

Van contractgesprek naar kwaliteitsgesprek

Contractgesprek (voor)



Kwaliteitsgesprek (na)



Je bent contractmanager of accounthouder bij een gemeente of jeugdzorgaanbieder, en je wilt meer sturen op de kwaliteit en effectiviteit van jeugdzorg. Dat leidt immers tot betere resultaten voor kinderen en jongeren. Het is dan belangrijk om zicht te krijgen op de kwaliteit en effectiviteit van de geleverde inzet. Maar hoe doe je dat? Waar begin je? Dit document helpt je daarbij.

We beschrijven eerst een gesprek tussen een gemeente en een jeugdhulpaanbieder dat vooral over output gaat. Dit is het gesprek dat we veel tegenkomen in de praktijk. Daarna laten we zien wat concrete aanknopingspunten zijn om het gesprek over output om te zetten naar een gesprek over kwaliteit en effectiviteit.

Contract- en leveranciersgesprek tussen een gemeente en een jeugdhulpaanbieder

Insteek: output



Een gemeente en een jeugdhulpaanbieder hebben ieder kwartaal een contract- en leveranciersgesprek. De jeugdhulpaanbieder is goed voor 15% van de jaarlijkse uitgaven aan jeugdhulp in deze gemeente.

In ieder kwartaalgesprek bespreken de gemeente en de jeugdhulpaanbieder het aantal cliënten dat de aanbieder in hulp heeft, de doorlooptijden, in hoeverre cliënten tijdig zijn geholpen, of cliënten opnieuw in hulp zijn en wie (nog) niet is geholpen. Ook besteden zij aandacht aan de gemiddelde kostprijs, de gemaakte omzet en de voortgang in facturatie.

Ten slotte bespreken zij relevante inhoudelijke ontwikkelingen zoals toekomstplannen, meerjarenbeleid of transformatieopdrachten.

Met welke vragen blijf je nu zitten?

- Zijn de doelen behaald? Heeft de hulp geholpen?
- Is de hulp bij de juiste kinderen en jongeren terechtgekomen?
- Waarom zijn uitbehandelde cliënten niet uitgestroomd?
- Sluit het aanbod goed aan op de vraag van kinderen en jongeren?
- Welke verbeteracties zijn doorgevoerd om betere kwaliteit en uitkomsten te halen?

Wat weet je nu over de inzet van de jeugdhulpaanbieder?

- De gemiddelde doorlooptijd
- Hoeveel budget er is opgemaakt
- Of cliënten zijn geholpen en of er wachtlijsten zijn.

Hoe ga je van een contractgesprek naar een gesprek over kwaliteit en effectiviteit?

Gemeente

Vraag de aanbieder om in het volgende contractgesprek iets te vertellen over kwaliteit en behaalde resultaten. Misschien meet de aanbieder al de kwaliteit en effectiviteit van de ingezette hulp. Dan kun je het gesprek aan de hand van die gegevens voeren. Daarbij kun je deze vragen stellen:

- Wat kan je ons vertellen over de kwaliteit en effectiviteit van de zorg die jullie leveren?
- Welke resultaten behalen jullie?
- Op welke manier krijgen jullie inzicht in jullie resultaten?
- Wat doen jullie zelf aan het verbeteren van kwaliteit en effectiviteit?
- Welk gesprekken voeren jullie over de kwaliteit en effectiviteit van jullie inzet?
- Welke verbeteracties zetten jullie in? Kun je een voorbeeld noemen van zo'n verbeteractie?
- Heb je hierbij iets van ons nodig, of van andere partijen in de gemeente of regio?

