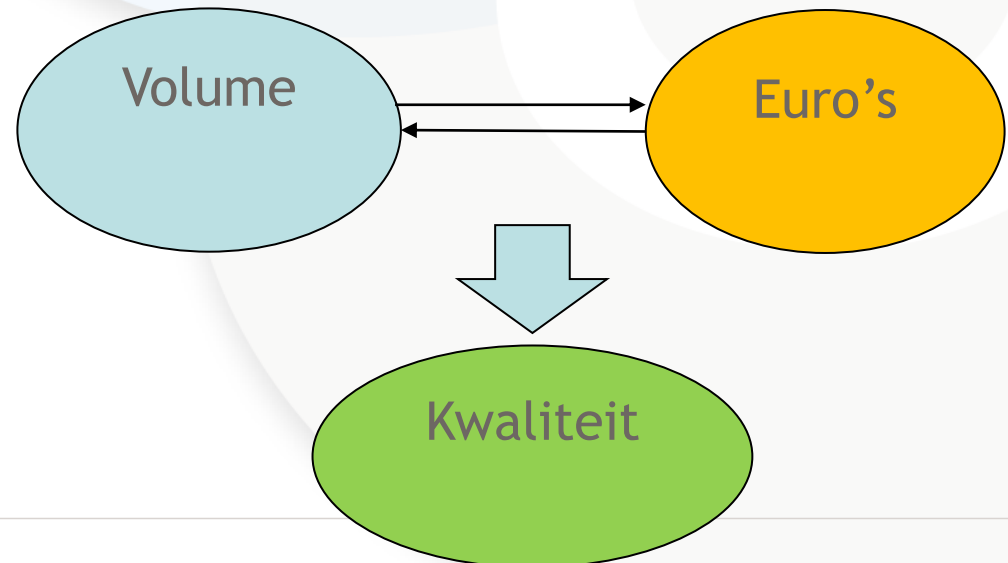


# Zicht op resultaten, sturen op kwaliteitsverbetering

Het goede gesprek op basis van werkelijkheid en outcome-indicatoren





# Verwachtingen

- Wat willen jullie meenemen uit deze sessie?
- Wat zou vandaag besproken moeten worden?
- Bespreken van vooroordelen en aannames



# Samen sturen op resultaten

- Doel: iedereen die dat nodig heeft goede ondersteuning krijgt en daarbij zoveel als mogelijk in de eigen omgeving
- Belangrijk daarbij is het verbeteren van de kwaliteit van het aanbod
- Samenvoegen van de kwantitatieve data met kwalitatieve data om verdieping te geven aan de voortgangsgesprekken
- Voortgangsgesprekken niet alleen op volumes en financiën, maar ook op inhoud en kwaliteit van de jeugdhulp
- Rekening houden met de administratieve lasten, daarom aanlevering via CBS-bestanden.

# Outcome-indicatoren

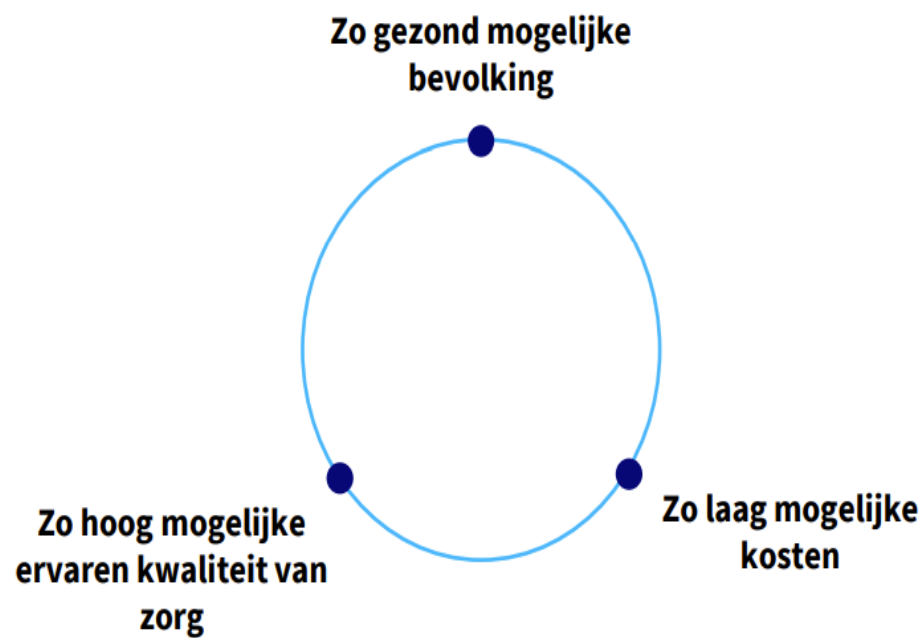
- Uitgangspunt zijn de NJI indicatoren
- In het Programma van Eisen is dit opgenomen: Artikel 1.9
- De belangrijkste indicatoren zijn ‘cliënttevredenheid’ en ‘zonder hulp verder’
- Samen met de zorgaanbieders normeringen bepalen op basis van deze indicatoren
  
