *Mate van kwetsbaarheid wordt mede bepaald door kracht sociaal netwerk.*
- *Beide segmenten kwetsbaarheid en eigen kracht/samen kracht zijn onderdeel van kwaliteit van leven – hoe meet je dat?*
- *Voorbeeld in Rotterdam. Bij het opstellen van arrangementen (maatwerkvoorzieningen) worden drie kwaliteitsmaten gebruikt:*
  - ✓ *responsesnelheid (urgentie),*
  - ✓ *klanttevredenheid (beleving),*
  - ✓ *groei in zelfredzaamheid (inhoud).*
- *We voegen een vierde kwaliteitsmaat toe: het (levens)verhaal van de burger met een hulpvraag (narratieve component).*
- *Het gaat om tellen en vertellen (kwantitatieve en kwalitatieve gegevens). Verder nemen we daarin de inzichten van zinvol prestatie management mee. In bijlage 1 zijn inzichten van zinvol prestatie management opgenomen.*
- *Hoe definiëren we een 'bodem'-groep van de burgers met een zware hulpvraag? Definitie zeer kwetsbaren kan, via: Baart en OGGZ 2005, ZRM. Gekeken moet worden hoe dit past in het nieuwe systeem dat ontstaan is vanaf 2015. In bijlage 2 is de definitie van Baart en OGGZ 2005 opgenomen.*

*Een eerste definitie van de 'bodem'-groep.*

*Het zijn burgers:*

- ✓ *met een zware hulpvraag,*
- ✓ *die zelf geen of weinig regie kunnen voeren ook niet met behulp van het sociaal netwerk en waarbij regie vanuit gekwalificeerde beroepskrachten nodig is,*
- ✓ *met meervoudige problematiek die een integrale aanpak behoeft in een langdurig proces en waarin ruimte is voor terugval,*
- ✓ *wiens kwaliteit van leven in een neerwaartse spiraal zit.*
- *We zien de mate van kwetsbaarheid voor de burgers met een zware hulpvraag als een fase.*
- *De fase is afgelopen als de burger zijn hulpvraag samen met beroepskrachten van de toegang sociaal domein in een ondersteuningsplan/leefzorgplan kan formuleren.*
- *De beroepsmatige regie moet leiden tot een duurzame stabiliteit van de hulpvraag.*
- *Het doel is het stabiliseren van de hulpvraag, een groei in kwaliteit van leven van de burger, het in staat zijn van het formuleren van een ondersteuningsplan/leefzorgplan en zorgen dat beroepskrachten in de uitvoering het goede doen.*
- *Hierin kan high trust, high penalty als uitgangspunt worden meegenomen.*
- *Competentie: herstelgericht werken. In bijlage 3 zijn inzichten van herstelgericht werken opgenomen.*

De heer **Van Broeckhoven** vraagt welk type zorgvragers wordt bedoeld.

De heer **Genders** antwoordt dat de werkgroep een definitie heeft opgesteld. Dit wordt de 'bodem'-groep genoemd en dit zijn mensen die door de bodem heen zijn gezakt met een heel zware hulpvraag. Zij kunnen zelf weinig of geen regie voeren, ook niet met behulp van het sociale netwerk. Voor de regie zijn dus beroepskrachten nodig. Het gaat om bijvoorbeeld mensen met een meervoudige problematiek zoals psychiatrische patiënten, mensen met een verslavingsproblematiek of een gecombineerde problematiek, zorgmijders of mensen die op straat leven.

Mevrouw **Visser** vindt het woord hulpvraag een begrip van gemeenten en aanbieders, zij vinden immers dat burgers een hulpvraag hebben. Een burger zelf vindt echter vaak helemaal niet dat hij een zorgvraag heeft, hij heeft een participatievraag of een vraag naar netwerk of geld.

De heer **Genders** begrijpt deze opmerking. Hij nodigt mevrouw Visser uit om hierover mee te denken. De hulpvraag is zo benoemd om de doelgroep beperkt te houden. Wellicht wordt het verkeerde woord gebruikt, maar de 'bodem'-groep betreft mensen die geen eigen regie kunnen voeren. Men richt zich op de groep die niet participeert. Bij de participatiesamenleving gaat men uit van eigen kracht.

Mevrouw **Vogels** voegt toe dat de term 'kwetsbare burger' bewust niet is gekozen.

Mevrouw **Heuvelmans** stelt vast dat voor de bedoelde groep de participatiesamenleving een brug te ver is. Ze is heel blij met het document.

De heer **Genders** vertelt dat het voorstel is om eerst te kijken naar duurzame stabiliteit en vanuit het leefzorgplan/ondersteuningsplan vervolgens te kijken hoe deze mensen nog meer kunnen participeren. In eerste instantie gaat het over mensen die niet participeren.

Mevrouw **Vogels** deelt mee dat eind vorig jaar een werkgroep van Noord- en Midden-Limburg samen definities en een visie op positieve gezondheid hebben geschreven. Spreekster zal dit document aanreiken aan de thematrekker.

*Afspraak:* Mevrouw Vogels reikt een document van de regio Noord- en Midden-Limburg aan over positieve gezondheid aan de thematrekker aan.

De heer **Grim** wil graag de doelgroep goed duiden. Wat wordt met een zware hulpvraag bedoeld?

De heer **Genders** geeft aan dat hij daar nog op terugkomt.

**De voorzitter** merkt op dat de vraag van de heer Grim lastig te beantwoorden is.

De heer **Van Broeckhoven** mist de zwerfjongeren. Zij moeten ook goed worden begeleid. In Noord-Limburg is Koraal Groep sinds kort actief op dit terrein. Hun bedden zijn continue bezet. Koraal Groep doet iets anders dan het Leger des Heils. Spreker vraagt de zwerfjongeren ook onder deze 'bodem'-groep te rangschikken.

De heer **Genders** neemt deze opmerking mee. Het stuk is bedoeld als een eerste definitie en een eerste stap. Het voorstel is om dit op een nieuwe manier passend bij de burger te gaan doen om uiteindelijk tot een transformatie te komen.

*Afspraak:* De opmerkingen die tijdens de Ontwikkeltafel worden gemaakt worden meegenomen door de subgroepen die met het onderwerp aan de slag zijn.

*Opmerking:* Zwerfjongeren worden onder de 'bodem'-groep gerangschikt.

*Overwegingen:*

- *Huidig cliënttevredenheidsonderzoek is nog veel gericht op kwaliteit van zorg.*
- *Zrm-score (zelfredzaamheidscore) gaat uit van problemen en niet van eigen kracht/samen kracht. Dit moet niet leiden tot over professionalisering.*
- *Discussie over kwaliteit wordt vermoedelijk door de mate van kwetsbaarheid.*
- *Afspraken tussen financierende en faciliterende netwerkpartijen zijn nodig om ruimte te scheppen voor de integrale en netwerkaanpak voor burgers met een zware hulpvraag.*
- *Het is van belang om parallel aan de definiëring in de praktijk te beginnen te arrangeren met collectieve dialoogtafels vanuit waarderend onderzoeken.*
- *In Peel en Maas zijn binnen het traject Netwerk Welzijn Versterkt vanuit de Werkplaats WMO HAN (Hogeschool Arnhem-Nijmegen ) instrumenten ingezet en verder ontwikkeld voor het arrangeren van zeer kwetsbare burgers. Het financieel rendement van het arrangement is gemonitord en legitimeert de inzet en nieuwe werkwijze. Het gaf beroepskrachten de ruimte om het goede te doen.*
- *Overdraagbaarheid in de regio Limburg-Noord is belangrijk.*

*Opdracht:*

- *We ontwikkelen een definitie voor een 'bodem'-groep van de burgers met een zware hulpvraag.*
- *We checken bestaande instrumenten van klantervaring op welke kwaliteitsmaten terugkomen en hoe burgers zelf betrokken worden.*
- *We geven inzicht in kwaliteitscriteria, competenties en financieringsvormen die passen bij deze trajecten.*
- *Een klein aantal burgers uit Peel en Maas met een zware hulpvraag die zorg en ondersteuning krijgen van het Leger des Heils gaan deelnemen aan de Werkplaats sociaal domein HAN in Peel en Maas. Daarin wordt ingezet op stabilisering van de hulpvraag. Van daaruit wordt samen met de burgers een ondersteuningsplan uitgewerkt op basis van het levensverhaal en dat gericht is op mogelijkheden. De effecten op de kwaliteit van leven van de burgers en het maatschappelijk rendement van het ondersteuningsplan worden gemonitord.*
- *We stellen aanbevelingen op om de werkwijze en methodieken gericht op burgers met een zware hulpvraag in te kunnen zetten in de regio.*

De heer **Grim** vraagt om welke groep cliënten het gaat.

De heer **Genders** antwoordt dat in eerste instantie drie burgers met een zware hulpvraag in Peel en Maas worden gevolgd om begin volgend jaar naar een mogelijke verbreding te kijken. Als het te breed is, werkt het immers niet. De heer Wim Gort van Synthese wil dit in Venray bijvoorbeeld ook gaan gebruiken. Hierover moeten dan afspraken met de gemeente Venray en de netwerkpartners lokaal worden gemaakt.

