**Inkoopnetwerk Wmo Zeeuws Vlaanderen**

**Format toezicht op kwaliteit van de uitvoering Wmo / contractbeheer, mei 2016**

1. **Voorbereiding**

**Voorbereiding organisatorisch**

* De gemeente maakt in overleg met de aanbieder een afspraak voor een gesprek / bijeenkomst. Degene die als 1ste contactpersoon geregistreerd staat bij het inkoopnetwerk Wmo Zeeuws Vlaanderen wordt benaderd.
* De aanbieder kan zelf bepalen wie de geschiktste medewerkers zijn om dit gesprek met de gemeente inhoudelijk te voeren. De aanwezigheid van een cliënten vertegenwoordiging wordt door de gemeente op prijs gesteld.
* De gemeente is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het gesprek volgens format (bijlage).
* De gesprekken worden gehouden tussen 1 juli en 1 november. De verslagen zijn op 7 november goedgekeurd. Een samenvatting wordt geagendeerd op de Overleg Werkgroep Wmo

**Inhoudelijke voorbereiding.**

**De volgende documenten worden betrokken bij de voorbereiding van het gesprek.**

* Het jaarverslag (jaarverslagen.nl) / cliëntenjaarverslag / beleidsplan, inclusief een rapportage van klachten in het verslagjaar
* Etalage website zeeuwsvlaanderenmetelkaar.nl.
* De aanbieder en gemeenten inventariseren welke recente tevredenheidsonderzoeken onder cliënten beschikbaar zijn, zowel over het functioneren van de toegangsorganisatie van de gemeente als de tevredenheid over de ondersteuning en / of begeleiding door de zorgaanbieder.
* De gemeenten inventariseren bij de toegangsorganisatie de aandachtspunten m.b.t. afstemming met de aanbieder.
* Contract (C.O.B. Overeenkomst voor een Communicatie-, Overleg- en Besluitvormingsstructuur en contract maatwerkvoorziening).
1. **Vragenformat:**

**Kwaliteit dienstverlening cliënten (o.a. artikel 5 C.O.B)**

1. Kunt u in het kort aangeven wat het aanbod is en op welke manier vorm wordt gegeven aan de Wmo-taken waarvoor gemeenten een contract hebben afgesloten.
2. Waarin onderscheidt uw organisatie zich van de andere gecontracteerde aanbieders?
3. Wat is de doelgroep waarop uw organisatie zich richt?
4. Welke methodieken worden ingezet, ook gezien de bepalingen in artikel 5 van de C.O.B?
5. Vanaf 1 januari 2015 bent u een contract aangegaan voor levering van HH/Begeleiding voor de gemeenten. Hoe is de overgang van de AWBZ naar de Wmo bevallen?
6. Wat is goed gegaan?
7. Wat is niet goed verlopen?
8. Heeft u suggesties om het nog beter te kunnen regelen?
9. Heeft u voldoende ruimte om een goede begeleiding te leveren?
10. Waar ervaar uw organisatie knelpunten?
11. Wat hebt u gedaan om deze knelpunten op te heffen?
12. Op basis van onze gesprekken met de toegangsorganisatie Hulst voor Elkaar / Porthos / Aan-Z en/of cliënten zijn ons de volgende dingen opgevallen.
13. Volgens de bepalingen in het contract levert de aanbieder jaarlijks in het jaarverslag een overzicht van de klachten.
14. Wat was de aard van de klachten, hoe zijn ze opgelost.
15. Melding calamiteiten en geweldsincidenten. Is de regeling bekend en zijn er meldingen gedaan?
16. Zijn er verbeterpunten waaraan je zou willen werken? Is er een kwaliteitsplan?
17. Op welke wijze meet u de tevredenheid van uw cliënten / mantelzorgers?
18. Op welke wijze is de medezeggenschap van cliënten in uw organisatie geregeld. Op welke wijze is de cliënt betrokken bij het zorgplan of wijzigingen in de dienstverlening?

**Kwaliteit samenwerking gemeenten – aanbieder (o.a. artikel 7,8, 9 en 15 van de C.O.B.)**

1. Hoe ervaart u de samenwerking met de gemeente / toegangsorganisatie / beleidsambtenaar
2. Hoe ervaart u de communicatie middels het netwerkoverleg en de website zeeuwsvlaanderenmetelkaar.nl?
3. Welke bijdrage kunt u leveren aan het netwerkoverleg?

