

Workshop 'In gesprek over kwaliteit'



Een ketensimulatie voor kwaliteitscriteria in inkoop van jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning

Workshop 'In gesprek over kwaliteit'

Partijen in het sociaal domein werken hard aan het geven van tijdige en passende hulp aan cliënten. Gemeenten en aanbieders van jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning vinden kwaliteit van hulp aan cliënten essentieel. Toch kan het moeilijk zijn om kwaliteit van hulp tijdens het inkoopproces centraal te zetten, omdat het perspectief in de hulpverleningsketen kan verschillen.

Voor inkoop en aanbesteden is het belangrijk dat gemeente kwaliteitscriteria vaststelt en hanteert, die cliënten als essentieel ervaren en die door aanbieders worden herkend. De workshop helpt om een gezamenlijk begrip te krijgen van essentiële aspecten van kwaliteit van hulp en wat mogelijke barrières zijn om optimale kwaliteit te leveren. Hierdoor kunnen gemeente en aanbieders gezamenlijk stappen zetten, in de inkoop eenduidige en essentiële kwaliteitseisen opnemen en gesprekken en rapportages in de contractuitvoeringsfase vereenvoudigen.

Met elkaar 'In gesprek over kwaliteit'

Het programma Inkoop en Aanbesteden Sociaal Domein heeft een workshop laten ontwikkelen, waarin deelnemers worden uitgenodigd om met elkaar in gesprek te gaan over ieders perspectief op kwaliteit.

De workshop helpt gemeenten en aanbieders om inzicht te krijgen in essentiële aspecten van kwaliteit van hulp aan de cliënt. De workshop kan worden ingezet bij ontwikkeling van inkoopbeleid rond jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning of de specificatiefase van inkoop. Ook kan de workshop helpen bij het verbeteren van de hulp en contractmanagement in de uitvoeringsfase van het contract.

Wat passeert de revue tijdens de workshop?

In de workshop komen vragen aan de orde zoals: wat willen we met elkaar voor inwoners bereiken? Hoe zorgen we ervoor dat bij inkoop vooral kwaliteit aandacht krijgt naast prijs, contract- en bekostigingsmodellen? En hoe werken die afspraken in de dagelijkse praktijk uit?

Vaak blijken er in de keten verschillende perspectieven te zijn op kwaliteit. De gemeente wil kwaliteit voor haar inwoners en ziet daar mogelijk andere aspecten in dan de aanbieder. De cliënt ervaart kwaliteit mogelijk weer anders dan aanbieders en gemeente. En tot slot, hoe organiseren we de keten na de inkoop zo, dat de gewenste kwaliteit goed is ingeregeld in de bedrijfsvoering van de aanbieders en het monitoren van kwaliteit door gemeente en aanbieders administratief eenvoudig blijft.

Voor wie is de workshop?

De workshop kan worden ingezet door gemeenten om de gewenste kwaliteit van jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning in kaart te brengen en mee te nemen bij de inkoop ervan.

In de workshop komt de hele keten aan tafel. Oftewel: betrokkenen bij gemeenten, andere verwijzers, (hulp) aanbieders en cliëntenverenigingen in het sociaal domein. Denk aan beleidsmedewerkers, inkopers, accountmanagers, contractmanagers, backoffice medewerkers, zorgprofessionals en (vertegenwoordigers van) cliënten.

Workshop 'In gesprek over kwaliteit'

Waarom meedoen?

- Je gaat in gesprek over de vele kanten van kwaliteit;
- Je krijgt begrip voor elkaars plek en rol in het systeem;
- Je krijgt zicht op effecten van eigen handelen in het systeem;
- Je experimenteert en oefent met andere handelingsperspectieven;
- Je komt gezamenlijk tot het geven van betekenis aan het opnemen en opvolgen van gedragen kwaliteitscriteria in inkoopdocumenten.

Hoe ziet de workshop eruit?

Blok 1 - START

Deelnemers krijgen uitleg over de fictieve gemeente Zevenbeek waar zij (zogenaamd) werken en wonen. Er volgt een korte uitleg van de jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning in de gemeente, waarbij ook kenmerken van cliënten aan de orde komen. Deelnemers kiezen een rol in de simulatie. Bijvoorbeeld als cliënt, een hulpaanbieder of iemand van het wijkteam. Deelnemers krijgen tijd om zich in te leven in hun rol (aan de hand van een casus) en dan vindt de eerste gespreksronde plaats. Deze bestaat uit keukentafelgesprekken met mogelijke/nieuwe cliënten en interviews van hulpverleners met bestaande cliënten over hun ervaringen met de geleverde hulp. Alle deelnemers doorlopen meerdere casussen.

Blok 2 - OPEN TAFEL

De gemeente Zevenbergen organiseert een open tafel met hulpaanbieders en cliënten. De open tafel gaat over de kwaliteit van jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning aan de cliënten en verbetering hiervan. Naast de opgehaalde inzichten in de vorige ronde, spelen nu ook beperkende factoren zoals contractafspraken en beschikbaar budget mee. De gemeente bereidt het overleg voor en verzamelt de inzichten die het wijkteam heeft opgehaald. Aanbieders brengen opgehaalde cliëntwensen en –ervaringen in. Cliënten geven aan wat er beter kan. Gemeente en aanbieders hebben de contractafspraken bij zich.