De heer **Grim** stelt vast dat enerzijds sprake is van meetinstrumenten, maar anderzijds ook van de duiding van de uitkomst van wat die instrumenten meten.

Mevrouw **Vogels** vindt dat moet worden voorkomen dat iedere organisatie voor die duiding eigen criteria gaat ontwikkelen.

De heer **Grim** merkt op dat als deze criteria zijn benoemd, het risico bestaat dat iedereen zich daarop gaat richten en dat andere zaken geen of onvoldoende aandacht krijgen.

De heer **Genders** zal dit meenemen. Het maatschappelijk rendement van een aantal cassus is in Peel en Maas gemeten in de Werkplaats Wmo met de HAN (Hogeschool Arnhem Nijmegen). Peel en Maas doet mee in de nieuwe Werkplaats Sociaal Domein van de HAN. Binnen die werkplaats zullen

ook weer effectenanalyses worden verricht. Bij de financiële doorrekening van de casussen kwam men uit op circa 25-28% minder uitgaven vanuit de oplossingen uit de nieuwe werkwijze dan als de bestaande zorg en voorzieningen zouden zijn ingezet. Bij de meest kwetsbaren lag dit percentage nog hoger. Dit betreft de middelen die niet aan deze doelgroep werden uitgegeven. Dit betreft geen besparing en het budget kan dan vervolgens aan de zorg en ondersteuning voor andere mensen worden uitgegeven. Hierbij heeft men nog niet gekeken naar de kwaliteit van leven. De waarden waarmee je het maatschappelijk rendement van kwaliteit van leven kunt meten moeten nog worden ontwikkeld.

*Opmerking:* Bij de ontwikkeling van criteria en kwaliteitsmaten wordt gepoogd om deze eenduidig te laten zijn en door de aanbieders kan worden gebruikt. Maatwerk blijft daarin mogelijk.

De heer **Bakkes** vindt de meetinstrumenten en de genoemde domeinen prima. Spreker vraagt om het tijdig aan te geven als er iets van een organisatie wordt verwacht en niet te wachten tot bijvoorbeeld november.

De heer **Genders** antwoordt bevestigend. Spreker vraagt ook om eventueel aan de bel te trekken. Er moet immers sprake zijn van een onderlinge co-creatie. Dit komt ook in de rest van de documenten terug.

*Opmerking:* De gemeenten geven tijdig aan aanbieders aan dat er iets van hen verwacht wordt.

*Voorstel:*

- *In te stemmen met de eerste indeling in 4 kwaliteitsmaten (responsesnelheid (urgentie), klanttevredenheid (beleving), groei in zelfredzaamheid (inhoud) en het levensverhaal (narratieve component) in combinatie met high trust, high penalty ter verbetering van het monitoringsysteem.*

**De voorzitter** stelt vast dat de aanwezigen akkoord gaan met dit voorstel.

De heer **Genders** deelt mee dat niet de gehele notitie ter accordering voor ligt. Aan deze ontwikkeltafel is maar één onderdeel uit de notitie voorgelegd. Dit hoeft ook niet direct in het inkoopdocumenten van volgend jaar terug te komen.

Mevrouw **Schuiling** antwoordt dat er op dit moment sprake is van een tussentijdse terugkoppeling en van tussenafpraak. In komende ontwikkeltafels, verderop in het proces, kunnen concrete verplichtingen en deadlines worden besproken.

Mevrouw **Visser** heeft nog een vraag. Er bestaat immers een verschil of deze criteria voor algemene voorzieningen of voor maatwerkvoorzieningen worden gebruikt. Spreekster wil hierover graag meedenken.

De heer **Genders** antwoordt dat hierover inderdaad nog moet worden nagedacht. Mevrouw Visser kan zeker deelnemen aan de betreffende subwerkgroep. Haar expertise heeft zeker meerwaarde.

Mevrouw **Heuvelmans** geeft aan dat zij ook graag wil meedoen.

De heer **Genders** stelt vast dat de heer **Van Broeckhoven** dit ook graag wil. Dit is iets voor de opmaat naar de inkoop 2018.

*Opmerking:* Ten behoeve van de inkoop in 2018 wordt verder nagedacht over de criteria voor de duiding van de meetresultaten. Daarbij wordt rekening gehouden met het verschil tussen algemene en maatwerkvoorzieningen.

*Opmerking:* Mogelijke uitbreiding subgroep: Mevrouw Visser, mevrouw Heuvelmans en de heer Van Broeckhoven hebben hun interesse in deelname aan de betreffende subwerkgroep geuit.

## Subwerkgroep 2. Netwerksamenwerking en resultaat

De heer **Genders** licht toe dat in de Regionale Werkgroep Resultaatmeting al heel snel de vraag ter sprake kwam welk stuk van de transformatie men graag wil meenemen. Bij kwaliteit van zorg wordt vaak gekeken vanuit één organisatie naar de kwaliteit van zorg van een beroepskracht die meedoet in een proces/traject. Men kijkt dan echter niet naar de afstemming tussen de diverse hulpverleners/beroepskrachten (van verschillende netwerkpartners) die bij een traject zijn betrokken. De vraag is hoe het zit met de kwaliteit in de samenwerking tussen de hulpverleners/beroepskrachten. Wat is de kwaliteit van het proces en het netwerk dat daarbij is betrokken? De werkgroep vindt dit een

stevige doorkijk naar de transformatie. De beoordeling door de cliënt kan bovendien ook heel anders zijn dan de beoordeling door de professionals.

*Voorstel:*

- *In te stemmen met dat we insteken op de kwaliteit van het proces. We definiëren hiervoor een aantal vaste voorwaarden, waar de hoofdaannemer/procesregisseur/coördinator verantwoordelijk voor is.*
- *Bij de gemeentelijke toegang vragen we aan de cliënt om een beoordeling te geven in een cijfer van 1 t/m 10 hoe (on)tevreden de cliënt is per levensdomein. Dit koppelen we met de vraag aan de cliënt: wat vind je dat het zou moeten zijn? Het biedt het voordeel dat je vraaggericht niet meer inzet dan nodig is om de cliënt zelfstandig verder te laten gaan.*

De heer **Bosland** voegt toe dat dit inderdaad een hulpmiddel is voor de discussie. Niet alleen bij de start van het proces, maar ook voor de tussenevaluaties en bij de afsluiting. Mevrouw **Peeters** vindt een aandachtspunt dat veel cliënten bij jeugd ook gebruik maken van hulp die niet bij de gemeenten in beeld is. De huisarts verwijst bijvoorbeeld gewoon door naar de gecertificeerde instellingen. De huisarts weet ook vaak niet dat de gemeente hierin een taak heeft. De heer **Bosland** antwoordt dat dit bij de toegang moet worden nagevraagd. Mevrouw **Peeters** antwoordt dat dit niet altijd gebeurt. Mevrouw **Vogels** voegt toe dat is afgesproken dat de start van zorg via een verwijzer bij de back office wordt gemeld. De heer **Jansen** stelt voor om hier een meldplicht voor op te nemen in het programma van eisen. *Aldus wordt afgesproken.*

<i>Afspraak: In het programma van eisen worden een meldplicht opgenomen voor de start van zorg via een verwijzer.</i>
---

De heer **Genders** merkt op dat men voor de verdere uitwerking van dit onderwerp kan kiezen om een aantal casussen als uitgangspunt te nemen. De monitoring moet immers vooral niet alleen 'van achter het bureau' gebeuren. Bekeken moet worden wat in de praktijk nodig is. De heer **Bosland** vindt dat bij de start van het proces moet worden gevraagd waar men nog meer in behandeling is en wie de regisseur is. Mevrouw **Vogels** merkt op dat het aanwijzen van een regisseur binnen het netwerk nog een brug te ver is bij jeugd. Het regisseurschap is met name nog lastig bij complexe casussen waarbij meerdere zorgaanbieders betrokken zijn. In Zuid-Limburg wordt hierover ook discussie gevoerd. Er moet op financieel gebied namelijk ook iets worden geregeld. De heer **Bosland** vindt het bij de complexe casussen des te belangrijker dat er wel met een regisseur wordt gewerkt. Mevrouw **Vogels** vraagt wie van de bijvoorbeeld tien aanbieders dan de regisseur wordt. Spreekster vindt dat de gemeente deze rol dan op zich moet nemen. De heer **Genders** wil de praktijk graag bezien. Niet voor niets is regie een van de 10 leefdomeinen en moet men afspraken hierover maken. De regie moet in het leefzorgplan worden meegenomen. Deze afspraken kunnen dan ook worden gefinancierd. Mevrouw **Heuvelmans** is een voorstander van een regierol vanuit de inhoud. Dit moet worden gefaciliteerd. De heer **Genders** antwoordt dat dit per traject op maat moet worden bekeken. Mevrouw **Vogels** kent casussen waarbij de Mutsaersstichting vanaf het begin was betrokken. In deze casussen had men ruimschoots de tijd om ook vanuit de inhoud iets te betekenen. Nu is men echter alle tijd kwijt aan het leggen van contacten en heeft men nauwelijks meer tijd voor de inhoud. Het regisseurschap moet dus goed worden geregeld, anders komt het niet ten goede van de cliënt. De heer **Genders** antwoordt bevestigend. Mevrouw **Peeters** stelt voor om een onderscheid te maken tussen casus- en procesregie. De heer **Genders** antwoordt bevestigend. Hierover moeten inderdaad aanbevelingen worden gedaan. Een aantal huisartsen zal dan hierover na gaan denken. Mevrouw **Peeters** wil ook het informele netwerk zoals mantelzorgers en vrijwilligers ook een rol geven. De professionals zijn immers vaak bezig met het opzoeken van andere professionals. De buurman kan echter ook bijvoorbeeld de administratie voor een cliënt doen. De heer **Genders** zal dit als opmerking meenemen voor de subgroep.