- Meer informatie over de outcome-indicatoren:
  - Zie [Outcome-indicatoren](#)

# Agenda

- Zicht op resultaten, sturen op kwaliteitsverbetering
- Beleidsachtergrond gemeente Almere
  - Vragenrondje
- Wat doet de Trusted Third Party (TTP) InfinitCare
- Introductie Gemeenteportaal
  - Vragenrondje
- Stappenplan data aanleveren
- Planning
- Afronding
  - Vragenrondje

## Grip krijgen is: zoeken naar een nieuwe balans

- In de basis bestaat de maatschappelijke opgave tot het transformeren van ondersteuning uit drie maatschappelijke doelen:
  1. Een zo gezond mogelijke bevolking
  2. Een zo hoog mogelijk ervaren kwaliteit van zorg
  3. Tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten
 Dit heet de *'triple aim'*, zie de afbeelding rechts.
- Vaak staan deze doelen met elkaar op gespannen voet: verhogen van de kwaliteit van zorg vraagt bijvoorbeeld vaak een investering. Soms liggen de doelen juist in elkaars verlengde.
- Grip krijgen op de uitgaven in de jeugdhulp betekent een nieuwe balans vinden in de *'triple aim'*, waarbij weliswaar een kosteneffect beoogd wordt, maar kwaliteit van zorg en gezondheid niet uit het oog verloren kunnen worden.





# Trajecten rondom kwaliteit

- Onderzoek naar kwaliteit aanbod interventies en witte vlekken door Han Spanjaard
- Naar een innovatie agenda in de JGGZ onder leiding van Peers
- Het gesprek over kwaliteit faciliteren met een monitor op het Gemeenteportaal op basis van de landelijk omarmde indicatoren opgesteld door Nji en VNG

# Hoe ziet zo'n gesprek eruit?

- Voortgangsgesprekken gaan vaak over volume en geld
- Gesprekken gaan minder over de inhoud en de resultaten
- Doel van het gebruik Gemeenteportaal is gesprekken over resultaten te faciliteren





# Vragen?

- Waar zou u een gesprek over kwaliteit op willen baseren?
- Hoe kijken we naar kwaliteit?
- Beschikken we over dezelfde informatie en inzichten?



# Trusted Third Party (TTP) InfinitCare

- InfinitCare is het bedrijf dat namens gemeente Almere zorgresultaten veilig verzamelt en presenteert op het Gemeenteportaal
- Gecertificeerd voor ISO 27001:2015 en NEN 7510:2017
- InfinitCare heeft veel ervaring met de inrichting van kwaliteit registratiesystemen
- Verwerkersovereenkomsten tussen zorgaanbieder en InfinitCare

# Introductie Gemeenteportaal

## ➤ Link naar het Gemeenteportaal

➤ [Gemeenteportaal](#)

## ➤ Video's

➤ [Inloggen](#)

➤ [Rapportages](#)



### WELKOM OP HET GEMEENTEPORSTAAL

Met het Gemeenteportaal kunnen gemeenten en zorgaanbieders op veilige wijze zorguitkomsten uitwisselen. Het gesprek over kwaliteit op gang brengen tussen aanbieder en gemeente is daarbij het uitgangspunt.

Als gemeenteambtenaar kunt u de uitkomsten bekijken van aanbieders die zorg verlenen aan inwoners van uw gemeente. Als aanbieder kunt u de uitkomsten inzien van de door u geleverde zorg.

Zodra u inlogt gaat u ermee akkoord dat alleen geautoriseerd gebruik is toegestaan. U kunt de informatie alleen voor contractueel vastgestelde doeleinden gebruiken.

