

Dienstverleningsovereenkomst

uitvoering Jeugdwet Valkenburg aan de Geul - Maastricht

Voor de uitvoering van:

de wettelijke taken in het kader van de Jeugdwet en daarmee samenhangende regelingen, verordeningen en lokaal beleid in dit kader

tussen

het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Maastricht, hierin vertegenwoordigd door de algemeen directeur Bedrijfsvoering van de gemeente Maastricht

en

het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Valkenburg aan de Geul, hierin vertegenwoordigd door de burgemeester van de gemeente Valkenburg aan de Geul.

Partijen:

DE ONDERGETEKENDEN:

I. Het college van burgemeester en wethouder van de **Gemeente Valkenburg aan de Geul**, krachtens artikel 171, tweede lid van de Gemeentewet in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de burgemeester van Valkenburg aan de Geul, de heer drs. M.J.A. Eurlings, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 15 december 2015 (hierna: "**de opdrachtgever**")

en

II. De **gemeente Maastricht, (hierna: "de opdrachtnemer")** krachtens artikel 171, tweede lid van de Gemeentewet in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de algemeen directeur bedrijfsvoering, de heer drs M. Rompen, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Maastricht d.d.

Ondergetekenden sub I en II ook gezamenlijk te noemen "**partijen**".

MET INACHTNEMING VAN:

- Het bedrijfsplan (versie 0.6, 30 maart 2015) om te komen tot de vorming van één gezamenlijke uitvoeringsorganisatie sociale dienst Maastricht-Heuvelland;
- Sociaal Plan Uitvoeringsorganisatie Sociale Dienst Maastricht-Heuvelland, definitieve versie 19 mei 2015;
- Beleidsplan Jeugd 2014-2018 van de gemeente Valkenburg aan de Geul en de 5 andere Maastricht-Heuvelland gemeenten (versie 24-1-2014) en Uitvoeringsplan Jeugdhulp 2016;
- Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland 2022;
- Verordening Jeugdhulp 2015 Maastricht Heuvellandgemeenten en Besluit Jeugdhulp gemeente Valkenburg aan de Geul 2015;
- Calamiteitenprotocol Jeugd Zuid Limburg;
- Samenwerkingsprotocol gecertificeerde instellingen;
- Samenwerkingsprotocol Raad voor de Kinderbescherming;
- Convenant Verwijsindex Risicojongeren;

- Centrumregeling inkoop jeugdzorg regio Zuid-Limburg.

NEMEN IN OVERWEGING DAT:

1. De partijen door het vaststellen van de deze overeenkomst tot dienstverlening met ingang van 1 januari 2016 een samenwerkingsrelatie aangaan hierna te noemen DVO uitvoering Jeugdwet.
2. Met deze samenwerking beoogd wordt de uitvoering van de wettelijke taken in het kader van de Jeugdwet en daarmee samenhangende (lokale) regelingen en lokale verordeningen, t.w.:
 - Het informeren en adviseren van ouders over de mogelijkheden tot ondersteuning vanuit algemene gebruikelijke voorzieningen en individuele mogelijkheden.
 - Het inregelen van spoedeisende hulp buiten werktijden.
 - Verwijzen van burgers naar de digitale informatiebronnen.
 - Het voeren van het keukentafelgesprek.
 - Het informeren van de cliënt/ouders over mogelijkheid tot onafhankelijke cliënt ondersteuning.
 - Het maken van een verslag/ondersteuningsplan.
 - Optimaliseren inregelen met SVB en GGK.
 - Het verstrekken van individuele (maatwerk)voorzieningen
 - Meedenken, meebewegen in het proces van co-creatie met opdrachtgever om dienstverlening te optimaliseren.
 - Consultatie en advies aan andere (externe) professionals.
3. De opdrachtnemer ook opdracht kan krijgen van de opdrachtgever voor de uitvoering van situationele dienstverlening op basis van specifieke wensen ("lokaal beleid").
4. De opdrachtgever de uitvoering van werkzaamheden in verband met nieuwe reguliere taken in het kader van de uitvoering van de Jeugdwet primair aan opdrachtnemer zal aanbieden, tenzij partijen anders mochten overeenkomen.
5. Beide partijen op basis van vertrouwen, verantwoordelijkheid en transparantie deze overeenkomst tot dienstverlening aangaan.
6. Deze DVO een aantal praktisch, formele en zakelijke aspecten regelt maar niet alle voorkomende vraagstukken uitputtend kunnen zijn geregeld.

Toelichting: inderdaad, niet alles valt te voorzien. Maar nog belangrijker is dat we ook niet alles willen "dichtregelen". We willen, ook met deze overeenkomst, een klimaat bereiken waarin partijen als partners de onvoorziene problemen op een zakelijke, professionele manier oplossen.
7. Een dienstverleningsovereenkomst voorligt met toegevoegd een aantal bijlagen. De bijlagen worden continu geëvalueerd en indien nodig jaarlijks aangepast.

8. Beide partijen gedragen zich jegens elkaar als goed opdrachtnemer, respectievelijk goed opdrachtgever.
9. Partijen hebben een actieve informatieplicht.

Toelichting: samenwerking, zoals met deze overeenkomst bedoeld, is gebaseerd op wederzijds vertrouwen en elkaar serieus nemen. Korte lijnen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer helpen hierbij. Opdrachtnemer mag zich niet ontwikkelen tot een op afstand staand, zelfstandig functionerend orgaan waarop de opdrachtgever geen invloed heeft. Opdrachtnemer functioneert op basis van deze overeenkomst en daarop gebaseerde mandaat, en daarbij past dat de opdrachtgever actief wordt geïnformeerd over de uitoefening van het mandaat. Niet alleen over de successen, maar ook over de knelpunten en over de mogelijke gevolgen ervan voor de opdrachtformulering en uitoefening. Omgekeerd geldt, dat de opdrachtgever moet informeren over zaken en ontwikkelingen, die van invloed kunnen zijn op de (toekomstige) uitvoering van deze overeenkomst.

10. Partijen spreken af dat de werkwijze (uitvoering) van de opdrachtnemer leidend is bij de uitvoering van deze overeenkomst, tenzij anders wordt overeengekomen (zie bijlage 1).

1 Algemeen deel: hoe gaat het werken

Artikel 1: Opdrachtgeverschap

- 1.1 De opdrachtgever voor deze DVO is de gemeente Valkenburg aan de Geul.
- 1.2 De (bij)sturing van de uitvoering gebeurt door een opdrachtgever-opdrachtnemer relatie, gebaseerd op wederzijds overeengekomen opdrachten zoals vastgelegd in deze DVO en bijbehorende bijlagen.

Artikel 2 Opdrachtnemerschap

- 2.1 De directeur van de uitvoeringsorganisatie stelt jaarlijks een (geactualiseerd) meerjarenplan betreffende Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland voor 3 jaar op, waarin de strategische beleidsvoornemens op hoofdlijnen zijn vertaald naar te realiseren acties en prestaties.

Toelichting: In het meerjarenplan kunnen maatwerk dienstverlening (couleur locale) alleen op hoofdlijnen worden beschreven. Het wordt concreter uitgewerkt in bijlage 1 bij de DVO, die eveneens jaarlijks wordt geactualiseerd.

- 2.2 De directeur van de uitvoeringsorganisatie rapporteert aan de portefeuillehouder Sociaal Domein van de gemeente Valkenburg aan de Geul over de realisatie van de overeengekomen prestaties zoals beschreven in bijlage 2 van deze overeenkomst.

Artikel 3 Samenwerking: samenspel opdrachtgever-opdrachtnemer

- 3.1 De directeur van de uitvoeringsorganisatie is het 1^e ambtelijk aanspreekpunt voor de portefeuillehouder Sociaal Domein van de gemeente Valkenburg aan de Geul.

