

**Verslag Ontwikkeltafel (OT) Venray d.d. 11 juni 2015, 9.00 uur - 12.00 uur**

**OT kwaliteit-monitoring 1**

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

Aanwezig:

**Zorgaanbieders:**

Annemie Heuvelmans	Altracura
Audrey Lemmens	Daelzicht
Marjolein Dijs	Vincent van Gogh
Carl Everaert	Leger des Heils
Edgar van Kessel	SGL
Judith Geurts	PSW
Hugo Kuijpers	De Zorggroep

**Gemeenten:**

Rob Kuiten	gemeente Horst a/d Maas
Luuk Peters	gemeente Horst a/d Maas
Bas Hulskotte	gemeente Gennep
Frank van Bergen	gemeente Venray
Claudia Wijnhoven	gemeente Peel en Maas
Ad Vaartjes	MGR SDLN
Roel Kramer	MGR SDLN, voorzitter
Yvonne Sinsel	MGR SDLN, notulist

1. Welkom en opening - Roel Kramer

**De voorzitter** heet de aanwezigen om 13.05 uur welkom bij deze eerste ontwikkeltafel kwaliteit-monitoring. De voorzitter wil graag eerst een voorstelrondje maken. Daarna zullen de heren Peters en Kuiten een korte toelichting geven over wat in de werkgroep is opgepakt en in de startnotitie is vastgelegd.

*De aanwezigen stellen zich kort voor.*

2. Terugblik op POT 16 april en 12 mei jl. en voorbereidingsproces OT

**De voorzitter** stelt vast dat voor dit fysieke overleg een klein gezelschap aan tafel zit. De bedoeling van bestuurlijk aanbesteden is om alle partijen die niet aan tafel zitten zo goed als mogelijk te vertegenwoordigen. Spreker deelt mee dat voor een zo duidelijk mogelijke verslaglegging opnames van het overleg worden gemaakt. Daarnaast wordt ook nog een managementsamenvatting gemaakt.

De voorzitter deelt vervolgens mee dat na de pre-ontwikkeltafels in kleiner verband gewerkt is aan een opzet. In de ontwikkeltafels worden nu de punten zodanig besproken dat zij kunnen leiden tot kaders die in de komende periode samen uitgewerkt kunnen worden. De ontwikkeltafel prijs-prestatie vanochtend heeft maar liefst tot vijf werkgroepen van de aanbieders en de gemeente samen geleid om te komen tot een nadere duiding van de vraagstukken. De voorzitter verwacht dat voor kwaliteit-monitoring ook werkgroepen ingesteld moeten worden. Tussentijds start echter ook al de virtuele ronde zodat alle partijen die niet aan tafel zitten ook kunnen meedenken. De voorzitter vindt de virtuele ronde op de website heel belangrijk. Alle aanbieders met een ontwikkelovereenkomst moeten immers de kans krijgen om mee te denken. Het is dus zaak om alles goed weer te geven in het verslag om de transparantie in de besluitvorming zo optimaal mogelijk te maken.

Verder geeft de voorzitter aan dat kwaliteit-monitoring heel brede begrippen zijn. Het is van belang om die zaken aan te pakken die voor het jaar 2016 in de contractering kunnen landen. Daarnaast zijn in deze regio ook transformatietafels, waar ook over een verdere doorkijk wordt gesproken. Meteen na de zomervakantie moet dit alles leiden tot besluitvoorbereidende voorstellen voor de colleges die eerst samen in de virtuele ronde worden besproken. Volgens wordt dit vertaald in de uitvraag en de afspraak voor 2016. Ten slotte evalueert de derde ontwikkeltafel aan het einde van dit jaar het proces en kijkt ook vooruit naar 2016.

3. Startnotitie kwaliteit-monitoring, toelichting/behandeling  
De heer **Peters** vertelt allereerst iets over het proces. Spreker merkt op dat er nu een startnotitie ligt. Het is echter absoluut niet de bedoeling dat dit de kaders schept voor de discussie. Bij bestuurlijk aanbesteden is de inbreng van de markt cruciaal. Spreker nodigt de aanwezigen dan ook uit om zaken die niet in startnotitie staan in te brengen.

De heer **Kuiten** sluit aan bij de woorden van de heer Peters. De startnotitie vormt de aanzet voor de discussie, maar geeft ook richting omdat de informatie wel is opgehaald. In het verleden zijn uitgangspunten voor kwaliteit geformuleerd. De veertien gemeenteraden hebben een document vastgesteld. De lijn is dat geen extra kwaliteitseisen op het bestaande worden gelegd. De bestaande kwaliteitssystemen worden als basis genomen. De gemeenten hebben immers niet de kennis om te bepalen dat het anders moet. Bovendien brengt het huidige systeem al de nodige bureaucratie met zich mee.

Daarin zitten echter wel een aantal uitgangspunten, zoals vertrouwen in de beroepsbeoefenaar. De gemeente wil echter ook graag kunnen controleren en weten waarover wordt gesproken, maar niet zonder meer meten. Verder moet kwaliteit inzichtelijk worden gemaakt zodat inwoners goed zicht op de verschillende mogelijkheden krijgen. De gemeente als opdrachtgever wil echter ook meer inzicht krijgen in de opbouw van de producten. Spreker stelt verder dat vooral gewerkt wordt met kwetsbare groepen. De kwaliteit moet dus op orde zijn. Ook is het de bedoeling dat van elkaar wordt geleerd.

Spreker vat samen dat men dus niet wil meten om te meten en daarvoor allerlei ingewikkelde kwaliteitssystemen bouwen. Het is heel belangrijk de beleving van de cliënt centraal staat in de kwaliteit van het zorgproces, maar ook in de kwaliteit van leven. Dit laatste is ook niet voor iedereen hetzelfde. De centrale vraag is; wat wordt de cliënt hiervan beter? Hieraan zitten echter wel grenzen. Bij jeugd is bijvoorbeeld niet alles vrijwillig.

Spreker vat opnieuw samen dat een aantal thema's zijn benoemd. Kan men op basis van de kwetsbaarheid van cliënten verschillen aanbrengen? Hiervoor is een voorzet in de notitie gedaan, samen met een tabel. Daarnaast willen de gemeenten ook graag toe naar transparantie. De bedoeling is om inzicht te bieden (bijvoorbeeld een onderzoek van de kwaliteitresultaten) voor de gemeenten, maar vooral ook voor de inwoners. Dit sluit ook aan bij de rode draad van de ontwikkeltafel prijs-prestatie van vanmorgen; enerzijds vereenvoudigen en anderzijds transparant maken.

**De voorzitter** deelt mee dat vanochtend bij de ontwikkeltafel prijs-prestatie is afgesproken dat samen gestreefd wordt naar het terugbrengen van de grote hoeveelheid differentiatie bij de verschillende producten en diensten. De voorzitter deelt mee dat daarvoor de volgende vijf werkgroepen worden ingesteld:

1. begeleiding individueel, begeleiding groep/dagactiviteit/dagbesteding,
2. beschermd wonen,
3. DBC's,
4. kortdurend verblijf/ logeren,
5. domein 1 en 2, toegang en consultatie.