**Inloggen om de rapportages in te zien en uw account te beheren.**

[Wachtwoord vergeten?](#)

**Inloggen >**

# Voorbeelden Cliënttevredenheid

## Cliënttevredenheid



- Startdatum van x▼
- Startdatum tot en met x▼
- Einddatum van x▼
- Einddatum tot en met x▼
- Reden einde x▼
- Gemeente 🔍 x▼
- Profiel x▼
- Verwijzer x▼
- Productcategorie x▼
- Perspectief x▼
- Zorgvraagzwaarte x▼
- Hulpvorm x▼
- Complexiteit x▼
- Respondent x▼



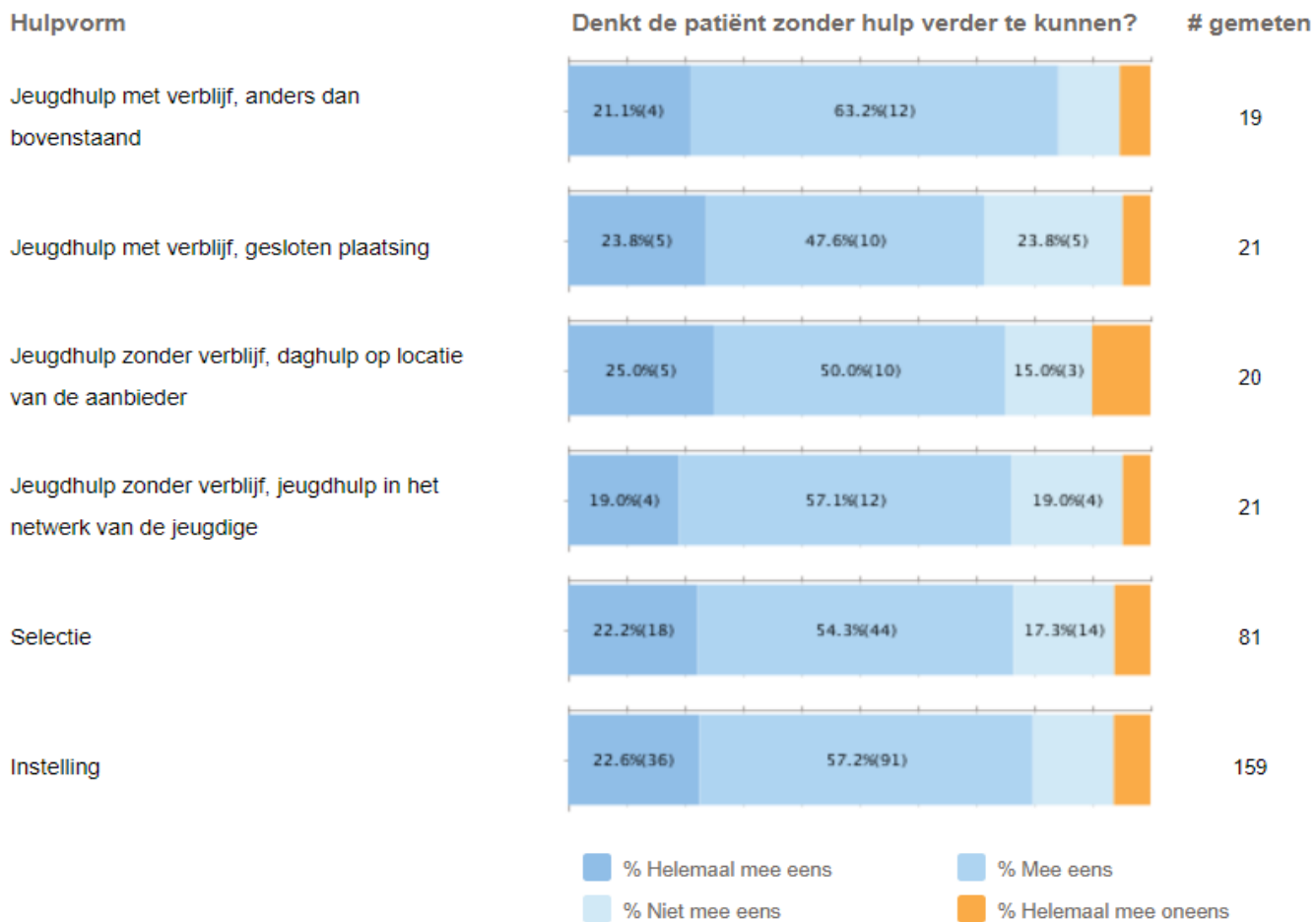
■ % <=4   
 ■ % >4 en <8   
 ■ % >=8

# Voorbeelden Zonder hulp verder

## Zonder hulp verder kunnen



- Startdatum van x▼
- Startdatum tot en met x▼
- Einddatum van x▼
- Einddatum tot en met x▼
- Reden einde x▼
- Gemeente 🔍 x▼
- Profiel x▼
- Verwijzer x▼
- Productcategorie x▼
- Perspectief x▼
- Zorgvraagzwaarte x▼
- Hulpvorm x▼
- Complexiteit x▼
- Respondent x▼