Toelichting: Belangrijkste aspecten hierbij zijn de sturing op de realisatie van de beoogde effecten en de realisatie van de daarvoor overeengekomen werkzaamheden en prestaties.

- 3.2 De directeur van de uitvoeringsorganisatie en de portefeuillehouder Sociaal Domein van de gemeente Valkenburg aan de Geul hebben in een onderling te bepalen wijze en frequentie overleg over het functioneren van de uitvoering (DVO) en daarop gebaseerde samenwerking. Tevens worden in dit overleg met elkaar de lokale wensen ten aanzien van de dienstverlening verkend. Deze maatwerk dienstverlening landt dan in bijlage 1 in de vorm van (eventueel) meerwerk bij deze overeenkomst.

Toelichting: het verdient aanbeveling om in de opstartfase van deze samenwerking, en zeker in 2016, deze evaluatie tenminste 1 maal per kwartaal plaats te laten vinden.

- 3.3 Met betrekking tot regiesturing spreken partijen af een werkwijze te ontwikkelen waarbij de betrokken beleidsmedewerker van de opdrachtgever samen met de beleidsmedewerker(s) en de uitvoerende medewerkers van de uitvoeringsorganisatie op voet van gelijkwaardigheid streven naar een optimale dienstverlening (zie bijlage 2).

Toelichting: Uitgangspunt hierbij is streven naar harmonisatie conform werkwijze opdrachtnemer; indien wenselijk ruimte voor maatwerk.

- 3.4 De portefeuillehouder Sociaal Domein van de gemeente Valkenburg aan de Geul informeert eigen college van burgemeester en wethouders en raad.

Artikel 4 Locatie dienstverlening

- 4.1 Deze overeenkomst wordt door opdrachtnemer uitgevoerd vanuit de locatie, waar de opdrachtnemer gevestigd is.

- 4.2 Het zogenaamde keukentafelgesprek (onderdeel van het proces) vindt in principe plaats op woonadres van cliënt.

Artikel 5 Kwaliteitseisen

- 5.1 De kwaliteitseisen van de door de uitvoeringsorganisatie geleverde producten en diensten liggen verankerd in werkprocessen en voldoen aan de eisen zoals verwoord in het Maastrichtse controleprotocol voor de accountantscontrole (is in ontwikkeling en wordt in 2016 als bijlage toegevoegd aan deze dienstverleningsovereenkomst). Partijen kunnen hierover aanvullende afspraken maken.
- 5.2 De kwaliteitseisen worden jaarlijks nader gespecificeerd naar beleidsprestaties en vastgelegd in bijlage 2 bij de door de opdrachtnemer te realiseren taken.

Artikel 6 Klachtenafhandeling en Bezwaar & Beroep

- 6.1 De gemeente Maastricht draagt zorg voor de behandeling van klachten conform de Verordening Interne Klachtbehandeling gemeente Maastricht 2013, voor zover het klachten tegen het functioneren van (medewerkers van) de uitvoeringsorganisatie betreft.
- 6.2 De afhandeling van bezwaar & beroep vindt plaats conform interne werkwijze opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft hierin een actieve informatieplicht naar opdrachtgever.

2 Technische afspraken: wat moeten we nog meer regelen?

Artikel 7 Informatievoorziening en verantwoording

- 7.1 Opdrachtnemer verzorgt de informatievoorziening en verantwoording naar de opdrachtgever (zie bijlage 2).
- 7.2 Opdrachtnemer draagt zorg voor communicatie naar de burgers van opdrachtgever op het gebied van voorlichting over wet- regelgeving, verordeningen e.d. voor wat betreft de uitvoering. Dit vindt plaats in afstemming met de opdrachtgever.

Artikel 8 Naleving DVO

- 8.1 Opdrachtnemer waarborgt bij de uitvoering van de werkzaamheden continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening, zoals vastgelegd in deze dienstverleningsovereenkomst.

Artikel 9 Overmacht bij de naleving

- 9.1 De partij die door overmacht niet in staat is de DVO na te leven stelt de andere partij onverwijld op de hoogte van de ontstane situatie. Indien één van de partijen gedurende een periode van meer dan 10 werkdagen ten gevolge van overmacht niet kan nakomen c.q. tekort schiet in haar verplichtingen op grond van deze overeenkomst, heeft de andere partij het recht na overleg met onmiddellijke ingang maatregelen te treffen in verband met de continuïteit van de dienstverlening.
- 9.2 Van overmacht is in het kader van deze overeenkomst sprake in geval van:
- a. calamiteiten, zoals brand, ernstige wateroverlast (blusschade, overstroming) e.a.;
 - b. ernstige schade als gevolg van kwade opzet van derden (verlies van cruciale gegevensbestanden door verduistering, braak, vernietiging door derden) e.a.;
 - c. ernstige netwerkstoringen, softwarecrash; wanprestatie door derden waarvan partijen voor hun onderlinge communicatie afhankelijk van zijn.

Artikel 10 Declaratie/bevoorschotting/betalingsystematiek

- 10.1 De overeengekomen apparaatskosten betreffende de uitvoering worden door de opdrachtgever vooraf per kwartaal voldaan.
- 10.2 De apparaatskosten voor het opvolgende jaar worden op basis van extrapolatie van de aantallen van het lopende jaar, met inachtneming van eventuele gewijzigde omstandigheden, conform termijnen P&C cyclus (zie bijlage 3) door de opdrachtnemer inzichtelijk gemaakt.
- 10.3 De (rijks)vergoedingen bestemd voor de uitvoering van de opgedragen uitvoering van de regelingen, die aan de opdrachtnemer zijn opgedragen (programmakosten), worden bij wijze van voorschot voor de 18^e van de maand overgemaakt naar de opdrachtnemer.
- 10.4 Afrekening van de programmakosten op basis van de feitelijk gemaakte kosten en de ontvangen voorschotten vindt door opdrachtnemer middels factuur plaats, na het opmaken van de jaarrekening.
- 10.5 Indien sprake is van een afwijking van 10% of meer tussen geprognosticeerde programmakosten en daadwerkelijke programmakosten op kwartaalbasis zal er een tussentijdse verrekening plaatsvinden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Artikel 11 Geheimhouding

- 11.1 Partijen bewaken de vertrouwelijkheid van alle daarvoor in aanmerking komende informatie, en in het bijzonder informatie over klanten, die hen ter kennis komt. Geen van de partijen mag direct of indirect gegevens of informatie die hem ter kennis komt, bekend maken aan derden, voor zover dit niet nodig is voor de juiste invulling van de uit hoofde van deze overeenkomst op hen rustende verplichtingen.

Artikel 12 Privacybescherming

- 12.1 Voor alle werkzaamheden en het treffen van infrastructurele voorzieningen ter uitvoering van deze overeenkomst geldt dat deze voldoen aan de wettelijke eisen en in het bijzonder de Wet bescherming persoonsgegevens en de daaruit voortvloeiende voorschriften en de Jeugdwet en daarop gebaseerde regelgeving en instructies en de Archiefwet en de daaruit voortvloeiende landelijke en lokale regelgeving.

Artikel 13 Duur van de DVO

- 13.1 Deze DVO gaat in op 1 januari 2016 en geldt voor een periode van 3 jaar. Daarna geldt de optie tot jaarlijkse opzegging c.q. stilzwijgende verlenging. Indien er sprake is van opzegging dient dit te gebeuren voor 1 juli van jaar X, teneinde te komen tot daadwerkelijke beëindiging van overeenkomst op 31 december van jaar X+1.
- 13.2 Partijen spreken af dat de bijlagen bij deze overeenkomst een looptijd van 1 jaar hebben en jaarlijks worden geactualiseerd, indien nodig.
- 13.3 Indien deze overeenkomst om welke reden dan ook eindigt, zal opdrachtgever alle maatregelen nemen, welke ertoe leiden dat de in deze overeenkomst bedoelde werkzaamheden zo spoedig als mogelijk maar uiterlijk zoals omschreven in artikel 13.1 weer door opdrachtgever zelf dan wel een door opdrachtgever aangewezen derde, kunnen worden voortgezet.
- 13.4 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van deze overeenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren onder meer: geheimhouding en privacybescherming.