Dit alles om te doorgronden wat de hoofdbestanddelen zijn waarop de tarieven zijn gebaseerd. Het moet een reële integrale prijs worden. Verder worden ten aanzien van domein 1 en 2, toegang en consultatie ook de transparantie en de scherpere definiëring bekeken. De link met kwaliteit ligt in de prestatie die wordt vertaald. Dit alles in outcome parameters vastleggen is voor dit jaar echter zeker nog een brug te ver. De bedoeling is om bij prijs-prestatie aan een andere indeling te werken en om bij kwaliteit-monitoring te bekijken hoe hieraan resultaten en kwaliteitseisen gekoppeld kunnen worden. De voorzitter vraagt naar eerste reacties.

Mevrouw **Heuvelmans** vraagt of men het over het basisniveau van kwaliteit eens is. Mevrouw **Wijnhoven** antwoordt dat men in ieder geval moet voldoen aan de wettelijke eisen. Maar misschien moet men daar ook de ruimte zoeken?

De heer **Kuiten** deelt mee dat aan de kant van de gemeenten de bereidheid bestaat om de ruimte te bekijken.

De heer **Everaert** deelt mee dat het Leger des Heils heel erg bezig is met het inzetten van ervaringsdeskundigheid. Deze ervaringsdeskundigen hebben echter vaak een strafblad en dus geen VOG. Dat kan een probleem bij de kwaliteitseisen opleveren. Spreker kan zich echter wel een VOG voorstellen voor mensen die met kinderen werken.

**De voorzitter** vraagt wat men bij de basiskwaliteitseisen/wettelijke eisen moet vasthouden of loslaten.

Mevrouw **Heuvelmans** merkt ten aanzien van het meten op dat de beleving van de cliënt ook soms negatief kan zijn, terwijl men wel resultaten boekt. Daarom moet men de stakeholders ook meenemen.

De heer **Kuijpers** stelt vast dat als een resultaat wordt bereikt, de cliënt uiteindelijk ook tevreden zal zijn met het resultaat.

Mevrouw **Heuvelmans** antwoordt bevestigend.

De heer **Everaert** stelt vast dat op een uithuisplaatsing bijna altijd negatief zal worden gereageerd.

De heer **Kuiten** geeft aan dat daarom ook het idee bestaat om de kwetsbaarheid meer uit elkaar te trekken en te definiëren.

Mevrouw **Heuvelmans** vindt het een goed idee om de kwetsbaarheden aan te geven.

**De voorzitter** vraagt of het mogelijk is om kwetsbaarheden in eenvoudige klassen in te delen.

Mevrouw **Heuvelmans** vindt dit heel bureaucratisch. Dan moet men immers ook met een risico-inventarisatie aan de slag. Hieraan zitten immers heel veel aspecten.

Mevrouw **Lemmens** vraagt op welk detailniveau men het moet omschrijven. Veiligheid is dan met name het belangrijkste aspect.

Mevrouw **Heuvelmans** deelt mee dat in de gemeenten die hebben geprobeerd dit in te voeren continue een discussie wordt gevoerd.

De heer **Kuiten** wil ook niet bij nul beginnen. Daar waar een goede definitie bestaat, kan men dat afbakenen. Er ligt ook al heel veel. In de pre-ontwikkeltafel is ook duidelijk gezegd; wat wordt de cliënt er beter van?

Mevrouw **Heuvelmans** deelt mee dat de NZa-productomschrijving in het verleden heel werkbaar was.

Mevrouw **Lemmens** deelt desgevraagd mee dat de procesbeschrijvingen in de GGZ heel gedetailleerd zijn.

De heer **Van Kessel** stelt voor om in elke sector te bekijken waar de gemeenschappelijke kwaliteitskaders zitten. Bij kwaliteit-monitoring ligt ook al landelijk heel veel.

Mevrouw **Heuvelmans** deelt mee dat over een week duidelijk wordt wat de gemeente Roermond heeft gedaan. Daar is men ook op zoek naar de grote gemene deler.

De heer **Van Kessel** vindt dat de bureaucratische last in ieder geval vereenvoudigd moet worden.

**De voorzitter** antwoordt bevestigend. Dat gaat ook lukken als men hier tot een eenduidig beeld en tot voorstellen komt. In het kader van het proces volgt dan in september een collegevoorstel voor de zeven verschillende colleges.

De voorzitter vraagt vanuit de kwetsbaarheid en de veiligheid, en de NZa-indikking naar haalbare aanknopingspunten voor het stelsel van kwaliteitsdoelstellingen en -eisen.

De heer **Everaert** antwoordt dat een zorgaanbieder ook te maken heeft met verschillende regio's. Daarmee moet men ook rekening houden. Het mag niet een te grote administratieve last zijn. Het Leger des Heils werkt nu bijvoorbeeld met een bureau dat alles tot 1 januari 2016 kan behappen.

**De voorzitter** stelt vast dat de administratieve lastendruk inderdaad twee kanten opwerkt; bij de aanbieders en bij de gemeenten. Er zijn 310 aanbieders en 1.200 contracten.

De heer **Kuiten** merkt op dat vanochtend bij een product zoals individuele begeleiding aan de orde was dat de basis eigenlijk hetzelfde is. Misschien kan men hetzelfde doen bij kwaliteit?

Spreker wil graag bekijken wat gemeenschappelijk is om tot een relatief eenvoudig systeem te komen.

**De voorzitter** stelt vast dat er twee vormen van kwaliteit zijn; de kwaliteit in het resultaat dat men probeert te bereiken en de kwaliteit bij de minimeisen die nodig zijn voor de verantwoording.

Mevrouw **Dijs** stelt vast dat men dit laatste volgens de literatuur kan vertalen in drie dimensies; de professionele kwaliteit, de relationele kwaliteit en de organisatorische kwaliteit (BIG-registraties, de VOG en de relatie tussen cliënt en professional).

**De voorzitter** antwoordt bevestigend. De voorzitter neemt als voorbeeld 'begeleiding individueel'.

De gedachte is om bijvoorbeeld de volgende indeling te maken: basis, midden en zwaar (bijzondere doelgroepen). De voorzitter vindt de kwaliteit van het resultaat lastig om te bepalen. Dat is immers heel casuïstiek afhankelijk.

Mevrouw **Dijs** geeft aan dat daarvoor wel methodieken bestaan. De zorgverzekeraars vragen dit ook. De meeste aanbieders hebben ook cliënt tevredenheidmetingen. Er zijn dus al veel methodieken waarbij men kan aansluiten.

Mevrouw **Wijnhoven** vraagt of men misschien niet al te veel kwaliteitsnormen heeft, die men misschien kan loslaten.

De heer **Kuijpers** antwoordt bevestigend. Hoe kan men het volgend jaar de stem van de cliënt over kwaliteit zwaarder maken? Spreker ziet het liefst dat dit niet alleen gaat over de beleving, maar ook al over het resultaat. Dat is bijvoorbeeld bij een aanbesteding in de gemeente Goirle gedaan, waarbij een poging werd gedaan dit op resultaat te definiëren. Spreker pleit ervoor hiervoor een opening te maken. Anders bereikt men geen omslag over twee jaar. Spreker vraagt concrete verbeterlagen te maken die in die richting leiden. Het is niet goed als de versimpeling alleen maar leidt tot de instandhouding van de bestaande systemen.

