

Notitie kwaliteit dagbesteding & inkoop 2021

Kwaliteit van Wmo-aanbod is de verantwoordelijkheid van de aanbieder. De gemeente stelt eisen aan de kwaliteit en verantwoording via de inkoop en aanbesteding van zorg en ondersteuning in het kader van de Wmo. De gemeente heeft een kader, om kwaliteitseisen zoals gesteld in het bestek, te kunnen toetsen.

In het nieuwe voorgestelde hoofdlijnenakkoord worden indirect vraagtekens gezet bij de mogelijkheden van de gemeente om kwaliteit te toetsen. De wens om met minder aanbieders te gaan werken wordt gepresenteerd als een oplossing voor het ervaren gebrek aan (kwaliteits-)toetsingsmogelijkheden. Met dit schrijven vragen we aandacht voor kwaliteit en monitoring daarvan, en bieden we graag aan om naar een andere oplossing toe te werken voor het ervaren gebrek aan kwaliteitscontrole.

Kwaliteit Wmo aanbod

Kwaliteit is een belangrijk onderdeel van de hoofdlijnen voor inkoop van Wmo-zorg door de gemeente Amsterdam. In het bestek en de contracten die uit de inkoop volgen staan de eisen en afspraken met betrekking tot kwaliteit. Binnen dit kader worden afspraken gemaakt en gemonitord.

De afspraken betreffen - naast doelstellingen en targets - het transparant maken van de resultaten op kwaliteitsaspecten. Indicatoren zijn benoemd en te vinden op een aantal onderdelen van de te leveren zorg, onder te verdelen in:

- zorg voor de cliënt, toegang en vraagverheldering (bijvoorbeeld voortgang RIS, ervaren eigen regie door klanten, tevredenheid, klanthouderschap, klachten en incidenten)
- randvoorwaarden voor kwaliteit van zorg (deskundigheid personeel, gebruikte methodieken, werkprocessen, fysieke omgeving)
- processen voor kwaliteitsbeleid, toetsing en bijstellen (PDCA cyclus, protocollen, audits, keurmerken).

Monitoring van kwaliteit vindt plaats en is ingebed door middel van afspraken in het inkoopcontract, rapportage hierop in tussenrapportages en de accountgesprekken met de gemeente Amsterdam. Daarnaast vinden er audits door de GGD plaats. Voor veel grote aanbieders geldt dat zij tevens voldoen aan de externe kwaliteitstoetsing (ISO certificering, HKZ, overige keurmerken).

Monitoring van kwaliteit verbeteren

Indicatoren voor resultaat en kwaliteit zijn niet altijd los van elkaar te beschouwen. Dat is misschien ook de reden dat de gemeente zoekt naar manieren om meer grip te krijgen op kwaliteit.

We willen aandacht vragen voor het feit dat alle aanbieders:

- voldoen aan de kwaliteitseisen gesteld in de inkoop 2017
- dat zij transparant zijn in de monitoring van, en rapportage op, kwaliteit
- dat onderaannemers onder de hiervoor genoemde verantwoordelijkheid van de hoofdaanbieders vallen en ook voldoen aan de gestelde kwaliteitscriteria.

We zijn er van overtuigd dat kwaliteit één van de belangrijkste pijlers is van ons aanbod en willen graag dat dat transparant is voor iedereen. Nu de toetsbaarheid van kwaliteit aan de orde is gesteld in de hoofdlijnen voor aanvullend WMO-aanbod inkoop 2021, willen we graag expliciet bijdragen aan het verbeteren van het proces van kwaliteitsmonitoring en stellen voor om dit regulier onderdeel te maken van zowel inkoop, contractmanagement en het contact in de accountgesprekken:

1. Inkoop: in de aanloop naar een nieuw inkoopdocument willen we graag in gesprek zijn over de bestaande kwaliteitscriteria, en deze zo mogelijk aan te vullen aan de hand van voorbeelden uit de praktijk waar de kwaliteit onder de maat zou zijn geweest. Deze voorbeelden zijn ondergetekenden onbekend, maar daaruit kunnen we wellicht gezamenlijk tot een betere formulering van het kwaliteitseisen komen..
2. Contractmanagement: een belangrijk moment en document om de kwaliteitscriteria, indicatoren en monitoring met elkaar vast te stellen is het contract. Hierin willen we graag opnemen dat de gecontracteerde aanbieders zich verantwoordelijk opstellen voor de kwaliteit van het aanbod dat door onderaannemers wordt verzorgd. Al eerder is door de aanbieders en in opdracht van de gemeente in de vorige inkoopperiode een kwaliteit toets ('meetlat onderaannemers') opgezet. Dit zullen we graag en beter delen met de gemeente Amsterdam. Kwaliteitstoetsing door middel van audits door een nader te bepalen onafhankelijke organisatie is ook een van de instrumenten die hier toe ingezet kan worden.
3. Accountgesprekken: door kwaliteit centraal te stellen in het proces waarin de voortgang geëvalueerd wordt, wordt kwaliteit expliciet en transparant gemonitord door alle betrokken partijen. Het is de ervaring van de aanbieders dagbesteding dat het onderwerp kwaliteit niet of nauwelijks aan bod komt in de accountgesprekken. Door dit een structureel onderdeel te maken van de agenda en door de accounthouders en aanbieders hierop voor te bereiden, is het eenvoudig om de gemaakte contractafspraken, ook wat betreft kwaliteit, heel goed te monitoren.

We hopen dat deze memo voldoende aanknopingspunten biedt om kwaliteit te monitoren. Als aanbidders van dagbesteding zijn we gebaat bij vertrouwen en transparante afspraken en monitoring van onze kwaliteit, inclusief die van onze onderaannemers. We zullen daarom graag bijdragen aan het inzicht dat de gemeente nodig heeft om de kwaliteit te kunnen bewaken van de te maken contractafspraken.

We zien uit naar het voorliggend inkooptraject en gaan indien gewenst graag met elkaar in gesprek hierover.

Amsterdam, 13 november 2019

Werkgroep kwaliteit Dagbesteding