

BIJLAGE 7
ACCOUNTMANAGEMENT & ONTWIKKELTAFELS

2022 – 2025

HOLLAND RIJNLAND

DATUM: 21 APRIL 2021



Bijlage 7 Accountmanagement en Ontwikkelafels

In de regio Holland Rijnland zijn op het dossier Jeugdhulp de afgelopen periode in lijn van het Programmaplan enkele ontwikkelingen ingezet die aanleiding zijn om ook een aanpassing te doen in de governance, ofwel de sturing op de doelen die we willen bereiken.

Eén van de belangrijke veranderingen is dat gemeenten dichter bij “daar waar het gebeurt”/ bij de inhoud willen komen om zo inzicht op te doen, verbindingen te kunnen leggen met de gemeentelijke toegang, het voorveld, de eigen jeugden en ouders in de gemeente en om te bepalen of het zorglandschap voldoet. Daarbij vragen wij ons af: Doen we de goede dingen goed? Werkt het beleid? Kan het beter, effectiever, efficiënter? Moet er bijgestuurd worden?

Om beter te kunnen sturen is er een structuur nodig waar de gemeenten als opdrachtgever en aanbieders als opdrachtnemer met elkaar in gesprek gaan over de transformatie. Dit is aanvullend op de contractgesprekken die er zijn tussen aanbieders en de TWO over de naleving van de contracten. De gemeenten willen dit de komende periode versterken met als uitgangspunt dat gemeenten en aanbieders samen verantwoordelijk zijn voor de realisatie van de transformatie. Dit vraagt dat gemeenten en aanbieders met elkaar inhoudelijk de dialoog aangaan over de ambities, ontwikkelopgaven en inkoopdoelen uit de programmaplannen en het inkoopplan, zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau.

Op het moment dat resultaten niet gehaald worden of juist wel, is er ook een structuur om hierover in gesprek te gaan. Helderheid over de wijze waarop we overleggen draagt ook bij aan het voortdurend leren en verbeteren (crafting governance).

In dit memo werken we uit hoe we als gemeenten in gesprek gaan en ons organiseren tot de gecontracteerde jeugdhulpaanbieders, GI's en de aansluiting op partijen van aanpalende beleidsvelden. We gaan specifiek in op:

1. Bestuurlijk accountmanagement
2. Gemeentelijk accountmanagement

Bestuurlijk accountmanagement

Om de portefeuillehouders een duidelijke positie te geven op het gebied van regievoering en monitoring van het programmaplan en inkoopplan Jeugdhulp stellen we een bestuurlijk overleg in tussen gemeenten en jeugdhulpaanbieders. Het bestuurlijk overleg straalt een hoge mate van betrokkenheid op bestuurlijk vlak uit en het biedt de portefeuillehouders inzicht in de werkzaamheden en dilemma's van de jeugdhulpaanbieders en vice versa.

Even belangrijk, het brengt de portefeuillehouders ook in positie om de opdracht tot transformatie van de jeugdhulp kracht bij te zetten richting aanbieders en zo mogelijk drempels die ervaren worden te slechten. In dit bestuurlijk overleg tussen de gemeenten en de aanbieders staan de opgaven en de realisatie van de ambities centraal.

We organiseren een aantal keer per jaar een bestuurlijk overleg met de jeugdhulpaanbieders. Per keer staat een combinatie van segmenten centraal. Bij elke bijeenkomst zijn enkele wethouders aanwezig. Voor deze overleggen worden de ontwikkelpartners¹ per segment, zoals bij de inkoop 2022 gedefinieerd en gecontracteerd, uitgenodigd. Dit betekent dat niet alleen de bekende – grote aanbieders worden uitgenodigd maar ook nieuwe en of kleinere aanbieders.

Ook is het voorstel om het bestuurlijk accountmanagement meer kracht bij te zetten door de portefeuillehouders te verbinden aan de belangrijkste aanbieders (evenredig verdeeld over de segmenten), ook wel de ontwikkelpartners. Dit zijn geen vrijblijvende gesprekken in het kader van relatiebeheer, maar bestuurlijke gesprekken om de gewenste transformatie bij de individuele aanbieders te bevorderen. Het voorstel is om deze overleggen 2 keer per jaar en waar nodig vaker te organiseren.

¹ Ontwikkelpartner: belangrijkste aanbieders binnen segment om de gestelde ambities en doelen te realiseren. Voor sommige segmenten bv. Veiligheid zijn alle aanbieders Ontwikkelpartner.



Gemeentelijk accountmanagement

Naast het accountmanagement op bestuurlijk niveau richten we ook accountmanagement op ambtelijk niveau in. Bij het inrichten van het gemeentelijke accountmanagement sluiten we aan bij de indeling van de segmenten.

Ontwikkeltafel per segment

Aan ieder segment zijn 2 beleidsmedewerkers (1 per subregio) verbonden (en 3 waar het veiligheid en crisis betreft), zij vervullen ook de rol van accountmanager. We richten **7 ontwikkeltafels** in op segmentniveau. Deze ontwikkeltafels vormen de basis voor de gesprekken tussen gemeentelijke accountmanagers en de jeugdhulpaanbieders. In deze gesprekken staat de transformatie centraal: waar is (door)ontwikkeling mogelijk om de hulp te verbeteren? Er wordt na het zomerreces (afronding inkoop) gestart met de ontwikkeltafels per segment. De tafels vinden **5/6 keer per jaar** plaats.

Voor de overlegtafels worden **de ontwikkelpartners** (zoals bij de contractering is bepaald) uitgenodigd, rekening houdend met verhouding tussen grote, middelgrote en kleine aanbieders. De basis voor de gesprekken zijn de "**Transformatieplannen**" die de jeugdhulpaanbieders **gezamenlijk** schrijven voor de contractering voor 2022. In deze plannen werken jeugdhulpaanbieders uit hoe zij (gezamenlijk) invulling geven aan de ambities uit het Inkoopplan zoals geconcretiseerd in het contract. Deze plannen worden dusdanig ook gecontracteerd en tot uitvoering gebracht.

Daarnaast is er een algemene ontwikkeltafel, voor inhoudelijk segment overstijgende thema's en inkoop technische zaken (bijv. verantwoording, aanpassingen berichtenverkeer etc.). Afhankelijk van de te agenderen inhoudelijke thema's zijn hier de accountmanagers van de betrokken segmenten bij aanwezig.

Met aanbieders die contracten hebben voor meerdere segmenten maken we nadere afspraken over de vertegenwoordiging/ afvaardiging aan segmenttafels i.v.m. regeldruk.

Naast het accountmanagement per segment is de gemeentelijke accountmanager het eerste aanspreekpunt voor ontwikkelpartners binnen het segment van de accountmanager. Doel van deze rol is om op regionaal niveau vanuit gemeentelijk perspectief te sturen op de ambities en het gesprek aan te gaan over beleidsvraagstukken bij de betreffende aanbieder. Vanuit deze rol leggen we ook de verbinding met de integrale lokale opgave waar gemeenten voor staan en wat zowel een belangrijk doel als randvoorwaarde is.