**Kwaliteit beleidsontwikkeling (pagina 2 en 3 van de C.O.B)**

1. De Wmo is geen groeimarkt meer ( dit in tegenstelling tot de voormalige AWBZ). Binnen het sociaal domein moeten gemeenten het beschikbare budget zo goed mogelijk besteden. Waarschijnlijk volgen er de komende jaren opnieuw bezuinigingen.
2. Hoe gaat u hiermee om als aanbieder? Wat is uw bijdrage aan deze omslag.
3. Welke suggesties kunt u ons meegeven om met de slinkende budgetten toch een zo goed mogelijk niveau van begeleiding te blijven behouden.
4. Met welke partijen zou u meer willen samenwerken? Kan de gemeente u hierbij ondersteunen?

**Beperking bureaucratie**

1. We proberen de administratieve belasting zoveel mogelijk te beperken. Hebt u hiervoor nog suggesties?

**Bezoek**

De vertegenwoordiger van de gemeente, eventueel vergezeld van collega's uit het sociaal domein, zal (onaangekondigd) langskomen op één van de locaties. Dit bezoek is bedoeld om kennis te maken met de dagelijkse gang van zaken op de werkvloer.

**Afsluiting:**

Er wordt een gespreksverslag gemaakt. Het verslag (volgens format in bijlage 1) is niet langer dan 2 A4tjes. Dit verslag wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de aanbieder.

In het verslag worden de aandachtspunten genoemd voor de vervolggesprekken:

1. Welke stappen zijn gezet.
2. Wat hebben jullie/wij gedaan om de ervaren knelpunten zoveel mogelijk weg te nemen?

|  |  |
| --- | --- |
| **Bijlage 1. Format voor het verslag gesprek Kwaliteitstoezicht:**  |  |
| Wanneer, waar en met wie vond het gesprek plaats? |  |
| Waren de documenten t.b.v. de voorbereiding beschikbaar?* Jaarverslag / cliëntenjaarverslag / beleidsplan / Etalage/ tevredenheidsonderzoeken intern en extern o.a. ZB / beoordelingskader
* C.O.B. Overeenkomst voor een Communicatie-, Overleg- en Besluitvormingsstructuur en contract maatwerkvoorziening)
 |  |
| Conclusies / aandachtspunten kwaliteit dienstverlening.Wat gaat goed, wat minder en wat zijn mogelijke verbeterpunten. |  |
| Conclusies / aandachtspunten samenwerking Aanbieder – ToegangsorganisatieWat gaat goed, wat minder en wat zijn mogelijke verbeterpunten. |  |
| Conclusies / aandachtspunten samenwerking binnen het inkoopnetwerk.Wat gaat goed, wat minder en wat zijn mogelijke verbeterpunten. |  |
| Conclusies / aandachtspunten beleidsontwikkeling.Wat gaat goed, wat minder en wat zijn mogelijke verbeterpunten.  |  |
| Conclusies / aandachtspunten beperking bureaucratie.Wat gaat goed, wat minder en wat zijn mogelijke verbeterpunten. |  |
| Gezamenlijk actiepunten vaststellen. |  |
| Vastellen van gesprekspunten voor het vervolggesprek in het volgend jaar. |  |
| Beoordeling gesprek door partijen. |  |

**Overzicht verdeling actieve contractpartijen in Zeeuws Vlaanderen.**

De gesprekken over kwaliteit met de actief leverende contractpartijen zijn als volgt over de drie gemeenten verdeeld:

**Gemeente Sluis (Patrick van Herwaarden)**

1. Arduin
2. Buurtzorg (heeft een maatwerkcontract met Sluis)
3. Stichting de Okkernoot
4. Warmande
5. Juutsom
6. Emergis
7. ZorgSaam West Zeeuws Vlaanderen
8. Juvent
9. Doens Service in Zorg en WelZijn ((heeft een maatwerkcontract met Sluis)

**Gemeente Hulst (Anita van de Brande)**

1. Curamus
2. Leger des Heils
3. Aan-z / welkomboerderijen
4. Klaver4
5. Privazorg Zeeuws-Vlaanderen
6. Gors
7. Stichting Samenwerkende Zorgboeren Zuid
8. ZorgSaam Oost Zeeuws Vlaanderen

**Gemeente Terneuzen (Jack Veraart)**

1. KIO (kind in Ontwikkeling)
2. Prokino
3. Stichting Ouderenzorg Kanaalzone
4. SVRZ
5. Tragel Zorg
6. Zeeuwse Gronden
7. ZorgSaam Kanaalzone
8. CKZ Coöperatie van ondernemers in de Kleinschalige Zorg.
9. Lelie zorggroep

**Contractpartijen die in 2015 en 2016 geen maatwerkvoorziening Wmo leveren:**

* Eigenz (voorheen Zuidwester)
* Verleden, Heden Toekomst
* Dethon
* Opgeruimd
* De Zorgbalie (Sluis)
* Veldman consulting (Ton Veldman)
* De Zorg voor zorg (Ronald Boermeester)
* De Vluchtheuvel (Goes)