Artikel 14 Wijziging van de DVO

- 14.1 Wijzigingen in deze overeenkomst zijn slechts mogelijk met wederzijds goedvinden. Deze wijzigingen treden in werking na ondertekening van beide partijen van de schriftelijke vastlegging van de wijzigingen.
- 14.2 Het overleg, zoals bedoeld in artikel 3.2 en 3.3 van deze overeenkomst kunnen tot wijziging van deze overeenkomst leiden.

Artikel 15 Geschillen met betrekking tot de DVO

- 15.1 Indien tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een geschil ontstaat over de interpretatie of uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst (inclusief bijlagen), dan zullen de partijen zich sterk inspannen om een en ander minnelijk met elkaar op te lossen.
- 15.2 Indien een minnelijke oplossing niet wordt bereikt, dan zal er in elk geval bestuurlijk overleg plaatsvinden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, alvorens het derde lid in werking treedt.
- 15.3 Indien met toepassing van lid 2 een minnelijke oplossing niet wordt bereikt, wordt vervolgens geprobeerd geschillen via mediation te beëindigen.
- 15.4 Indien de geschillenbeslechting als bedoeld in lid 2 en lid 3 niet tot een door beide partijen gedragen resultaat heeft geleid, wordt een bindend advies gevraagd. Bindend advies wordt uitgebracht door een door beide partijen te benoemen adviseur. De adviseurs brengt een bindend advies uit, binnen vier weken na start opdracht "bindend advies".
- 15.5 De kosten van zowel mediation als bindend advies zullen gelijkelijk over partijen worden verdeeld, ongeacht het resultaat.

Artikel 16 Onvoorzienne omstandigheden

- 16.1 Indien binnen het kader van deze overeenkomst zich omstandigheden voortdoen waarin deze overeenkomst niet voorziet, treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg en komen zij tot een oplossing.
- 16.2 In het geval het overleg zoals bedoeld in het vorige lid niet tot een voor beide partijen bevredigende oplossing leidt is de geschillenregeling van artikel 15 van deze DVO van toepassing.

Artikel 17 Hardheidsclausule

- 17.1 In zeer bijzondere omstandigheden kunnen partijen afzien van uitvoering van (onderdelen van) deze overeenkomst op grond van onbillijkheden van overwegende aard.

Toelichting: er kunnen zich altijd omstandigheden voordoen, die maken dat de verplichtingen uit deze DVO en de bijlagen niet nagekomen kunnen worden. Zonder voorbeelden te noemen moet het hier gaan om situaties waarvan weldenkende mensen meteen begrijpen dat het onverkort handhaven van de afspraken niet redelijk is naar een of meer partijen. Tussentijdse aanpassing of opschorten van deze afspraken kan dan een oplossing zijn. De vraag, of de hardheidsclausule al dan niet ingeroepen kan worden kan ook onderwerp van een geschil in de zin van artikel 15 van deze DVO worden.

Artikel 18 Dossiers

- 18.1 De opdrachtnemer voldoet aan alle aspecten gerelateerd aan rechtmatig archiefbeheer ingevolge de zorgplicht. Hieronder vallen ten minste de volgende aspecten:
- a. Waardering selectie en vernietiging (bewaartermijnen).
 - b. Digitale duurzaamheid en metadatering (TMLO).
 - c. Periodieke toetsing van het archief en informatiebeheer door de gemeentelijke toezichthouder.
- 18.2 De (cliënt) dossiers, fysiek en digitaal, zijn en blijven eigendom en verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. De bestaande fysieke dossiers worden gedigitaliseerd en blijven op locatie opdrachtgever.
- 18.3 De opdrachtnemer beheert de digitale dossiers, dit ten behoeve van de uitvoering van Jeugdwet taken, zoals vastgelegd in deze dienstverleningsovereenkomst.

Toelichting: alle fysieke documenten, die opdrachtnemer in het kader van dossieropbouw ontvangt vanaf 1 januari 2016 worden gedigitaliseerd en vervolgens vernietigd door opdrachtnemer. Het beheer van dossiers vindt plaats conform actuele Handboek Archivering.

Artikel 19 Toepasselijk recht

- 18.1 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 20 Citeerwijze

- 19.1 Dit DVO wordt aangehaald als "Dienstverleningsovereenkomst Uitvoering Jeugdwet gemeente Valkenburg aan de Geul – gemeente Maastricht".

Artikel 21 Bijlagen

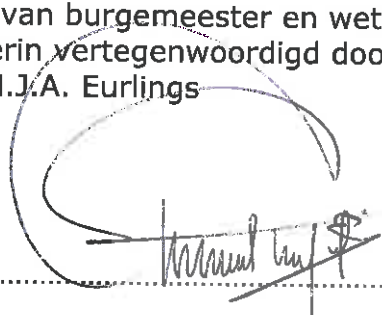
- 20.1 Aan deze DVO zijn de volgende bijlagen gevoegd, die deel uitmaken van de overeenkomst:

Bijlage 1	Beschrijving dienstverlening (basis, basis-maatwerk en maatwerk)
Bijlage 2	Informatievoorziening en verantwoording
Bijlage 3	Overzicht P&C documenten gemeente Maastricht
Bijlage 4	Offerte 2016
Bijlage 5	Activiteiten inkoop Maastricht (i.r.t. Centrumregeling inkoop Jeugdzorg regio Zuid-Limburg)

Aldus overeengekomen:

De Opdrachtgever

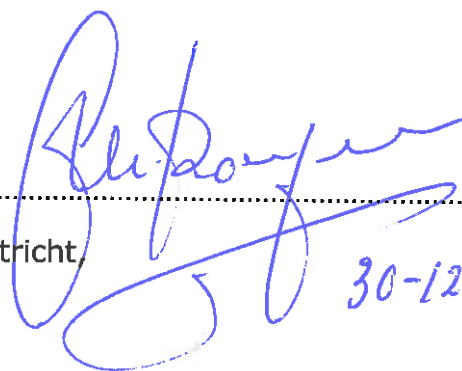
Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Valkenburg aan de Geul, hierin vertegenwoordigd door de burgemeester van Valkenburg aan de Geul, drs. M.J.A. Eurlings



Valkenburg, 16 december 2015

En opdrachtnemer

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Maastricht, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in deze vertegenwoordigd door de algemeen directeur bedrijfsvoering drs. M. Rompen



Maastricht, 30-12-2015

Bijlage 1: Beschrijving dienstverlening

Inleiding.

De dienstverlening die de opdrachtnemer aan de gemeente Valkenburg aan de Geul levert, betreft de werkzaamheden met betrekking tot de uitvoering van de Jeugdwet.

Uitgangspunt is dat de uitvoering zal plaatsvinden conform de Maastrichtse werkwijze. Afwijkend beleid vanuit de gemeente Valkenburg aan de Geul kan leiden tot afwijkende uitvoering. In paragraaf 1.1 van deze bijlage wordt hier uitgebreid op ingegaan.

De processen zoals die nu gelden binnen de uitvoeringsorganisatie van Maastricht zijn weergegeven in paragraaf 1.5 en dienen als uitgangspunt. Vervolgens worden de verschillen op basis van (verschillend) beleid in paragraaf 1.6 beschreven.

