

<b>Onderwerp</b>	Bijeenkomst werkgroep kwaliteit en monitoring, maatwerkvoorziening begeleiding Wmo 2015
<b>Datum</b>	13 juli 2015
<b>Aanwezig</b>	Carola Pagie (Marente), Trudy van der Boom (Leliezorggroep), Claudia Baak (Gemeente Katwijk), Rob van Hest (Gemeente Katwijk), en Frédérique Verweij (ISD Bollenstreek), Daphne Schelling (notulen) (ISD Bollenstreek)
<b>Aanwezig</b>	Madelon van Neerijnen (Topaz)

---

## 1. Notulen

Geen opmerkingen op de notulen van de vorige bijeenkomst 30 april 2015.

## 2. Ervaringen aanbieders met kwaliteitsbeleid andere gemeenten

Trudy geeft aan dat de Leliezorggroep met verschillende gemeenten werken. Midden-Holland heeft bijvoorbeeld nog geen apart beleid op het gebied van kwaliteit, de ondertekende contracten zijn leidend. De Drechtsteden hebben een concept beleid maar dit gaat veel verder dan alleen kwaliteit binnen de contracten.

Carola herkent het beeld. Marente heeft een vraag binnen van de gemeente Oegstgeest over de CQ meting en het aantal klachten. Trudy geeft aan dat zij vaker meemaakt dat gemeenten om het aantal en type klachten vragen.

## 3. Stand van zaken uitvraag certificering

Frédérique vertelt dat tot nu de helft van de aanbieders gereageerd heeft op de uitvraag van de certificaten die zij hebben. De aanbieders zullen een reminder toegestuurd krijgen. Dit zijn de uitkomsten tot nu toe:

- 13 HKZ
- 3 ISO
- 1 Prezo
- 2 niks
- Rest: zeer uiteenlopend

Trudy uit haar zorgen over kleine aanbieders waar vaak geen certificaten aanwezig zijn. Een papiertje zegt natuurlijk niet alles, maar kan net wat meer houvast bieden. Carola vult aan dat een certificaat over de volledige bedrijfsvoering en het systeem zou moeten gaan. Een deelcertificaat is dan niet wenselijk. Voor kleine partijen zouden we een ander bewijs kunnen vragen. Maar wanneer is dit bewijs voldoende? En kan het gehaald worden na contractering of moet het reeds aanwezig zijn? Op de Eigen Verklaring Aanbesteding die alle aanbieders bij de contractering hebben moeten tekenen staan de uitsluitingsgronden. Rob gaat deze eisen proberen inzichtelijk te maken. Carola geeft aan dat gemeenten aanbieders zonder certificaat diepgaander zouden moeten onderzoeken dan gecertificeerde aanbieders. Vraag is wel: wie gaat dat onderzoek betalen? Immers: gecertificeerde aanbieders maken ook kosten voor certificatie.

Bovenstaande overwegingen worden meegenomen in de formulering van het kwaliteitsbeleid.

#### **4. Concept stuk 'Kwaliteit maatwerkvoorziening Begeleiding Wmo 2015 ISD Bollenstreek en gemeente Katwijk' wordt besproken**

Dit stuk wordt besproken (zie bijlage) en hierin staan alle zaken die in de COB/deelovereenkomsten staan met betrekking tot kwaliteit. Deze is opgesteld door de ISD Bollenstreek en de gemeente Katwijk.

Frédérique stelt de vraag of er een format moet komen voor de aanlevering van kwaliteitsgegevens/rapportages. Enerzijds geven de aanbieders aan ruimte en vrijheid te willen in aanlevering, anderzijds vragen aanbieders om een format zodat voor hen helder is wat aangeleverd moet worden. Vraag van Carola is wat gemeenten dan willen weten: per locatie of per inwoner van de eigen gemeente? Dit vraagt namelijk om andere rapportages. Frédérique antwoordt dat gemeenten cijfers over de eigen inwoners willen.

Frédérique en Rob geven aan dat er 2 typen informatie zijn: op klant niveau en op organisatieniveau. De terugkoppeling op klantniveau zou aan de consulenten gegeven moeten worden, op organisatieniveau aan de contractmanager.

Vraag is: hoe kan klanttevredenheid gemeten worden? Periodiek of na beëindiging zorg? Door de consulenten of door de aanbieders? Er moet voorkomen worden dat er dubbel werk wordt verricht. De ISD Bollenstreek en de gemeente Katwijk zijn in gesprek met de eigen medewerkers om te bespreken wat zij reeds meten, opslaan en wat gewenst is.

Carola en Trudy geven aan dat aanbieders veel informatie reeds hebben. Er moet ook goed worden afgestemd: wat doet de toezichthouder en wat moet apart aan gemeenten worden aangeleverd?

#### **5. Gemaakte afspraken**

Er is afgesproken dat er een nieuwe afspraak moet plaatsvinden voor 8 september, wanneer de fysieke overlegtafel is. De datum is geprikt op dinsdag 25 augustus om 11.30 bij de ISD Bollenstreek.

De volgende acties zijn afgesproken:

- Rob onderzoekt de uitsluitingsgronden voor contractering, de toetredingsgronden en een mogelijk format van de voortgangs- en eindrapportage per klant.
- Frédérique spreekt met de consulenten over de informatie die door hen wordt verzameld en gewenst is.

#### **6. WVTTK**

Trudy geeft aan dat zij kruisbestuiving mist tussen de aanbieder en de consulenten. Klopt een indicatie met het beeld van de aanbieder, welke signalen zijn er? Rob wijst op de mogelijkheid tot een driegesprek die in de overeenkomst is opgenomen.