*Opmerking:* De financiële kant van het regisseurschap zal nog worden meegenomen bij de verdere uitwerking. Er wordt onderscheid gemaakt tussen casus- en procesregie. Ook het informele netwerk heeft/kan een rol in het netwerk hebben.

De heer **Grim** merkt op dat aanbieders in de regio elkaar en hun producten vaak niet kennen. Hierin moet worden geïnvesteerd. Dit is ook een opgave voor de aanbieders.  
Mevrouw **Peeters** deelt mee dat aanstaande zaterdag in Venray een zorgmarkt wordt georganiseerd.  
Mevrouw **Heuvelmans** vindt dat bij de afstemmingskosten ook een kans ligt.

**De voorzitter** vraagt of het bij de regie ook om de verantwoordelijkheid in het proces gaat.  
De heer **Genders** antwoordt bevestigend. Dat staat nadrukkelijk in het voorstel benoemd.  
De heer **Van Broeckhoven** merkt op dat de professionals hier anders over denken.  
De heer **Genders** vindt dat men wel ergens moet beginnen. Als men deze slag maakt, ontstaat ook meer ruimte voor de informele zorg. Dat gaat stap voor stap en moet op maat per casus worden bekeken.

De heer **Van Broeckhoven** merkt op dat 'er weer iets bij komt' Hij vraagt zich in het kader van de regeldruk af of er ook iets 'wegvalt'. Deze vraag geldt voor alle onderwerpen en hoeft vandaag niet meteen te worden beantwoord.

**De voorzitter** stelt vast dat deze vraag in algemene zin wordt gesteld.

De heer **Genders** antwoordt dat dit punt bij high trust, high penalty wordt meegenomen.

De heer **Bosland** constateert dat draagvlak voor het voorstel bestaat. De kern van voorstel 1 moet in het contract worden opgenomen. Het tweede onderdeel moet nog verder worden uitgewerkt.

Mevrouw **Schuling** vraagt om nadere uitleg.

De heer **Bosland** antwoordt dat hetgeen bij de toelichting staat in het contract moet worden opgenomen.

Mevrouw **Heuvelmans** merkt op dat een aantal zaken ook al bij de minimeisen wordt genoemd.

Mevrouw **Vogels** zal de koppeling nog leggen.

Mevrouw **Schuling** vraagt om voor de virtuele tafel een concreet voorstel voor opname in de overeenkomst op te stellen. Vervolgens kan men daarop concreet reageren.

De heer **Genders** antwoordt dat vanuit voorstel 1 de slag kan worden gemaakt naar de eisen die er nu liggen.

**De voorzitter** steunt het voorstel van mevrouw Schuling om dit virtueel te delen.

De heer **Jansen** deelt mee dat deze opdracht in het huidige programma van eisen al staat beschreven.

Dit wordt dus nu geconcretiseerd.

De heer **Bosland** zal de tekst bekijken en samen met mevrouw Heuvelmans een voorstel doen.

*Afspraak:* Er wordt een concreet voorstel voor wijziging van de overeenkomst voorgelegd aan de virtuele ontwikkeltafel.

**De voorzitter** constateert dat de aanwezigen de twee voorstellen steunen.

### Subwerkgroep 3. High Trust – High Penalty

*Voorstel:*

- *In te stemmen met de in de notitie genoemde uitgangspunten inzake HTHP (zo werken we met HTHP).*
- *En in te stemmen met de invulling van de 3 prestatie indicatoren veiligheid-tijdigheid en tevredenheid.*

Mevrouw **Vogels** deelt mee dat bij high trust, high penalty wordt uitgegaan van vertrouwen en partnerschap waarbij sprake is van transparantie over en weer. De subgroep heeft zich bij de uitwerking ervan ten doel gesteld om zo veel mogelijk te behouden wat er is en zaken stapsgewijs aan te passen.

*Instrumenten t.b.v. aantonen transparantie*

*Het doel is aantonen van transparantie, het voorstel is KPI's te formuleren met behulp van een aantal meetinstrumenten waar we ervaring mee kunnen opdoen. Het voorstel van de werkgroep is twee items (toetsbare indicatoren) per thema te beschouwen.*

*Drie thema's betreffende het primaire proces:*

- *Veiligheid,*
- *Tijdigheid,*

- Tevredenheid (medezeggenschap).

Twee thema's betreffende secundaire proces:

- Financiële afspraken, tijdig, juist, volledig,
- Verantwoording.

Veiligheid: de meeste organisaties registreren (weliswaar verschillende systematieken) iets op het gebied van Melding Incidenten Cliënt en Medewerker (zogenaamde MIC en MIM of vergelijkbaar). Deze kunnen op geaggregeerd niveau aangeleverd worden en besproken tijdens accountgesprek. Voorstel: veiligheid wordt gemeten conform geldende systematiek.

Tijdigheid: er is een werkgroep 'wachtijden' o.l.v. Maarten Benthem (Venlo) en Ruth Verhees (Peel en Maas) en drie zorgaanbieders, die zich al met dit onderwerp bezig houden.

Thema: welke eisen stellen we aan wachtijden (vb. minimumeisen: intake binnen 5 werkdagen, start behandeling binnen 30 werkdagen o.i.d.) en welke factoren zijn van invloed op die wachtijden? Denk aan factoren die bijv. een zorgaanbieder niet zelf kan beïnvloeden. Vervolgens hoe hiermee om te gaan, c.q. inzicht te geven, waardoor weer verbeteracties mogelijk zijn. Het resultaat van dit werkgroepje past prima in het gedachtengoed HTHP en kan gebruikt worden als Prestatie Indicator. Voorstel: op basis van de input uit de genoemde werkgroep wachtijden komen tot een voorstel.

Tevredenheid: bijna elke organisatie voert een vorm van tevredenheidsonderzoek uit. Dit zijn binnen de jeugdsector veelal aparte lijsten voor de jongere en de ouder/verzorger. Soms betreft het vertegenwoordigers van de cliënt. Ook zijn deze lijsten verschillend binnen de verschillende sectoren VenV, LVB/VG, GGZ, JHV.

De heer **Peeters** vindt dat de bestaande tevredenheidsonderzoeken nader tot elkaar moeten worden gebracht. Het voorstel van de aanbieders in de werkgroep is om de gebruikte vragenlijsten aan de eigen cliënten voor te leggen. Bovendien komen ook veel vragen overeen.

Mevrouw **Vogels** stelt vast dat men dan voor volgend jaar al over veel informatie beschikt. De Wmo wordt nu geparkeerd en voor jeugd komt er een lijst bij voor één cliënt waarover men samen zal spreken.

De heer **Grim** vraagt meer uitleg. Koraal Groep heeft in de 46 regio's immers met 46 verschillende vragenlijsten te maken.

Mevrouw **Vogels** antwoordt dat daarom voor één extra vragenlijst is gekozen om toch informatie te verzamelen waaruit de gemeente heel veel input krijgt. Daarnaast blijft men hetzelfde doen.

De heer **Peeters** merkt op dat de VNG ook een handreiking heeft gedaan.

De heer **Bakkes** stelt vast dat dit voor jeugd geldt. Gaat de gemeente bij de Wmo op het gebied van veiligheid uit van de eigen MIC- en MIM-meldingen?

Mevrouw **Vogels** antwoordt bevestigend. In het accountgesprek kan die informatie worden meegenomen.

De heer **Bakkes** zoekt naar de toegevoegde waarde voor de gemeenten van een MIC-melding van een cliënt die bijvoorbeeld onheus is behandeld in een verpleeghuis.

De heer **Van Broeckhoven** krijgt mee dat dit veelal gericht is op de mantelzorgers die over de schreef gaan.

De heer **Bakkes** vindt het voor de gemeenten minder spannend om te weten wat zich in een verpleeghuis afspeelt. Het is echter wel belangrijk dat een gemeente weet wat zich in een bepaald gebied in bijvoorbeeld Venray afspeelt.