Aanbieder

Vertel tijdens het volgende contractgesprek hoe jouw organisatie werkt aan het behalen van resultaten, samen met kinderen, ouders en jongeren. Het is handig om van tevoren voor jezelf deze vragen te beantwoorden:

- Monitoren jullie resultaten, zoals met de geharmoniseerde set outcome-indicatoren uitval, cliënttevredenheid en doelrealisatie ([outcome](#))?
- Hoe bespreken jullie dit in de organisatie? Wat gaat daarbij goed? En wat is nog een uitdaging?
- Wat zijn jullie dilemma's? Bijvoorbeeld: het willen bijhouden van de uitkomsten en tegelijkertijd de administratieve lasten voor professionals willen beperken.
- Werk je met erkende interventies? En richtlijnen?
- Hoe gaan jullie om met aanbod waarvan de werkzaamheid (nog) onbekend is?
- Wat hebben jullie nodig van de gemeente? En van andere partijen in de gemeente of regio?

Vraag van gemeente

Ik wil aan de slag met het kwaliteitsgesprek. Maar wat doe ik als het college en de gemeenteraad vooral sturen op budgetten of wachtlijsten?

Doe dan allebei. Informeer de gemeenteraad over de begroting en uitgaven, en het college over hoeveel er van het budget gebruikt is en wachtlijsten. Maar leg het college en de raad ook uit dat het op korte termijn sturen op uitgaven, budget en wachtlijsten op de lange termijn tot meer kosten kan leiden. Start daarom ook de gesprekken met aanbieders over kwaliteit en effectiviteit, en voeg deze informatie toe aan de management- en bestuursrapportages.

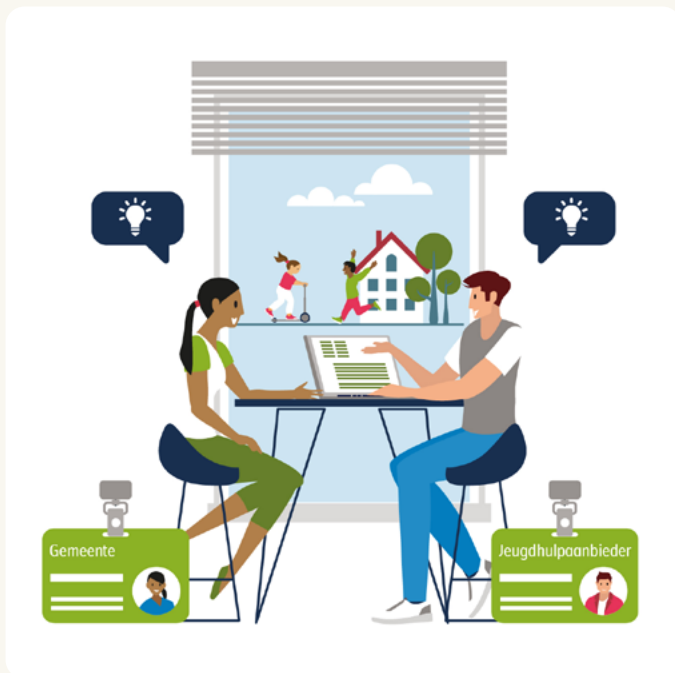
Vraag van jeugdhulpaanbieder

Ik wil aan de slag met het kwaliteitsgesprek. Maar wat doe ik als wij contracten hebben met verschillende gemeenten?

Als je met veel verschillende gemeenten contracten hebt, kun je beginnen met het voeren van kwaliteitsgesprekken met de voor jou belangrijkste gemeenten. Bijvoorbeeld de gemeenten die strategisch belangrijke partners zijn of de gemeenten waar je veel jeugdhulp voor inzet. Voor het voeren van een kwaliteitsgesprek met deze gemeenten kan het helpen om data op het niveau van de individuele cliënt te verzamelen, zoals gegevens over uitkomsten. Deze data kan je vervolgens analyseren door intern het gesprek erover te voeren, op het niveau van het team, de afdeling en/of de locatie. Dit geeft jullie informatie over de kwaliteit en effectiviteit van de hulp. Dit kun je gebruiken in het gesprek. Of kijk op de pagina ['hoe versterken we samen de kwaliteit'](#) voor meer praktische handvatten.