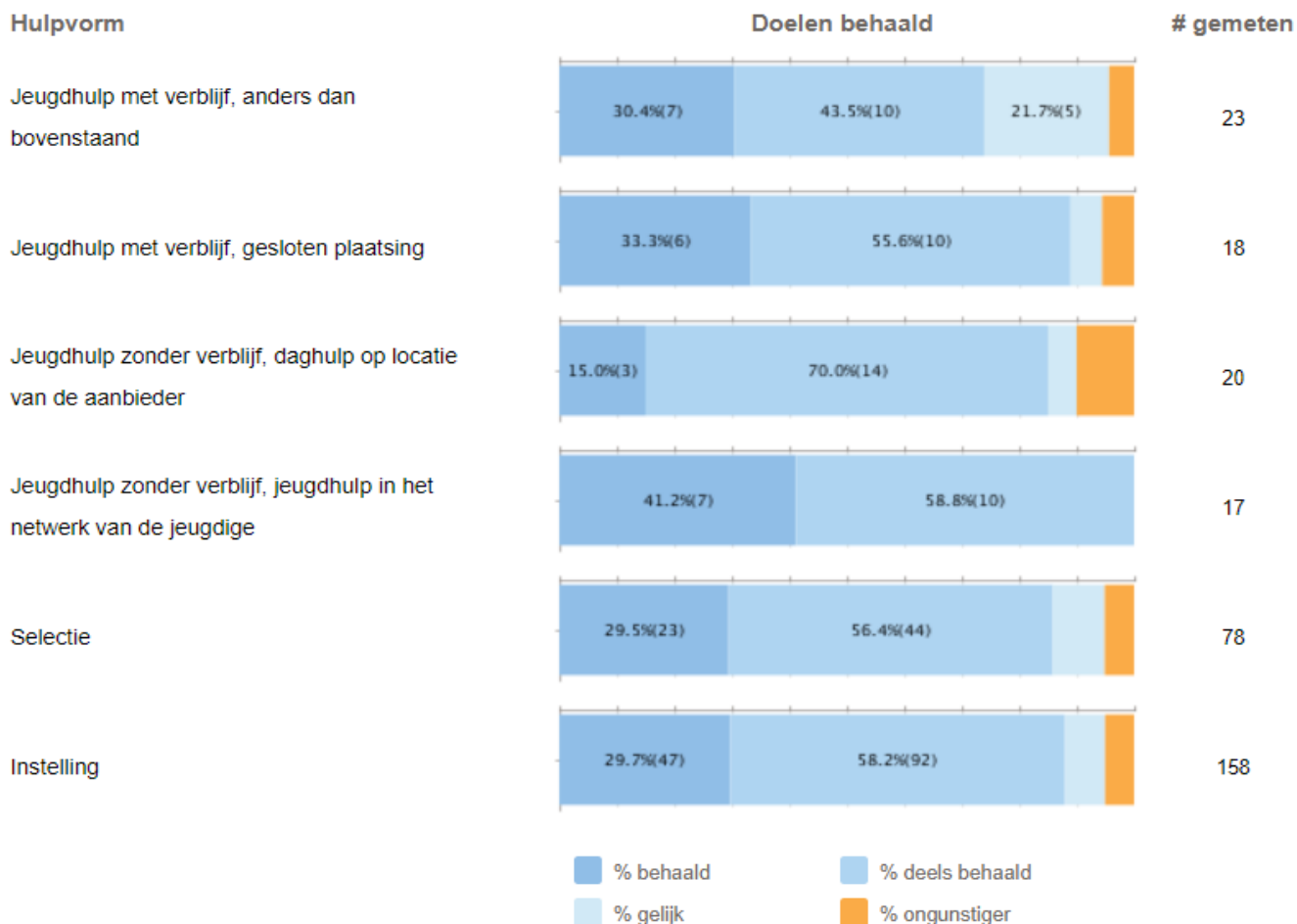


# Voorbeelden Doelrealisatie



- Startdatum van x▼
- Startdatum tot en met x▼
- Einddatum van x▼
- Einddatum tot en met x▼
- Reden einde x▼
- Gemeente 🔍 x▼
- Profiel x▼
- Verwijzer x▼
- Productcategorie x▼
- Perspectief x▼
- Zorgvraagzwaarte x▼
- Hulpvorm x▼
- Complexiteit x▼
- Respondent x▼