Desgevraagd antwoordt de heer **Kuijpers** dat het leefzorgplan in de hele Wmo de basis is. In veruit de meeste gevallen is er dus een afspraak waarover men het eens is.

Mevrouw **Dijs** merkt op dat tijdens de ontwikkeltafel prijs-prestatie vanochtend het voorstel luidde om de codes in te dikken tot een aantal producten en waarbij de intensiteit en het resultaat worden aangegeven. Spreekster vindt wel dat men bepaalde afkappunten moet borgen.

**De voorzitter** stelt vast dat het leefzorgplan ook geen blauwdruk is.

Mevrouw **Heuvelmans** merkt op dat vaak de realiteit bij chronische psychiatrische patiënten is dat zij nooit helemaal zonder enige vorm van begeleiding kunnen. In Zuid-Limburg wordt gesproken om het gesprek aan te gaan via een gestructureerd interview om dit soort zaken bij de gemeente toe te lichten.

Mevrouw **Dijs** sluit bij de opvatting van mevrouw Heuvelmans aan.

De heer **Kuijpers** vindt dat men voor mensen met een blijvende kwetsbaarheid ook een resultaat kan afspreken; dat men niet terugvalt. Een ervaringsdeskundige of een maatje kan deze cliënt begeleiden en men kan eventueel bijschakelen met professionaliteit. De cliënt kan dan ook heel tevreden zijn over het resultaat. Dit kan echter alleen in die methodiek als men niet eerst de deelproducten definieert.

**De voorzitter** stelt vast dat 'ruimte voor de professional' erbij hoort.

De heer **Kuijpers** en de heer **Everaert** beamen dit.

De heer **Kuijpers** wijst op de impliciete behoefte van de gemeente om toch op grond van de activiteit het resultaat te willen definiëren. Spreker vindt dat een individuele variatie, bijvoorbeeld bij de ureninzet per cliënt mogelijk moet zijn. Een aanbieder moet immers een populatie hebben waarvoor men werkt in een bepaald gebied. Men ziet ook overal de vraag c.q. de eis aan de aanbieders om daarin een keten te vormen.

**De voorzitter** vindt dit voor nu een brug te ver. Het is echter wel heel belangrijk om dit te benoemen. De acties die men wel kan oppakken, mogen dit immers niet doorkruisen.

Mevrouw **Wijnhoven** vraagt welke kwaliteit men heeft bij een schoon huis.

De heer **Kuijpers** antwoordt dat de fundamentele vraag is, wie de instantie is die dat bepaalt. Welke rol heeft de cliënt om dat te definiëren? De burger maakt dit uit, maar er zijn wel grenzen; de algemene hygiëne-eisen en de algemene veiligheidseisen. Dit alles kan men met de cliënt bespreken.

Mevrouw **Dijs** merkt op dat Noord-Limburg duidelijk ervoor heeft gekozen dat de regievoering bij de lokale teams ligt. Spreekster kan zich goed voorstellen dat de regisseur een soort van kwaliteitstoets achteraf doet. Als men dit systematisch doet, krijgt men automatisch ook een goed beeld van de kwaliteit van het zorgaanbod. Spreekster stelt vast dat het resultaat voor meerdere uitleg vatbaar is. De regisseur van de gemeente kan echter zaken bij elkaar brengen. De regisseur heeft dan ook een heel belangrijke rol.

De heer **Kuiten** stelt vast dat het resultaat dat in het leefzorgplan is beschreven samen met de cliënt wordt besproken.

Mevrouw **Heuvelmans** vraagt of men al zo ver is.

De heer **Peters** antwoordt ontkennend. Men is immers nog niet zo lang bezig.

De heer **Everaert** voegt toe dat wel in de keukentafelgesprekken samen met de cliënt wordt bekeken waaraan gewerkt zal worden. Hierbij is de regisseur ook aanwezig.

Mevrouw **Geurts** sluit aan bij de woorden van de heer Everaert. De methodieken van de organisatie komen dan ook aan de orde.  
De heer **Everaert** vindt ook vreemd dat een aanbieder bij het keukentafelgesprek aanwezig is (op verzoek van de cliënt). Dit gebeurt bijna altijd.  
Mevrouw **Heuvelmans** stelt vast dat sommige cliënten de hulpvraag immers niet goed kunnen verwoorden.  
Mevrouw **Dijs** sluit aan bij de opvatting van mevrouw Heuvelmans.  
De heer **Everaert** stelt voor dat een aanbieder dan van tevoren zijn visie kan aangeven.  
Mevrouw **Geurts** vindt dat het echt maatwerk moet zijn.  
De heer **Kuijpers** stelt vast dat in de wijk waarin men leeft, wordt bepaald of men wel of geen onderdeel is van de samenleving. Spreker zou daarom eerder de burens bevragen bij een evaluatie, dan de professional. Binnen de Wmo gaat het immers om sociale participatie, integratie en zelfredzaamheid. Het is goed – hoe onaangepast iemand ook is – als het effect is dat de persoon nog voldoende zelfredzaam en sociaal geïntegreerd is.  
**De voorzitter** merkt op dat de gehele doelstelling daarmee wordt veranderd. Het resultaat wordt dan vanuit een heel ander daglicht bekeken. Men kan echter moeilijk per leefzorgplan een enquête houden over het resultaat.  
Mevrouw **Dijs** denkt dat dit wel kan. Dat is juist de rol van regisseur. Dit moet echter wel over een bepaald zorgaanbod gaan. De gemeente Horst heeft bijvoorbeeld een evaluatieformulier.  
De heer **Kuijpers** stelt vast dat het leefzorgplan een aantal algemene categorieën kent op basis waarvan in de voortgangsrapportage en de evaluatie kan worden gerapporteerd.  
Mevrouw **Dijs** sluit aan bij de opvatting van de heer Kuijpers.  
De heer **Kuiten** deelt mee dat in de gemeente Horst standaard een korte vragenlijst wordt meegestuurd.  
De heer **Peters** voegt toe dat daarin vier vragen worden gesteld.  
**De voorzitter** stelt vast dat dit echter niets zegt over de geboden kwaliteit.  
De heer **Peters** antwoordt dat de vragenlijst een beeld geeft hoe het team het contact ervaart.  
De heer **Kuijpers** stelt vast dat men geen relatie kan leggen tussen de verrichte activiteit en de categorieën waarop wordt gerapporteerd.  
**De voorzitter** voegt toe dat men deze causaliteit toch niet kan meten.

