

Informatiebrief

Bezoekadres
Markt 33
Ambtenaar
J. Schillings
Telefoonnummer
+14 045
Telefax
0455676395
Zaaknummer

Aan de leden van de
commissie Burgers en Samenleving

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Datum

24u0006566



Onderwerp

Service Level Agreement Jeugdhulp regio Zuid-Limburg 2024-2028.

Bijlage(n)

0

Geachte commissieleden,

Tijdens de vergadering van de commissie Burgers en Samenleving op 28 mei jl werden het beleidskader, de visie en het Service Level Agreement verwerving jeugdhulp 2024-2028 (SLA) en de uitvoeringsplannen verwerving en beleid 2024 van de Jeugdhulp regio Zuid-Limburg besproken.

Over het SLA is een aantal vragen gesteld. Die beantwoord ik in deze informatiebrief.

Inleiding:

De wijze waarop centrumgemeente Maastricht en de andere Zuid-Limburgse gemeenten samenwerken ten behoeve van de verwerving/inkoop van de jeugdhulp en de wijze waarop de centrumgemeente haar taken ten behoeve van de gemeenten verricht zijn uitgewerkt in een SLA.

Vraag:

Het meest recente SLA gaat over de periode 2024-2028. Daaraan voorafgaand betrof het de periode 2019-2022. Wat is er in 2023 gebeurd?

Antwoord:

Dit heeft te maken met de noodzakelijke samenhang tussen het beleidskader, de regiovisie, het SLA en de uitvoeringsplannen beleid en verwerving. En de tijd die ervoor nodig was om al deze zaken af te ronden.

Begin 2023 is gestart met het actualiseren van het SLA. Aanvankelijk met de bedoeling om een nieuw SLA vast te stellen voor de periode 2023-2026.

Tegelijkertijd werd gewerkt aan een nieuw beleidskader en de regiovisie.



Gemeente Kerkrade

In verband met de noodzakelijke samenhang en de tijd die nodig was om tot overeenstemming te komen over zowel het beleidskader, de regiovisie en het SLA als de hierop gebaseerde uitvoeringsplannen beleid en verwerving, is het niet gelukt om een nieuw SLA vast te stellen met als ingangsjaar 2023. Het feit dat jeugdhulpaanbieder Xonar in financiële problemen verkeert en dat daarvoor een herstelplan moest worden gemaakt is van grote invloed op de beschikbare personele capaciteit. Dat heeft ook gezorgd voor vertraging van het beleidskader e.d.

Vraag:

Wat heeft de evaluatie van het SLA 2019-2022 opgeleverd? (in de nota van toelichting staat dat het SLA 2019-2022 is geëvalueerd).

In reactie hierop is tijdens de commissievergadering voorgesteld het antwoord op deze vraag te combineren met de uitkomst van de evaluatie van de regionale verwerving en het beleid. De Zuid-Limburgse portefeuillehouders jeugdzorg hebben namelijk gevraagd om deze evaluatie voor 1 augustus 2024 af te ronden. Dit verzoek hebben de portefeuillehouders gedaan als reactie op de uitvoeringsplannen verwerving en beleid 2024 en de extra personeelsformatie die hiervoor werd gevraagd.

Uiteindelijk is er overeenstemming bereikt om het huidige aantal fte voor regiobeleid te bevriezen op het niveau van 2022 en voor de verwervingen de extra formatie toe te kennen. Beide voor de duur van maximaal 1 jaar en met het voorbehoud van een gedegen evaluatie.

Inmiddels is de evaluatieopdracht verstrekt. De opdrachtnemer F-Fort rond de evaluatie uiterlijk 1 augustus 2024 af. Daarna worden rapport en voorstel besproken met diverse gremia. Oplevering van het rapport vindt naar verwachting plaats op uiterlijk 24 oktober 2024.

Omdat nu blijkt, dat de uitkomst van de evaluatie van de regionale verwerving en het beleid pas in het najaar bekend zal worden, wordt nu toch al antwoord gegeven op de vraag wat de evaluatie van het SLA 2019-2022 heeft opgeleverd.

Antwoord:

De regiogemeenten zijn voor het vernieuwen van de regionale samenwerkingsafspraken op verschillende manieren gevraagd naar hun ervaringen en wensen m.b.t. de regionale samenwerking. Dit betrof ook het SLA.