1.1 Soorten dienstverlening

De gemeente Valkenburg aan de Geul en Maastricht streven uit efficiency overwegingen betreffende de uitvoering naar het zelfde beleid. Het beleid echter is en blijft een keuze van de opdrachtgever. Als het beleid afwijkend is dan is er sprake van "couleur locale". Dat kan dan binnen de basis dienstverlening vallen omdat alleen bijvoorbeeld de hoogte van het toe te kennen bedrag of doelgroep anders is. Als daardoor de "verwerking" niet duurder wordt is dit dus basis, we definiëren dit als basis-maatwerk. In dat geval blijft de uitvoering conform de Maastrichtse werkwijze maar zal de inhoudelijke beoordeling (zoals bijvoorbeeld de hoogte van de toekenning of de selectie van de doelgroep) afwijkend zijn. Indien door lokaal beleid de "verwerking" wel wijzigt (duurder of goedkoper) dan is er sprake van maatwerk.

1. Basis dienstverlening:
Taken/processen worden voor Valkenburg aan de Geul en Maastricht identiek uitgevoerd; dit op basis van identiek beleid, wettelijke regelingen, e.d.
2. Basis – Maatwerk dienstverlening ("couleure locale"):
Hierbij is de inhoudelijke uitvoering op basis van verschillend beleid afwijkend; echter er is geen verschil in praktische uitvoering, waardoor er geen financiële consequenties zijn.
3. Maatwerk dienstverlening ("couleure locale"):
Op basis van verschillend beleid, verschillende uitvoering van proces of delen daarvan. Dit heeft financiële consequenties, welke overigens positief dan wel negatief kunnen uitvallen voor Valkenburg aan de Geul.

1.2 Processen dienstverlening.

De processen, zoals weergegeven op de volgende pagina's vormen een belangrijk uitgangspunt voor deze dienstverleningsovereenkomst.

- Zij vormen de basis voor "gemeenschappelijke taal" tussen opdrachtgever en opdrachtnemer ("waar hebben we het over");
- Aan de hand van de voorliggende "Maastrichtse" processen is het onderscheid in dienstverlening (beleidsverschillen) tussen opdrachtgever en opdrachtnemer eenvoudig te traceren;
- De processen vormen de basis voor bruikbare sturingsinformatie ten behoeve van efficiency en kwaliteitsverbetering (zie bijlage 2).

De opdrachtnemer hanteert voor de dienstverlening in het kader van de uitvoering van de Jeugdwet een viertal processen:

- Werkproces: melding hulpvraag
- Werkproces: aanvraag voorziening jeugd
- Werkproces: consult adviesfunctie
- Werkproces: mutatie jeugd

1.3 Eerste contact tussen burger/cliënt en uitvoeringsdienst.

De contactfase is een cruciale fase wanneer de uitvoering over gaat van de gemeente Valkenburg aan de Geul naar de gemeente Maastricht. Een van de uitgangspunten is dat het serviceniveau minimaal hetzelfde blijft.

- Er zijn vier verschillende mogelijkheden om het uitvoeringsproces te initiëren door de burger of professional (bijvoorbeeld huisartsen, specialisten, gecertificeerde instellingen, Veiligheidshuis, Veilig Thuis, scholen)
- Telefoon
- Brief
- Mail
- Toevoegen voor Jeugd: huisartsen, specialisten, (voorscholen), gecertificeerde instellingen, Veiligheidshuis, Veilig Thuis, zorgaanbieders enz.
- Balie (o.a. Jeugdhulpverlening)

Voor de burgers van Valkenburg dient dan per item een en ander gerealiseerd te worden per 1 januari 2016, om minimaal gelijkblijvend serviceniveau te kunnen bieden:

- Telefoon:
Indien een burger van Valkenburg aan de Geul of professional het telefoonnummer 14043 belt en vervolgens "Valkenburg (aan de Geul)" insprekt hoort de beller een keuzemenu en krijgt hij/zij geen medewerker van het KCC (Valkenburg aan de Geul) aan de lijn. Vanuit dit keuzemenu onder optie "jeugdhulpverlening" wordt de burger rechtstreeks doorverbonden met een medewerker van Team Jeugd Maastricht.
- Brief/Mail:
Zowel met contact middels brief als mail zijn er een meerdere opties:

- De burger, eventueel professional, stuurt een brief naar postbus gemeente Valkenburg aan de Geul / mailt een bericht naar info@valkenburg.nl, jeugd@valkenburg.nl of naar de emailadressen van individuele medewerkers; middels een interne werkinstructie dient de gemeente Valkenburg aan de Geul er zorg voor te dragen dat mail/brieven betreffende uitvoering Jeugdwet per omgaande doorgestuurd worden naar de uitvoeringsorganisatie van Maastricht. Er dienen afspraken met Maastricht gemaakt te worden welk emailadres en eventueel postadres daarvoor gebruikt dient te worden. Het is aan te bevelen om bij te houden hoe vaak dit op deze wijze plaatsvindt in verband met eventuele bijsturing.
- De burger, eventueel professional, kijkt voordat hij/zij contact zoekt met de gemeente Valkenburg aan de Geul eerst op de site van de gemeente Valkenburg aan de Geul en dan specifiek op onderwerp Jeugdhulpverlening. De gemeente dient op de site te communiceren dat per 1 januari aanstaande de Jeugdhulpverlening uitgevoerd wordt door de uitvoeringsorganisatie van Maastricht en daarbij ook postadres, email adres, en telefoonnummer te vermelden van de nieuwe uitvoeringsorganisatie.
- **Balie:**
Bij de uitvoeringsorganisatie van Maastricht bestaat de mogelijkheid voor de burger om zich aan de balie te melden. Dit geldt natuurlijk ook voor burgers van de gemeente Valkenburg aan de Geul.
Burgers van de gemeente Valkenburg aan de Geul kunnen zich ook melden bij het KCC (gemeente Valkenburg aan de Geul). De medewerkers van het KCC zullen de burgers dan informeren en indien nodig doorverwijzen naar het juiste adres (opdrachtnemer).

1.4 Gebruik werkplekken/vergaderruimte Valkenburg aan de Geul.

Zoals eerder vermeld (artikel 4.2) vinden de "keukentafelgesprekken" in principe plaats op het woonadres van de cliënt. Ter bevordering van de efficiency van de uitvoering biedt de gemeente Valkenburg aan de Geul de mogelijkheid aan consulenten (opdrachtnemer) om gebruik te maken van voorhanden zijnde flexibele werkplekken in het gemeentehuis van Valkenburg aan de Geul. Loze tijd tussen afspraken kan dan optimaal benut worden, zodat eventuele reistijd en reiskosten bespaard worden. Tevens bestaat de mogelijkheid om vergaderruimten te gebruiken.

