

## Projectplan

Implementatie Kwaliteitskader maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning (IMKWA)  
Uitwerking Fase 1 inhoudelijke verdieping kwaliteitskader

**Opsteller:** Thijs Terlouw en Ingrid Hildenbrant

**In opdracht van:** Bestuur SWVO

**Projectleider:** Thijs Terlouw

**Datum van opstellen:** 28 december 2016

**Bijlagen:**

- Kwaliteitskader Maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning Oosterschelderegio 2017
- Planning totaal project (fase 1 – 3)

## Aanleiding

De afgelopen maanden hebben SWVO, GR de Bevelanden, gemeenten, zorgaanbieders en vertegenwoordigers van cliënten samen gewerkt aan een kwaliteitskader voor uitvoering van de Wmo in de Oosterschelderegio. Bijgevoegd is het definitieve kwaliteitskader. Het bestuur van het SWVO heeft dit 7 december besproken en is zeer positief. Een van de commentaren was wel of het niet 'teveel' was. Worden zorgaanbieders op deze manier niet 'overvraagd'? Daarin heeft het bestuur een punt. De vraag moet dan ook gesteld worden "op welke manier geven we handen en voeten aan dit kader"?

Daarmee komen we gelijk ook bij de opdracht waar we nu voor staan. Het kwaliteitskader moet geïmplementeerd worden. Op welke manier geven we deze kwaliteitseisen een plaats in ons dagelijks handelen (voor zover dat niet al gebeurt natuurlijk)? Hoe verzamelen we informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening en zorgen we ervoor dat deze informatie gebruikt wordt om de kwaliteit te verbeteren (plan-do-check-act)?

De komende twee jaar gaan we gebruiken om het kwaliteitskader in stappen te implementeren. In de maanden januari/februari zullen we hiervoor een project inrichten. De bedoeling is om ook dat deel samen te doen met vertegenwoordigers van zorgaanbieders, cliëntvertegenwoordigers, welzijnsorganisaties, Wmo loketten en gemeenten. Q consult heeft voorzet geschreven voor een projectplan om het kwaliteitskader te implementeren. Bij dit plan van aanpak zit ook een planning.

## Doelstellingen

Het project heeft de volgende doelen. De doelen worden gefaseerd opgepakt:

### ***Fase 1 inhoudelijke verdieping kwaliteitskader:***

- Inhoudelijke verdieping van het kwaliteitskader door het kader te delen met contractpartijen, kwaliteitseisen te formuleren voor de diverse bouwstenen en de rolverdeling aan te scherpen.

Datum 17 januari 2017

Versie 1

Status concept

**Fase 2 implementatie:**

- Implementatie van het kwaliteitskader bij de verschillende partijen (Swvo, aanbieders, Wmo-loketten, toezichthouder)
- Het Swvo heeft een systeem waarmee het informatie verzamelt, de informatie analyseert en verwerkt in een rapportage en de conclusies en aanbevelingen communiceert met de individuele gemeenten.

**Fase 3 PDCA-cyclus:**

- Inrichten van een PDCA-cyclus voor de gehele keten.

**Beoogde resultaten**

Na uitvoering van het implementatietraject hebben we in de Oosterschelderegio de volgende resultaten behaald:

Resultaat 1

Swvo, aanbieders, Wmo-loketten, toezichthouder gebruiken het kwaliteitskader als leidraad voor hun handelen. Zorgaanbieders en gemeenten moeten bij de uitoefening van de dienstverlening in het kader van de Wmo aan de gestelde kwaliteitseisen voldoen.