Kwaliteitsgesprek tussen een gemeente en jeugdhulpaanbieder

Insteek: kwaliteit en effectiviteit



Een gemeente en een jeugdhulpaanbieder hebben ieder kwartaal een contract- en leveranciersgesprek. De jeugdhulpaanbieder is goed voor 15% van de jaarlijkse uitgaven aan jeugdhulp in deze gemeente.

Deze gesprekken worden gevoerd door een contractmanager en een beleidsmedewerker van de gemeente en de contractmanager en een teammanager van de jeugdhulpaanbieder. Samen hebben zij een vaste agenda gemaakt. De volgende onderwerpen komen ieder gesprek aan bod:

- Waar werken we naartoe? (gedeelde ambitie)
- Stand van zaken op outputniveau
- Kwaliteit en uitkomsten van de inzet
- Inhoudelijke ontwikkelingen
- Verbeteracties

Vorbereiding

De gemeente en de jeugdhulpaanbieder bereiden allebei het gesprek voor. De contractmanager en de beleidsmedewerker van de gemeente halen signalen en data op bij de teammanager van de toegang en bij de afdeling bedrijfsvoering. Daarnaast zetten ze op een rij hoe de gemeente werkt aan kwaliteit en resultaat, bijvoorbeeld door in te zetten op '[wat werkt bij jeugdhulp](#)' en hoe je het beste kan [werken aan effectiviteit](#). Ook schetsen ze relevante recente ontwikkelingen en vertellen ze over de brede inzet van de gemeente in het jeugdveld om maatschappelijke opgaven te bereiken, zoals de [inzet op preventie](#) en een [stevige basis](#).

De jeugdhulpaanbieder bekijkt de uitkomsten van de afgelopen periode aan de hand van periodieke besprekingen over de resultaten op teamniveau. Zijn de doelen behaald? Heeft de inzet geholpen? Wat was opvallend en hoe werd dat verklaard? Welke verbeteracties zijn doorgevoerd om betere kwaliteit en uitkomsten te behalen, en hoe werken die uit? De contractmanager en de teammanager zetten signalen op een rij die ze meenemen in het gesprek met de gemeente. Deze kunnen gaan over de doelgroep, het indicatieproces en de samenwerking met andere (zorg) aanbieders en het onderwijs, maar ook over randvoorwaarden in het contract (bv. het gebrek aan financiële ruimte om te leren en ontwikkelen).

Eventuele rapportages worden voorafgaand aan het gesprek met elkaar gedeeld.

Gesprek

Tijdens het gesprek wordt de agenda gevolgd. Bij aanvang staan de gemeente en de jeugdhulpaanbieder stil bij de basis van dit gesprek: hun gedeelde ambitie voor kinderen, jongeren en hun opvoeders. Deze ambitie houden ze in het oog gedurende het gesprek.

Ze bespreken de **stand van zaken op outputniveau**. Ze staan stil bij het aantal cliënten dat de jeugdhulpaanbieder in hulp heeft, de doorlooptijden, in hoeverre cliënten tijdig zijn geholpen, of cliënten opnieuw in hulp zijn en wie (nog) niet is geholpen. Ook bespreken ze de gemiddelde kostprijs, de gemaakte omzet en de voortgang in facturatie.

Bij het volgende agendapunt gaan ze in op de **kwaliteit van de inzet en de uitkomsten ervan**. De jeugdhulpaanbieder laat zien welke resultaten er bij cliënten behaald zijn en hoe de kwaliteit van de zorg is. De contractmanager en teammanager vertellen over hun analyse van de uitkomsten en over de verbeteracties die ze hebben doorgevoerd. Ook delen ze de opgehaalde signalen. De gemeente vertelt op welke manier zij werkt aan het bevorderen van kwaliteit: binnen de gemeente zelf, bij de toegang en samen met het jeugdveld. De contractmanager en beleidsmedewerker van de gemeente schetsen het voornemen van de gemeenteraad om meer in te zetten op preventie en de basisvoorzieningen. Ook vertellen ze over de gesprekken die worden gevoerd om kennis over wat werkt meer te borgen in het beleid van de gemeente.