De heer **Peters** vindt het erg subjectief als men de regisseur gaat vragen naar een cijfer. Liggen er misschien betere instrumenten of klantbelevingsonderzoeken?  
De heer **Everaert** sluit aan bij de opvatting van mevrouw Dijs. Het gaat om verschillende aspecten van kwaliteit. Daarnaast houdt men altijd een vorm van willekeur.  
Mevrouw **Dijs** deelt mee dat Vincent van Gogh een eigen kwaliteitsbeheersysteem heeft met verschillende onderdelen. Nu wordt immers ook verantwoording afgelegd aan de financierder, de inspectie en de cliënten.  
De heer **Peters** denkt dat geen burger hiernaar kijkt. Het doel is dat een burger – gezien de keuzevrijheid – ook kan kijken naar een andere aanbieder.  
Mevrouw **Dijs** antwoordt dat het in de somatiek al heel gebruikelijk is dat een cliënt specialisten vergelijkt (vaak op heel arbitraire sites).  
Mevrouw **Lemmens** merkt op dat patiënten met name kijken of de zorg dichtbij huis geleverd kan worden.  
**De voorzitter** stelt vast dat dit wel aan de ernst van de aandoening is gerelateerd.

De heer **Kuijpers** deelt mee dat het Nederlands Instituut van Accountants (NivA) in 2013 al een uitgebreide handreiking over het sturen op uitkomsten heeft opgesteld. Spreker weet niet of het mogelijk is om tussen nu en september een bijeenkomst te beleggen met partijen die vorig jaar al een stap in deze richting hebben gezet om te bezien wat mogelijk is voor de aanbesteding van volgend jaar.  
De heer **Van Kessel** antwoordt dat de couleur locale echter ook meespeelt. De vraag is om aan te sluiten bij wat er al is.  
Mevrouw **Dijs** denkt dat dit systeem met name geldt voor de grote aanbieders. Spreekster weet echter niet hoe de kleine aanbieders in al die systemen acteren.  
Mevrouw **Heuvelmans** deelt mee dat Altracura een kleine aanbieder is. Men kan niet om het wettelijke kader heen. Iedereen zal aan de basiskwaliteit moeten voldoen.  
De heer **Kuijpers** merkt op dat de zorgboeren bij lange na niet voldoen aan alle kwaliteitscriteria. De klanttevredenheid is bij hen echter heel hoog en er gebeuren niet al te veel ongelukken.

Desgevraagd geeft spreker aan dat er wel minimale eisen rondom veiligheid en kwaliteit moeten gelden. Maar die zijn dan heel breed en algemeen en moeten voor iedereen gelden. Voor sommige beroepsgroepen zijn de kwaliteitseisen aan de beroepsgroepen gelinkt. Daarnaast moet iedereen meedoen aan de verantwoordingsverplichting en de transparantie over de besteding van de middelen. Spreker wil dan ook graag stappen zetten zodat de cliënt zelf veel meer te zeggen krijgt over de uitkomst van het behandel- en ondersteuningsproces.

*De aanwezigen reageren positief op het beeld dat de heer Kuijpers schetst.*

Mevrouw **Heuvelmans** stelt vast dat niemand het hiermee oneens kan zijn, maar er zijn wel altijd uitzonderingen op de regel, zoals de zorgmijders.

**De voorzitter** stelt vast dat men echter niet vanuit de uitzonderingen een regel kan bedenken.

Vervolgens stelt de voorzitter vast dat een gedifferentieerd beeld ten aanzien van de eisen bestaat. Voor jeugd is bijvoorbeeld meer opgenomen dan voor domein 3, dagbesteding/dagactiviteit. De voorzitter vraagt of het pakket dat er ligt voldoet aan de minimale eisen van veiligheid, de kwaliteitseisen beroepsbeoefenaars en de verantwoording financieel. Of zit er te veel in? Of komt hiervoor iets anders in de plaats? Vorig jaar heeft men namelijk samen geprobeerd om te komen tot een zo laag mogelijke drempel voor aanbieders en nieuwe toetreders. Dat heeft men ook gemerkt. Men kan zich echter ook afvragen of de eisen te laag zijn. De voorzitter vraagt de aanwezigen om een reactie.

Mevrouw **Dijs** vraagt of de zogenaamde 'eenpitters' in de bestaande benchmark onderzoeken e.d. worden meegenomen zodat men kan vergelijken.

De heer **Van Kessel** antwoordt dat dit binnen de sector wel gebeurt, bijvoorbeeld op grond van het aantal fte in een organisatie. Dat kan op verschillende manieren gebeuren.

**De voorzitter** voegt toe dat 'iedere cliënt feitelijk een cliëntenraad is'.

Mevrouw **Heuvelmans** stelt vast dat een professionele beroepsbeoefenaar vaak ook BIG-geregistreerd is.

**De voorzitter** voegt toe dat men dat ook aan de matrix koppelen. Hoe specialistischer de dienstverlening moet zijn, hoe hoger de eisen zijn die men aan de beroepsbeoefenaar mag stellen.

Mevrouw **Dijs** verwijst naar een krantenartikel in het NRC over een pgb-casus in Rotterdam. De persoon in kwestie voldeed aan geen enkele kwaliteitseis, maar hij bereikte wel goede resultaten met de jongens die hij begeleidde. Daarnaast verdiende deze 'cowboy' ook goed hieraan.

**De voorzitter** merkt op dat de gemeente wel de veiligheid moet borgen.

Mevrouw **Geurts** voegt toe dat de geldstromen ook goed in beeld moeten worden gebracht.

Mevrouw **Heuvelmans** merkt op dat men recent in Sittard de afstemmingskosten tussen de verschillende partijen van een casus in beeld heeft gebracht. Daar valt voor de gemeenten ook veel winst te halen. Deze kosten drukken namelijk door in de uurprijs. Dit heeft vervolgens ook directe gevolgen voor de kwaliteit.

Mevrouw **Dijs** antwoordt dat men ook alles kan samennemen. De hbo'er kan ook bijvoorbeeld even in de ijskast bij de cliënt kijken. Diegene die bij de cliënt komt, doet wat nodig is, zonder schotten.

De heer **Everaert** wil het juist omdraaien. De hbo'er moet dat juist niet doen.

In antwoord op de eerdere vraag van de voorzitter geeft de heer **Kuijpers** vervolgens aan dat het voor de gemeente ook de vraag is of men bij 'high trust, high penalty' een stap wil zetten. Een heel groot deel van het zogenaamde kwaliteitsstelsel is echter op wantrouwen gebaseerd. Deze elementen zitten ook nog soms in de interactie tussen de gemeente en de aanbieders. Spreker vindt dit een goed moment om dit op tafel te leggen.

Mevrouw **Heuvelmans** stelt vast dat zorg nu ook politiek is geworden. Wethouders worden ook ter verantwoording geroepen.

**De voorzitter** deelt mee dat in het verleden ook zaken fout gingen. Er zullen altijd dingen fout gaan.

**De voorzitter** vraagt of ook iets over 'high trust, high penalty' in de notitie is voorbereid. De heer **Peters** antwoordt dat vertrouwen het uitgangspunt is. Dat besef is er. Mevrouw **Wijnhoven** deelt mee dat de regio dit ook heeft uitgesproken. De heer **Van Kessel** vindt dit ook een landelijk gegeven. Daarnaast heeft men ook te maken met de inspectie. De heer **Kuijpers** vindt dat dit ook betekent dat men aan de voorkant rondom het doorontwikkelen van kwaliteit stappen zet. **De voorzitter** antwoordt dat die wens er is. De heer **Kuiten** vindt het vertrouwen inderdaad een belangrijk uitgangspunt. Dat betekent echter ook dat aan de aanbieders een goed gevoel wordt gegeven, bijvoorbeeld over transparantie. **De voorzitter** vindt dat dit ook geldt voor de aanbieders onder elkaar. Is het opengooien van de deur voor 'iedereen' wel verantwoord? De heer **Kuiten** deelt mee dat een wethouder ook moet kunnen uitleggen waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt.