1.5 Werkprocessen Team Jeugd Maastricht.

Werkproces: hulpvraag jeugd

Fase	Functie	Taak
05 Administratieve voorfase	Medewerker Jeugd	Aanvullen clientgegevens
		Contactregistratie vullen
		Informatieformulier aanmaken
		Aanvullen verw ijsindex
		Ontvangsbevestiging + documentatie versturen
07 Verdelen melding	Groep Werkverdeling	Verdelen melding
20 Opschorten	Medewerker Jeugd	Diagnostiek onderzoek: brief voor ouders
		Brief onderzoek : RvdK
		Verlenging onderzoek: toestemmingsverklaring ouders
		Afspraak maken
		Afspraakbevestiging verzenden
		Aanvullen informatieformulier
		Client jeugdzorg
		Maken rapportage
		Maken familiegroepsplan
		maken gespreksverslag Jeugd
		Brief intrekken melding door klant
30 Verwerking	Medewerker Jeugd	Inzien advies formulier GW
		Afspraak maken
		Afspraakbevestiging verzenden
		Aanvullen informatie formulier
		Client Jeugdzorg
		Aanvullen verw ijsindex
		Maken rapportage
		Maken familiegroepsplan
		Maken gespreksverslag Jeugd
		Maken begeleidende brief gespreksverslag
		Brief intrekken melding door klant
		Plannen actiecode
		Werkproces Aanvraag voorziening Jeugd
Inzien adviesformulier GW		
31 Maken familiegroepsplan	Medewerker Jeugd	Aanmaken familiegroepsplan
32 Maken gespreksverslag	Medewerker Jeugd	Aanmaken gespreksverslag
40 Advies familiegroepsplan / gespreksverslag	Groep GW Jeugd	Familiegroepsplan inzien
		Gespreksverslag inzien
		Aanmaken adviesformulier
60 Toetsen	Groep Toetsen Jeugd	Inzien client jeugd
		Familiegroepsplan inzien
		Gespreksverslag inzien
		Flatteren
		Terugkoppelingsformulier inzien
		Terugkoppelingsformulier aanmaken
70 Aanvraag voorziening jeugd	Toetsen Jeugd	
71 Arrangement z. jeugd voorziening	Toetsen Jeugd	
72 Wijzigen bestaande voorziening	Toetsen Jeugd	
73 Voorziening ongew ijsigd voortzetten	Toetsen Jeugd	
74 Andere voorziening dan jeugd	Toetsen Jeugd	
75 Geen voorziening, geen arrangement	Toetsen Jeugd	
78 Melding intrekken door burger	Medewerker Jeugd	Brief intrekken melding door klant
		Werkproces afsluiten
80 afsluiten werkproces	Toetsen Jeugd	Werkproces Aanvraag voorziening Jeugd
		opstarten actiecode
		Werkproces afsluiten

Werkproces: aanvraag voorziening jeugd

Fase	Functie	Taak
10 Verificatie	Medewerker Jeugd	Inzien cliënt jeugdzorg Inzien dossiergegevens Inzien familiegroepsplan / gespreksverslag
30 Verwerking	Medewerker Jeugd	Maken rapportage Client jeugdzorg Besluitdossier Verstrekkendossier Maken brief aanvullende gegevens Maken beschikkingen Bevestigingsbrief intrekken aanvraag
32 Terugkoppeling	Medewerker Jeugd	Inzien terugkoppeling Client jeugdzorg Besluitdossier Verstrekkendossier Inzien familiegroepsplan / gespreksverslag Aanpassen rapportage Aanpassen beschikking Aanpassen bevestigingsbrief intrekken
60 Fiatteren	Toetsers Jeugd	Inzien Client Jeugdzorg Inzien besluitdossier Inzien verstrekkendossier Inzien rapportage Inzien beschikking Fiatteren Besluit op definitief zetten Aanmaken terugkoppelingsformulier
62 Hernieuwd fiatteren	Toetsers Jeugd	Inzien Client Jeugdzorg Inzien besluitdossier Inzien verstrekkendossier Inzien rapportage Inzien beschikking Fiatteren Besluit op definitief zetten Aanmaken/wijzigen terugkoppelingsformulier
70 Toekennen PGB voorziening jeugd	Toetsers Jeugd	Opstarten werkproces Aanmelden ouderbijdrage bij CAK Aanmelden PGB bij SVB Plannen actiecode
71 Toekennen ZIN voorziening jeugd	Toetsers Jeugd	Opstarten werkproces Aanmelden ouderbijdrage bij CAK Plannen actiecode
72 Toekennen Zin en PGB voorz.	Toetsers Jeugd	Opstarten werkproces Aanmelden ouderbijdrage bij CAK Aanmelden PGB bij SVB Plannen actiecode
73 Afwijzen voorziening	Toetsers Jeugd	Opstarten werkproces Plannen actiecode
78 Melding intrekken door burger	Toetsers Jeugd	Werkproces afsluiten
80 Versturen beschikking	Medewerker DS&D	Versturen beschikking Informeren huisarts?

Werkproces: consult adviesfunctie

Fase	Functie	Taak
(30) Verwerking	Medewerker Jeugd	Cliënt jeugdzorg Verslag consult aanmaken Raadplegen jeugdgegevens Opstarten actiecode
(70) Afsluiten werkproces	Medewerker Jeugd	
(71) Afsluiten werkproces en opstarten melding	Medewerker Jeugd	
(72) Afsluiten werkproces en opstarten VTO	Medewerker Jeugd	

Werkproces: mutatie jeugd

Fase	Functie	Taak
30 Verwerking	Medewerker Jeugd	Maken brief aanvullende gegevens Rapportage cliënt jeugdzorg Besluit Verstrekkingendossier Beschikkingen Maken brief informatief opstarten actiecode Inzien/aanvullen terugkoppelingsformulier
60 Toetsen	Toetsers Jeugd	Toetsen / controleren Inzien beschikking Fiatteren Besluit op definitief zetten Aanmaken terugkoppelingsformulier
70 Wijzigen gegevens jeugd	Toetsers Jeugd	
71 Wijzigen voorziening jeugd	Toetsers Jeugd	
72 Beeindigen voorziening jeugd	Toetsers Jeugd	
80 Versturen beschikking	Toetsers Jeugd	Versturen beschikking en afsluiten proces

1.6 Basis – maatwerk en maatwerk dienstverlening.

Hieronder worden de verschillen in uitvoering beschreven, zoals die nu zijn geconstateerd, betreffende de uitvoering van de Jeugdwet.

De verschillen worden hieronder puntsgewijs beschreven. Vervolgens wordt aangegeven of die verschillen blijven bestaan in 2016 en als maatwerk/"couleure locale" kunnen worden bestempeld of uitvoering (en budget) bij gemeente Valkenburg aan de Geul blijft.

1.6.1 Inzet MEE.

Na melding, bij eerste contact van burger/professional vanuit de gemeente Valkenburg aan de Geul met medewerker Team Jeugd Maastricht kan de medewerker beslissen, na inschatting, om de vraag direct door te leiden naar MEE. Hierdoor wordt voorkomen dat enkelvoudige en heldere vragen terecht komen bij de consultant. Deze inzet van MEE vindt alleen plaats ten behoeve van

cliënten van de gemeente Valkenburg aan de Geul. Hier is sprake van "couleure locale". De extra kosten van MEE inzet worden direct door de gemeente Valkenburg aan de Geul betaald aan MEE. Er is dus geen sprake van maatwerk zoals bedoeld en beschreven in paragraaf 1.

De inzet van MEE kost de gemeente Valkenburg geld; echter de inzet van MEE wordt gezien als een investering die er voor zorgt dat de burger/cliënt in een vroeg stadium (van het proces) geholpen wordt zonder gebruik te maken van of minder gebruik te maken van de voorhanden zijnde voorzieningen, waardoor overall de inzet geld oplevert zonder aan kwaliteit in te boeten.

1.6.2 Contacten ten behoeve van scholen.

Met de scholen, peuterspeelzalen en kinderopvang zal op uitvoeringsniveau structureel 2 keer per jaar overleg gevoerd worden. Daarbij zal de jeugdverpleegkundige, jeugdarts, MEE, Team Jeugd Maastricht met aandachtsgebied Valkenburg aan de Geul, Bureau Leerplicht en beleidsmedewerker Jeugd gemeente Valkenburg aan de Geul aanwezig zijn. (basis – maatwerk)

1.6.3 Schoolmaatschappelijk werker Stella Maris College.

De gemeente Valkenburg aan de Geul koopt 8 uur formatie (per week) schoolmaatschappelijk werker in bij de gemeente Maastricht. De schoolmaatschappelijk werker is tevens lid van het Team Jeugd van Maastricht. Afrekening van deze uren vindt plaats op basis van werkelijke kosten. (maatwerk)

De gemeente Valkenburg aan de Geul zal met het Stella Maris college 2 keer per jaar overleg voeren. Daarbij zal de schoolmaatschappelijk werker en de jeugdverpleegkundige die verbonden zijn aan het Stella Maris college aanwezig zijn. Tevens zal de contactpersoon Voortgezet Onderwijs van het team jeugd Maastricht hierbij aanwezig zijn. (basis – maatwerk)

1.6.4 Contactpersoon peuterspeelzalen en kinderopvang.

De jeugdverpleegkundige is de contactpersoon voor peuterspeelzaal en kinderopvang. De gemeente Valkenburg aan de Geul koopt zelf de benodigde uren van een Jeugdverpleegkundige in bij Envida. Er is dus geen sprake van maatwerk zoals bedoeld en beschreven in paragraaf 1.