Mevrouw **Vogels** vindt dat bij high trust, high penalty inzicht moet worden gegeven omdat men partners is. De gemeente moet meer gevoel krijgen bij de organisaties en meldingen en kan dan vervolgens hulp bieden. Aanbieders kunnen hun gegevens geaggregeerd aanleveren en vervolgens duiden welke cijfers relevant zijn en welke niet.

*Opmerking*: De gegevens met betrekking tot de veiligheid worden geaggregeerd aangeleverd. Tijdens het accountgesprek kunnen aanbieders toelichten welke gegevens relevant zijn voor de gemeenten en welke niet.

De heer **Bosland** maakt zich zorgen over het voorstel om bij jeugd maar één cliënt te nemen. Dit kan een vertekend beeld opleveren.

Mevrouw **Vogels** antwoordt ontkennend. Aanbieders reiken het voorbeeld aan dat de meeste informatie biedt en daarover moet worden gesproken. Men heeft bovendien met 180 zorgaanbieders binnen jeugd te maken, hetgeen 180 voorbeelden oplevert.

Desgevraagd geeft de heer **Grim** aan dat de VNG-lijst geen informatie geeft over de organisatie die hem heeft ingevuld. De vragenlijst geeft een oordeel over de zorg die de gemeente heeft geleverd.

De heer **Peeters** legt uit dat daarmee een beeld wordt gegeven over de kwaliteit van zorg in deze regio. De heer **Bosland** begrijpt dit niet goed. Wat voegt dit toe aan het verplichte tevredenheidsonderzoek dat de gemeente al doet?

Mevrouw **Vogels** antwoordt dat men door middel van de extra vragenlijsten beter zicht krijgt op het systeem van het tevredenheidsonderzoek. De werkgroep kan op basis van deze input weer een volgende slag maken. (*Opmerking*)

De heer **Genders** verwijst naar een discussie intern binnen Peel en Maas over de zin en onzin van tevredenheidsonderzoeken. Men doet dit echter om de kwaliteit van zorg te verbeteren en men zal naar verloop van tijd meer en meer op de narratieve component uitkomen.

Mevrouw **Vogels** geeft aan dat het de bedoeling is om dit verder uit te breiden.

De heer **Jansen** verwijst in dit kader ook naar de subwerkgroep tevredenheidsonderzoek van de regionale werkgroep monitoring.

De heer **Genders** antwoordt dat deze subwerkgroep aanbevelingen kan geven. In eerste instantie was het de bedoeling dat de gemeenten de tevredenheidsonderzoeken – zeker vanuit de Wmo – samen met de zorgverzekeraar Coöperatie VGZ zou gaan doen. Dit is echter niet doorgegaan.

De heer **Peeters** vindt het ook de vraag hoe vaak mensen worden bevroegd.

Mevrouw **Heuvelmans** vindt de narratieve component belangrijk.

Mevrouw **Visser** heeft nog een vraag over de veiligheid bij algemene voorzieningen. Valt dit item weg als een organisatie geen MIC-systeem heeft? Hoe wordt dit ingevuld?

De heer **Van Broeckhoven** denkt dat men ook in het geval van een algemene voorziening een registratie moet bijhouden van kwaliteitsincidenten.

De heer **Jansen** deelt mee dat in de minimumeisen ook iets over veiligheid is opgenomen.

Mevrouw **Vogels** antwoordt dat men laagdrempelig is begonnen. Maar uiteindelijk moet iedere organisatie dit wel gaan doen.

De heer **Genders** voegt toe dat vanuit de algemene voorzieningen niet echt hulp of zorg wordt verleend. Er zit ook vaak geen beroepskracht achter. Hierover moet nog verder worden gesproken.

Mevrouw **Visser** deelt mee dat bijvoorbeeld in de Huizen van de Wijk veel vrijwilligers werken.

**De voorzitter** merkt op dat de kwaliteit van de dienstverlening wel moet worden geborgd.

De heer **Genders** antwoordt dat in de dorpsdagvoorzieningen in Peel en Maas een beroepskracht de vrijwilligers ondersteunt.

**De voorzitter** stelt vast dat dit nog niets zegt over de omgang met de melding van incidenten. Over de monitoring moet worden nagedacht.

De heer **Grim** voegt toe dat inspectie ook steeds meer eisen gaat stellen.

De heer **Genders** antwoordt dat de gemeenten dit bij de Wmo zelf regelen met een toezichthouder voor de regio.

Desgevraagd deelt mevrouw **Visser** mee dat voor algemene voorzieningen nog geen veiligheidsmeldingssystemen voorhanden zijn. Dit is immers een nieuw type voorziening.

*Opmerking:* Voor de langere termijn wordt nagedacht hoe bij algemene voorzieningen de veiligheid van de dienstverlening wordt gemonitord.

De heer **Van Broeckhoven** heeft de ervaring dat de financiële mensen in de accountgesprekken vooral toetsen of men op koers zit met de productie en de financiën. Dan is het spreken over kwaliteit en inhoud vaak lastig. Binnen het accountgesprek moet de verhouding financiën - kwaliteit worden geborgd.

Mevrouw **Vogels** herkent dit niet helemaal. Ze merkt op dat is uitgesproken dat men steeds meer van het financiële accent naar het kwaliteitsaccent wil gaan.

De heer **Genders** vindt dit interessant. Men moet dus kijken naar de inhoud van een accountgesprek.

Desgevraagd geeft de heer **Vaartjes** aan dat de MGR momenteel nog geen accountgesprekken voert.

Momenteel wordt samen met de gemeenten over de invulling van dergelijke gesprekken nagedacht.

Spreker heeft de opmerking over de verhouding financiën/kwaliteit genoteerd.

De heer **Van Broeckhoven** deelt mee dat bijvoorbeeld vanuit de inspectie ook een kader bestaat. Dit is dus geen uitputtende lijst.

De heer **Genders** voegt toe dat in gesprek is over accountmanagement en contractbeheer. Input vanuit de het onderwerp High trust – High Penalty is daarbij zeer gewenst. Spreker wil dit graag samen bekijken.

De heer **Van Broeckhoven** antwoordt dat het thema veiligheid vaak complex is. Anderzijds moet dit ook worden geobjectieerd.



*Opmerking:* Binnen accountgesprekken moet een goede verhouding financiën - kwaliteit worden geborgd..

**De voorzitter** wil nu graag het onderdeel high trust, high penalty afronden.

Mevrouw **Vogels** geeft aan dat aan dat men uiteindelijk naar een high penalty toe wil. Daarvoor is het accountgesprek nodig. De bedoeling is immers kwaliteitsverbetering. Men begint echter altijd vanuit high trust.

De heer **Peeters** vraagt of de vraag van de heer Bosland over de extra vragenlijst voor één cliënt voldoende is beantwoord.

De heer **Bosland** is nog niet overtuigd.

Mevrouw **Vogels** merkt op dat het om de gezamenlijke verbetering gaat.

**De voorzitter** beluistert twee zaken. Hij stelt vast dat de vragenlijsten voor de Jeugdwet en de Wmo er sowieso zijn en die blijven ook gehanteerd. Deze lijsten leveren informatie. De bedoeling is echter om vanuit de casuïstiek een beter systeem te bedenken. Daarmee is het punt van de heer Bosland dus ook getackeld.

De heer **Bosland** ondersteunt het doel maar hij behoudt twijfels ten aanzien van de toegevoegde waarde van die ene vragenlijst ten aanzien van de vele lijsten.

De heer **Genders** merkt op dat het klanttevredenheidsonderzoek in Peel en Maas anoniem wordt afgenomen.

Mevrouw **Peeters** deelt mee dat dit ook voor de gemeente Venray geldt.

De heer **Bosland** vraagt of die ene vragenlijst niet anoniem is.

Mevrouw **Vogels** antwoordt dat die niet anoniem kan zijn. Het is de bedoeling dat de zorgaanbieder zich lerend opstelt en dat de gemeente meer inzicht krijgt. Dit moet dus ook een vragenlijst van een kritische cliënt zijn.

De heer **Bakkes** voegt toe dat het de bedoeling is om een tendens, een rode draad vast te stellen.

De heer **Bosland** geeft het voorstel het voordeel van de twijfel.

De heer **Grim** verwacht niet dat hier iets uitkomt. De wijze van vraagstelling geeft immers nauwelijks informatie.

*Opmerking:* De bestaande vragenlijsten voor de Jeugdwet en de Wmo worden blijven komend jaar gehandhaafd. Deze lijsten leveren informatie. De bedoeling is echter om mede aan de hand van de extra vragenlijst voor Jeugd, vanuit de casuïstiek een beter klanttevredenheidsmeetsysteem te bedenken.

**De voorzitter** stelt vast dat wordt ingestemd met de benoemde uitgangspunten inzake high trust, high penalty en de invulling van de drie prestatie-indicatoren. Belangrijk is dat de link tussen de minimumeisen en hetgeen voor 2017 in de overeenkomst moet worden aangepast, goed wordt geborgd. De voorzitter vraagt om dit de komende week goed aan te geven.

