

Bijlage Contractmanagement

Overeenkomst

Pleegzorg en Gezinshuiszorg

Regio WBO 2021

Contractmanagement en Monitoring

Opdrachtnemer en Opdrachtgever doen er samen alles aan om effectieve jeugdhulp en ondersteuning te bieden aan jeugdigen die dat nodig hebben. Daarbij is het vergaren van informatie nodig. Informatie helpt WBO om inzichtelijk te krijgen of jeugdigen snel bij de goede hulp terecht komen en wat die hulp oplevert. Door de informatie periodiek met elkaar te delen en te bespreken kan de kwaliteit van de dienstverlening worden verbeterd. Belangrijk is dus het verhaal achter de cijfers te kennen waarmee de meet-, spreek- en verbeterbeweging op gang komt. Daarnaast heeft Opdrachtgever ook managementinformatie nodig om te beoordelen of de doelen van de inkoop worden behaald. Trends worden zichtbaar en er kan beoordeeld worden of er sprake is van een effectieve en efficiënte inzet van de financiële middelen in de Regio.

In deze bijlage staat beschreven wat Opdrachtgever zelf doet aan informatievergaring en wat wordt verwacht van Opdrachtnemer omtrent het aanleveren van informatie.

1. Prestatie indicatoren en managementinformatie

Opdrachtgever gebruikt waar het kan informatie uit bestaande gegevensstromen. Zo geeft de informatie die het berichtenverkeer gehaald kan worden een goed beeld van het gebruik van de jeugdhulp en een goede indicatie van de kwaliteit ervan (denk aan doorstroom, instroom en uitstroom, maar ook doorverwijzingen). Opdrachtnemer is via de Jeugdwet verplicht bepaalde informatie over de jeugdhulp aan te leveren bij het CBS. Door spiegelrapporten aan Opdrachtgever te verstrekken, kan Opdrachtgever naast het jeugdhulpgebruik nog meer inzicht krijgen in de outcome van de ingezette jeugdhulp (denk aan tevredenheid van Jeugdigen over het nut van de jeugdhulp en de mate waarin zij daarna zonder hulp verder kunnen). Door zoveel mogelijk gebruik te maken van bestaande informatie wordt Opdrachtnemer niet onnodig belast.

1a. Informatie uit het berichtenverkeer

Opdrachtnemer is verplicht te werken met het landelijke berichtenverkeer van I-sociaal domein. De bijlagen Administratie en het Administratieprotocol van de Overeenkomst geven meer inzicht in de werkwijze van Opdrachtgever met betrekking tot het berichtenverkeer.

Opdrachtgever streeft ernaar om zoveel mogelijk informatie te onttrekken vanuit het berichtenverkeer zodat:

1. de administratieve lasten van Opdrachtnemer wordt beperkt
2. onduidelijkheden over de definitie van indicatoren wordt vermeden.

Hierbij is van belang dat de informatiesystemen op de juiste manier en binnen de afgesproken termijnen worden gebruikt.

1b. Spiegelrapportage Beleidsinformatie Jeugd (CBS)

Een andere wijze van het verkrijgen van managementinformatie is het ontvangen van spiegelrapportages van de Opdrachtnemer die aan het CBS worden gezonden. In de Jeugdwet is vastgelegd (in de vorm van een Informatieprotocol beleidsinformatie jeugd) welke informatie wanneer aangeleverd dient te zijn. Zodra een Opdrachtnemer gegevens aanlevert aan CBS over de geleverde jeugdhulp, krijgt hij van het CBS een spiegelrapport terug.

Opdrachtnemer stuurt tweemaal per jaar (uiterlijk 1 april en 1 oktober) de van het CBS retour ontvangen spiegelrapportage aan Opdrachtgever contractmanagement van WBO (op het niveau van alle gemeenten die deel uitmaken van WBO), via het e-mailadres jeugdhulp@breda.nl. Opdrachtnemer verleent diens medewerking voor beantwoording van eventuele vragen en voorziet de rapportage indien gewenst van een toelichting.

Om de privacy te waarborgen verzoekt Opdrachtgever om een versie aan te leveren waarin lage aantallen (minder dan 5 wordt vervangen door *) worden weggelaten, zodat inzet niet te herleiden is naar individuen.

Wanneer Opdrachtnemer niet onder de verantwoordingsplicht aan het CBS valt, levert hij de gevraagde gegevens rechtstreeks aan bij Opdrachtgever.

1c. Outcome-indicatoren

Onderdeel van de Beleidsinformatie Jeugd en het spiegelrapport zijn de gegevens over outcome. Opdrachtgever volgt de landelijk overeengekomen set met outcome-criteria. Opdrachtnemer vult de basisset outcome-indicatoren in. Om het registreren en aanleveren hiervan te optimaliseren gaat Opdrachtgever graag in gesprek met Opdrachtnemer. Voor beiden biedt het ontwikkelen van betrouwbare informatie de mogelijkheid om bij te dragen aan het verbeteren van hulp.

De vorm en inhoud van deze gesprekken zijn nog in ontwikkeling. Het aanleveren van gegevens over outcome jeugdhulp aan het CBS is overigens niet verplicht voor een zelfstandige die de jeugdhulp alleen verleent. Om toch enigszins inzicht te hebben in de criteria zal Opdrachtgever deze wel in gesprekken met Opdrachtnemer bespreken.

