

NVTZ bijeenkomst Toezien op kwaliteit van dienstverlening

Voor toezichthouders van organisaties in de
zorg die zelf geen zorg verlenen

3 maart 2020

Lottie van Starckenburg

Programma

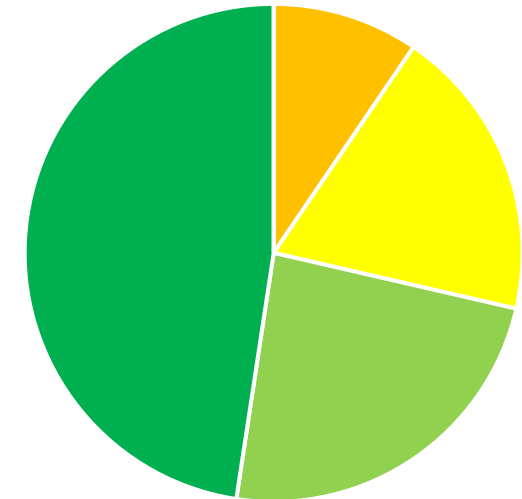
14:00 – 14:15	Opening
14:15 – 15:00	Jaap Winter
15:00 – 15:15	Pauze
15:15 – 16:15	Workshops <ul style="list-style-type: none">• Thessa van der Windt – wie is eigenlijk je klant?• Hein Griffioen – gesprek bestuurder• Lottie van Starckenburg – instrumentarium
16:15 – 16:30	Pauze
16:30 – 17:00	Vervolg <ul style="list-style-type: none">• Terugkoppeling workshops• Waarde instituten bij elkaar• Welk vervolg?
17:00 – 18:00	Eten en napraten

Het toezichtmoeras van PGOsupport

- <https://youtu.be/7yi1ra66jAQ>

Financiën

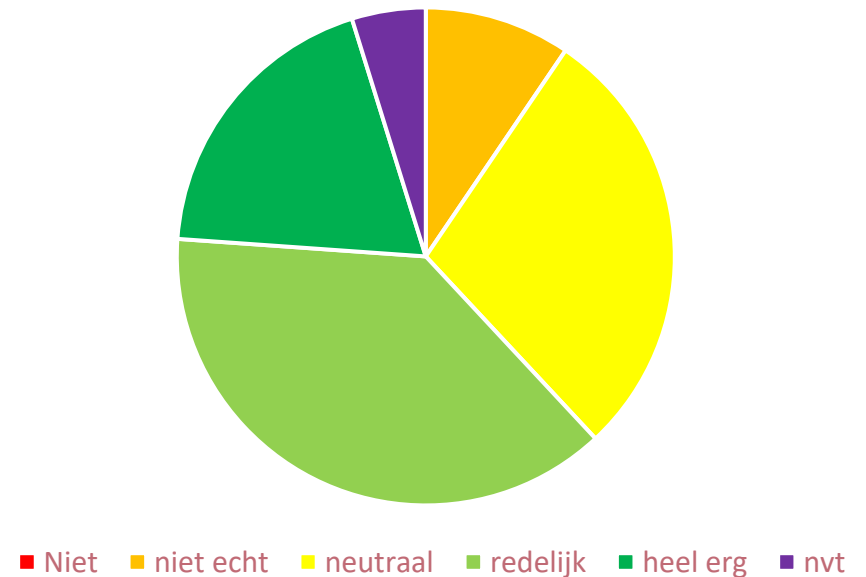
- Afhankelijkheid van 1 aanbesteding/geldschieter
- Beperkte invloed op geldschieter
- Strategie? Continuïteit?
- Passende financiële reserve?
- Mogelijk/nodig/wenselijk om
meer opdrachtgevers te hebben?



■ Niet ■ niet echt ■ neutraal ■ redelijk ■ heel erg ■ nvt

Samenstelling raad van toezicht

- Zorginstellingen: financieel, vastgoed, zorginhoudelijk, juridisch, HRM, ICT, innovatie, namens cliëntenraad, ...
- Aan welke kennis hebben wij behoefte?



