

Dienstverleningsovereenkomst

uitvoering Wmo Valkenburg aan de Geul - Maastricht

Voor de uitvoering van:

de wettelijke taken in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 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. 15-12-2015 (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;
- De toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland 2022
- Verordening Maatschappelijke Ondersteuning 2015, Maastricht - Heuvelland gemeenten, Valkenburg aan de Geul;
- Besluit Maatschappelijke Ondersteuning Valkenburg aan de Geul, versie 2, 1 december 2015;
- De actuele dienstverleningsovereenkomsten met zorgleveranciers en vrij gevestigden;
- Sociaal Plan Uitvoeringsorganisatie Sociale Dienst Maastricht-Heuvelland, definitieve versie 19 mei 2015.

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 Wmo.

2. Met deze samenwerking beoogd wordt de uitvoering van de wettelijke taken in het kader van de Wmo en daarmee samenhangende (lokale) regelingen en lokale verordeningen, t.w.:
 - Het informeren en adviseren van mensen die een beperking ervaren in het meedoen (bij het zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer) en diens mantelzorger over de mogelijkheden tot ondersteuning vanuit algemene gebruikelijke voorzieningen en individuele mogelijkheden.
 - Verwijzen van burgers en diens mantelzorgers naar de digitale informatiebronnen.
 - Het voeren van het keukentafelgesprek.
 - Het informeren van de cliënt en mantelzorger over mogelijkheid tot onafhankelijke cliënt ondersteuning.
 - Het maken van een verslag/ondersteuningsplan.
 - Optimaliseren inregelen met CAK,SVB GGK.
 - Periodiek onderzoek.
 - Het nemen van besluiten en afgeven van beschikkingen.
 - Meedenken, meebewegen in het proces van co-creatie met opdrachtgever om dienstverlening te optimaliseren.
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 Wmo 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 gemeente Maastricht gaat de Wmo conform de "DVO uitvoering Wmo" voor de gemeente Valkenburg aan de Geul uitvoeren. Bij de gemeente Maastricht is deze uitvoering als volgt georganiseerd:
- De toegang is de verantwoordelijkheid van Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland.
 - De Inkooporganisatie (Wmo nieuwe taken) en Beleid & Ontwikkeling Sociaal (Wmo oud) is verantwoordelijk voor de inkoop.
- 2.2 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.

- 2.3 De directeur van de uitvoeringsorganisatie rapporteert, mede met input van de Inkooporganisatie/Beleid & Ontwikkeling Sociaal (programmakosten), 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 maatschappelijke 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 Wmo 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 Wmo 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 kan 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 mediation ingezet om het geschil 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 adviseur brengt een bindend advies uit, binnen vier weken na start opdracht.
- 15.5 De kosten van zowel mediation als bindend advies zullen gelijkelijk over partijen worden verdeeld, ongeacht het resultaat.

Artikel 16 Onvoorziene omstandigheden

- 16.1 Indien binnen het kader van deze overeenkomst zich omstandigheden voordoen 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 & Archiefbeheer

- 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 Wmo 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 Wmo gemeente Valkenburg aan de Geul – gemeente Maastricht".

Artikel 21 Bijlagen

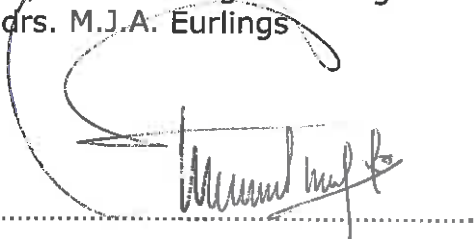
- 20.1 Aan deze DVO zijn de volgende bijlagen gevoegd, die deel uitmaken van de overeenkomst:

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	Inkoopcontracten gemeente Valkenburg aan de Geul

Aldus overeengekomen:

De Opdrachtgever

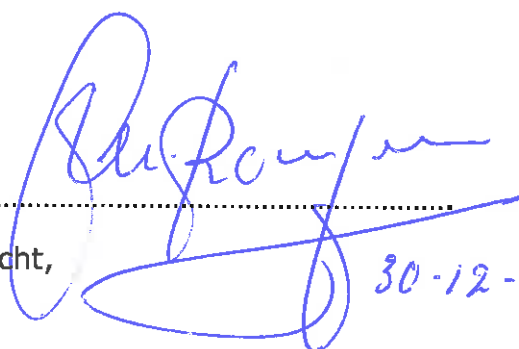
Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Valkenburg aan de Geul, hierin vertegenwoordigd door de burgemeester van Valkenburg aan de Geul, drs. M.J.A. Eurlings



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 Wmo.

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.

De uitvoering van twee producten zijn niet opgenomen in deze DVO. Aanvraag gehandicapten parkeerkaart wordt door de gemeente Valkenburg aan de Geul uitgevoerd. Maatschappelijke opvang vindt plaats door centrumgemeente Maastricht conform landelijke regelgeving.

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 dunder 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 (dunder 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 Wmo een drietal processen:

- Wmo intakeproces;
- Wmo aanvraag proces;
- Wmo Plan van Aanpak proces.

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.