**De voorzitter** stelt vast dat er twee sporen zijn; een minimum eisenpakket gekoppeld aan gradaties (bijvoorbeeld de matrix) en misschien gekoppeld aan de hetgeen bij de ontwikkeltafel prijs-prestatie is besproken. De cliëntbeleving is echter een ander aspect. De heer **Peters** voegt toe dat men bij de klantbeleving ook bepaalde vragen kan stellen. **De voorzitter** geeft aan dat men ook met procesbeleving van doen heeft. De voorzitter wil echter graag eerst bij de minimumeisen het kaf van het koren scheiden. De voorzitter stelt voor om een minimumpakket met een aantal gradaties samen te stellen. Dit kan een thema voor een werkgroep zijn.

Mevrouw **Dijs** merkt op dat als een aanbieder een onderzoek naar de klantbeleving moet doen men wel allerlei soorten klantbelevingen krijgt. Dat hoort eigenlijk bij de regievoering. De heer **Peters** antwoordt dat het juist gaat om de gevalideerde lijsten die er al zijn. Mevrouw **Dijs** vindt dat dit dan wel duidelijk moet worden omschreven. De heer **Van Kessel** merkt op dat dit ook voor de toegankelijkheid geldt. Men moet meerdere perspectieven meenemen. Mevrouw **Lemmens** vindt het initiatief dat in het NRC is beschreven eigenlijk heel goed. Een andere vraag is echter of die man daaraan zoveel moet verdienen. Daarnaast luidt ook de opdracht om de zorg zo goed mogelijk te regelen. De vraag is of aan dergelijke initiatieven zo strenge kwaliteitseisen moeten worden gekoppeld. De heer **Peters** stelt vast dat er altijd burgerinitiatieven blijven bestaan waaraan men geen strenge kwaliteitseisen kan koppelen. De heer **Hulskotte** vindt het geschetste in het NRC gewoon een voorbeeld van een dagvoorziening. De heer **Peters** voegt toe dat dit voorbeeld ook buiten het kader van de inkoop valt.

**De voorzitter** vat samen dat de minimumset aan kwaliteitseisen gekoppeld aan een aantal invalshoeken en gekoppeld aan de vereenvoudiging van de systematiek vanuit prijs-prestatie (zo veel als mogelijk) moet aansluiten op hetgeen er al ligt. De voorzitter vindt dit een mooie opdracht voor een werkgroep.

4. Pauze 14.30 -14.45 uur

5. Vervolg bespreking kwaliteit-monitoring

**De voorzitter** stelt vast dat voor de pauze de minimale eisen zijn besproken. Er is afgesproken dat een werkgroep werkt aan een koppeling met de indeling van prijs-prestatie en mogelijk met een koppeling aan de matrix. Daarnaast bestaat ook de wens om te vereenvoudigen. De voorzitter vraagt wat aan de zijde van de aanbieders leeft waarmee rekening moet worden gehouden.

Mevrouw **Heuvelmans** heeft veel last van de schotten tussen de verschillende financieringstromen, bijvoorbeeld bij mensen in en uit detentie. Desgevraagd geeft spreekster aan dat men hiermee echter niets kan in het kader van kwaliteit. Daarnaast heeft Altracura in de huidige systematiek last van de doorlooptijden. Het kan bijvoorbeeld lang duren bij een nieuwe aanmelding voordat de cliënt een keukentafelgesprek krijgt. Daarnaast zijn er ook de wettelijke termijnen. Dit alles kan soms te lang duren.

In Zuid-Limburg heeft men op sommige plaatsen de afspraak gemaakt – mits aan alle criteria is voldaan – om alvast te beginnen. Dat wordt naderhand getoetst. Het is dan wel goed afgekaderd volgens een spoedprotocol.

De heer **Kuiten** vindt dat dit wel de andere afspraken over het uitvoeringsniveau beïnvloedt. Het signaal moet goed bij de gemeente binnenkomen.

Mevrouw **Dijs** vindt als kwaliteitseis vanuit het cliëntperspectief belangrijk dat men met maar één aanbieder te maken heeft. Dus een integraal aanbod waarbij een stukje regie (niet alleen één aanbieder, maar ook één persoon) kan behoren. Dat is out of the box denken, maar wel heel lastig om te tackelen.

Mevrouw **Lemmens** vindt dit een vierde vorm van kwaliteit; de ketenkwaliteit. In hoeverre werkt men samen in de keten?

**De voorzitter** vindt dit toch een beweging terug naar de werkwijze met een hoofd- en onderaannemer.

Mevrouw **Dijs** stelt vast dat meerdere wegen naar Rome leiden. Spreekster vindt belangrijk dat een integraal aanbod zoveel als mogelijk verenigd is in één persoon, bij één aanbieder.

De heer **Hulskotte** merkt op dat heel duidelijk is uitgesproken dat de regie bij de gemeente ligt. Bij complexe zaken is het bovendien ook niet wenselijk dat één organisatie alles doet. Hieraan moet men dan ook niet tornen.

De heer **Everaert** wil ook niet alles in het keukentafelgesprek opnieuw bespreken.

Mevrouw **Wijnhoven** vindt dat de gemeente alles goed moet organiseren en de afspraken met de zorgaanbieders moet maken.

*Dit laatste wordt door de aanwezigen onderschreven.*

De heer **Kuiten** vindt ook dat men inderdaad met één gezicht bij de gemeente/toegang te maken moet hebben.

De heer **Peters** weet niet zeker of hij het hiermee eens is. Bij de Wmo is het namelijk niet zo dat bijvoorbeeld een klacht bij de regisseur als aanspreekpunt terecht moet komen.

De heer **Hulskotte** antwoordt dat dit in Gennep wel zo is geregeld. De regisseur is het schakelpunt.

De heer **Peters** kan zich echter ook voorstellen dat men naar de aanbieder gaat die een klachtenregeling heeft.

Mevrouw **Wijnhoven** legt uit dat men eerst probeert om het middellijk op te lossen.

De heer **Everaert** vindt dat de regisseur dan nog steeds het schakelpunt is. De regisseur doet meer dan alleen het keukentafelgesprek voeren.

De heer **Kuijpers** vraagt rondom integraliteit en regie of het volgend jaar ruimte bestaat om één of twee grootschalige pilots/experimenten te doen om de integraliteit in de samenwerking te realiseren. Daarvoor zou men een stukje van het budget kunnen reserveren. Daarmee wordt namelijk bevorderd dat ook aanbieders worden 'gedwongen' binnen het nieuwe kader over de grenzen heen te gaan. Hiervan zijn ook voorbeelden elders in den lande. Spreker stelt voor om bijvoorbeeld de outcome kwaliteit van de zelfredzaamheid in de keten te monitoren.

Mevrouw **Geurts** vraagt om dit wel in samenwerking met de gemeente te doen. Dus in een gezamenlijke regie.