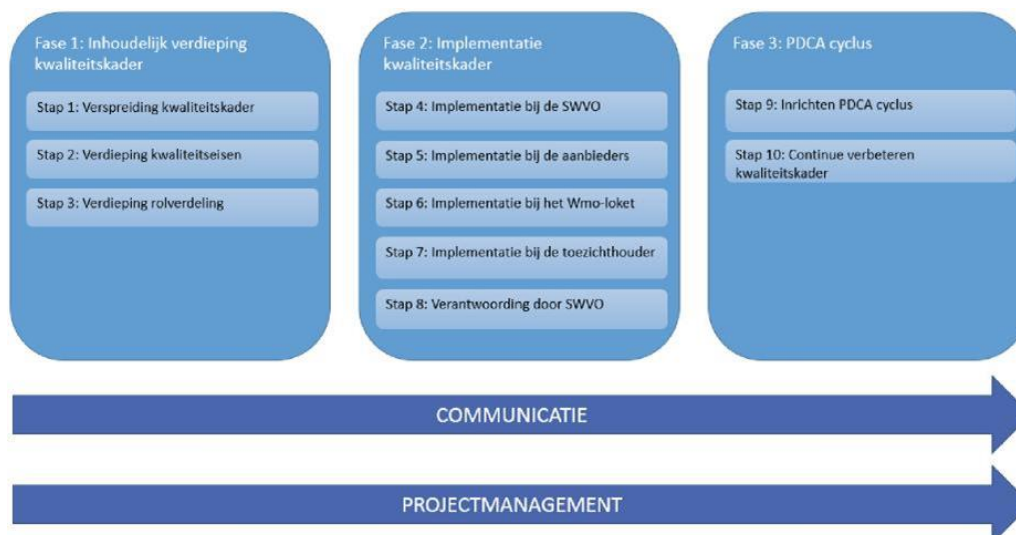
Resultaat 2

Zorgaanbieders en gemeenten hebben de kwaliteitsborging zo ingericht dat ze werken volgens een proces van leren en verbeteren. Iedere individuele organisatie werkt met een plan-do-check-act cyclus waarbij informatie over de geleverde kwaliteit bijdraagt aan het verbeteren van de werkprocessen. Ook als regio hebben betrokken partijen bij de uitvoering van de Wmo een verbetercyclus ingevuld.

Datum 17 januari 2017	Versie 1	Status concept
-----------------------	----------	----------------

## Fasering van het project

Om te komen tot implementatie van het kwaliteitskader hebben we een plan uitgewerkt dat bestaat uit drie fasen en acht stappen.



## Uitwerking fase 1 inhoudelijke verdieping kwaliteitskader

Dit projectplan richt zich op fase 1. De andere twee fasen werken we uit wanneer fase 1 voor een groot deel, of helemaal is afgerond. De uitvoering van fase 1 neemt 5 maanden in beslag

**Startdatum:** 15 februari 2017

**Einddatum:** 15 juli 2017

Fase 1 is succesvol uitgevoerd wanneer:

- het kwaliteitskader is gedeeld met alle betrokken partijen in de regio en andere belanghebbenden en er commitment is voor het kader
- duidelijk is in hoeverre de algemene kwaliteitseisen op elke bouwsteen van toepassing zijn en in hoeverre er aanvullende eisen voor specifieke bouwstenen nodig zijn
- de algemene eisen zijn vertaald naar kritische prestatie indicatoren (kpi's)
- helder is vastgelegd hoe Swvo als contractbeheerder, Wmo-loket als indiceerder, de GGD als toezichthouder en de zorgaanbieders als uitvoerder zich gaan bezig houden met de toetsing van kwaliteit

## Projectstructuur (fase 1)

### Opdrachtgever

Het bestuur van het SWVO is opdrachtgever.

### Stuurgroep

Voor het creëren van een breed draagvlak, en ook voor het monitoren van de voortgang stelt de opdrachtgever een stuurgroep aan. In deze stuurgroep neemt ook een aantal vertegenwoordigers

Datum 17 januari 2017	Versie 1	Status concept
-----------------------	----------	----------------

deel van organisaties die belangrijk zijn voor de implementatie van het kwaliteitskader maar niet deel uitmaken van één van de zeven gemeenten in de Oosterschelderegio. Denk aan een vertegenwoordiger vanuit (het bestuur of directie van) GR de Bevelanden of vanuit de zorgaanbieders. Een wethouder vanuit het bestuur van het SWVO is contactpersoon voor dit dossier en zal functioneren als voorzitter van de stuurgroep.

### **Projectleider**

De opdrachtnemer van het project is de projectleider. De projectleider legt verantwoording af over de voortgang aan de stuurgroep. Bij de start en na ieder projectjaar zal de projectleider ook verantwoording afleggen in het bestuur van het SWVO.

De projectleider rapporteert aan de stuurgroep, maar onderhoudt ook een korte lijn met de fysieke overlegtafel. Een belangrijk deel van de implementatie van het kwaliteitskader heeft direct invloed op de relatie en afspraken tussen gemeenten en zorgaanbieders.

### **Projectsecretaris**

Voor de rol van projectsecretaris is een student van de Universiteit van Tilburg aangetrokken. Zij studeert International Business Administration. In het kader van het 'Outreaching Honor Program' van de universiteit voert zij deze opdracht uit.