## Doelrealisatie

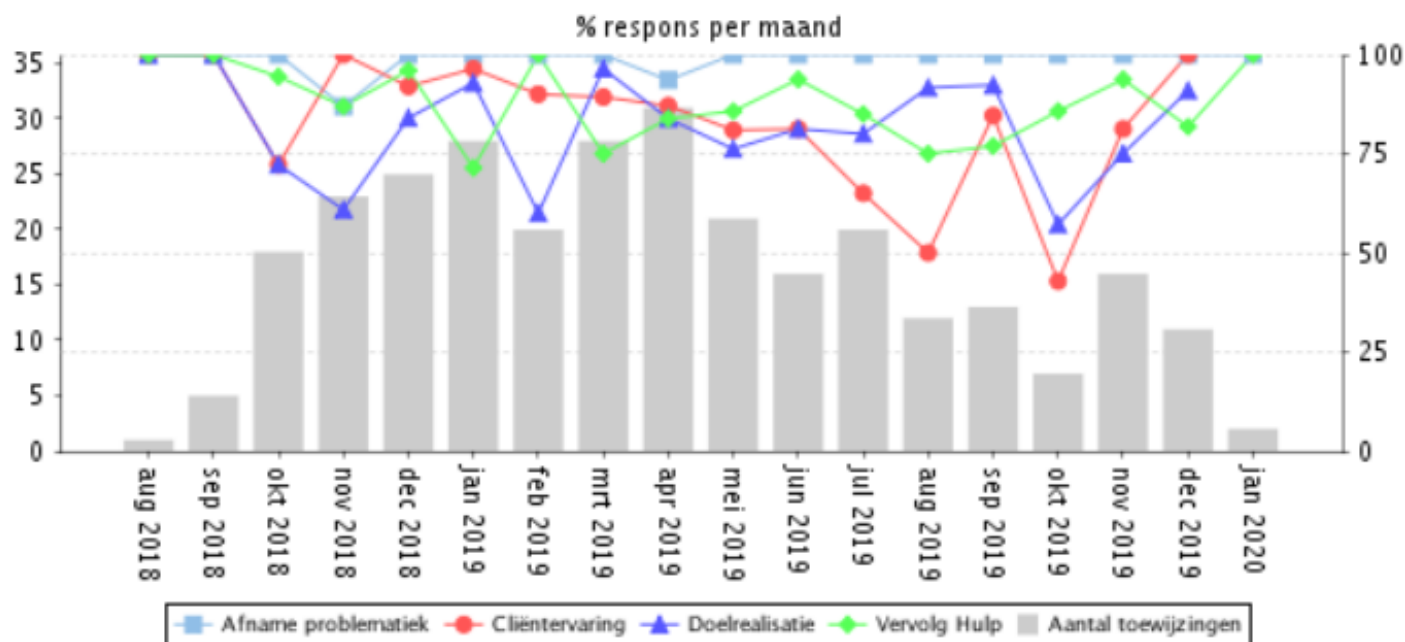


# Voorbeelden Respons

## Respons



- Startdatum van
- Startdatum tot en met
- Einddatum van
- Einddatum tot en met
- Reden einde
- Gemeente
- Profiel
- Verwijzer
- Productcategorie
- Perspectief
- Zorgvraagzwaarte
- Hulpvorm
- Complexiteit
- Respondent





# Vragen?

- Wat vindt u van het kijken naar deze indicatoren? Wat valt op?
- Verzamelt u deze uitkomsten al en levert u deze al aan bij CBS?
- Wat zijn belangrijke punten m.b.t. kwaliteit van de zorg om te bespreken in de gesprekken met de gemeente?





# Stappenplan tot aanlevering voor Zorgaanbieders

## ➤ Stappenplan

1. Aanmelding bij het Gemeenteportaal
2. Afstemming meetproces op de CBS indicatoren
3. Structureel data aanleveren via het Gemeenteportaal

# Aanmelding Gemeenteportaal

1. Enquête invullen
  2. Insturen verwerkersovereenkomst
  3. Krijgen van inloggegevens van Gemeenteportaal
- Vanaf nu kunt u kijken naar uw behandeluitkomsten in het Gemeenteportaal.