Mevrouw **Heuvelmans** is het onder voorwaarden eens met de heer Kuijpers.

Mevrouw **Dijs** merkt op dat er in de chronische en de somatische zorg al bestaande systemen zijn waarbij rondom een cliënt in de keten vanuit één dossier wordt gewerkt. Spreekster vindt dat men ook bij individuele begeleiding de zorguitvoering beter in één hand kan geven, waarbij de gemeente nog steeds de regie mag hebben. Dat kan in de aanbesteding worden meegenomen.

De heer **Everaert** vindt dit een goed voorstel. Men kan daarmee echt een verandering bewerkstelligen.

**De voorzitter** denkt dat voor deze initiatieven de ruimte moet worden gezocht. Dat laat echter onverlet dat in het kader van bestuurlijk aanbesteden voor de contractering iets vertaald moet worden. De voorzitter denkt ook dat voor deze bestuurlijke aanbesteding invulling geven hieraan onmogelijk is. Het is echter wel een goed voorstel om mee te nemen in de regionale werkgroep.

De voorzitter vindt het slim om de kwaliteitsparameters in het kader van het transformatie gedachtegoed te vertalen naar gezamenlijk aan te grijpen diensten; integraliteit, ketenzorg, netwerkzorg. De beweging van beschermd wonen naar zelfstandig begeleid wonen is ook interessant. Dit kan nu echter niet in algemene zin voor de kwaliteitskaders voor de contractering 2016 worden vertaald.



*Dit laatste wordt door de aanwezigen onderschreven.*

Mevrouw **Wijnhoven** merkt op dat bij prijs-prestatie ook is besproken dat men minder kosten wil hebben. Het is dan ook van belang om een goede wisselwerking te hebben.

De heer **Van Kessel** deelt mee dat in Noord-Limburg al sprake is van een ketensamenwerking bij bijvoorbeeld dementie. Hiernaar wordt ook landelijk gekeken. Spreker pleit ervoor om van de goede ervaringen gebruik te maken.

De heer **Kuiten** vindt eerder de vraag hoe men dit kan integreren naar de gemeenten binnen bestuurlijk aanbesteden en de experimenteerruimte.

De heer **Hulskotte** deelt mee dat men altijd pilots mag doen.

Desgevraagd geeft de heer **Kuijpers** aan dat de ACM-regels niet gelden als de gemeente besluit ruimte te bieden voor een pilot. Normaal gesproken mag een aanbieder namelijk geen tarieven uitwisselen en geen markt verdelen.

Mevrouw **Heuvelmans** deelt mee dat de ketenzorg dementie in Zuid-Limburg nooit van de grond is gekomen. Ook dat moet dus worden geregisseerd.

**De voorzitter** antwoordt dat de oorzaak hiervan deels besloten lag in het oude regime. De voorzitter ziet echter een mooie toekomst. De voorzitter vindt ook heel terecht dat de experimenteerruimte moet worden opgezocht binnen de beschikbare middelen.

De heer **Kuijpers** vindt ook dat bij prijs-prestatie aan de voorkant met de aanbieders afspraken kunnen worden gemaakt. Dan moet men echter wel uit het kader stappen.

**De voorzitter** deelt mee dat vanochtend ook over standaardtarieven is gesproken. Dan is er ook geen discussie meer over het uitwisselen van tarieven.

De heer **Kuiten** vraagt bij welk resultaat de aanbieders tevreden zijn in het kader van kwaliteit. Mevrouw **Wijnhoven** vraagt aanvullend waar de aanbieders tegenaan lopen bij kwaliteit. Wat moet voor het contract 2016 worden opgelost?

De heer **Everaert** vindt de denkrichting goed om vanuit het leefzorgplan de kwaliteit te meten. Dit dwingt de aanbieder ook om mee te denken. Het is goed om samen het gesprek aan te gaan over wat men wil bereiken. Spreker wil geen regels verzinnen over bijvoorbeeld de brandveiligheid. Dat hoeft men bij kwaliteit niet vast te leggen.

De heer **Kuijpers** stelt vast dat de gemeente veiligheid wil. De veiligheid wordt echter uit de minimale eisen gehaald. Daarnaast kan men wel ruimte bieden aan de partijen om het proces transparanter te maken.

**De voorzitter** vraagt of deze ruimte nu al bestaat. Kan men nu al de eerste stappen zetten? Kan men nu al het leefzorgplan resultaat scherper stellen?

De heer **Kuijpers** merkt op dat andere partijen hiermee al bezig zijn geweest.

Mevrouw **Heuvelmans** deelt de opvatting van heer Everaert. Hoe wordt cherry picking van cliënten echter voorkomen?

De heer **Hulskotte** stelt vast dat het systeem niet zo werkt. Vanuit het leefzorgplan wordt door de cliënt en de regisseur een aanbieder geselecteerd op basis van ervaringen.

Mevrouw **Wijnhoven** vindt ook dat een aanbieder niet een cliënt kan weigeren.

**De voorzitter** stelt vast dat dit anti-cherry picking is. Uiteindelijk zal de markt zich ook zelf settelen.

*Dit laatste wordt door de aanwezigen onderschreven.*

Mevrouw **Geurts** wijst op de problemen in de praktijk voor cliënten die zware zorg nodig hebben.

De heer **Kuijpers** vindt dit in beginsel een kwestie voor het sociale wijkteam of de gemeente.

Spreker ziet de grens voor meedoen/maatschappelijke participatie verschuiven en hij stelt vast dat een vorm van uitstoting plaatsvindt. De gemeente Venlo had bijvoorbeeld het idee van een maatwerkvoorziening geregistreerde dagbesteding voor mensen met ernstige dementie (categorale opvang) op drie plaatsen in de stad. Daarop heeft De Zorggroep een tegenvoorstel gedaan. Spreker stelt vast de verantwoordelijkheid voor het gemis aan diversiteit en het bewaken van de doelen van de Wmo bij de gemeente ligt.

Mevrouw **Wijnhoven** merkt ten aanzien van anti-cherry picking op dat het voor een aanbieder van belang kan zijn om alleen 'prettige' klanten binnen te halen. Hoe gaat men daarmee om? De heer **Kuijpers** antwoordt dat de gemeente bepaalt of er bijvoorbeeld witte en zwarte wijken komen of dat bijvoorbeeld de mensen verspreid over de gemeente naar de opvang moeten komen.

De heer **Everaert** wil daarom ook het leefzorgplan leidend maken. De regisseur moet dit samen met de cliënt bekijken.

Mevrouw **Dijs** deelt de opvatting van de heer Everaert over het leefzorgplan. Daarmee wordt cherry picking voorkomen. De complexiteit van de cliënt wordt in het leefzorgplan meegenomen. Spreekster mist echter dat de eigen medewerkers kunnen 'schakelen' met de opstellers/regisseur van het leefzorgplan. Dat is voor Vincent van Gogh heel lastig, bij bijvoorbeeld jeugd. Spreekster heeft het idee dat de mensen die het leefzorgplan opstellen heel erg afgeschermd worden omdat men misschien bang is dat aanbieders reclame maken en/of keuzes willen beïnvloeden.

