



Zó wil ik leven.

Resultaatsturing in de praktijk

Elvira van Bergen

Programmamanager Innovatie

e.bergen@radar.org

19-6-2015



Zó wil ik leven.

Agenda

1. Introductie Radar
2. Sturing gemeentelijk domein
3. Effecten op de werkvloer, interne indicatoren & sturing



Introductie Radar

- Organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking
- Werkgebied: Zuid-Limburg
- Omzet: 51 miljoen euro
- Omzet naar gemeenten: 35%
- Cliënten: 1800
- Medewerkers: 900
- In FTE 650
- Vrijwilligers: 500
- Locaties: ruim 200



Introductie Radar

Ons doel:

We realiseren kwaliteit van bestaan voor burgers met een (verstandelijke) beperking midden in de samenleving.

Onze missie:

We versterken de eigen kracht van de cliënt

- We versterken de eigen kracht rondom cliënten
- We organiseren ons werk in de nabijheid, met maatwerk
- We zijn authentiek en ondernemend



Zó wil ik leven.

Van zorgen voor naar zorgen dat: terugtrekkende beweging

1. Zelf (versterken eigen kracht cliënt)

- wat kan de cliënt zelf?

2. Netwerk (versterken kracht netwerk)

- informele zorg
- mantelzorg
- vrijwilligers
- familie / buurt, etc

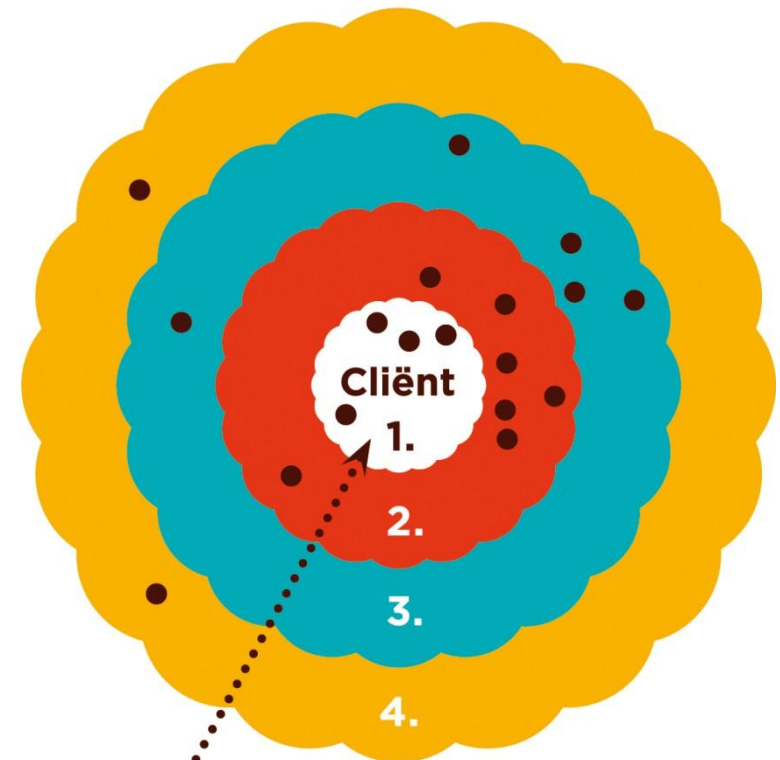
3. Voorliggende voorzieningen

- regulier onderwijs
- verenigingen
- openbaar vervoer
- maatschappelijk werk, etc

4. Zorg professional

- Radar
- Meander, etc

Maatwerk per cliënt



Hier beginnen

Huidige situatie



Nieuwe ondersteunings- arrangementen

Gaat naar zorg-
boerderij en dagbe-
steding in Voerendaal

IQ 55
57jaar

Joep
Woont bij
broer

Houdt van dieren,
boodschappen en
papierversnipperen.