- Kwaliteitsmeting via regionale enquête: via een enquête onder medewerkers van beleid, toegangen en bedrijfsvoering.
- Inhoudelijke evaluatie in een aantal overleggen van de 16 gemeenten.
- "Rondje langs de gemeenten": In september 2022 is er een nieuwe regiocoördinator jeugd gestart bij de centrumgemeente Maastricht. In het kader van de kennismaking zijn in de periode september tot en met december 2022 alle gemeenten bezocht. In deze gesprekken is over de regionale samenwerking in de breedste zin van het woord gesproken.

Hieronder een opsomming van de opbrengst van deze evaluatie voor zover deze betrekking heeft op het SLA.

Kwaliteitsmeting via regionale Enquête

In het SLA is opgenomen dat de centrumgemeente in het kader van kwaliteitsmanagement jaarlijks onderzoek doet naar de kwaliteit van de dienstverlening van de deelnemende gemeenten. Dit gebeurt via een enquête onder medewerkers van beleid, toegangen en bedrijfsvoering.





Gemeente Kerkrade

De enquête is gebaseerd op de KPI's die hierover zijn opgenomen in het jaarlijkse uitvoeringsplan. In het Uitvoeringsplan is een groeipad richting 2022 opgenomen voor wat betreft de beoogde tevredenheidsscores op verschillende gezichtspunten.

Ontwikkeling tevredenheidsscores 2018-2022

Ontwikkeling tevredenheidsscores*	2018**	2019	2020***	2021	2022	2022****
Samenwerking staat garant voor continuïteit en duurzaamheid van de Jeugdzorg	7,0	7,0		6,5	6,6	7,5
Zorgdragen voor kwalitatief goede zorg	6,5	6,7		6,4	6,3	7,5
Delen van kennis en expertise in de regio	6,5	6,1		6,2	5,4	7,5
Vermindering van de administratieve lasten	4,0	5,7		5,6	5,8	7,5
Financieel en managementcontrol	5,0	4,4		4,5	5,1	6,0
Risicomanagement	4,0	3,9		3,8	3,7	6,0
Kwaliteitsmanagement	4,2	4,4		4,7	4,4	6,0
Informatievoorziening, technologie en -systemen	5,2	5,0		5,9	5,2	6,0
Voortgangrapportages	4,2	4,8		4,4	4,4	6,0

* Na omrekening a.b.v. F-ort definitie (zie bijlage)
** In 2018 zijn uitsluitend beleidsmedewerkers ondervraagd
*** In 2020 is er niet gemeten
**** Eerst gesteld voor 2022

De enquête ten behoeve van de kwaliteitsmeting is uitgezet en uitgevoerd in het vierde kwartaal van 2022. In totaal hebben er 26 van de 43 benaderde medewerkers (beleid/toegang/BVO) deelgenomen aan de enquête. Gemiddeld genomen is over het geheel van de gezichtspunten de tevredenheid in de meting uit 2022 iets lager dan in de meting uit 2018. Niet is onderzocht waardoor dit komt. De aanvullende regionale en gremia evaluatie hebben een beeld gevormd van mogelijke oorzaken.

Inhoudelijke evaluatie in een aantal overleggen van de 16 gemeenten.

G16zIA-overleg (de beleidsambtenaren van de gemeenten)

De deelnemers van de G16zIA zijn gevraagd input te leveren voor de evaluatie en actualisatie van het Service Level Agreement. Dat heeft de volgende aandachtspunten opgeleverd:

1. Welke onderdelen/afspraken van het SLA 2019-2022 worden als positief/negatief ervaren?
 - a. Het SLA 2019-2022 is een goede stap richting het concretiseren van onderlinge verwachtingen en verantwoordelijkheden tussen centrumgemeente en deelnemende gemeenten.
 - b. Het SLA 2019-2022 bevat veel afspraken tussen de centrumgemeente en de deelnemende gemeenten die (door beperkte capaciteit en de waan van de dag) niet zijn uitgevoerd.
 - c. Het SLA 2019-2022 bevat een PDCA-cyclus welke op het gebied van Plan en Do goed functioneert. De Check en de ACT lijken niet toegepast te worden en/of er wordt hierover geen terugkoppeling gegeven. Hierdoor worden afspraken en evaluaties niet uitgevoerd (of inzichtelijk) die wel zijn opgenomen in het SLA.
 - d. In het SLA 2019-2022 is een aantal ambities opgenomen op basis van beoordelingspercentages die voortkomen uit de jaarlijkse regionale enquête. De geformuleerde ambities lijken onrealistisch en het subjectieve karakter (waar geen consequenties aan verbonden zijn) lijkt in de praktijk van beperkte toegevoegde waarde.
 - e. Het SLA 2019-2022 mist een beschrijving van structuur van regionale beleidsvorming en de totstandkoming van keuzes.