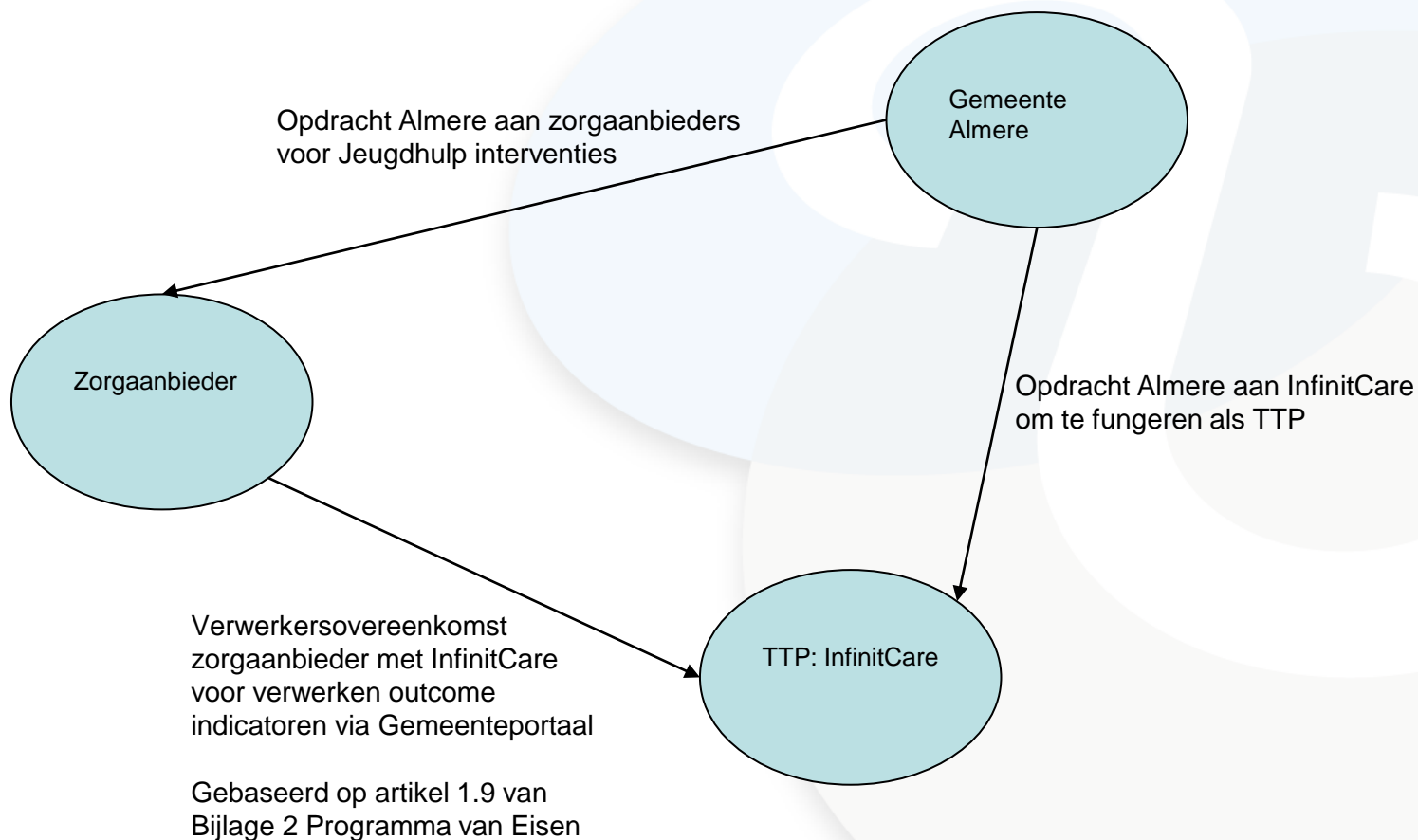
# Enquête

- Vul de enquête in om gebruikersaccounts aan te vragen voor het Gemeenteportaal
- Duurt gemiddeld 5-10 minuten
- Waar is de enquête te vinden?
  - <https://www.infinitcare.com/enquete-gemeente-almere/>