Bij signalering van zaken die aandacht of verdere actie behoeven, zal de jeugdverpleegkundige contact leggen met een vaste contactpersoon binnen het team jeugd Maastricht met aandachtsgebied Valkenburg aan de Geul. (basis – maatwerk)

1.6.5 Contact met huisartsen.

Aan de huisartsen worden als vaste contactpersonen de Jeugdartsen van GGD Zuid Limburg en Envida toegewezen. De gemeente Valkenburg aan de Geul koopt zelf de benodigde uren hiervoor in. Deze werkwijze wijkt af van Maastricht. In het laatste kwartaal 2016 vindt een evaluatie plaats en wordt besloten of deze werkwijze in 2017 wordt gecontinueerd. Ook hier is er geen sprake van maatwerk zoals bedoeld en beschreven in paragraaf 1.

Met de huisartsen zal structureel twee keer per jaar overleg gevoerd worden. Daarbij is aanwezig een vertegenwoordiging namens het Team Jeugd Maastricht met aandachtsgebied Valkenburg aan de Geul, beleidsmedewerker Jeugd gemeente Valkenburg aan de Geul, wethouder Sociaal Domein van de gemeente Valkenburg aan de Geul en de vaste contactpersonen van de huisartsen. (basisdienstverlening)

1.6.6 Sociaal team Jeugd

Het Team Jeugd Maastricht met aandachtsgebied Valkenburg aan de Geul, de Jeugdartsen en jeugdverpleegkundigen, Schoolmaatschappelijk Werk VO en MEE vormen samen het Sociaal Team Jeugd. Dit team stemt hun werkwijze op elkaar af met betrekking tot vraagverheldering en toeleiding naar hulpverlening en kortdurende interventies.

Het Sociaal Team Jeugd komt 6x per jaar bij elkaar. Voor dit overleg kunnen ook andere ketenpartners (politie, maatschappelijk werk, e.d.) uitgenodigd worden. Het Team Jeugd Maastricht met aandachtsgebied Valkenburg aan de Geul krijgt uren ter beschikking om deel te nemen aan dit overleg. Tevens wordt het Sociaal Team Jeugd gecoacht door een inhoudelijk deskundige medewerker vanuit het Team Jeugd Maastricht. De beleidsmedewerker Jeugd van de gemeente Valkenburg aan de Geul organiseert dit overleg. (basisdienstverlening)
In het laatste kwartaal 2016 vindt een evaluatie plaats en wordt besloten of deze werkwijze in 2017 wordt gecontinueerd.

Bijlage 2: Sturingsinformatie en verantwoording

Inleiding.

De opdrachtgever, gemeente Valkenburg aan de Geul, heeft behoefte aan sturingsinformatie om:

- Het effect van haar beleid te toetsen;
- Budgetten te kunnen beheren;
- Te monitoren hoe de burger van Valkenburg aan de Geul de kwaliteit van dienstverlening ervaart.

Tevens dient de opdrachtnemer zich te verantwoorden naar de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft belang bij een optimaal functionerend uitvoeringsapparaat, lage kosten en hoge kwaliteit.

Er zullen meerdere instrumenten ingezet worden om aan de gewenste managementinformatie te voldoen. Tevens dient hierbij opgemerkt te worden dat we in deze bijlage een kader beschrijven betreffende de managementinformatie behoefte, echter er zullen geen detail rapportages beschreven worden. Aangezien de gemeenten Maastricht en Valkenburg aan de Geul dezelfde optimale kwaliteit nastreven, het merendeel van uitvoering basis, dan wel basis maatwerk dienstverlening is, zal in co-creatie in het eerste jaar (2016) gezamenlijk een integrale managementinformatie rapportage worden ontwikkeld en geïmplementeerd.

2.1 Sturingsinstrumenten.

De instrumenten die we gaan gebruiken om de dienstverlening alsook het beleid te toetsen zijn:

1. Rapportages (MIS) vanuit data van de uitvoeringsinstantie. Wij onderscheiden een drietal typen sturingsindicatoren:
 - Indicatoren die betrekking hebben op de dienstverlening cliënt, zoals:
 - aantal dagen doorlooptijd;
 - aantal intrekkingen;
 - aantal meldingen;
 - aantal/welke voorzieningen;
 - aantal/welke mutaties;
 - aantal bezwaarschriften, gegrond/ongegrond;
 - aantal klachten.

Al deze informatie dient op cliënt niveau beschikbaar te zijn. Op pagina 30 zijn de huidige rapportages in dit kader zoals die gegenereerd worden binnen de uitvoeringsorganisatie in Maastricht weergegeven. Deze rapportages vormen voldoende basis voor verdere ontwikkeling in 2016 zoals hierboven omschreven.

- Indicatoren die betrekking hebben op de uitvoeringskosten (apparaatskosten):
 - vergelijk begroting-realisatie;
 - ziekteverzuim.
- Indicatoren die betrekking hebben op de voorzieningen (programmamakosten):
 - vergelijk begroting-realisatie;
 - afwijkingen op soort voorziening.

2. Benchmark.

Zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer hebben de intentie uitgesproken te streven naar optimale bedrijfsvoering. In dit kader past het regelmatig uitvoeren van een benchmark.

Er dient komend jaar in gezamenlijk overleg onderzocht te worden of er bruikbare benchmarks zijn en/of deelname de gewenste en valide informatie oplevert.

Informatie die deelname aan een benchmark bijvoorbeeld dient op te leveren is :

- Apparaatskosten per cliënt;
- Aantal (maatwerk/algemene) voorzieningen per cliënt;
- Personeelskosten per cliënt/functie.

Daarnaast kan er ook een interne benchmark plaatvinden, waarbij data van Maastricht en Valkenburg aan de Geul worden vergeleken. Dit is uiteraard vooral interessant bij maatwerk dienstverlening. De impact van verschillende beleidsinzichten kan eventueel getoetst worden.

3. Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO).

Bij het meten van klanttevredenheid dient onderscheid te worden gemaakt in de volgende invalshoeken

- Klanttevredenheid in relatie tot de uitvoering; hoe oordeelt de klant over de prestatie van het uitvoeringsapparaat
- Klanttevredenheid in relatie tot leverancier voorziening; hoe oordeelt de klant over de prestatie van de leverancier van de voorziening
- Klanttevredenheid in relatie tot gevoerde beleid; hoe oordeelt de klant over het beleid in dit kader.

Daarnaast spelen bij klanttevredenheid altijd verwachtingen een grote rol, met andere woorden de rol van communicatie dient niet onderschat te worden.

Er dient komend jaar in gezamenlijk overleg onderzocht te worden welke KTO er beste past bij de (nog te formuleren) wensen.