Werkt bij kinderboerderij
Schutterspark
Gaat met de fiets

Laat de hond uit
van mevrouw
Smeets
En versnipper
papier bij Meander

Fan
van Roda

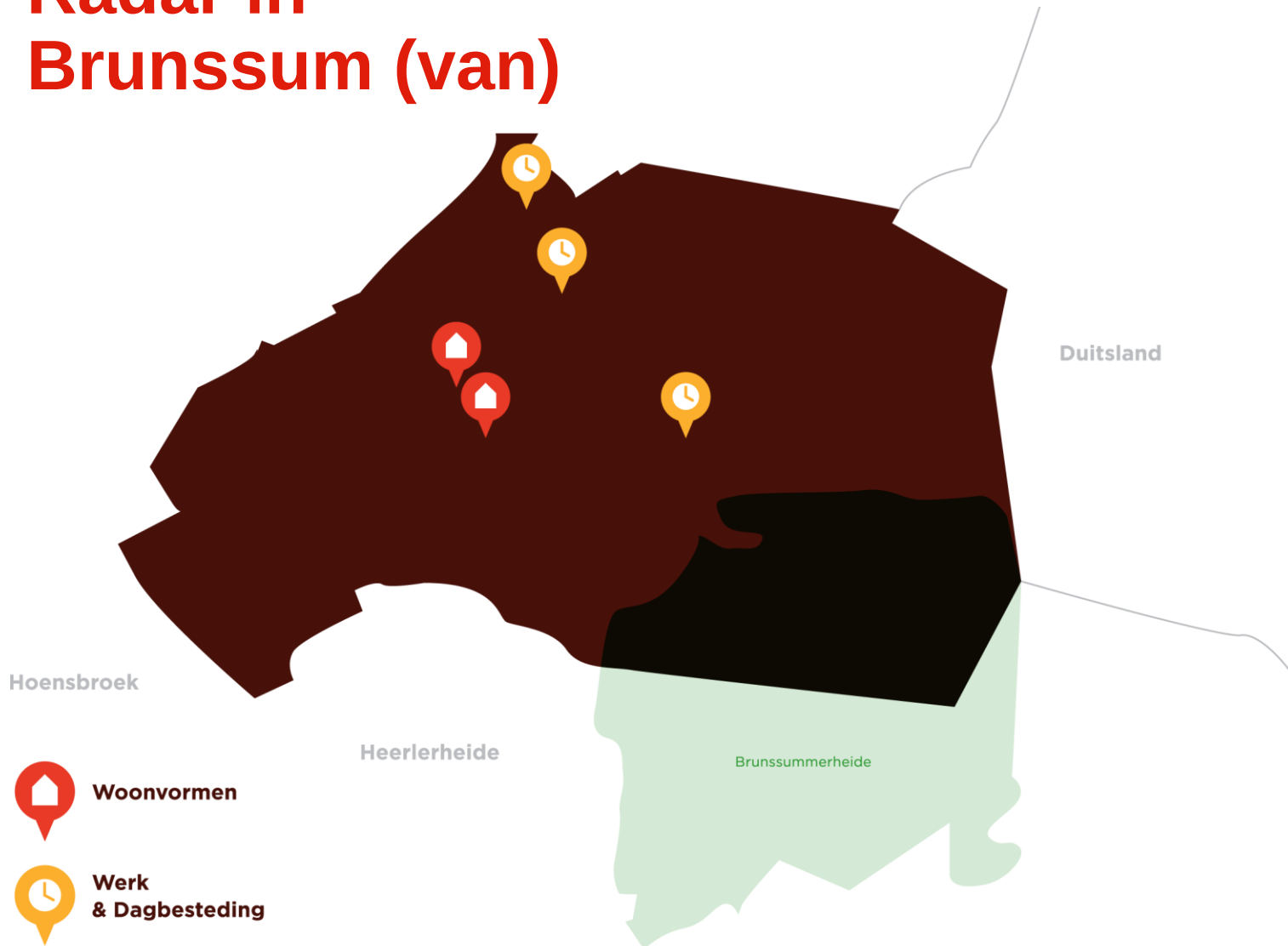
Bezoekt
Roda
met
netwerk

Doet
boodschappen
met mevrouw
Janssen

Relaties in Gemeentelijk Domein

	Wederzijdse onafhankelijkheid	Eenzijdige afhankelijkheid	Wederzijdse afhankelijkheid
Typering	Marktmodel	Regiemodel	Partnermodel
Overheid is...	Marktmeester	Opdrachtgever	Partner
Aanbieders zijn...	Concurrenten	Con-collega's	Collega's
Sturing via...	Prijsmechanisme	SMART doelen	Commitment over maatschappelijke opdracht
Focus op...	Input	Output	Outcome
Kwaliteitscontrole via...	Vergelijking van kwantitatieve kengetallen	Inspectie op basis van protocollen met oordeel: óf goed, óf fout	Dialogo over gemeenschappelijke audits
Dominante vinkactie...	Ontvinken (van regels, om te vereenvoudigen)	Afvinken (van eisen, om te controleren)	Aanvinken (van thema's , om te bespreken)
Wereldbeeld...	Marktplaats	Systeemwereld	Leefwereld
Inwoner is...	Klant	Cliënt	Medeburger
Leidinggevend en zijn...	Ondernemers	Managers	Verbinders
Overtuiging...	Concurrentie houdt iedereen scherp	Doelgerichtheid door SMART	De brug bouwen terwijl je er over heen loopt
Toepassen bij ...	Helder te definiëren producten	Planbare uitkomsten	Complexe, dynamische context

Radar in Brunssum (van)



Radar in Brunssum (naar)

- = meer een netwerkorganisatie:
- 4 integrale teams: ontkooking van expertise, voorzieningen en financiering (Wlz, Wmo, PW, JW)
- Optrekken met voorliggend veld, gemeente en gecontracteerde partners
- W.b. Wmo:
Werk & dagbesteding op vele plekken in Brunssum.

Indicatoren Brunssum

- Tevredenheid van de cliënt
- Verantwoordelijkheidsladder
- Bereik
- Synergie
- Vakmanschap
- Prijs
- Ondersteunen van het netwerk



Algemeen

- Lump sum: Sluit beter aan bij cliëntsituatie
- Indicatoren: Dwingt methodisch te werken, (toekomstgericht) te reflecteren en het gesprek gaat over de inhoud i.p.v. het geld
- Aantal partners: Samenwerking heeft meer kans en is complementair
- Contractduur: Mogelijkheid tot innoveren, aangaan duurzame samenwerking en stabiliteit richting cliënt
- Vraagt continue afstemming in- en extern.