Gemeente Kerkrade

- f. In het SLA 2019-2022 wordt meermaals het woord tijdig gebruikt terwijl dit in de praktijk niet zo wordt ervaren. Deze term lijkt onvoldoende concreet en is voor meerdere interpretaties vatbaar.
2. Welke onderdelen/afspraken wilt u wel/niet terugzien in het SLA 2024-2028?
- a. Er dienen duidelijke afspraken te zijn wat wel/niet onderdeel van het SLA is (bijv. Corona meerkosten).
 - b. De toepassing van de volledige PDCA-cyclus, waarbij naast de Plan en Do fase ook concrete afspraken worden gemaakt over de Check en Act (inclusief communicatie).
 - c. Het SLA moet meer kwantitatief inzicht geven ten aanzien van de normen die we met elkaar afspreken in de dienstverlening. Hierbij gaat het om gekwantificeerde en meetbare inzichten die inzicht bieden in de dienstverlening.
 - d. Het SLA dient een beperkt aantal basisafspraken ten aanzien van het proces vast te leggen. Het kan niet 100% dekkend maar moet vooral duidelijkheid bieden t.a.v een heldere overzichtelijke basisstructuur en routing.
 - e. Het SLA moet een uitwerking zijn van de onderlinge verwachtingen en verantwoordelijkheden tussen centrumgemeente en deelnemende gemeente.
 - f. Het SLA moet afspraken (en periodieke evaluatie) bevatten over het gebruik van de beschikbare data in de regio ter optimalisatie van proces, inkoop en beleid.
 - g. Op inhoudelijk niveau worden de volgende aandachtspunten benoemd:
 - i. Op dit moment wordt een aantal zaken nader uitgewerkt (implementatie contractregieteam, wijze van informatievoorziening, kwaliteitsmanagement). Is het mogelijk het SLA te actualiseren voordat deze processen zijn afgerond?
 - ii. Met de afronding van de aanbestedingen en de beoogde proces wijzigingen is de vraag of de centrumregeling en de wijze van kostenverdeling nog aansluiten bij de huidige situatie.
 - iii. De uniforme toepassing van de inkoopssystematiek blijft een aandachtspunt. In de praktijk blijkt deze onder gemeenten nog te verschillen wat het voeren van uniforme tarieven bemoeilijkt.
 - iv. Voor het SLA 2019-2022 is een looptijd van vier jaar gehanteerd. Voor het nieuwe SLA is het mogelijk een overweging te maken het SLA aan te laten sluiten bij de aanbesteding, waarbij geen einddatum wordt gedefinieerd maar er een jaarlijkse evaluatie plaatsvindt volgens de PDCA-cyclus.
3. Zijn er nog aanvullende punten die u kenbaar wilt maken?
- a. In de praktijk blijkt dat regionale documenten, afspraken en notulen niet altijd gevonden kunnen worden en deze verloren gaan in de persoonlijke mailboxen en archieven. Een centrale locatie waar documentatie opgeslagen wordt kan van toegevoegde waarde zijn.
 - b. In de regio constructie is de stemverdeling tussen de deelnemende gemeenten gelijkwaardig. Geniet deze constructie bij de huidige uitvoering en ontwikkelingen nog steeds de voorkeur?
 - c. Bij inhuur van aanvullende arbeidscapaciteit obv detachering dient er naast ambtelijke besluitvormingsproces oog te zijn voor afstemming over het financiële effect van de besluitvorming voor de deelnemende gemeenten.





Gemeente Kerkrade

- d. In welke mate zijn de regionale afspraken die zijn opgenomen in de centrumregeling/SLA/UP bekend bij regionale bestuurders?
- e. Voor team inkoop sociaal domein zijn de volgende aandachtspunten aangebracht:
 - i. Team inkoop sociaal domein wordt op termijn ondergebracht bij de centrale inkoopafdeling binnen gemeente Maastricht. Hoe kan het SLA zo ingezet worden dat de regio voldoende grip houdt op de processen die door de centrumgemeente worden uitgevoerd.
 - ii. Meer transparantie van de regionale formatie die gestationeerd is bij de centrumgemeente zou worden gewaardeerd.
 - iii. De centrumgemeente moet een onafhankelijke positie waarborgen echter wordt dit in de praktijk niet altijd zo ervaren.
- f. Voor de Governance zijn de volgende aandachtspunten aangebracht:
 - i. De samenwerking moet concreet vervat worden in een structuur en verantwoordelijkheidsverdeling die voor iedereen werkbaar is (en realistisch).
 - ii. Er dient aandacht te zijn voor de wijze waarop de verschillende overleggrems (BVO/Toegang/G16zIA) betrokken worden bij beleidsvorming en advisering en de wijze waarop richting hen wordt gecommuniceerd.
 - iii. In de voorstellen die richting de stuurgroep gaan dienen de adviezen van de verschillende overleggrems expliciet te worden opgenomen inclusief onderbouwing op welke wijze dit advies is meegenomen in de besluitvorming.
 - iv. Sub regionale afstemming kan bijdragen aan de regionale samenwerking.
 - v. Juridische advisering dient op een gestructureerde wijze ingezet te kunnen worden in de regionale governance structuur.