De set bestaat uit de volgende indicatoren:

1. uitval van Jeugdigen en/of het gezin
2. tevredenheid van Jeugdigen over het nut/effect van de jeugdhulp
3. doelrealisatie van de jeugdhulp, uitgesplitst naar de volgende criteria:
 - 3.1 de mate waarin de Jeugdigen zonder hulp verder kunnen
 - 3.2 de mate waarin er na beëindiging geen nieuwe start van jeugdhulp meer plaats hoeft te vinden
 - 3.3 de mate waarin de problemen verminderd zijn en/of zelfredzaamheid/participatie is verhoogd*
 - 3.4 De mate waarin overeengekomen doelen zijn gerealiseerd.*

*De outcome-criteria 3.3 en 3.4 worden getest in pilots. Deze -criteria zullen nader worden ingevuld en treden in werking bij een volgende aanpassing van het informatieprotocol (van versie 5 juli 2018).

Toelichting op de criteria is te vinden in het landelijke Informatieprotocol beleidsinformatie Jeugd (www.rijksoverheid.nl).

2. Kwaliteitsgesprekken

Een goede kwaliteit van de jeugdhulp is voor Opdrachtgever erg belangrijk. Deze kwaliteit kan alleen samen met de jeugdhulpaanbieders worden bereikt. Daarom wil Opdrachtgever hierover in gesprek gaan en Opdrachtnemer kan tweemaal per jaar voor een kwaliteitsgesprek worden uitgenodigd. Opdrachtnemer kan ook zelf vragen om een gesprek. Onderdeel van het gesprek is de verzamelde data, waarbij het Opdrachtgever vooral gaat om het verhaal achter de cijfers. Ook ontwikkelingen op het gebied van transformatie en innovatie en de wijze waarop Opdrachtnemer hier uitvoering aan heeft gegeven, zijn onderdeel van de gesprekken. Zo kan er ook gekeken worden of partijen samen verdere acties kunnen ondernemen om Opdrachtnemer op innovatiegebied te verrijken.

Te bespreken onderwerpen en indicatoren tijdens de kwaliteitsgesprekken zijn o.a.:

1. Het juist en tijdig aanleveren van gegevens
2. Relevante indicatoren uit het berichtenverkeer over doorstroom, instroom en uitstroom, doorverwijzingen
3. Landelijke set outcome-indicatoren
4. Klachtregistratie (conform artikel 4.3.1. Jeugdwet)
 - 4.1 Aantal klachten
 - 4.2 Percentage cliënten met klacht
 - 4.3 Percentage afgehandelde klachten
5. Score format hulpverleningsplan:
 - (10) Voldoet volledig aan gestelde eisen
 - (7) Voldoet gedeeltelijk aan gestelde eisen en dient binnen 6 weken verbeterd te zijn en te voldoen aan alle gestelde eisen
 - (4) Voldoet nauwelijks aan de gestelde eisen en dient binnen 6 weken verbeterd te zijn en te voldoen aan alle gestelde eisen
 - (0) Ontbreekt en dient binnen 6 weken aanwezig te zijn en te voldoen aan alle gestelde eisen
6. Score format Perspectiefplan Jeugdige:
 - (10) Voldoet volledig aan gestelde eisen
 - (7) Voldoet gedeeltelijk aan gestelde eisen en dient binnen 6 weken verbeterd te zijn en te voldoen aan alle gestelde eisen
 - (4) Voldoet nauwelijks aan de gestelde eisen en dient binnen 6 weken verbeterd te zijn en te voldoen aan alle gestelde eisen
 - (0) Ontbreekt en dient binnen 6 weken aanwezig te zijn en te voldoen aan alle gestelde eisen
7. Score Vergroten eigen kracht van de jeugdige en het gezin:
 - (10) Er zijn aantoonbaar succesvolle initiatieven die hieraan bijdragen
 - (7) Er zijn lopende initiatieven waarbij resultaten (nog) niet aantoonbaar zijn
 - (4) Er zijn concrete ideeën voor initiatieven
 - (0) Er zijn geen concrete ideeën voor initiatieven
8. Score Bijdragen aan de landelijke verbetering van kwaliteit, transparantie, kennisontwikkeling en innovatie voor de jeugdzorg:
 - (10) Aanbieder heeft aantoonbare bijdrage(n) geleverd op dit gebied
 - (7) Aanbieder kan aantonen een bijdrage te leveren op dit gebied, echter zijn resultaten (nog) niet aantoonbaar
 - (4) Er zijn concrete ideeën om een bijdrage te leveren op dit gebied
 - (0) Er zijn geen concrete ideeën om een bijdrage te leveren op dit gebied
9. De borging en toetsing van de kwaliteit zoals beschreven is in de Kwaliteitscriteria Gezinshuizen:
 - Er is in het gezinshuis een systeem van kwaliteitswaarborging waarin alle bewoners en belangrijke personen om het gezinshuis heen periodiek worden gevraagd naar feedback en op basis waarvan verbeteringen worden doorgevoerd.
 - Er wordt jaarlijks een brede risico-inventarisatie gedaan, zowel voor het gezinshuis als voor ieder kind. Op basis daarvan maken de gezinshuisouder en het multidisciplinaire team afspraken om de aangetoonde risico's te minimaliseren.

Opdrachtnemer stuurt op verzoek van Opdrachtgever ter voorbereiding op deze kwaliteitsgesprekken een verslag aan Opdrachtgever waarin punt 3 t/m 9 onderbouwd worden. Indien Opdrachtgever nog andere informatie wenst, zal dit tijdig voor de gesprekken worden aangegeven en neemt Opdrachtnemer deze informatie ook in het verslag op.