2.2 Huidige rapportage formats betreffende Jeugdhulpverlening, indicatoren dienstverlening.

Aantal actieve Jeugd-klanten/voorzieningen

Tabel 52	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec
Aantal actieve unieke Jeugd-klanten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aantal uitstaande voorzieningen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Aantal opgestarte Werkprocessen Jeugd

Tabel 53	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
Opgestarte werkprocessen melding	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Opgestarte werkprocessen aanvraag	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Opgestarte werkprocessen verzoek tot onderzoek	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Aantal afgehandelde Werkprocessen Jeugd

Tabel 54	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
Afgehandelde werkprocessen melding	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
waarvan; aantal met familiegroepsplan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
aantal gespreksverslag	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Afgehandelde werkprocessen aanvraag	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Afgehandelde werkprocessen verzoek tot onderzoek	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hoeveel voorzieningen volgen er uit de de werkprocessen Aanvraag met fase_eind 70: Aanvraag voorzieningen Jeugd													
PGB voorziening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ZIN voorziening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PGB en ZIN voorziening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Afwijzing voorziening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Doorlooptijden Jeugd

Tabel 55	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	Norm
Gemiddelde doorlooptijd (in dagen) van melding t/m besluitcode - Bruto*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gemiddelde doorlooptijd (in dagen) van melding t/m besluitcode - Netto**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tijdsigheid aanvragen Jeugd (%)	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	90%

* Bruto - Werkelijk aantal dagen dat het proces doorlopen heeft

** Netto - Werkelijk aantal dagen dat het proces doorlopen heeft minus opschorting

Reden van opschorting:

- 1) wachten op informatie
- 2) wachten op retour gespreksverslag door burger
- 3) wachten op extern advies

Beoordeling klachten 201X per klachtensoort jeugd

Tabel 56	Gegron	Ongegron	Deels gegr.	Niet in beh	Geen uitspr.	Bemiddeld	Ingetrokken	Totaal	Gegron %	norm
Aard van de klachten/ oordeel										
Betrekking op de wijze van afhandeling	0	0	0	0	0	0	0	0	x%	
Betrekking op de houding van medewerkers	0	0	0	0	0	0	0	0	x%	
Betrekking op de organisatie van de dienst	0	0	0	0	0	0	0	0	x%	
Klachten over informatieverstrekking	0	0	0	0	0	0	0	0	x%	
Klachten over postbezorging	0	0	0	0	0	0	0	0	x%	
Totaal	0	0	0	0	0	0	0	0	x%	33%

Kwaliteit dienstverlening

Opgestarte Bezwaarschriften Jeugd

Tabel 39a	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	norm
Jeugd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Besloten Bezwaarschriften Jeugd

Tabel 39b	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	norm
Oordeel														
Geground	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Deels gegrond	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ongegrond	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Niet ontvankelijk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ingetrokken	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% gegrond	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	33%

Opgestarte Beroepszaken Jeugd

Tabel 39c	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	norm
Jeugd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Besloten Beroepszaken Jeugd

Tabel 39d	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	norm
Oordeel														
Geground	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Deels gegrond	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ongegrond	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Niet ontvankelijk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ingetrokken	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% gegrond	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	

2.3 Rapportages betreffende indicatoren apparaatskosten Maastricht

De uitvoering is uitbesteed door de gemeente Valkenburg aan de Geul aan de gemeente Maastricht. De gemeente Valkenburg aan de Geul streeft hierbij naar hogere kwaliteit en lagere kosten. De rapportages die komend jaar verder ontwikkeld worden zullen met name hierop zijn gericht. Verder zal middels benchmark en KTO ook getoetst worden, zoals reeds beschreven in paragraaf 2.1.

De indicatoren waarop in eerste instantie gerapporteerd wordt zijn:

- # klachten (betreffende dienstverlening);
- Ziekteverzuim;
- Kosten gerelateerd aan aantallen (gerelateerd aan opbouw offerte);
- Begroting – realisatie.

2.4 Rapportages betreffende indicatoren programmakosten Maastricht

De gemeente Valkenburg aan de Geul is geïnteresseerd in de volgende data en combinaties daartussen. Een en ander sluit aan op de huidige rapportages van de gemeente Maastricht.

- Client: geslacht
 postcode (categorie wijkniveau)
- Voorziening: soort arrangement (specifiek en combinaties)
 soort arrangement (aggregatieniveaus)
 zorgaanbieder
- In/uit/doorstroom: instroom (# en voorziening)
 mutaties (doorstroom)
 uitstroom (# en reden)

Meetwaarden:

- Tijd (jaar, kwartaal, maand)
- Aantallen (#)
- € (prognose en realisatie)

Kwaliteit zorgaanbieder:

Hierbij dient te worden opgemerkt dat de verantwoordelijkheid met betrekking tot het functioneren/inkoop van de zorgaanbieders bij de gemeente Valkenburg aan de Geul ligt, aangezien de gemeente Valkenburg aan de Geul de contracten met de zorgaanbieders sluit.

Wel zal de gemeente Maastricht onderstaande informatie leveren aan de gemeente Valkenburg aan de Geul.

Kwaliteitssystemen:

- In bezit van geldig KMS
- Externe audit KMS
- Certificering KMS

Bestuur, toezicht en verantwoording:

- Periodieke directiebeoordeling
- Organisatiestructuur volgens zorgbrede governance code

Klachten:

- Klachtenreglement
- Externe klachtencommissie

Client en tevredenheid:

- Cliëntenraad
- Externe cliënt tevredenheidsmeting
- Eventueel andere evaluatie systemen

2.3 Normen Prestatie-indicatoren.

In eerste instantie hanteert de gemeente Valkenburg aan de Geul de zelfde normen zoals gemeente Maastricht die intern hanteert. Zoals eerder vermeld zal in in co-creatie in 2016 gezamenlijk een integrale managementinformatie rapportage worden ontwikkeld en geïmplementeerd, waarbij ook eventueel nieuwe prestatie-indicatoren/normen worden toegevoegd of gewijzigd.

Normen PI's dienstverlening:

- Tijdigheid : > 90%
- Foutscore rechtmatigheid : < 1%
- Gegronde bezwaarschriften : < 33%

Bijlage 3: Overzicht documenten en proces t.b.v. Planning en Control

Document	Toelichting	Uiterlijk vastgesteld	Voor wie bestemd?
Meerjarenplan SZ M-H	Vormt het kader voor de organisatie en de ontwikkeling en heeft nauwe relatie met de beleid- en budgetkaders zoals door de gemeenten in Maastricht-Heuvelland zijn geformuleerd.	1 juli	- Portefeuillehouders soza - Managers soza van de 6 gemeenten - Management en medewerkers SZ M-H (directiegroep en co-creatieoverleg)
Beschrijving dienstverlening	Betreft de jaarlijkse bijstelling van de basis en maatwerk dienstverlening (bijlage 1, behorende bij de DVO-jeugdwet). Deze beschrijving vormt de basis voor de budgetafspraken (uitgaven én inkomsten) voor wat betreft: 1. Kosten bedrijfsvoering basisdienstverlening 2. Kosten bedrijfsvoering maatwerk 3. Programmakosten: - jeugdwet Deze budgetafspraken vormen tevens de input t.b.v. de begrotingscyclus van de gemeenten Maastricht en Valkenburg aan en Geul.	1 juli	- Portefeuillehouders soza M/sociaal domein V - Management soza M/directeur V - Teammanager Jeugd M, beleidsmedewerker Jeugd M / unithoofd V en beleidsmedewerker jeugd V (co-creatieoverleg) - Gemeenteraden V - M
Jaarplan SZ	Uitwerking van de begrotingsafspraken en verfijning van de dienstverlening nieuwe begrotingsjaar inclusief financiële bijstellingen.	Januari begrotingsjaar	Management en medewerkers SZ M / directeur V/unithoofd V en beleidsmedewerker jeugd V
Jaarrekening	Financiële en inhoudelijke afronding boekjaar	1 maart (jaar x + 1)	Management soza M/ directeur V
Rapportages en evaluaties	Op basis van afgesproken tijdstippen en de KPI's, financiële afwijkingen en maatwerk.	wordt in kwartaal 1 van 2016 nader bepaald	-Portefeuillehouders soza M / sociaal domein V - Management soza M/ directeur V - Teammanager Jeugd M, beleidsmedewerker Jeugd M / unithoofd V en beleidsmedewerker jeugd V (co-creatieoverleg) - Gemeenteraden

Bijlage 4: Offerte 2016

Op basis van de huidige werkprocessen en aannames m.b.t. benodigde tijdsduur is een kostenprognose door Maastricht opgesteld. Uitgangspunt is deze notitie, de prognose van de aantallen werkprocessen en kostenstructuur van Maastricht.