Vervolgens **bespreken de gemeente en de jeugdhulpaanbieder samen de gegevens**. Hierbij stellen ze vragen als:

- Wat vinden we hiervan?
- Herkennen we dit beeld?
- Hoe verklaren we dit?
- Wat kunnen we verbeteren?
- Wat pakt de gemeente hierin op en wat de aanbieder?

Verbeteracties worden vastgesteld.

De gemeente en de jeugdhulpaanbieder maken bij ieder agendapunt een analyse van de bevindingen en geven daar samen betekenis aan. Daarbij kijken ze naar mogelijk verbeteracties die zij kunnen benoemen voor zichzelf en de ander.

Hierna bespreken ze de relevante **inhoudelijke ontwikkelingen**. Zo spreken ze over toekomstplannen, meerjarenbeleid en nieuwe inkoopplannen. Ook concrete transformatieopdrachten komen ter sprake, zoals de afbouw van residentiële zorg, of het versterken van de samenwerking met partijen in de pedagogische omgeving van kinderen en jongeren voor duurzame effecten.

Bij de afronding van het gesprek worden **verbeteracties** vastgesteld. De gemeente en de jeugdhulpaanbieder maken bij ieder agendapunt een analyse van de bevindingen en geven daar samen betekenis aan. Daarbij kijken ze naar mogelijk verbeteracties die zij kunnen benoemen voor zichzelf en de ander.

Vraag van gemeente

Ik wil aan de slag met het kwaliteitsgesprek. Maar wat doe ik als zorgaanbieders de basis van facturatie, declaratie en outputgegevens nog niet op orde hebben?

Richt je op beide aspecten. Voer het gesprek met aanbieders over declaraties, budget en outputgegevens, en start tegelijkertijd het gesprek over kwaliteit en effectiviteit. Misschien lijkt het kwaliteitsgesprek de 'kers op de taart', maar dat is het niet: op elk moment is het immers belangrijk om te weten wat de kwaliteit en effectiviteit van de geleverde inzet is.

Vraag van aanbieder

Ik wil aan de slag met het kwaliteitsgesprek. Maar wat doe ik als de gemeenten met wie wij contracten hebben allemaal verschillende kwaliteitseisen stellen?

Laat de gemeenten zien welke uitkomsten jullie behalen, wat jullie analyse hiervan is en welke acties voor kwaliteitsverbetering jullie inzetten. Laat zien dat je werkt aan het verbeteren van de kwaliteit en de effectiviteit van je aanbod. Voer vervolgens het gesprek over de noodzaak en meerwaarde van de aanvullende eisen van de gemeente.

Drie to do's voor succes op de korte termijn

Alles begint met een basishouding: wees nieuwsgierig naar hoe de ander werkt aan kwaliteit en effectiviteit en vraag daar gericht naar. Versterk elkaar en werk samen. Alleen dan kunnen we de kwaliteit van ingezette zorg optimaal verbeteren, om zo betere uitkomsten te realiseren voor kinderen en jongeren.

1. Maak concrete afspraken

Waar werken jullie naartoe en wie heeft welke rol daarin.

2. Combineer verschillende informatiebronnen

Denk aan het combineren van informatie vanuit verschillende perspectieven en van meerdere onderwerpen, zoals je bereik en de kwaliteit van de inzet.

3. Geef samen duiding en betekenis aan cijfers en resultaten

Eventueel aan de hand van de leidraad [Samen in gesprek over cijfers](#).



Meer lezen?

- [Impact maken met jeugdbeleid](#)
- [Succesvol samenwerken aan een maatschappelijke opgave jeugd](#)
- [Kwaliteitskompas: sturen op kwaliteit bij jeugdbeleid](#)