BVO-overleg (de ambtenaren bedrijfsvoering van de gemeenten)

De deelnemers van het BVO zijn gevraagd input te leveren voor de evaluatie en actualisatie van het Service Level Agreement. De volgende aandachtspunten zijn genoemd:

- 1. Welke onderdelen/afspraken van het SLA 2019-2022 worden als positief/negatief ervaren?
 - a. Het SLA 2019-2022 omvat de gewenste informatie omtrent taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden en de afspraken van de (centrum) gemeenten. De vertaling richting regionale uitvoering (op zowel Beleid BVO, en Toegang) wordt meermaals gemist.
 - b. Het SLA 2019-2022 bevat een PDCA-cyclus welke op het gebied van Plan en Do goed functioneert. De Check en de ACT lijken niet toegepast te worden en/of er wordt hierover geen terugkoppeling gegeven. Hierdoor worden afspraken en evaluaties niet uitgevoerd (of inzichtelijk) die wel zijn opgenomen in de SLA.
 - c. In het SLA 2019-2022 is een aantal ambities opgenomen op basis van beoordelingspercentages die voortkomen uit de jaarlijkse regionale enquête. De geformuleerde ambities lijken onrealistisch en het subjectieve karakter (waar geen consequenties aan geboden zijn) lijkt in de praktijk van beperkte toegevoegde waarde.
 - d. Het SLA 2019-2022 mist een beschrijving van structuur en regionale beleidsvorming en de totstandkoming van keuzes.





Gemeente Kerkrade

2. Welke onderdelen/afspraken wilt u wel/niet terugzien in het SLA 2024-2028?
 - a. Afspraken die opgenomen worden in het SLA dienen bij te dragen aan de regionale doelstelling rondom de hulpverlening aan gezinnen en jongeren.
 - b. In het SLA moet een uitwerking worden gegeven aan de onderlinge afspraken, verwachtingen en verantwoordelijkheden tussen centrumgemeente en deelnemende gemeenten waar eenieder zich aan houdt.
 - c. De toepassing van de volledige PDCA-cyclus, waarbij naast de Plan en Do fase ook concrete afspraken worden gemaakt over de Check en Act (inclusief communicatie).
 - d. Het SLA moet afspraken (en periodieke evaluatie) opnemen over het gebruik van de beschikbare data in de regio ter optimalisatie van proces, inkoop en beleid.
3. Zijn er nog aanvullende punten die u kenbaar wilt maken?
 - a. Een centrale locatie waar documentatie opgeslagen wordt kan van toegevoegde waarde zijn. Op deze wijze zijn de betrokken gemeenten beter op de hoogte van de onderlinge verantwoordelijkheden en kunnen zij elkaar aanspreken.
 - b. Meer transparantie van de regionale formatie die gestationeerd is bij de centrumgemeente zou worden gewaardeerd. Op die wijze kan beter inzicht worden verschaft welke werkzaamheden wel en niet uitgevoerd kunnen worden.
 - c. Met de afronding van de aanbestedingen en de beoogde proceswijzigingen is de vraag of de centrumregeling, governance en de wijze van kostenverdeling nog aansluiten bij de huidige situatie.
 - d. Indien een gemeente de keuze maakt om niet te investeren in tijd en kennis van zijn medewerkers op jeugd, dan hier ook eerlijk over zijn zodat beslissingen ook gefundeerd worden gemaakt en niet enkel op basis van stemming.