Mevrouw **Schuiling** merkt op dat het voorstel aan de ontwikkeltafel Overeenkomsten vanmiddag is om datums aan de aanlevering van gegevens te verbinden. Voor tevredenheidsonderzoeken is deze datum 1 januari (red: dit moet 31 januari zijn).

De heer **Genders** deelt mee dat bij de deadline voor de gemeentelijke tevredenheidsrapportages 1 juli is.

Mevrouw **Vogels** stelt vast dat de rapportages niet op 1 januari 2017 al kunnen worden aangeleverd. Ze gaan immers over 2016.

**De voorzitter** wil afspreken dat de link tussen de minimumeisen, de overeenkomst en de subgroepvoorstellen 2 en 3 in de komende week wordt gelegd. In de virtuele tafel kan dit ook scherp worden neergezet.

Mevrouw **Schuiling** vraagt om aanstaande maandag concrete voorstellen aan haar aan te leveren zodat deze nog kunnen worden afgestemd voordat ze woensdag op de website worden geplaatst.

**De voorzitter** geeft aan dat de virtuele tafel twee weken duurt.

De heer **Genders** deelt mee dat het uitzetten van de vragenlijst onder de organisaties bij punt 5 terugkomt.

*Afspraak:* Met betrekking tot de subgroepvoorstellen 2 en 3 wordt een concreet voorstel voor wijziging van de overeenkomst (inclusief de minimumeisen) voorgelegd aan de virtuele ontwikkeltafel.

*Pauze 10.32 -10.55 uur*

**De voorzitter** vervolgt de bijeenkomst met de voorstellen van subwerkgroep 4a en 4b.

#### Subwerkgroep 4. Aanpassing programma van eisen 2017

*Op gebied van Jeugd (4a) en Beschermd Wonen (4b) wordt het programma van eisen 2017 aangepast. De MGR SDLN heeft het PvE 2017 uitgewerkt. Daarin worden de aangepaste eisen meegenomen. Hieronder per onderwerp een toelichting. De eisen zijn door een werkgroep van de ontwikkeltafel Overeenkomsten in een logischer volgorde gerangschikt. Er wordt voor 2017 een onderscheid gemaakt naar algemene eisen en specifieke eisen voor domeinen/percelen. Het document is hiermee duidelijker en makkelijker in gebruik.*

#### Subwerkgroep 4a. Minimumeisen Jeugd

Voorstel:

- In te stemmen met de aanscherping van het programma van eisen Jeugd.
- Ralf Jansen gaat het voorstel voorafgaande aan de OT KenM nog met een klein aantal aanbieders en gemeenten bespreken. Hij licht aanpassingen toe tijdens het OT KenM.

Programma van Eisen 2017 (PvE)

A. Algemene eisen

B. Specifieke eisen Domein 4 Maatwerkdiensten Jeugd

C. Specifieke eisen Domein 5 Maatwerkdiensten Wmo

*Iedere aanbieder conformeert zich volledig aan het PvE. Daarmee gaat de aanbieder akkoord met iedere op zijn aanbieding van toepassing zijnde eis. Er zijn algemene en specifieke eisen die alleen gelden voor een specifiek domein of perceel.*

*Indien een aanbieder aan een bepaalde eis niet kan voldoen en volgens hem ook niet hoeft te voldoen aan die eis, kan de aanbieder een argumentatie indienen voor het niet voldoen aan die specifieke eis(en). De aanbieder kan onderaan het PvE met verwijzing naar de betreffende eis(en) aangeven waarom de aanbieder van oordeel is dat hij niet kan voldoen en niet hoeft te voldoen aan een specifieke eis en toch (wederom) in aanmerking kan komen voor de toelating tot de Raam- en Ontwikkelovereenkomst.*

*De beoordelingscommissie beoordeelt de argumentatie en onderbouwing met feiten en neemt op basis daarvan een beslissing. Indien de beoordelingscommissie besluit dat de eis toch gehandhaafd blijft voor de aanbieder, dan krijgt de aanbieder één hersteltermijn om alsnog akkoord te gaan met de betreffende eis. Indien de aanbieder binnen de hersteltermijn niet alsnog akkoord gaat, dan wordt de aanbieder niet toegelaten tot de Raam- en Ontwikkelovereenkomst.*

*Alle aanbieders dienen het PvE in te vullen en in te dienen.*

*Met het tekenen van het tekenblad verklaart de aanbieder akkoord te gaan met het ingevulde PvE.*

<p>De heer <b>Jansen</b> deelt mee dat de beoordelingscommissie de aanbiedingen feitelijk gaat controleren. De beoordelingscommissie bestaat uit een vertegenwoordiging vanuit de MGR aangevuld met vakspecialisten van de gemeenten. Dit moet nog tekstueel worden aangepast. (<i>Opmerking</i>)</p>
---

#### **PvE Onderdeel A - Algemene eisen**

De heer **Van Broeckhoven** vraagt hoe de eis A3<sup>2</sup> moet worden geïnterpreteerd.

De heer **Jansen** deelt mee dat dit algemene eisen zijn.

Mevrouw **Vogels** licht toe dat in de werkgroep ambulant is besproken dat per categorie wordt uitgelegd wat de beroepscode inhoudt.

De heer **Jansen** voegt toe dat dit ook voor de Wmo geldt. Daarom is deze eis algemeen opgesteld.

De heer **Van Broeckhoven** vraagt nogmaals aandacht voor de zwerfjongeren.

Mevrouw **Vogels** antwoordt dat dit bij het domein jeugd wordt uitgewerkt.

De heer **Jansen** stelt ten aanzien van eis A10<sup>3</sup> vast dat er geen opmerkingen zijn.

---

<sup>2</sup> A3: De bij de aanbieder in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode (indien van toepassing). Bij eenmanszaken geldt deze eis voor de eigenaar.

<sup>3</sup> A10: Aanbieder werkt systeemgericht en is in staat om ondersteuningsvragen van burgers vanuit een breed perspectief te bekijken en in samenhang met zijn sociaal/professioneel netwerk hetgeen blijkt uit kennis en/of ervaring.

Mevrouw **Vogels** vindt eis A11<sup>4</sup> vanuit de partnerschapsgedachte van high trust, high penalty een beetje eenrichtingsverkeer. Men moet immers samen de verantwoordelijkheid nemen om de kar te trekken.

**De voorzitter** antwoordt dat dit moeilijk bij de minimumeisen kan worden belegd.

Mevrouw **Vogels** herhaalt dat dit samen moet worden gedaan. Spreekster vraagt om na te denken waar high trust, high penalty kan landen.

De heer **Genders** stelt voor om later aanbevelingen te doen.

*Aldus wordt afgesproken.*

*Opmerking:* Voor de langere termijn wordt nagedacht of en hoe de partnerschapsgedachte van high trust, high penalty in de minimumeisen kan landen.

De heer **Van Broeckhoven** hoort over eis A15<sup>5</sup> allerlei geluiden. Hij stelt vast dat de eis verwijst naar de bestaande kwaliteitsmanagementsystemen.

De heer **Van Broeckhoven** vraagt ten aanzien van eis A16<sup>6</sup> wie men bij een calamiteit onverwijld moet bellen. De tekst suggereert dat te allen tijde iemand beschikbaar is bij wie men een calamiteit onverwijld moet melden.

Mevrouw **Peeters** verwijst naar het calamiteitenprotocol van de gemeenten. Een 'echte' calamiteit wordt overigens altijd bij de burgemeester gemeld.

Mevrouw **Vogels** merkt op dat een aanbieder dan wel een contactpersoon moet hebben.

De heer **Bosland** stelt voor om op te nemen om een calamiteit 'uiterlijk de volgende werkdag om 9.00 uur' te melden.

Mevrouw **Peeters** merkt op dat de zinsnede niet klopt. Nu staat er 'iedere calamiteit, onverwijld'.

De heer **Van Broeckhoven** merkt op dat een burgemeester niet wakker zal liggen van de incidenten die zich bij Koraal Groep voordoen. Koraal Groep maakt altijd zelf een schifting bij de verschillende calamiteiten.

De heer **Jansen** zal samen met mevrouw Peeters de tekst wijzigen.

*Aldus wordt afgesproken.*

*Afspraak:* Calamiteiten en geweldsincidenten dienen uiterlijk de volgende werkdag om 9.00 uur te worden gemeld (aanpassing eis A16).

De heer **Van Broeckhoven** vraagt uitleg over A23<sup>7</sup>.

De heer **Genders** antwoordt dat deze eis bij subwerkgroep 5 (Social Return) terugkomt.

De heer **Jansen** deelt mee dat er een algemene eis komt met de strekking dat aanbieders een overzicht van hun inspanningen op het gebied van social return bij hun aanbidding aanreiken.