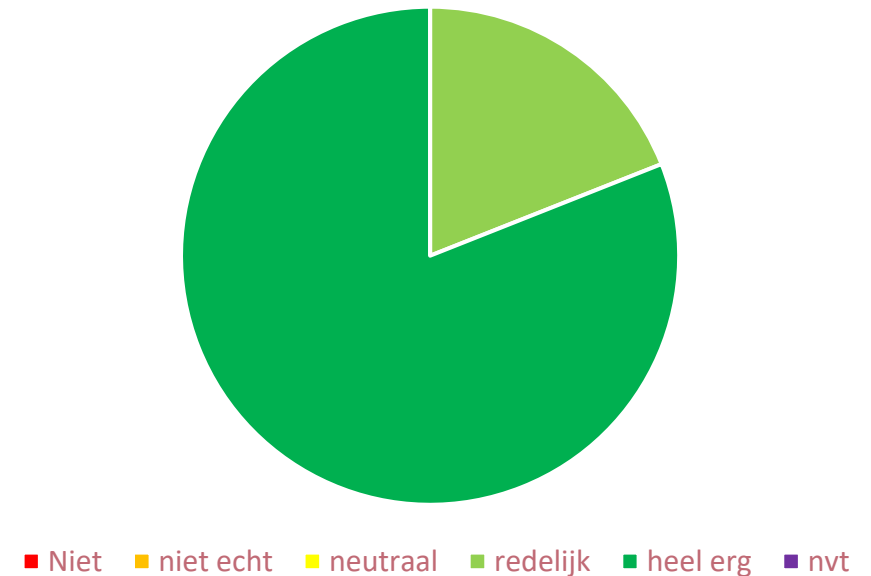
Kwaliteit van dienstverlening

- Doet PGOsupport de goede dingen?
- Doet PGOsupport de goede dingen goed?

- In wiens ogen?
 - VWS
 - patiënten- en cliëntenorganisaties
 - Patiënten, cliënten

En wat als er spanning tussen deze drie zit?

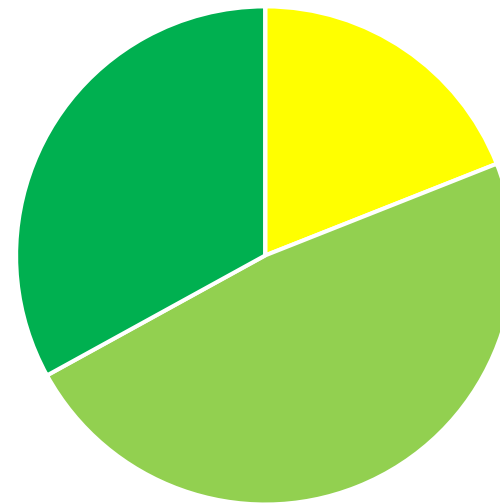
→ workshop Thessa van der Windt: wie is je klant?



Inzicht in kwaliteit van dienstverlening

- Geen indicatoren, certificering, audits, spiegelinformatie
- NVTZ instrumentarium (“Zienderogen beter”)
 - Veel is niet bruikbaar
 - Of heeft andere vorm nodig

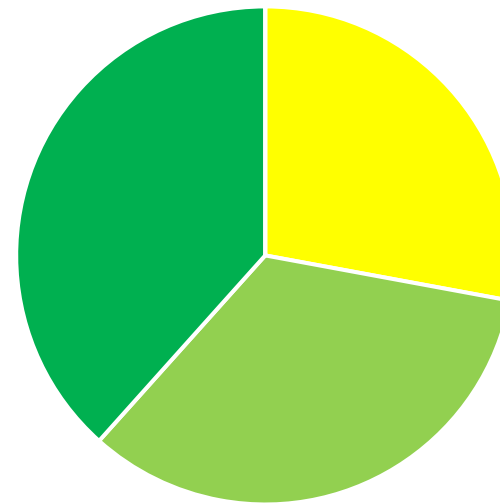
→ Workshop Lottie van Starckenburg:
instrumentarium



■ Niet ■ niet echt ■ neutraal ■ redelijk ■ heel erg ■ nvt

Verantwoording

- Output, outcome, impact?
 - Risico's
 - Kansen
- En hoe laat je dan impact zien?



■ Niet ■ niet echt ■ neutraal ■ redelijk ■ heel erg ■ nvt

Gesprek bestuurder

“Ik heb dertig jaar ervaring als toezichthouder en doe vaak de commissie kwaliteit en veiligheid. Ik weet precies wat ik wil weten en welke vragen ik moet stellen. Behalve bij deze organisatie. Ik weet niet hoe ik dit op de agenda moet zetten, welke vragen ik aan de bestuurder moet stellen of om welke informatie ik moet vragen.”

→ workshop Hein Griffioen: in gesprek met bestuurder

Workshops

- Klant – Thessa van der Windt

Wie is eigenlijk je klant? Welke spanning zit er tussen je financier, de afnemer van je diensten en de burger?

- Bestuurder – Hein Griffioen

Hoe voer je het goede gesprek met de bestuurder over kwaliteit? Hoe agendeer je kwaliteit en welke vragen stel je aan de bestuurder? Welke verschillen ontstaan door de andere context?

- Instrumentarium – Lottie van Starckenburg

Welke instrumenten gebruik je om toezicht te houden op kwaliteit? Welke informatie heb je nodig en hoe kom je daaraan? Welke instrumenten heb je en hoe zet je die in? Ga je bijvoorbeeld op werkbezoek en zo ja, hoe?

Enquête NVTZ najaar 2019

Respons > 50%