De rol/taak die de projectsecretaris uitvoert is:

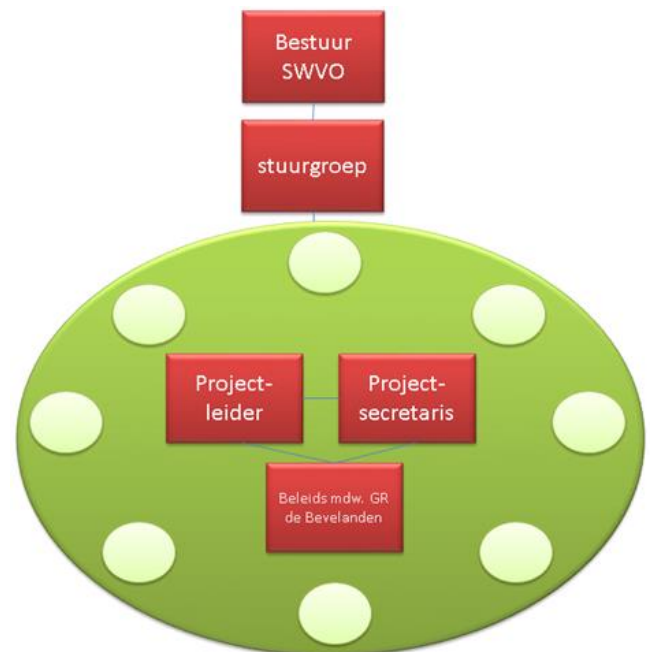
- Het voeren van de projectadministratie
- Het bijhouden van de projectplanning
- Het opstellen en uitvoeren van het communicatieplan
- Organisatie van bijeenkomsten
- Inhoudelijk meedenken en adviseren vanuit de samenhang van de werkzaamheden
- Schrijven van (beleids)stukken
- Voorbereiden van projectteam- en stuurgroepvergaderingen

### **Projectteam**

Samen met het projectteam geeft de projectleider uitvoering aan het project. Het projectteam bestaat verder uit een projectsecretaris en projectteamleden. De projectteamleden zijn vertegenwoordigers van gemeenten, Wmo loket, cliënten en zorgaanbieders. Bij het samenstellen van het projectteam zorgt de projectleider voor een goede mix van kennis en vaardigheden om de beoogde resultaten te bereiken.

### **Kernteam**

De projectleider, projectsecretaris en een vertegenwoordiger vanuit GR de Bevelanden vormen het kernteam binnen het project. Het kernteam bewaakt het proces, bereidt de project- en stuurgroepvergaderingen voor en verzorgt de projectadministratie. In een schema ziet dit er als volgt uit:



Datum 17 januari 2017	Versie 1	Status concept
-----------------------	----------	----------------

### **Begeleiding kernteam door Q-consult**

Het proces om te komen tot een kwaliteitskader is begeleid door Q-consult. De ervaring en deskundigheid van Q-consult is als zeer prettig ervaren en heeft geleid tot een kwalitatief hoogstaand product. Om dit kwaliteitsniveau te behouden en voor inbreng van kennis en kunde op het gebied van implementatietrajecten is Q-consult gevraagd het kernteam te begeleiden.

Q-Consult zal een rol spelen in het coachen en begeleiden van het projectteam en de projectleider. Zij brengt inhoudelijke deskundigheid over het kwaliteitskader in, ervaring met implementatietrajecten voor dit thema en kennis vanuit vergelijkbare trajecten elders. Daarnaast ondersteunt Q-consult bij de organisatie en uitvoering van bijeenkomsten met stakeholders.

## **Uitvoering fase 1 inhoudelijke verdieping kwaliteitskader**

### **Stap 1: Verspreiding kwaliteitskader**

Het kwaliteitskader wordt gedeeld met alle partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van de wet maatschappelijke ondersteuning in de Oosterschelderegio. Het kwaliteitskader wordt toegezonden en besproken met deze partijen. We maken daarbij zoveel mogelijk gebruik van bestaande overleggrems.

#### Fysieke overlegtafels: delen van kwaliteitskader

SWVO verzorgt in de eerste (fysieke) overlegtafels van 2017 een toelichting op het kwaliteitskader en het plan van aanpak voor implementatie. Tijdens deze overlegtafels zal kort ingegaan worden op het doel van dit kwaliteitskader en het implementatietraject. Ook zal gevraagd worden hoe de contractpartijen die in de eerdere fase niet betrokken waren tegen het kwaliteitskader aan kijken. Tevens wordt gevraagd in hoeverre de contractpartijen betrokken willen worden bij de verdere ontwikkeling. Belangrijk hierbij is om van alle betrokken partijen commitment te krijgen voor het kwaliteitskader en het plan van aanpak.

#### Gemeenten:

Na bespreking in projectgroep Wmo, managementoverleg en bestuur van het SWVO en management GR de Bevelanden bekijken we met de gemeenten hoe het kwaliteitskader en het project om het kwaliteitskader te implementeren ook lokaal aan de orde kan komen. Het kader is interessant voor bestuur en politiek, voor collega's die betrokken zijn bij het sociaal domein – loket, adviseurs, wijkteam - maar ook voor Wmo adviesraden.