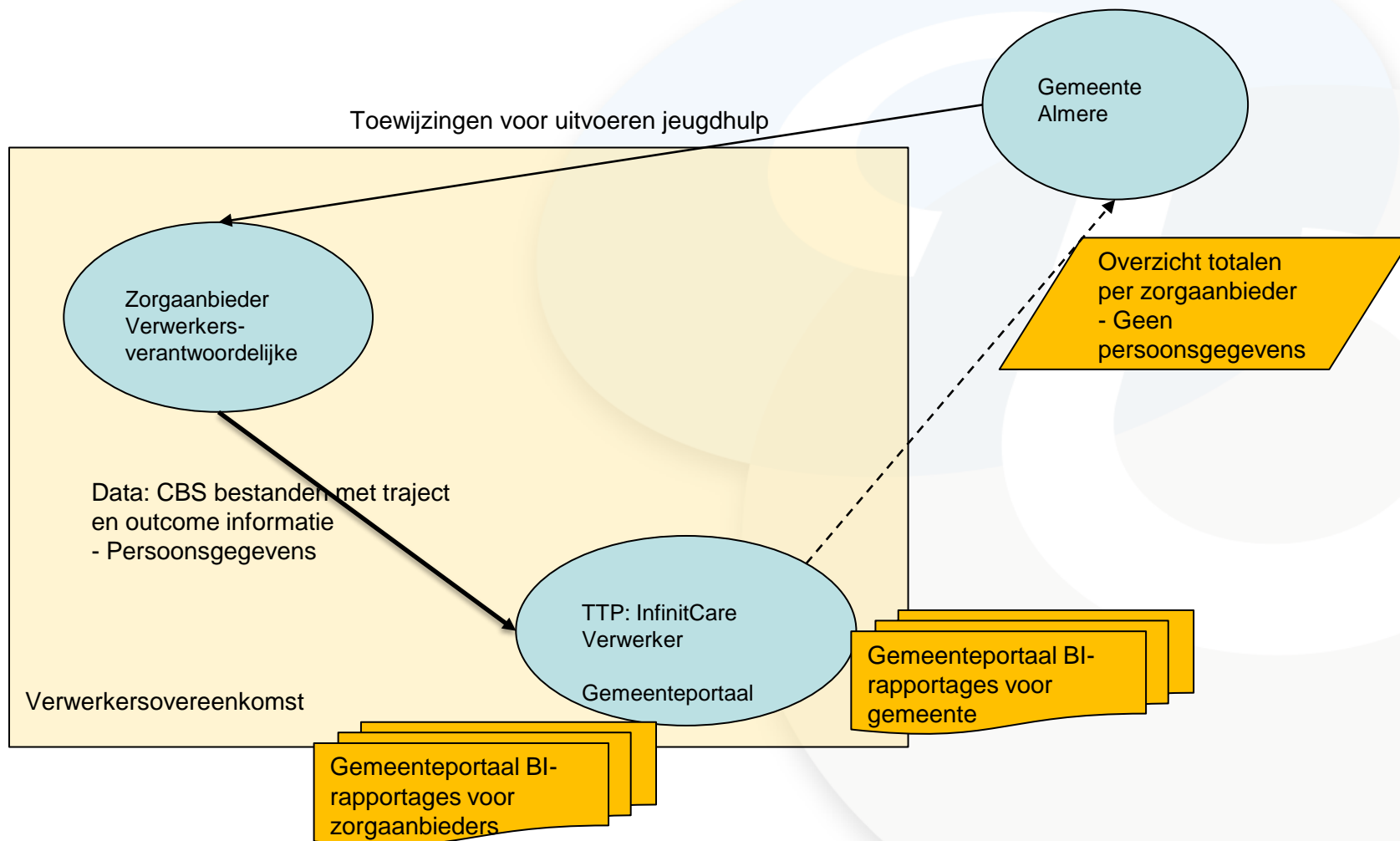
# Verwerkersovereenkomst

- Na het invullen van de enquête ontvangt de zorgaanbieder in de opgegeven mail een verwerkersovereenkomst
- Overeenkomst waarin in het kader van de AVG omschreven wordt hoe wij met uw CBS-gegevens omgaan.
- De verwerkersovereenkomst ondertekenen
- Terugsturen ondertekende verwerkersovereenkomst:
  - E-mailen naar [almere@jeugdhulp-gemeente.nl](mailto:almere@jeugdhulp-gemeente.nl)

# Verwerkersovereenkomst - AVG



# Verwerkersovereenkomst - AVG



# CBS - juridische grondslag

- In Programma van Eisen staat aangegeven bij 1.9 dat er op basis van de NJI indicatoren gemonitord gaat worden
- Faciliteren informatie-uitwisseling door gemeente Almere via Gemeenteportaal
- De CBS-route voorziet niet volledig in de gewenste indicatoren
- Gebruik maken van de structuur van de CBS-bestanden

# Inloggen op het Gemeenteportaal

Home Regio's Gemeente Nieuws Contact **Inloggen**

Na het insturen van de verwerkersovereenkomst ontvangt u een link naar het instellen van het wachtwoord op het Gemeenteportaal



## WELKOM OP HET GEMEENTEPORSTAAL

Met het Gemeenteportaal kunnen gemeenten en zorgaanbieders op veilige wijze zorguitkomsten uitwisselen. Het gesprek over kwaliteit op gang brengen tussen aanbieder en gemeente is daarbij het uitgangspunt.

Als gemeenteambtenaar kunt u de uitkomsten bekijken van aanbieders die zorg verlenen aan inwoners van uw gemeente. Als aanbieder kunt u de uitkomsten inzien van de door u geleverde zorg.

Zodra u inlogt gaat u ermee akkoord dat alleen geautoriseerd gebruik is toegestaan. U kunt de informatie alleen voor contractueel vastgestelde doeleinden gebruiken.