**De voorzitter** merkt op dat de link tussen de subwerkgroep Social Return en de minimumeisen wel moet worden gelegd.

Mevrouw **Schuilig** refereert aan een overleg over de minimumeisen dat gisteren tussen gemeenten en zorgaanbieders heeft plaatsgevonden, en verzoekt de heer Jansen om eventuele wijzigingsvoornemens die uit dat overleg zijn gekomen aan deze ontwikkeltafel toe te lichten.

---

<sup>4</sup> A11: Aanbieder betreft nadrukkelijk de gezinscoaches of het lokaal team van betreffende gemeente bij alle ondersteuning die verleend wordt en draagt zorg voor een goede samenwerking met alle actoren. Onder goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen aanbieder en de professionals in de lokale teams, en indien aan de orde de huisarts en medisch specialist van de burger.

<sup>5</sup> A15: Aanbieder beschikt over een werkend kwaliteitssysteem, waarin resultaten worden vastgelegd en waarbij deze resultaten worden ingezet om te komen tot verbeteringen in de werkwijze en op grond waarvan mogelijk innovatieve manieren van werken kunnen worden ontwikkeld.

<sup>6</sup> A16: Aanbieder heeft een veiligheidsbeleid vastgelegd en procedures op het gebied van veiligheid, calamiteiten en incidenten. Aanbieder meldt iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de uitvoering van de dienstverlening onverwijld aan bij de opdrachtgever, de inspectie (bij Jeugd) en de toezichthoudend ambtenaar Wmo. Waar van toepassing wordt ook de meldplicht voor calamiteiten en de meldcode huiselijk geweld / kindermishandeling in acht genomen.

<sup>7</sup> A23: Aanbieder is in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen bereid invulling te geven aan Social Return. De concrete invulling van deze eis is onderwerp van overleg in de Ontwikkelafels. In 2016 is onder de aanbieders een inventarisatie gehouden. De uitkomsten van deze inventarisatie worden gebruikt als input voor het overleg in de Ontwikkelafels.

Mevrouw **Peeters** deelt mee dat er een nieuwe eis A8 'de akkoordverklaring aanbieder' is toegevoegd. Mevrouw **Heuvelmans** deelt mee dat bij eis A9<sup>8</sup> de 'best practices' eruit zijn gehaald. Dat is te vrijblijvend.

**De voorzitter** stelt vast dat via de virtuele tafel op deze wijzigingen kan worden gereageerd. Mevrouw **Heuvelmans** deelt mee dat in eis A15<sup>9</sup> kwaliteitsmanagementsysteem in plaats van kwaliteitssysteem wordt geschreven.

**De voorzitter** stelt vast dat A15 en A9 dus tekstueel zijn gewijzigd en dat een nieuwe eis A8 wordt toegevoegd. *(Afspraak)*

Mevrouw **Vogels** merkt op dat A17<sup>10</sup> ook nog wordt aangepast. *(Afspraak)*

**De voorzitter** stelt vast dat er dus nog een nieuwe versie van de minimumeisen moet komen naar aanleiding van de bevindingen van gisteren en vandaag. Dit moet opnieuw in de virtuele ontwikkeltafel worden gedeeld en de verschillen tussen het oude en het nieuwe document moeten ook zichtbaar worden gemaakt.

*Aldus wordt afgesproken.*

*Afspraak:* Ten behoeve van de virtuele ontwikkeltafel wordt een geactualiseerd document Minimumeisen opgesteld, waarin de verschillen tussen het 'oude' en het nieuwe voorstel zichtbaar zijn.

Mevrouw **Visser** merkt op dat een aantal percelen klassiek worden aanbesteed waaronder de algemene voorzieningen. Dit programma van eisen betreft echter alleen diensten die bestuurlijk worden aanbesteed. Spreekster stelt voor dat de aanbieders bij het klassiek aanbesteden ook worden uitgenodigd om mee te denken.

Mevrouw **Schuilig** deelt mee dat de gemeenten nu over de overeenkomst voor de klassiek aanbestede percelen nadenken. Mogelijk zullen daar verschillen ontstaan met de bestuurlijk aanbestede percelen. Spreekster noteert echter de opmerking.

**De voorzitter** legt uit dat een aantal eisen zeker zullen worden aangepast. De grote lijn ten aanzien van kwaliteit zal echter zeker worden gevolgd, maar deze afweging moet nog worden gemaakt.

*Afspraak:* Bij de inrichting van klassiek aanbesteden wordt het verzoek betrokken om ook hierbij aanbieders mee te laten denken.

### **PvE Onderdeel B - Specifieke eisen Domein 4 Maatwerkdiensten Jeugd**

Desgevraagd deelt de heer **Jansen** mee dat sprake is van een toevoeging bij de beroepseisen. Dit zijn de eisen die bij wet worden gesteld.

Mevrouw **Vogels** deelt ten aanzien van eis B6<sup>11</sup> mee dat in de werkgroep ambulant bij jeugd is afgesproken dat gesproken wordt over regiebehandelaar in plaats van hoofdbehandelaar.

Mevrouw **Peeters** deelt mee dat de eisen nadrukkelijk gelden voor alle behandelaars.

De heer **Jansen** leest vervolgens het nieuwe tekstvoorstel voor.

De heer **Genders** stelt vast dat dit in de tekst wordt gemarkeerd.

**De voorzitter** stelt vast dat B6 dus tekstueel wordt aangepast.

*Aldus wordt afgesproken.*

*Afspraak:* In eis B6 wordt 'hoofdbehandelaar' vervangen door 'regiebehandelaar'.

<sup>8</sup> A9: Aanbieder werkt volgens geldende (en toekomstige herzieningen) standaarden, (CBO)richtlijnen, best practices, veelbelovende of evidence based methodes en implementeert deze in zijn werkwijze. Aanbieder zorgt voor kwalitatief goede, gevalideerde en zo mogelijk wetenschappelijk onderbouwde interventiemethoden.

<sup>9</sup> Zie voetnoot 5.

<sup>10</sup> A17: Aanbieder registreert de wachttijd en doorlooptijden van burgers op hulp en ondersteuning en stelt desgevraagd beschikbaar aan opdrachtgever. Onder wachttijd verstaan wij hier de tijd tussen de opdrachtverlening en de start van de dienst, als beschreven in de Raamovereenkomst.

<sup>11</sup> B6: Aanbieder zorgt ervoor dat als hoofdbehandelaar optreden: BIG-geregistreerde psychotherapeuten, klinisch psychologen, GZ-psychologen en psychiaters, NIO-geregistreerde Kind- en Jeugdpsychologen, Kinderartsen (specialist kindergeneeskunde), NVO-geregistreerde orthopedagogen-generalisten of binnen een instelling een Verpleegkundig specialist (conform de brief van minister Schippers 2 september 2013).

De heer **Van Broeckhoven** vraagt uitleg over SPH (Sociaal Pedagogische Hulpverlening).  
Mevrouw **Heuvelmans** antwoordt dat SPH op de lijst staat, maar SPW (MBO Pedagogisch medewerker jeugdzorg) niet.

**De voorzitter** stelt verder vast dat aan de eisen aan aanbieders behandeling Ernstige Enkelvoudige Dyslexie (EED), de eisen aan aanbieders wonen, de eisen aan aanbieders pleegzorg, de eisen aan aanbieders gezinshuizen en de eisen aan aanbieders drie milieu voorziening niets wordt gewijzigd.

### ***PvE Onderdeel C - Specifieke eisen Domein 5 Maatwerkdiensten Wmo***

**De voorzitter** stelt vast dat hieraan niets wordt gewijzigd. Verder wordt vandaag niet gesproken over de argumentatie voor de afwijking van de eisen.

Mevrouw **Peeters** verwijst naar de politieke wens dat iedere aanbieder een raamovereenkomst moet kunnen krijgen. Soms blijkt echter achteraf dat een aanbieder niet in staat is om zorg te verlenen die aan de eisen voldoet. Ook is het mogelijk dat men in kan schatten dat een aanbieder niet tot een dergelijke dienstverlening niet in staat zal zijn. Voordat een aanbieder een raamovereenkomst zou moeten krijgen, zou hierop dus eigenlijk een toets moeten worden gedaan. Hoe moet dit gebeuren? Spreekster vindt dit een aandachtspunt.

De heer **Genders** antwoordt dat dit bij het accountmanagement achteraf gebeurt.

Mevrouw **Schuiling** merkt op dat als de inkopers een duidelijke aanwijzing hebben dat iets niet klopt, daarnaar wordt gehandeld. Bovendien wordt vanaf 2017 een verklaring gevraagd dat men zijn gegevens naar waarheid heeft ingevuld.

Mevrouw **Vogels** vindt dat bij jeugd dit jaar de eisen heel duidelijk zijn. Deze wordt achteraf getoetst. En dan is natuurlijk ook nog sprake van high penalty.

De heer **Van Broeckhoven** merkt op dat de papieren van bijvoorbeeld een chirurg 'aan de voorkant' worden getoetst. De gemeente neemt nu echter een risico.