OTO (overleg van de medewerkers die werkzaam zijn in de teams voor de toegang tot de jeugdhulp via de gemeenten)

De medewerkers van het OTO zijn gevraagd input te leveren voor de evaluatie en actualisatie van het Service Level Agreement. De volgende aandachtspunten zijn genoemd:

1. Welke onderdelen/afspraken van het SLA 2019-2022 worden als positief/negatief ervaren?
 - a. De afspraken zoals deze staan opgenomen in het Service Level Agreement met betrekking tot de toegang worden niet altijd nagekomen. Als voorbeeld wordt hier de (tijdige) aanlevering van de implementatiewijze genoemd zodat er duidelijkheid ontstaat over de gewenste acties en er voldoende tijd is deze uit te voeren.
2. Welke afspraken moeten er volgens u worden gemaakt tussen de centrumgemeente en de deelnemende gemeente met betrekking tot toegang?
 - a. Het betrekken van de toegangen wanneer er ideeën en/of plannen zijn om wijzigingen aan te brengen in het proces. Op deze manier kan er gecontroleerd worden of de wijzigingen in de praktijk uitvoerbaar zijn.
 - b. Het opnemen van de advisering in de voorstellen en beargumenteren waarom deze wel/niet is meegenomen in de





Gemeente Kerkrade

besluitvorming/advisering. Op deze manier worden bestuurders ook volledig geadviseerd in de besluitvorming.

- c. Wanneer er veranderingen worden doorgevoerd moeten er tijdig duidelijke instructies gedeeld worden met de toegang over de implementatiewijze.
- d. Het structureel informeren van de toegangen wanneer er regionale ontwikkelingen zijn waar toegang van op de hoogte moet zijn.
- e. Er moet duidelijk opgenomen worden wat er verwacht mag worden van de centrumgemeente en wat er verwacht wordt van de deelnemende gemeenten.
- f. Wat er afgesproken wordt moet ook opgevolgd worden. Gedurende het jaar moet er besproken worden wat er wel/niet gebeurd en welke gevolgen dat heeft.

"Rondje langs de gemeenten".

Rapportage evaluatie regionale samenwerking 16 deelnemende gemeenten ZL

In september 2022 is er een nieuwe regio coördinator jeugd gestart bij de centrumgemeente Maastricht. In het kader van de kennismaking zijn in de periode september tot en met december 2022 13 gemeenten bezocht. In deze gesprekken is ook gesproken over het SLA

- Het huidige SLA 2019-2022 wordt als een moeilijk leesbaar document ervaren. De regionale ambitie die tot uiting komt in het SLA en UP komt niet overeen met de beschikbare financiële middelen (en dus formatie). Hierdoor ontstaat een situatie waarin we veel afspraken maken maar dit in de praktijk niet waargemaakt kan worden. Vervolgens blijft structurele evaluatie en het daaraan verbinden van consequenties achterwege waardoor ontwikkeling achterwege blijft.
- In het SLA moeten regionale kaders, budgetten en taken en verantwoordelijkheden van de centrum- en deelnemende gemeenten worden opgenomen. Hierbij moeten de deelnemende gemeenten aangeven welke rollen en verantwoordelijkheden zij voor zichzelf en de centrumgemeente zien weggelegd. Zo kan de regionale samenwerking in Zuid-Limburg de procesmatige kaders bieden waarbinnen op regionaal niveau ruimte is voor de uitwerking.
- Voorkeur gaat uit naar een beperkt aantal basisafspraken waarbij meer aandacht is voor tussentijdse evaluatie en het acteren op de resultaten waarbij doelen/ambities kwantificeerbaar zijn ipv huidige evaluatie obv subjectieve beoordelingscijfers.

Taken centrumgemeente/team inkoop

- De verbinding tussen de regionale formatie en de deelnemende gemeenten wordt gemist. Dit komt o.a. door het grote personele verloop en de terugloop in de proactieve benadering (bijv. fysiek terugkoppeling contractmanager contractgesprekken in de regio).
- Voor de deelnemende gemeenten is weinig inzicht in de beschikbare regionale formatie en hun workload waardoor er geen zicht is welk beroep er wordt gedaan (kan worden) op deze formatie.
- Als aandachtspunten richting de centrumgemeente wordt meegegeven dat het inkoopteam zich moet positioneren als aparte entiteit (ipv als onderdeel van de gemeente Maastricht), er meer transparantie moet zijn en er meer verbinding gerealiseerd kan worden tussen team inkoop en de deelnemende gemeenten.





Gemeente Kerkrade

- Realisatie van een centraal informatieknooppunt waar regionale documenten/notulen/beleidsstukken worden gedeeld zou worden gewaardeerd.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijk groet,



René van Drunen
Portefeuillehouder, jeugdzorg