De heer **Kuijpers** en de heer **Everaert** herkennen beide dit punt niet.

Mevrouw **Wijnhoven** vindt dit een heel belangrijk aandachtspunt. Spreekster is in de veronderstelling dat dit bekend moet zijn.

De heer **Kuiten** herkent het afschermen in het kader van de raamcontracten. Dat zijn echter twee verschillende dingen. Bij de casuïstiek ziet spreker geen belemmeringen.

De heer **Peters** deelt mee dat de opdrachtverstrekking vanuit het back office gebeurt via het automatische berichtenverkeer zonder dat de regisseur van de casus wordt aangegeven.

**De voorzitter** stelt vast dat het punt is signaleerd. Dit is een operationeel uitvoeringspunt. Dit heeft echter ook altijd betrekking op de kwaliteit van zorg. Dit moet bij de uitvoering in het operationele overleg worden bekeken.

*Aldus wordt afgesproken.*

Ten aanzien van kwaliteit, anti-cherry picking en de publicatie van gegevens stelt de voorzitter de vraag hoe de parameters inzichtelijk en transparant gemaakt kunnen worden in relatie tot moeilijke casuïstiek. Is het niet zo dat als organisaties de 'complexe' gevallen niet meer willen opnemen – omdat dit slecht is voor hun score – andere organisaties automatisch in deze nichemarkt inspringen? Is het dus een hypothetisch probleem?

Mevrouw **Dijs** antwoordt bevestigend. Vincent van Gogh is een integrale GGZ-instelling. Deze groep behoort ook tot de nichemarkt.

**De voorzitter** kent ook een eenpitter die een heel specifieke nichemarkt bediend. De voorzitter denkt dat met het voorkomen van anti-cherry picking, het doel (transparantie en een soort meting van het resultaat) eerder wordt tegengewerkt.

De heer **Everaert** wil wel graag ervoor waken dat bepaalde aanbieders geen cliënten lokken met oneigenlijke middelen, bijvoorbeeld met methadon.

Mevrouw **Heuvelmans** geeft het voorbeeld van 'boodschappen doen'. De cliënt wisselt van aanbieder omdat deze wel boodschappen voor de cliënt wil doen. De bedoeling is echter juist dat de cliënt dit zelf doet. Altracura heeft ook last van de shoppende cliënt.

De heer **Hulskotte** stelt vast dat de regisseur daarom altijd betrokken is. Wel moeten de aanbieder en de regisseur een intensief contact hebben.

Mevrouw **Dijs** antwoordt bevestigend. De regisseur moet dus ook een rol hebben bij het achteraf monitoren van de kwaliteit.

De heer **Van Kessel** vindt dat het werken met één prijs voor iedereen dan wel een grote uitdaging wordt. De vraag is ook of marktwerking echt werkt in dit domein.

**De voorzitter** vraagt welke mogelijkheden de heer Van Kessel ziet om bij de marktwerking niet door te schieten.

De heer **Van Kessel** vindt bijvoorbeeld de inlooptime bij dagbesteding goed voor de wijken en de eigen kracht. Daarnaast kan men indien nodig opschalen. Spreker vindt dat Nederland als zodanig ook moet aangeven dat duurdere voorzieningen nodig zijn en moeten blijven bestaan. Dat is een differentiatie in bijvoorbeeld drie trappen. Daarmee moet wel iets doen.

**De voorzitter** stelt vast dat men een beeld krijgt per gedifferentieerd spoor als men deze drie niveaus vervolgens vertaalt in een zo afzonderlijke meting van leefzorgplan, kwaliteitsniveau en resultaat.

De heer **Van Kessel** vindt dat men moet kunnen op- en afschalen. Dat is per doelgroep ook verschillend.

De heer **Kuijpers** vindt dit punt heel essentieel. Op enig moment moet men een keuze maken; of men hangt de prijs aan de cliënt/uitkomst of men hangt de prijs aan de activiteit. Het is een van de twee.

**De voorzitter** stelt vast dat een experiment op 2 en 3 goed zou kunnen helpen. Momenteel wordt nog steeds de prijs aan de activiteit gehangen.

De heer **Kuijpers** ziet ook de remmende werking. Het kan immers ook een tweetrapsraket zijn waardoor meer mensen langer in hun eigen omgeving kunnen blijven. Dit kan echter alleen als men die varianten loslaat. Men moet beginnen met de vraag over welke mensen het gaat. In welke proces zitten deze burgers? Wat is de meerwaarde van een geregisseerde dagbesteding? Deze mensen zijn dan immers uit de wijk samen met andere mensen met dezelfde aandoening. Wat is daarvan de meerwaarde? Kan men de benodigde extra zorg niet terugbrengen door de expertise naar de wijk te brengen? Dit denken wordt gevoed vanuit de kwetsbaarheid van de cliënten en met wat men wil bereiken. Men reduceert dit denken echter als men begint te denken vanuit de vorm.

Mevrouw **Wijnhoven** ziet dit als een stip aan de horizon.

**De voorzitter** vindt het ook een fundamentele vraag. Dit stelt immers de gehele organisatievorm ter discussie en niet alleen de inrichting van zorg.

De heer **Van Kessel** vindt dat het uitgangspunt de wens van de klant moet zijn.

Mevrouw **Wijnhoven** merkt op dat in de pre-ontwikkeltafel ook werd gesteld dat men veel last had van bepaalde kwaliteitsregels, zoals de HKZ-certificering. Spreekster hoort nu niets hierover en vraagt uitleg.

**De voorzitter** stelt voor om dit mee te geven aan spoor 1.

Mevrouw **Geurts** merkt op dat vandaag is ingestoken op wat men wél zou willen.

De heer **Everaert** krijgt een bepaald gevoel van irritatie bij de gevalideerde lijsten. Het is een 'moeten' en eigenlijk weet men ook al de uitkomst.

*Veel van de aanwezige aanbieders onderschrijven dit gevoel ten aanzien van de gevalideerde lijsten.*

De heer **Van Kessel** wil SGL ook graag vergelijken met andere aanbieders.

De heer **Kuijpers** merkt op dat deze lijsten uit de tijd zijn waarop men in de Tweede Kamer vaststelde dat de AWBZ uit de hand liep. Toen is een enorm systeem aan controlemechanismen opgetuigd.

De heer **Peters** vindt belangrijk dat vergeleken kan worden. Dat betreft de keuzevrijheid van de burger waarvoor transparantie noodzakelijk is.

De heer **Kuijpers** stelt vast dat in de loop der tijd convergentie ontstaat. Niemand heeft het gevoel dat het huidige klanttevredenheidssysteem iets oplevert.

De heer **Peters** vraagt naar de oorzaak.

*Veel van de aanwezige aanbieders onderschrijven opnieuw dit negatieve gevoel ten aanzien van de gevalideerde lijsten.*

De heer **Everaert** vraagt zich af of men wel kan vergelijken.

De heer **Peters** stelt vast dat de keuzevrijheid voor de burgers een van de topprioriteiten van de bestuurders is. Spreker vraagt welke informatie voor de burger aan de keukentafel beschikbaar kan worden gesteld, zodat de burger kan kiezen. Daar ligt de kern van de transparantie.