Dit is een eerste berekening, waarbij we verder nog verfijning moeten aanbrengeen.

Ook is de ervaring van het eerste halve jaar een beperkte periode, de voorspellende waarde van het aantal processen maar ook de benodigde tijd is nog beperkt.

Op basis van de volgende aantallen is de berekening opgesteld:

Prognose 2016

Meldingen	45
Aanvragen	30 ^{2/3e van} meldingen
Mutaties	
Herindicatie	25
Zorgmelding	40
Consultatie en advies	40
Bezwaar en beroep	10 bezwaar/beroep

Benodigde capaciteit

Consulent	2,4
Administratie	0,1
Overig	0,65
Totaal fte	3,15
Totale kosten	€292.650

Bijlage 5: Activiteiten afdeling inkoop gemeente Maastricht

Inleiding.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor sturing op de uitvoering van jeugdhulp. De inkooporganisatie faciliteert dit door inzichten te geven in de realisatie. Voor de inrichting van de inkooporganisatie worden de volgende uitgangspunten voorgesteld:

- De inkooporganisatie richt zich op de technische inkoop cq. contractering van jeugdhulp en daarmee gemoeide facturering en monitoring;
- Ook in 2016 loopt de inkoop van alle jeugdhulp die begrepen was onder het regionaal transitiearrangement (RTA) via de inkooporganisatie;
- Instellingen en aanbieders die zich ná het RTA hebben gemeld worden ook meegenomen in de inkoop;
- Daarnaast worden de tariefafspraken met vrijgevestigde jeugd-GGZ aanbieders door de inkooporganisatie gemaakt. Deze waren nog niet opgenomen in het RTA;
- Vanaf 2017 bestaat de mogelijkheid om ambulante jeugdzorg lokaal in te kopen.
- De verantwoordelijkheid voor de zorginhoud (het wat) ligt bij gemeenten.
- Er wordt gestreefd naar uniforme werkprocessen om daarmee de administratieve lastendruk, vooral ook bij instellingen te verminderen.
- De inkooporganisatie wordt conform looptijd van de centrumregeling opgezet voor de periode 2015 t/m 2018. Jaarlijks wordt geëvalueerd waarbij bezien wordt of verlenging van de regeling na 2018 wenselijk is.

5.1 Rol inkooporganisatie en individuele gemeenten.

Op hoofdlijnen bestaan de taken van de inkooporganisatie uit:

- Inkoop en contracteren van jeugdhulp;
- Afgesloten contracten beheren en bewaken (contractmanagement);
- Administratie contracten (contractbeheer);
- Opzetten factureringssysteem voor verrekening met aanbieders en gemeenten;
- Opstellen monitoringssysteem;
- Optreden als aanspreekpunt voor aanbieders en gemeenten (accountmanagement);
- Organiseren van ontwikkeltafels met aanbieders om de contracten en het aanbod door te ontwikkelen en te transformeren.

Bovenstaande taken zullen in overleg met de deelnemende gemeenten verder ontwikkeld worden op basis van de ervaringen in de praktijk.

Met de aanbidders worden kwartaalgesprekken gevoerd om de uitvoering van de arrangementen te monitoren. Deze gesprekken worden gevoerd door de accountmanagers van het inkoopteam samen met beleidsinhoudelijke medewerkers van de gemeenten. De planning van deze kwartaalgesprekken wordt in de regionale projectgroep Jeugd afgestemd.

Het daadwerkelijk inzetten van jeugdhulp is een lokale verantwoordelijkheid en gebeurt via de lokale toegang (sociaal team, jeugdteam, wijkteam, CJG en Veilig Thuis) en via huisartsen, jeugdartsen en medisch specialisten;

Daarvoor regelt de individuele gemeente zelf:

- de wijze waarop de toegang tot jeugdhulp is vormgegeven en wie voor welke vorm van jeugdhulp in aanmerking komt;
- de afstemming met verwijzers binnen de gemeente die rechtstreeks naar jeugdhulp verwijzen (huisarts, jeugdarts, medisch specialist en justitiële keten);
- hiermee de inzet van jeugdhulp in relatie tot de financiële kaders;
- de administratie van de verleende zorg aan de burgers;
- het toekennen en verstrekken van persoonsgebonden budgetten (PGB's) en de betaalrelatie die hiervoor moet worden onderhouden met de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

5.2 Taken

Het jaar 2016 is een overgangsjaar waarbij op basis van de ervaringen uit 2015 en externe ontwikkelingen, we de basale processen aanpassen en door ontwikkelen. Gedurende het jaar zal nadere invulling plaatsvinden en zal het plan waar nodig bijgesteld worden. Vooralsnog gaan we uit van onderstaande functies en taken:

Functie	Taken
Coördinator	<ul style="list-style-type: none"> • aansturing inkooporganisatie • inrichten en onderhouden P&C inkooporganisatie • opstellen AO/IC • inrichten risicobeheersing • inrichten informatievoorziening en aansluiting op bestaande informatiesystemen
Inkopers/accountmanagers	<ul style="list-style-type: none"> • ontwikkelen inkoopbeleid in afstemming met regiogemeenten (=regionale werkgroep opdrachtgeverschap/inkoop (ambtelijk) en stuurgroep (bestuurlijk)) • marktconsultatie en overleg met aanbidders • opstellen contracten/DVO's

	<ul style="list-style-type: none"> • monitoren van afspraken met aanbieders • accountmanagement richting aanbieders/zorginstellingen waaronder kwartaalgesprekken om tot bijsturing op de uitvoering te komen in afstemming met regionale werkgroep opdrachtgeverschap/inkoop. Voor 2016 zijn de afspraken uit het RTA hierbij specifiek aandachtspunt. • accountmanagement richting opdracht gevende gemeenten
Contractmanagers	<ul style="list-style-type: none"> • beheer contracten • monitoring gemaakte afspraken • verwerken informatie over dienstverlening • behandelen en analyseren klachten • werkbezoeken
Financieel/administratief	<ul style="list-style-type: none"> • opzetten betalingssystematiek: <ul style="list-style-type: none"> • inregelen voorschotbetalingen aan aanbieders • controle/ betaalbaar stellen eindafrekeningen • onderhouden Vecozo voor betalingen jeugd-GGZ • doorbelasten kosten aan regiogemeenten • opstellen periodieke rapportages/informatievoorziening aan regiogemeenten • verwerken informatieoverdracht uit o.a. Vektis • verwerken informatie vanuit gemeenten m.b.t. doorverwijzingen naar jeugdhulp
Secretarieel	<ul style="list-style-type: none"> • plannen afspraken aanbieders • ondersteunen afstemming regiogemeenten • notuleren onderhandelingsgesprekken • opmaak contracten • archiveren • coördineren informatiestroom

Voor 2016 is behoefte aan dezelfde formatie als in 2015. Waar in 2015 de activiteiten getypeerd kunnen worden als het opzetten van de afdeling en op projectbasis uitvoeren van de belangrijkste nieuwe taken, zal gedurende 2016 de overgang gemaakt gaan worden van een projectorganisatie naar een lijnorganisatie. Op basis van de kennis en ervaringen van 2015 worden de activiteiten en taken beter planbaar en bestaat er kennis over de zaken die gedurende het jaar uitgevoerd dienen te worden. Deze kennis zal gebruikt

worden om de overstap van een projectorganisatie naar een gestructureerde lijnorganisatie te maken.