Verder zijn er ook buiten de gemeentelijke organisaties lokale partijen en organisaties voor wie de inhoud van het kwaliteitskader interessant kan zijn, bijvoorbeeld cliënten of vertegenwoordigers van cliënten.

Datum 17 januari 2017	Versie 1	Status concept
-----------------------	----------	----------------

#### Uitvoering van een nulmeting:

We vinden het belangrijk om aan het einde van fase 3 van het project, na afronding van de implementatie, vast te stellen op welke wijze kwaliteit en het denken over kwaliteit bij de uitvoering van de Wmo is toegenomen. Daartoe is het noodzakelijk een inventarisatie te doen naar de huidige situatie. Dit doen we door uitvoering van een kwalitatieve nulmeting. We maken daarbij zoveel als mogelijk gebruik van bestaande meetinstrumenten.

### **Stap 2: Verdieping kwaliteitseisen**

#### Stakeholderbijeenkomst: Kwaliteitseisen voor de diverse bouwstenen:

De eisen die tot op heden in het kwaliteitskader zijn opgenomen zijn eisen die in zijn algemeenheid gelden voor alle bouwstenen binnen de maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning. Tijdens een stakeholderbijeenkomst (met zorgaanbieders die voorzieningen leveren voor de afzonderlijke bouwstenen) wordt gekeken in hoeverre de algemene kwaliteitseisen op alle bouwstenen van de maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning van toepassing zijn, en in hoeverre er aanvullende eisen voor specifieke bouwstenen nodig zijn. De resultaten van deze stakeholderbijeenkomst worden toegevoegd aan het kwaliteitskader.

#### De algemene eisen zijn vertaald naar kritische prestatie indicatoren (kpi's):

De eisen zoals opgenomen in het kwaliteitskader verdienen nog een slag. Betrokken organisaties hebben behoefte te weten op welke manier vastgesteld kan worden dat aan bepaalde kwaliteitseisen wordt voldaan. Door de kwaliteitseisen te vertalen naar kritische prestatie indicatoren, waar dat kan, worden de eisen concreter en toepasbaar.

### **Stap 3: Verdieping rolverdeling**

#### Proactieve toezichthouder:

Tijdens het opstellen van de eerste versie van het kwaliteitskader werd duidelijk dat op dit moment alleen een reactieve toezichtrol bij een van de partijen (GGD) belegd is. Het is de wens om in de regio ook een proactieve toezichtrol in te richten. Tijdens twee bijeenkomsten met afgevaardigden van SWVO, gemeenten en de GGD wordt deze proactieve toezichtrol vormgegeven. In de eerste bijeenkomst wordt gekeken hoe de toezichtrol (pro- en reactief) er in een ideale situatie uit ziet. Wat is dan de rol van SWVO, het Wmo-loket en de GGD? In de tweede bijeenkomst wordt gekeken hoe deze rol gerealiseerd kan worden en wat daarvoor nodig is. De acties die hieruit volgen worden in de planning opgenomen.

#### Vormgeven rolverdeling op het gebied van het toetsen van kwaliteit:

In een derde bijeenkomst kan gekeken worden hoe ieder van de partijen (SWVO, Wmo-loket en GGD) zich gaan bezig houden met het toetsen van de kwaliteit. Wie is verantwoordelijk voor welke toetsing? Welke methodes willen we inzetten om de kwaliteit te toetsen? Met welke frequentie willen we dat de kwaliteit getoetst wordt? Op basis van de input uit deze bijeenkomst worden acties uit gezet.

Datum 17 januari 2017	Versie 1	Status concept
-----------------------	----------	----------------

## verantwoording fase 1

We sluiten fase 1 af met een rapportage waarin we verantwoording afleggen over de eerste 3 stappen van het implementatieproject.

Daarnaast organiseren we een bredere bijeenkomst voor alle stakeholders waarin we hen informeren over de uitkomsten van de eerste fase en de uitvoering van fase 2 en 3 van het project.

## Indicatie van de kosten fase 1

Voor de uitvoering van Fase 1 van het project 'Implementatie kwaliteitskader' (IMKWA) worden de volgende uitgaven begroot:

Kosten (stage) projectsecretaris	€ 1.700
Procesbegeleiding en coaching door Q-consult	€ 12.500
Uitvoeringskosten	<u>€ 3.000</u>
Totaal	€ 17.200

Deze kosten worden ten laste gebracht van het uitvoeringsbudget voor Wmo begeleiding in 2017.

## Communicatie

Het kernteam stelt een communicatieplan op waarin de doelgroepen, communicatiemiddelen en momenten zijn beschreven. Hierbij wordt zoveel als mogelijk aangesloten bij bestaande communicatiekanalen van gemeenten en zorgaanbieders.