Tevredenheid cliënt

- Is de cliënt tevreden over het behaalde resultaat?
- Is de cliënt tevreden over de wijze waarop het resultaat is behaald?
- Wat is de bijdrage van de zorgaanbieder aan de tevredenheid en duurzaamheid van dit resultaat?

KPI:

- concreet arrangement maken op basis van doel (n.a.v. SIS)
- uitkomst kwaliteit van bestaan (POS)
- tevredenheid-waardebepaling cliënt

Aanvullend: steekproef ondersteuningsplan



Verantwoordelijkheidsladder

- Is de cliënt minder afhankelijk van inzet van professionals?
- Wie is er ingezet?
- In hoeverre is het netwerk geactiveerd c.q. betrokken?
- Waren de juiste mensen en organisaties betrokken?

KPI: - huidige inzet professional v.s. historie i.r.t. verantwoordelijkheidsladder

Aanvullend:

- netwerk meer opnemen in SIS, arrangement en POS
- netwerk coachen



Bereik

- Hoeveel burgers bereiken we?
- Bereiken we de juiste doelgroep en wat is de omvang?
- Bereiken kwetsbare burgers ons als zorgleverancier?
- Hoe snel kunnen we ondersteuning inzetten als de vraag van de burger binnenkomt?

KPI:

- aantal cliënten (in categorieën ondersteuningsvragen)
- gemiddeld aantal dagen tussen aanmelding en aanvang ondersteuning

Aanvullend:

- bereik van andere (doel)groepen (mixen van doelgroepen, vrijwilligers, buurtbewoners, mantelzorgers, verenigingen, private sector) -> inclusieve samenleving
- naamsbekendheid en imago



Synergie

- Met welke organisaties en disciplines is samengewerkt om doel te behalen
- Wat was het effect van samenwerking op cliëntniveau
- Welke voordelen had de cliënt van de samenwerking
- Zijn alle kansen benut?
- Is alle relevante kennis en informatie met het netwerk en multidisciplinair gedeeld?
- Heeft u dingen gedaan die beter een ander had kunnen doen?

KPI:

- Aantal ketenpartners
- Tevredenheid ketenpartners

Aanvullend:

- Inzet van soorten expertises
- Effecten van expertises
- Reflectie op ingezette expertises
- Aantal ondersteuningsplannen cf. één gezin, één plan, één regisseur



Vakmanschap

- Is er goed vakmanschap ingezet?
- Heeft u de dingen gedaan die afgesproken waren?
- Geeft en ontvangt u feedback van collega-organisaties en cliënten?
- Bent u tevreden over de manier waarop het doel met de cliënt wordt bereikt?
- In hoeverre is er een duurzame oplossing bereikt voor de cliënt, zijn omgeving en de maatschappij?

KPI:

- cliënttevredenheid
- tevredenheid ketenpartners
- personal outcome scale (POS)

Maar vooral: “Gesprek met elkaar” en neem niets voor lief aan.



Prijs

Prijs

- Hoeveel tijd heeft het behalen van de doelen van de cliënt gekost?
- Wat is de reden dat deze tijdsinvestering nodig was?
- Op welk moment in het traject was er tijdswinst te behalen geweest en kan dat een volgende keer eventueel wel verzilverd worden?

KPI: - inzet uren gekoppeld aan functieniveau medewerker
- inhoudelijke beoordeling arrangement

Intervisie



Ondersteunen van het netwerk

- Op welke manier heb ik de cliënt ondersteuning in zijn netwerk geboden?
- Welke kennis en informatie heb ik gedeeld en welke vaardigheden heb ik het netwerk aangeleerd?
- Welke activiteiten en uitvoerende handelingen heb ik aan het netwerk overgedragen?
- Op welke manier heb ik gecheckt of de draagkracht van het netwerk van de cliënt in balans is (dus niet overbelast raakt)?

KPI:

- inzet professional, algemene voorziening, netwerk, cliënt (naar percentage)
- aantal en soort producten ter ondersteuning van het netwerk (eigen kracht conferenties, sociale netwerk strategieën)
- inhoudelijke beoordeling ondersteuningsplan



Wat is nu “anders” in de verantwoording?

- Zorgkantoor (formeel)
 - Formele controle zorgplan
 - Spiegelinformatie AW 319
 - Gesprekken gaan alleen over euro's en behalen normen, niet over de klant
 - Voldoen aan eisen prijsopslagen/prijsafslagen
- Gemeenten (informeel)
 - Gesprek over de KPI's uit contract
 - Gesprek over de beweging (minder inzet van de professional)
 - Inhoudelijke toets van de ondersteuningsplannen in het gesprek
 - “wat heeft de burger er aan” en daarmee kan verantwoording worden afgelegd aan het college en de gemeenteraad



Vragen?



Zó wil ik leven.



Zó wil ik leven.