Blok 3 – REFLECTIE EN THEORIE

De open tafel wordt plenair besproken, waarbij deelnemers een reflectie geven op het verloop van het gesprek en hun eigen bijdrage daarin. Er wordt gesproken over het perspectief waarmee deelnemers het gesprek zijn aangegaan en hoe zij de bijdrage van andere deelnemers hebben geïnterpreteerd. Daarna presenteren de trainers de theorie uit de veranderkunde over succesvol veranderen in complexe systemen met meerdere organisaties. Hoe gaat u het open gesprek aan? Hoe zorgt u dat de kern van het vraagstuk wordt geïdentificeerd? Hoe komt u op voor uw eigen belangen, waarbij u rekening houdt met de belangen van anderen? Hoe geeft u erkenning aan ieders positie en perspectief? Deelnemers krijgen praktische tips, bijvoorbeeld om te voorkomen dat partijen met één overkoepelend belang elkaar onbedoeld in 'het systeem' tegenwerken.

Blok 4 – OPEN TAFEL RONDE 2

De open tafel wordt opnieuw gespeeld. Naar verwachting helpt de reflectie op de vorige rondes en de theorie, deelnemers (nog) scherper te krijgen wat essentieel is in de kwaliteit van hulp aan de cliënt en wat ieders rol is in de keten. Er ontstaat een gezamenlijk perspectief op verbeterstappen, dat meegenomen kan worden in onderlinge (contract)relaties in de praktijk.

Blok 5 – VAN OEFENING NAAR PRAKTIJK

Deelnemers hebben in de workshop een beter begrip gekregen van ieders rol in de keten van jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning en welk gedrag bijdraagt aan goede kwaliteit. Cruciale aspecten van kwaliteit van hulpverlening aan de cliënt zijn geïdentificeerd en kunnen meegenomen worden naar de eigen praktijk, bijvoorbeeld als onderdeel van kwaliteitscriteria in inkoop en contracten.

Deelnemers reflecteren op de dag en hun leerervaring. Er wordt nadruk gelegd op de vertaling van het geleerde naar het zetten van stappen in het eigen werk, de eigen organisatie en in de keten, inclusief de cliënt.

Workshop 'In gesprek over kwaliteit'

Aanvullende informatie over de workshop

De workshop duurt 1 dagdeel (3,5 uur) en er kunnen minimaal 12 en maximaal 18 deelnemers meedoen. De organisatie die het initiatief tot de workshop neemt, zorgt voor een passende locatie en catering. De workshop zelf wordt aangeboden door het programma Inkoop en Aanbesteden Sociaal Domein. Gedurende de coronamaatregelen, kan de workshop ook digitaal gegeven worden. Digitaal kunnen er minimaal 8 en maximaal 12 deelnemers meedoen.

Wanneer is de workshop geschikt?

De workshop is geschikt voor inzet door gemeenten of aanbieders die een actueel beeld willen krijgen van de cruciale aspecten van kwaliteit(verbetering) van jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning aan de cliënt, draagvlak hiervoor in de keten en die deze mee willen nemen in inkoop.

De workshop kan in iedere fase van de beleids-/inkoopcyclus worden ingezet. De workshop biedt deelnemers een verdiept inzicht in essentiële aspecten van kwaliteit in de keten van jeugdhulp en/of maatschappelijke ondersteuning, de eigen positie en rol in de keten en een perspectief op het nemen van verbeterstappen. Uw [Regioadviseur](#) kan met u kijken of de workshop past bij uw situatie.

Aanmelden

De workshop wordt aangeboden door het programma Inkoop en Aanbesteden Sociaal Domein en is daarmee kosteloos voor gemeenten en aanbieders van jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning, die de aandacht voor kwaliteit van jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning in inkoop willen versterken.

Heeft u vragen of wilt u zich aanmelden, dan kunt u contact opnemen met onze adviseur voor uw regio. Kijk op www.inkoopsociaaldomein.nl voor meer informatie of stuur een mail naar regioteam@i-sociaaldomein.nl.

Programma Inkoop en Aanbesteden Sociaal Domein

Om het inkoopproces te verbeteren ten behoeve van de cliënt, werken gemeenten, aanbieders en het Rijk samen in het ondersteuningsprogramma Inkoop en Aanbesteden Sociaal Domein. Het gaat daarbij niet alleen over hoe de inkoop technisch vorm moet krijgen (kennis en informatie beschikbaar maken), maar juist ook over hoe partnerschap tussen gemeenten en aanbieders kan ontstaan (betere samenwerking). Daarnaast bekijkt het programma hoe ruimte ontstaat voor beleidsvrijheid zonder onnodige administratieve lasten (meer standaardisatie) en hoe inkoop bijdraagt aan de transformatie (door dit onderdeel te laten zijn van een continu leer- en verbeterproces).

De workshop 'In gesprek over kwaliteit' draagt bij aan de door het programma beoogde doelen zoals betere samenwerking tussen gemeenten en aanbieders in de hulpverlening en ondersteuning aan cliënten ten behoeve van kwalitatief goede jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning.



Meer informatie: www.inkoopsociaaldomein.nl.