



coppa

insight

Van optimalisatie naar concrete resultaten

Februari 2020

Henriëtte de Boer vertelt graag meer over de optimalisatie van contractmanagement binnen het sociaal domein en bespreekt concrete knelpunten, maatregelen en resultaten.

Knelpunten

De regio waar ik als contractmanager sociaal domein voor werkte, had bij de start van de transitie Wmo en Jeugdzorg het proces rondom inkoop, het contractmanagement, de toegang, de backoffice en de meer lokale afdelingen ingericht. Contracten werden afgesloten, cliënten werden bediend en het hele proces ging draaien. Alles was erop gericht om de continuïteit van de zorg aan inwoners te kunnen waarborgen.

Al snel werd duidelijk dat er nog veel te verbeteren viel: uit een interne evaluatie bleek dat zowel in de afgesloten contracten met zorgleveranciers als in de interne gemeentelijke processen sprake was van hiaten en onduidelijkheden. Dit leidde in de praktijk tot inefficiëntie, gebrek aan kwaliteit, niet nakomen van afspraken en zelfs misbruik van zorggelden. De focus moest verlegd worden van enkel het waarborgen van de zorgcontinuïteit naar ook kwalitatief goede zorg en goede contractuele afspraken om dat doel te bereiken. Het was tijd om snel met een goed verbeterpakket aan maatregelen te komen.

Maatregelen

In samenspraak met stakeholders werden de volgende maatregelen getroffen:

1. Een nieuw inkoop-/aanbestedingstraject:

In dit traject werden geleerde lessen en alle opgedane kennis ingezet om nieuwe 'SMART'-contractafspraken met aanbieders te maken. Voorkomen is immers beter dan genezen. Concreet:

- de kwaliteitseisen werden aangescherpt;
- zorgaanbieders moesten aan de voorkant onderbouwd aantonen dat ze aan de aangescherpte kwaliteitseisen voldeden;
- zorgaanbieders werden aan de voorkant gescreend en getoetst aan de hand van de aangeleverde stukken en verificatiegesprekken;
- meer aandacht voor het leveranciersmanagement.

2. Optimalisatie van de interne processen, waaronder het contractmanagement:

- een doorontwikkelingstraject voor de 5 contractmanagers;
- het opbouwen van een duurzame relatie met strategische zorgaanbieders;
- het inrichten van een goed contractmanagementsysteem;
- verbetering van het toeleidingsproces door de toegang/de wijkteams;

- verbetering van de aansluiting van de backoffice op de andere processen;
- de inrichting van een handhavingstraject;
- ontwikkeling van sturingsinstrumenten;
- risicobeheersing;
- het aanleggen van de verbindingen tussen de afzonderlijke processen;
- het prioriteren van de belangrijkste aanbieders die een substantiële bijdrage aan de doelstellingen konden leveren.

Er werd een projectgroep ingesteld om deze maatregelen vorm te geven en te implementeren. In werkgroepen werd per proces uitgewerkt wat er veranderd moest worden.

Resultaten

We boekten met deze procesoptimalisatie de volgende resultaten:

- professioneel en strategisch contractmanagement;
- duurzaam leveranciersmanagement met een betere focus en een betere afstemming en samenwerking met de zorgaanbieders;
- een goed ingericht contractmanagementsysteem;
- betere risicobeheersing op de afgesloten zorgcontracten;
- een beter gestroomlijnd proces in de keten van inkoop- contractmanagement, toegang, financiën en backoffice;

- een jaarplanning met de contractmanagementgesprekken;
- managementinformatie/managementrapportages;
- een proceshandboek;
- heldere communicatielijnen;
- een gestroomlijnd handhavingstraject om malafide zorgaanbieders (zorgcowboys) te kunnen aanpakken en fraude tegen te gaan.

Als contractmanager sociaal domein heb ik een directe en substantiële bijdrage aan zowel de verbetering van het inkoop-/ aanbestedingsproces als aan het contractmanagementproces geleverd. Het opbouwen van duurzame en toekomstbestendige relaties met zorgaanbieders is hard nodig om de wettelijke zorgtaken van gemeenten kwalitatief goed uit te kunnen voeren. Een mooi voorbeeld van procesoptimalisatie en wat dit aan concrete resultaten voor een organisatie kan opleveren!

Wilt u ook uw bestaande contractmanagement verbeteren en onderliggende processen optimaliseren? Of wilt u het contractmanagement in uw organisatie inrichten? Voor meer informatie kunt u gerust contact opnemen met Henriëtte de Boer via henriette.de.boer@coppa.nl of bel 06 17 40 88 44.