

Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)
t.a.v. mevrouw W.A.A. van der Ven MSc RA
Unitmanager Toezicht Zorgaanbieders / directie Toezicht
Postbus 3017
3502 GA UTRECHT

Uitsluitend per e-mail verzonden aan:

info@nza.nl

cc Zorgkantoor VGZ NHN: beerepootb@vgz.nl

cc Radicale Vernieuwing Zorg: radicalevernieuwing@loc.nl

Schagen : 24 augustus 2023
Ref. NZa : 462705/1479230
Ref. nr. : 012.23/CB/il
Betreft : Voornemen tot aanwijzing

Geachte mevrouw Van der Ven,

Op 18 augustus jl. hebben wij de brief ontvangen met kenmerk 462705/1479230 waarin de NZa aangeeft voornemens te zijn Woonzorggroep Samen een aanwijzing op te leggen. Middels deze brief sturen wij u onze zienswijze op de voorgenomen aanwijzing.

Visie van Samen

Als Samen willen wij voor zoveel mogelijk mensen in onze regio zorgen dat in hun behoefte aan professionele zorg wordt voorzien. De cliënt staat centraal en de medewerker op 1. Dit houdt in dat wij kritisch kijken naar werkprocessen, zodat er zinnige en kwalitatief juiste zorg wordt geleverd waarbij medewerkers optimaal ondersteund worden om hun werk zo goed mogelijk en met plezier uit te kunnen voeren, zie ook ons [Meerjarenbeleidsplan](#). In samenspraak met de Centrale Cliëntenraad (CCR) zijn prestatie-indicatoren (KPI's) specifiek en eenduidig in het Meerjarenbeleidsplan op pagina 2 opgenomen. Een terugkoppeling op de voortgang van deze indicatoren vindt plaats in een strategische monitor per tertiaal en in ons jaardocument.

Vanuit deze visie is gekeken naar het proces rondom het aanleveren van de indicatoren aan het Zorginstituut.

Aanleveren indicatoren

De insteek voor het aanleveren van de indicatoren is om op systematische wijze gegevens te genereren en deze als input te gebruiken voor verbetertrajecten binnen de zorgteams. Daarnaast worden de gegevens van de verschillende zorgorganisaties met elkaar vergeleken.

Op 14 april 2022 heeft Samen een samenvatting van de bevindingen ontvangen vanuit het Zorginstituut over het jaar 2020. De terugkoppeling die wij hebben ontvangen draagt op geen enkele wijze bij aan het 'leren en verbeteren' binnen de organisatie; de terugkoppeling is deels niet meer relevant door de tijd die er tussen het aanleveren van de gegevens en het ontvangen van de reactie zit, bevindingen zijn grotendeels erg algemeen geformuleerd, er wordt veel verwezen naar informatie uit ons eigen kwaliteitsjaarverslag en veel gegevens zijn landelijk niet relevant door een gebrek aan het aantal respondenten. Wij nemen nu de terugkoppeling van 2020 als voorbeeld, maar dit beeld geldt ook voor eerdere jaren.

Leren en verbeteren

Waar de insteek van Samen is om te leren en te verbeteren, zien wij dat het aanleveren van de indicatoren m.b.t. de basisveiligheid in de praktijk ervaren wordt als een administratieve last. Zo geven ook onze kwaliteitsverpleegkundigen aan geen toegevoegde waarde te zien in het aanleveren van de gegevens, terwijl er in totaal meer dan 600 uur aan werk in zit van diverse zorgprofessionals. Daarnaast dienen veel gegevens handmatig uit onze systemen gehaald te worden wat een hoge administratieve last met zich meebrengt voor de ondersteunende diensten. Terwijl, zoals eerder aangegeven, het aanleveren van de indicatoren voor onze organisatie geen toegevoegde waarde met zich meebrengt.

Samen vindt het belangrijk dat de kwaliteit van zorg wordt gemeten op een manier die relevante informatie oplevert en werkbaar is voor onze professionals. In overleg met de CCR en in aanwezigheid van een afvaardiging van de Raad van Toezicht is daarom een aanzet gedaan tot het vormgeven van een nieuwe aanpak. Deze aanpak houdt in dat er op locaties en bij zorgteams een audit wordt uitgevoerd door onze afdeling Kwaliteit. Thema's voor deze audit worden in overleg met de CCR bepaald. Een eerste audit heeft reeds plaatsgevonden. Daarnaast is, in overleg met de CCR, een pilot voor een basisscan kwaliteit opgestart met als bedoeling deze periodiek te herhalen. De mate van tevredenheid van cliënten is een vast onderdeel van deze scan die met de CCR wordt gedeeld. Dit continue proces maakt dat snel kan worden geacteerd, zodat optimaal wordt aangesloten op de wensen van cliënten.

Vervolg

Op 29 augustus a.s. vindt het gesprek met Zorginstituut Nederland plaatst over het aanleveren van de kwaliteitsindicatoren. Aanvullend op dit gesprek willen wij u ook van harte uitnodigen om een bezoek te brengen aan onze organisatie, zodat u kunt zien op welke wijze de kwaliteit van zorg binnen Samen wordt geborgd.

Naast onze zienswijze op de ontvangen brief willen wij tevens aangeven dat de heer Groenendijk niet langer werkzaam is bij Woonzorggroep Samen, de raad van bestuur wordt sinds juli 2021 gevormd door mevrouw. C. Beentjes en mevrouw T. Ineke. Wij willen u vriendelijk verzoeken om uw gegevens hierop aan te passen.

Alvast hartelijk dank en wij zien uit naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,



Mevrouw drs. C Beentjes
Raad van Bestuur



De heer F. de Boo
Voorzitter CCR

meer
kunnen