**Inloggen om de rapportages in te zien en uw account te beheren.**

[Wachtwoord vergeten?](#)

**Inloggen >**



# Afstemmen van het meetproces

- Meet u de genoemde indicatoren bij iedere cliënt?
  - Een vaste keuze maken voor de meetinstrumenten
  - Interne afstemming hoe deze te gebruiken
  - Inrichten ICT systemen om de metingen af te nemen
  - Aanpassen processen en procedures
  - Informeren van de medewerkers
  
- Wordt het meetproces bij iedere cliënt gevolgd?
  - Controle op het meetproces

# Zorgvuldig meten

## Wanneer meten?

- Minimaal bij het einde van de ondersteuning
- De meting is geldig indien deze voldoet aan de eisen van het NJI

# Stappen tot structureel data aanleveren

1. Uploaden testbestand volgens de instructie
2. Bij voorkeur maandelijks CBS data aanleveren op het Gemeenteportaal

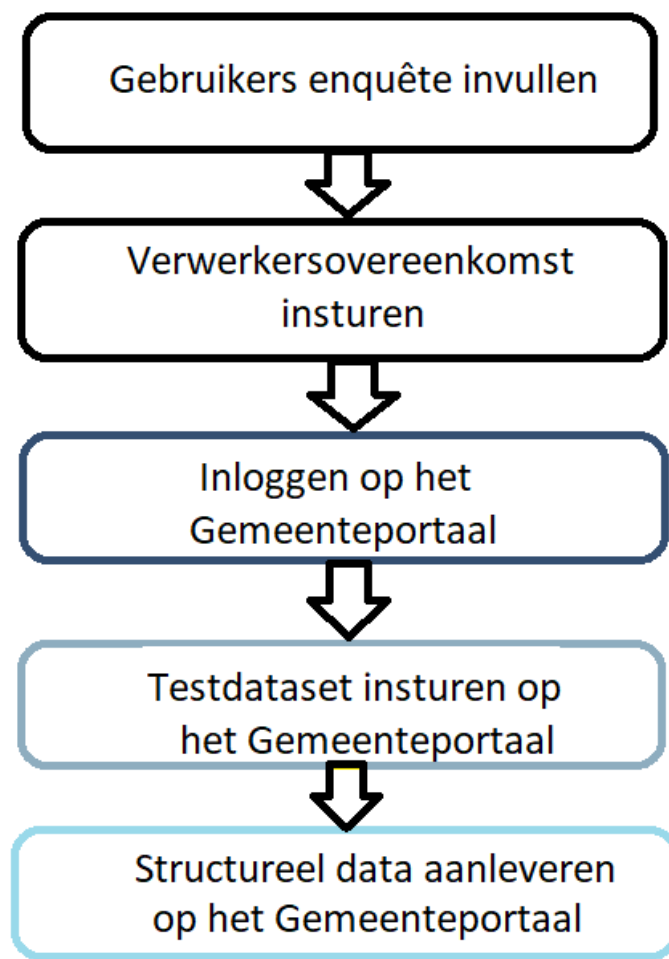
# Samenstellen aanleverbestand

- Gebaseerd op de CBS-structuur
- Bestandstypen: Ascii of Excel/CSV
- Het aanleverbestand bevat onder andere de volgende informatie:
  - BSN-nummer van cliënt (PseudoBSN)
    - Deze is nodig voor het identificeren van de cliënt
  - Trajectinformatie (start-, einddatum, reden einde, verwijzer en hulpvorm)
  - Score op outcome-indicatoren

# Structureel aanleveren

- **Dit doet u handmatig:**
  - Inloggen in het Gemeenteportaal
  - Inlezen CBS-aanleverbestand met een druk op de knop
  
- **Het is mogelijk om de bestanden aan te leveren**
  - Bij CBS één keer per half jaar
  - Bij het Gemeenteportaal maandelijks
  
- **Aangeleverde bestanden worden eenmaal per dag verwerkt**

# Samenvattend - Stappenplan





# Planning

- Uitgangspunt voor deze planning is dat de CBS-bestanden al klaarstaan om te worden aangeleverd aan CBS, met de benoemde indicatoren
- En dat het meetproces al is ingericht en metingen beschikbaar zijn
  - Indien de CBS-bestanden nu al beschikbaar zijn is er een korte doorlooptijd om de inrichting van het Gemeenteportaal te regelen: 1,5 tot 2 maanden
  - Vanaf januari 2021 mogelijk om data aan te leveren op het Gemeenteportaal



# Aanvullende informatie en ondersteuning

- Informatiepagina's sturen op resultaat:
  - [Informatiepagina's gemeente Almere](#)

Voor ondersteuning bij  
aanmelding en technische  
vragen

Helpdesk InfinitCare  
[almere@jeugdhulp-gemeente.nl](mailto:almere@jeugdhulp-gemeente.nl)  
030 2040219

Voor inhoudelijke en privacy  
gerelateerde vragen

Contract- en leveranciersmanagers  
van Gemeente Almere



# Bedankt voor jullie aandacht!

Vragen?