**De voorzitter** merkt op dat men dan wel een inhoudelijke toetsgroep zou moeten hebben om de kwaliteit inhoudelijk te kunnen beoordelen. Dat is lastig en is op dit moment niet geregeld. De gemeenten nemen dus inderdaad een risico, maar dit alles is in ontwikkeling. Bij de dienstverlening geldt bovendien ook high trust, high penalty.

De heer **Grim** voegt toe dat in de vergelijking van de heer Van Broekhoven het ziekenhuis toetst en niet de zorgverzekeraar. Het gaat om de verantwoordelijkheid.

Mevrouw **Vogels** antwoordt dat de zorgverzekeraar wel degelijk toetst.

**De voorzitter** antwoordt bevestigend. De vraag is ook wat wordt geleverd en hoe dit wordt gedaan. De eerste stap is dus de minimumeisen en de tweede stap is het accountmanagement e.d.. Hoe goed is de dienstverlening? Ook daarin zit de high trust, high penalty systematiek.

De heer **Bakkes** merkt op dat ook sprake is van sociale controle. Mensen zullen immers ook aan de bel trekken als er iets niet goed gaat.

### Subwerkgroep 4b. Minimumeisen Beschermd wonen – geen losse bijlage

*Voorstel:*

- *In de 2e fysieke OT Wmo-Participatie is de aanscherping van het programma van eisen Beschermd wonen besproken. Deze was opgenomen in domein 5 perceel 5 beschermd wonen.*
- *In te stemmen met de aanvullende eis: opdrachtnemers beschermd wonen conformeren zich aan de werkwijze als beschreven in het 'besluit beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang 2016'.*

De heer **Genders** deelt mee dat het grootste deel bij de ontwikkeltafel Wmo & Participatie is besproken. Daarnaast is de aanvullende eis toegevoegd. Het genoemde besluit is ook gepubliceerd.

**De voorzitter** stelt vast dat iedereen hiermee instemt. De wijzigingen komen ook op de website.

*Aldus wordt afgesproken.*

## Subwerkgroep 5. Social return on investment (SROI)<sup>12</sup>

Voorstel:

- *Bijgevoegde inventarisatie meenemen in de "uitvraag algemene gegevens" van de MGR SD LN voorafgaande aan de publicatie van het inkoopdocument 2017.*
- *Als algemene eis opnemen dat aanbieders binnen hun opdracht uitvoering geven aan social return on investment (SROI).*

De heer **Peeters** licht toe dat de heer Storer en mevrouw Van Herten aan dit voorstel hebben meegewerkt. Ook de heer Pieter Adema, regioadviseur bij de gemeente Venlo op het gebied van social return, heeft eraan meegewerkt.

*Social Return On Investment (SROI) of simpelweg social return is al vele jaren steevast een onderdeel van aanbestedingen door de overheid. Partijen kunnen zich hiermee onderscheiden, door een bijdrage te leveren aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Gesteld kan worden dat zeker bij aanbestedingen binnen het sociaal domein social return een belangrijke plaats inneemt. Partijen uit het sociaal domein mogen juist het goede voorbeeld geven als het gaat om de inzet van maatschappelijke middelen. Dit kan, zoals gezegd, door middel van social return.*

*Zowel partners/aanbieders in het sociaal domein als gemeenten in Noord-Limburg onderstrepen het belang van social return. Binnen de werkgroep resultaatmeting hebben zich daarom zowel medewerkers vanuit de gemeenten (Horst aan de Maas, Beesel) als vanuit aanbieders (Coöperatie Limburgse Zorgboeren) over de social return gebogen.*

*Een norm voor alle aanbieders is echter niet werkbaar. Daarom zijn 2 vragen hiervoor opgesteld:*

- *Kan van een zzp'er die in Noord-Limburg twee cliënten van zorg voorziet, hetzelfde verwacht worden op het gebied van social return als van een grote GGZ-instelling?*
- *Valt een (zorg)boerderij met 90% medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt en/of beperking onder social return en hoe verhoudt zich dit tot een kleine organisatie jeugdwerkers, die zich richten op jongeren met een hoog risico tot uitval?*

*Inventarisatie*

*In samenspraak tussen gemeenten en aanbieders worden gecontracteerde organisaties nu eerst gevraagd mee te werken aan onderstaande inventarisatie. Het doel is een beeld te krijgen van de verschillende schaalgrootten van organisaties en welke doelgroepen, binnen social return worden ingezet binnen deze organisaties. Op basis van deze inventarisatie komt de werkgroep resultaatmeting met voorstellen voor een categorisering en norm voor social return per categorie. De inventarisatie moet in 2016 worden afgerond, zodat de genoemde voorstellen breed gedragen kunnen landen in de contractering 2018. De werkgroep wordt daarbij bijgestaan door de adviseur social return Noord-Limburg.*

*De uitvraag:*

- *Geef de omvang van uw organisatie per 1 januari 2016 weer in aantal fte medewerkers in loondienst en ingehuurd (ZZP):*
  - *Aantal medewerkers in loondienst; ..... fte gemiddeld jaarbasis;*
  - *Aantal medewerkers ingehuurd; ..... fte gemiddeld jaarbasis.*
- *Geef aan voor welke doelgroepen uw organisatie in de eerste helft van 2016 SROI activiteiten onderneemt en hoeveel uur dit op jaarbasis betreft: (Meerdere antwoorden mogelijk)*
  - *Uitkeringsgerechtigde (bijvoorbeeld: WW, Bijstandsuitkering, Wajong); ..... uur op jaarbasis (bij meerdere personen uren optellen);*
  - *Stage/leerwerkplek (vroegtijdige schoolverlaters); ..... uur op jaarbasis (bij meerdere personen uren optellen);*
  - *WSW kandidaten; ..... uur op jaarbasis (bij meerdere personen uren optellen);*
  - *Anders nl. ....; ..... uur op jaarbasis (bij meerdere personen uren optellen)*

*Optioneel:*

- *Geef vanuit uw organisatie aan hoe SROI volgens u gemeten dient te worden cq. hoe dit door uw organisatie op dit moment wordt verantwoord. U kunt hier uw ideeën als organisatie kwijt.*

De heer **Peeters** stelt namens de werkgroep voor om deze inventarisatie nu al te doen.

---

<sup>12</sup> Opmerking van de thematrekker: inmiddels is duidelijk geworden dat niet social return on investment (SROI), maar social return (SR) de juiste term is. Bij SROI gaat het namelijk om het inzetten vanuit een investering. Dat hoeft niet altijd het geval te zijn.

Mevrouw **Vogels** vraagt hoe een aanbieder het formulier moet invullen als hij ook in andere regio's actief is.

De heer **Peeters** antwoordt dat dit in de werkgroep een discussiepunt is geweest. Is het belangrijk dat de social return in de regio plaatsvindt of is het belangrijk dat de aanbieder überhaupt aan social return doet? Het is immers mogelijk dat een aanbieder dit in een andere regio doet. Daarom wordt naar het totaal van de gehele organisatie gevraagd.

Mevrouw **Visser** vraagt meer uitleg over de aan te geven activiteiten. Spreekster stelt voor om dit anders te formuleren.

De heer **Peeters** antwoordt dat enerzijds het aantal mensen in loondienst op medewerkersniveau wordt uitgevraagd (omvang van de organisatie) en anderzijds de doelgroepen die onder de term social return vallen. Het woord 'activiteiten' is inderdaad misschien onduidelijk. Men wil graag weten welke inspanningen een organisatie levert op het gebied van SROI. Hoeveel leerwerkplekken heeft een organisatie? Hoeveel uur op jaarbasis? Hoeveel mensen met een WSW-indicatie?

Mevrouw **Visser** vraagt nogmaals om dit anders te formuleren. Dit verwoordt immers de intentie.

De heer **Peeters** antwoordt bevestigend. De Coöperatie Limburgse Zorgboeren bestaat uit meerdere individuele ondernemers die ook veel werknemers met een beperking of anderszins in dienst hebben. **De voorzitter** merkt op dat social return in het kader van participatie lastig wordt. Deze diensten vallen immers allemaal onder deze categorie.

Mevrouw **Vogels** deelt mee dat de Mutsaersstichting maar beperkt met kwetsbare mensen werkt vanwege de benodigde specialisatie. Dit wordt ook van de Mutsaersstichting verwacht.

De heer **Peeters** merkt op dat uit de inventarisatie mogelijk zal blijken dat een aantal organisaties in het contractgebied voor bijvoorbeeld 95% op deze doelgroep 'draaien'. Het opleggen van een algemene eis van bijvoorbeeld 5% is dan ook lastig.

Mevrouw **Vogels** merkt op dat de mate waarin aan social return wordt gedaan ook met de aard van de organisatie te maken heeft.

De heer **Van Broeckhoven** denkt dat de algemene 5%-eis eruit gaat. Het gaat ook om de maatschappelijke opdracht.

De heer **Peeters** antwoordt dat in Noord-Limburg geen algemene 5%-eis rondom social return bestaat. Middels de inventarisatie wil men tot een categorisering komen omdat dat veel meer inzicht biedt. Beoogd wordt om voor de instellingen die helemaal niets doen tot een eis te komen en de organisaties die al 100% aan social return doen verder met rust te laten.