De heer **Van Kessel** verwijst in dit kader naar het Center Parcs model.

Mevrouw **Dijs** wijst op de verschillen tussen grote en kleine aanbieders.

De heer **Kuijpers** stelt vast dat het begrip 'gevalideerde vragenlijst' een verkeerde discussie bij de aanbieders oproept.

Mevrouw **Heuvelmans** wil graag meer Rijnlands denken in plaats van Angelsaksisch.

**De voorzitter** stelt voor om te bewerkstelligen dat men een vragenlijst wil waarmee men de klanttevredenheid vanuit de leefzorgplannen kan vergelijken en openbaar maken.

Mevrouw **Geurts** vindt de doelgroep die niet geheel vrijwillig deelneemt ook lastig om in te passen.

Mevrouw **Dijs** stelt vast dat dan ook wordt geranked op de smaak van de koffie.

De heer **Peters** vraagt zich af of dit bij dagbesteding erg is, als dit toch voor een burger belangrijk is.

Mevrouw **Lemmens** merkt op dat mensen ook kiezen op grond van faciliteiten. Dat is iets anders dan tevredenheid. Spreekster stelt vast dat de overheid in haar branche jarenlang met gevalideerde vragenlijsten heeft geprobeerd om organisaties met elkaar te vergelijken. Al die verschillende organisaties zijn echter niet vergelijkbaar. Het is veel belangrijker dat het gesprek over de cijfers plaatsvindt.

**De voorzitter** bedoelt met vergelijken niet dat het resultaat meteen op websites wordt geplaatst. Het is ook een vorm om de dialoog aan te gaan.

De voorzitter stelt voor dat een tweede werkgroep de klantbeleving vanuit de leefzorgplannen probeert te grijpen en hiervoor metingen/monitoringen bedenkt die ook in mogelijke vormen van vragenlijsten met betrekking tot klanttevredenheid worden meegenomen gebruikmakend van alle in's en out's die er al zijn.

*Aldus wordt afgesproken.*

Verder merkt de voorzitter op dat vanochtend bij prijs-prestatie ook terecht het controleprotocol aan de orde is gekomen met betrekking tot de monitoring en de organisatiekwaliteit/financiële kwaliteitsopgave. Bij de accountability en het monitoren hoort namelijk ook het goed verantwoording afleggen door de aanbieders. Men moet echter ook opletten dat men niet een heel duur en uitgebreid pakket optuigt. Daar is afgesproken om samen een zo optimaal mogelijke inregeling van het controleprotocol te bekijken. Dit wordt voor 2016 nagestreefd.

De heer **Van Bergen** merkt op dat bij de VNG de angst leeft dat de gemeenten geen accountantsverklaring krijgen.

Mevrouw **Dijs** deelt deze zorg. Dat geldt immers ook voor de aanbieders.

**De voorzitter** vindt het belangrijk om dit te bekijken. Dit vereist een specifieke deskundigheid. De voorzitter stelt voor dat een aantal specifieke deskundigen hierover beraadslagen. Een specifieke uitvraag wordt hiervoor uitgezet. Daarbij kan ook een beroep worden gedaan op de aanbieders/organisaties/ambtenaren die hier niet aanwezig zijn.

Mevrouw **Dijs** vindt dit heel belangrijk. Een goede inregeling op voorhand zal immers veel tijd en geld besparen.

**De voorzitter** vraagt vervolgens naar high trust, high penalty. Dit is geadresseerd maar nog niet als zodanig opgepakt. De voorzitter vraagt om een reactie.

Mevrouw **Dijs** vindt dat dit meer bij innovatie hoort en stelt een pilot voor.

**De voorzitter** legt uit dat het de bedoeling is dat high trust, high penalty wordt toegepast als een organisatie ten onrechte vanwege allerlei redenen is toegelaten. Dit kan niet volledig worden meegenomen bij het controleprotocol.

De heer **Kuiten** vindt het koppelen aan spoor 1 logisch.

**De voorzitter** antwoordt bevestigend. High trust, high penalty wordt bij spoor 1 meegenomen.

*Aldus wordt afgesproken.*

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

Mevrouw **Wijnhoven** heeft nog een vraag. Spreekster vraagt uitleg over de kruisjes in het schema op pagina 5 van de startnotitie; het verband tussen de kwetsbaarheid van de casussen (licht, midden, zwaar) en de kwaliteitseisen. Uitgaande van de minimale wettelijke eisen betekent dit voor een minder zware casus dat men in ieder geval de minimale wettelijke eisen wil volhouden. Betekent dit wel dat het een 'zwaardere' kruisje wordt zoals in het schema wordt weergegeven?

Mevrouw **Dijs** antwoordt bevestigend. Met name de professionele kwaliteitseisen gaan omhoog.

Mevrouw **Lemmens** antwoordt ook bevestigend. Dit gebeurt echter niet aan de voorkant.

Mevrouw **Wijnhoven** stelt vast dat men dus een diversiteit aan kwaliteitseisen ziet.

De heer **Kuiten** weet dit niet. Spreker heeft voor zichzelf bij de tabel aangetekend of de aanname wel klopt dat bij een grote kwetsbaarheid, de kwaliteit van zorg belangrijker is dan de kwaliteit van leven. Spreker vraagt zich dit ernstig af. Spreker stelt namelijk vast dat vaak voor cliënten in de ouderenzorg de kwaliteit van leven belangrijker is, naast een minimale kwaliteit van zorg.

De heer **Kuijpers** denkt ook dat er qua veiligheid verschillen zijn.

**De voorzitter** kan dit punt goed plaatsen. Dit zit in de automatische koppeling of de kwaliteit van leven belangrijker of minder belangrijker wordt. Deze automatische koppeling moet eruit worden gehaald.

Mevrouw **Wijnhoven** vindt dat het geen communicerende vaten hoeven te zijn.

**De voorzitter** antwoordt bevestigend.

*Aldus wordt afgesproken.*

6. Samenvatting en vervolgspraken

**De voorzitter** deelt mee dat de werkgroepen zo snel mogelijk zullen starten. Aan het begin van de volgende week zal de voorzitter samen bekijken hoe dit organisatorisch kan worden geregeld. Nu zijn in totaal acht werkgroepen benoemd, naast de virtuele ronde. De voorzitter is ook erg tevreden over de sessies vandaag. De virtuele reacties komen waarschijnlijk pas echt in een latere fase als zaken concreet worden. Deze input moet zeker worden meegenomen. De voorzitter nodigt iedereen uit om daarop alert te zijn.

De voorzitter vraagt vervolgens om aan te geven wie voor welke werkgroep interesse heeft.

Opgeven kan bij de heer Reehuis: [Guido.Reehuis@mgrsdln.nl](mailto:Guido.Reehuis@mgrsdln.nl).

Mevrouw **Heuvelmans**, mevrouw **Geurts** en mevrouw **Dijs** bieden alvast aan om in een werkgroep zitting te nemen.

**De voorzitter** dankt de aanwezigen voor hun bijdrage aan deze ontwikkeltafel en sluit om 15.56 uur de bijeenkomst.

Venray, 11 juni 2015