De heer **Genders** vindt het onzinnig om één algemene eis op te leggen.

Mevrouw **Visser** begrijpt het toch niet.

De heer **Bakkes** legt uit dat ten aanzien van het aantal medewerkers die op de loonlijst staan ingevuld moet worden hoeveel daarvan bijvoorbeeld Wajongers en WSW'ers zijn.

Mevrouw **Visser** merkt op dat dat niet wordt gevraagd. Gevraagd wordt naar de activiteiten die voor de doelgroepen worden ondernomen.

Mevrouw **Schuiling** merkt op dat mevrouw Visser bedoelt dat wordt gevraagd naar de dienstverlening aan de doelgroepen en niet naar het inzetten van deze mensen in het eigen bedrijf.

De heer **Peeters** zal over een andere formulering nadenken. Het gaat om de inzet in de eigen organisatie. Deze zin wordt dus anders geformuleerd.

**De voorzitter** stelt vast dat het erom gaat dat een organisatie gebruik maakt van deze categorie mensen.

*Aldus wordt afgesproken.*

*Opmerking:* In de uitvraag SROI wordt duidelijker verwoord dat wordt gevraagd om aan te geven hoeveel personen uit de doelgroepen worden ingezet in het eigen bedrijf.

Mevrouw **Heuvelmans** vraagt of het ook meetelt als men voorkomt dat een persoon bijvoorbeeld in de doelgroep terecht komt. In het Zuid-Limburg telt dit namelijk mee.

De heer **Peeters** antwoordt ontkennend.

*Opmerking:* Het voorkómen dat personen tot een SROI-doelgroep gaan behoren telt niet als SROI.

De heer **Grim** vraagt wanneer de uitvraag komt.

De heer **Vaartjes** hoopt binnen een paar weken.

De heer **Peeters** voegt toe dat het voorstel is om dit bij de algemene uitvraag mee te nemen.

De heer **Genders** merkt op dat niet om voorbeelden wordt gevraagd. De vraag zou moeten zijn hoe SROI daadwerkelijk in een organisatie gebeurt met een beschrijving van een aantal voorbeelden. Dat geeft aan dat immers zicht op de activiteiten. Mevrouw Dijs van Vincent van Gogh heeft bijvoorbeeld eerder opgemerkt dat haar organisatie al zoveel aan SROI doet.

De heer **Peeters** antwoordt dat de beantwoording van de eerste twee bullets verplicht is. Bij het tweede onderdeel kan de organisatie haar ideeën kwijt. Spreker stelt voor om toe te voegen dat men optioneel een voorbeeld kan aangeven.

Mevrouw **Heuvelmans** voegt toe dat Maastricht dit graag op persoonsniveau wil weten.

**De voorzitter** stelt vast dat de eis van SROI in eis A23<sup>13</sup> is beschreven. In de algemene uitvraag wordt vervolgens de werkelijke SROI-inzet gevraagd. De voorzitter vraagt wat daarna gebeurt.

De heer **Peeters** antwoordt dat moet worden bekeken wat reëel is om per categorie als eis te stellen. Vervolgens kan men dan voor 2018 met een voorstel komen.

**De voorzitter** stelt vast dat dus sprake is van een onderzoeksvraag.

De heer **Genders** antwoordt bevestigend. Hierover wordt overigens verschillend gedacht. Sommige spelers willen een eis van 5% voor alle organisaties stellen.

De heer **Peeters** antwoordt bevestigend. Spreker geeft als voorbeeld het nieuwe stadskantoor dat in Venlo is gebouwd waar bij de aanbesteding eisen aan het percentage SROI werden gesteld.

**De voorzitter** stelt vast dat de bereidheid om invulling te geven aan SROI nu dus hard wordt gemaakt. Daarnaast wordt een onderzoeksvraag gesteld en vervolgens wil men ook nog een narratieve component toevoegen.

De heer **Genders** wil graag dat iedere aanbieder de vragen over SROI bij de 'uitvraag algemene gegevens' beantwoordt. Een ander moment is voor de werkgroep te laat.

**De voorzitter** stelt voor om dit expliciet in de minimumeis mee te nemen.

Mevrouw **Schuiling** merkt op dat dat geen zin heeft omdat dit de eisen pas vanaf 2017 zullen gelden.

Mevrouw **Heuvelmans** vindt dit jammer.

*Opmerking:* Aan de uitvraag SROI wordt toegevoegd dat dat optioneel een voorbeeld van zijn SROI-inzet kan worden aangeven.

Mevrouw **Vogels** vraagt of bewust niet voor opname van de doelgroep vrijwilligers is gekozen. Dit kan men in het kader van participatie immers wel vragen.

De heer **Peeters** antwoordt dat men de inzet van vrijwilligers bij de categorie 'Anders nl.' kan invullen. De belangrijkste doelgroepen staan genoemd maar het is geen limitatieve opsomming.

De heer **Genders** vraagt wat met de vergaarde informatie gebeurt.

De heer **Peeters** antwoordt dat men dan verder kan werken aan de categorisering. Men is dan voor het volgende contractjaar ruimschoots op tijd gereed.

**De voorzitter** stelt vast dat de aanwezigen met het voorstel over social return akkoord gaan.

Desgevraagd merkt de heer **Peeters** op dat ook een harde eis ten aanzien van social return voor de komende contractperiode kan worden gesteld.

De heer **Genders** ziet dit anders.

**De voorzitter** vindt de afgesproken lijn ook goed. De voorzitter voegt toe dat als men niet voldoet aan een harde eis men onder de categorie high trust, high penalty valt.

Mevrouw **Visser** merkt op dat iedereen hiermee uit de voeten kan. Het hoeft immers geen geld te kosten.

Mevrouw **Schuiling** merkt op dat de ontwikkeltafel Overeenkomsten ten aanzien van de plicht om mee te werken aan stages, ten behoeve van Zzp'ers een zinsnede heeft toegevoegd in de trant van 'in redelijkheid ten opzichte van het bedrijf'. De exacte formulering heeft spreekster niet paraat.

**De voorzitter** merkt op dat dan weer een discussie over redelijkheid kan ontstaan.

De heer **Jansen** stelt voor om achter 'social return' gewoon een punt te zetten.

*Aldus wordt afgesproken.*

*Afspraak:* In eis A23 wordt de tekst achter de eerste zin geschrapt.

---

<sup>13</sup> A23: Aanbieder is in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen bereid invulling te geven aan Social Return. De concrete invulling van deze eis is onderwerp van overleg in de Ontwikkelafels. In 2016 is onder de aanbieders een inventarisatie gehouden. De uitkomsten van deze inventarisatie worden gebruikt als input voor het overleg in de Ontwikkelafels.



**De voorzitter** merkt op dat drie OT-punten voor 2018 zijn gepland en vandaag dus niet terugkomen. De volgende onderwerpen zijn voorlopig geparkeerd en komen niet terug op de OT KenM op 8-6-2016:

- *Continuïteit van ondersteuning/zorg,*
- *Talentontwikkeling en doorlopende lijn jongeren-volwassenen,*
- *Kwaliteit vanuit het perspectief van zzp'ers en kleine ondernemers.*

*Deze onderwerpen worden doorgeschoven naar de inkoop 2018.*

**De voorzitter** vraagt of er nog andere punten zijn.

De heer **Bakkes** stelt vast dat men een heel grote stap heeft gemaakt en hij geeft hiervoor een compliment.

**De voorzitter** bedankt iedereen die heeft meegeholpen.

De heer **Grim** vraagt naar de datum van de aanbesteding.

De heer **Vaartjes** antwoordt dat de datum van de aanbesteding 12 augustus 2016 is. Dit komt binnenkort op de website te staan.

Mevrouw **Schuiling** vraagt om de afgesproken stukken maandag 13 juni 2016 om 9.00 uur aan te leveren.

*Aldus wordt afgesproken.*

7. Sluiting

**De voorzitter** dankt de aanwezigen voor hun bijdrage aan deze ontwikkeltafel en sluit om 11.58 uur de bijeenkomst.

Venray, 8 juni 2016

---

#### **NB: ONTWIKKELINGEN NA AFLOOP VAN DE ONTWIKKELTAFEL**

*Op voorstel van de ontwikkeltafel Overeenkomsten d.d. 8 juni is **wordt in het PvE een splitsing aangebracht tussen 'harde eisen' en eisen waar met argumentatie van kan worden afgeweken.***

*In verband met deze splitsing wordt de **formulering van de social return-eis gewijzigd** ten opzichte van hetgeen aan de ontwikkeltafel Kwaliteit & monitoring is besproken. De nieuwe formulering wordt: **Aanbieder geeft in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen invulling aan Social Return. De eis wordt ondergebracht bij de eisen waar beargumenteerd van kan worden afgeweken.** Hiermee wordt de formulering weer in overeenstemming gebracht met het oorspronkelijke OT-voorstel.*