Op pagina 15, waar het intakeproces gepresenteerd wordt zoals dat in Maastricht wordt uitgevoerd, zijn er een viertal mogelijkheden om het uitvoeringsproces te initiëren door de burger,

- Telefoon
- Brief
- Mail
- Balie Wmo

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 inwoner van Valkenburg aan de Geul 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 "Wmo" wordt de burger rechtstreeks doorverbonden met een medewerker van de uitvoeringsorganisatie in Maastricht.

- **Brief/Mail:**
Zowel met contact middels brief als mail zijn er een tweetal opties:
 - De burger stuurt een brief naar postbus gemeente Valkenburg aan de Geul / mailt een bericht naar info@valkenburg.nl; middels een interne werkinstructie dient de gemeente Valkenburg aan de Geul er zorg voor te dragen dat mail/brieven betreffende uitvoering Wmo 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 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 Wmo. De gemeente dient op de site te communiceren dat per 1 januari aanstaande de Wmo uitgevoerd wordt door de uitvoeringsorganisatie van Maastricht en daarbij ook postadres, email adres, en telefoonnummer te vermelden van de nieuwe uitvoeringsorganisatie.

- **Balie:**
In het "Maastrichtse" werkproces bestaat de mogelijkheid voor de burger om zich aan de Wmo 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 gemeente 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 vergaderruimte/spreekkamer te gebruiken.

1.5 Werkprocessen Wmo Maastricht.

Wmo intake proces:

Fase Contact

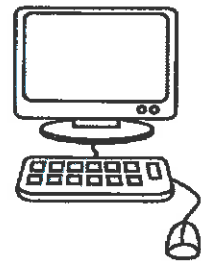


Balie Wmo



Registratie melding

- Registratie melding (aard verzoek):
 - Melding oude taken
 - Melding nieuwe taken
 - Melding oude en nieuwe taken
 - Melding beschermd wonen
 - Melding einddatum voorziening oude taken (o.a. herindicaties)
 - Melding einddatum voorziening nieuwe taken (o.a. herindicaties)
 - Melding GBA oude taken
 - Melding GBA nieuwe taken
 - Melding GBA oude en nieuwe taken
 - Melding second opinion



- Beschrijven melding



Bevestiging melding

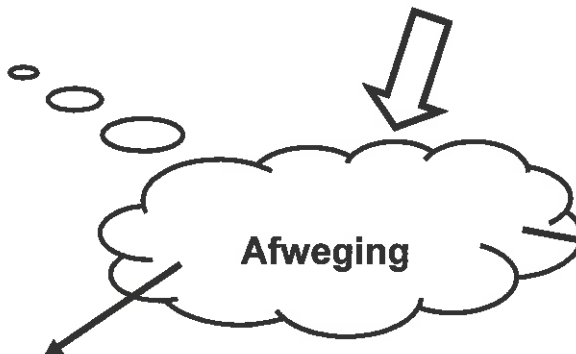
- Ontvangstbevestiging + Folder met info over:
 - Procedure
 - Persoonlijk plan
 - Gratis onafhankelijke clientondersteuning

- Brief
- Mail
- Meegeven bij baliecontact

Verzending
ontvangstbevestiging
i.o.m. beller/
contactpersoon

Burger

Beller/contactpersoon
Adressering!!!:
<<Naam Burger>>
p/a beller/contactpersoon



SPOED

- Terminaliteit
- Verzorging kinderen
- Verzorging maaltijden
- Levensbedreigende situaties

Reguliere wekelijkse
werkverdeling op vrijdag
door Resourceplanner (RP)
vanuit GWS (944)

Consulent biedt proces aan
bij RP of kwali t.b.v. directe
werkverdeling

Fase Verdelen melding

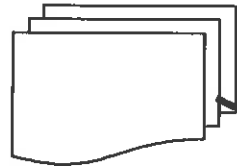


SPOED

- Terminaliteit
- Verzorging kinderen
- Verzorging maaltijden
- Levensbedreigende situaties

Spoedprocessen worden door consulent FO doorgegeven aan RP t.b.v. directe dagelijkse werkverdeling

GWS 944



oude taken

nieuwe taken

Werkverdeling door Resourceplanner (RP)

Uitgangspunten:

- In principe wekelijks op vrijdag
- Naar rato van het aantal te werken BO uren
 - Naar stadsdeel
 - (vooralnog) naar taak

Consulenten
Stadsdeel Centrum

Consulenten
Stadsdeel
Noordoost

Consulenten
Stadsdeel
Noordwest

Consulenten
Stadsdeel
Zuidoost

Consulenten
Stadsdeel
Zuidwest

Consulenten
Valkenburg

Fase Verwerken melding

Vooronderzoek door consulent

Raadplegen gemeentelijk beschikbare informatiebronnen:

- GWS
- Flexinext
- GBA

Evt. aanvullende informatie inwinnen bij beller/melder/contactpersoon



Afspraak maken voor het (keukentafel) Gesprek

Binnen 2 wkn na werkverdeling



Burger heeft zelf de regie en nodig, indien gewenst, contactpersoon, onafhankelijke cliëntondersteuning (MEE) of andere professionals uit aanwezig te zijn bij het keukentafelgesprek

Consulent neemt contact op met burger



Intrekken melding door burger

Fase 71 Melding intrekken door burger

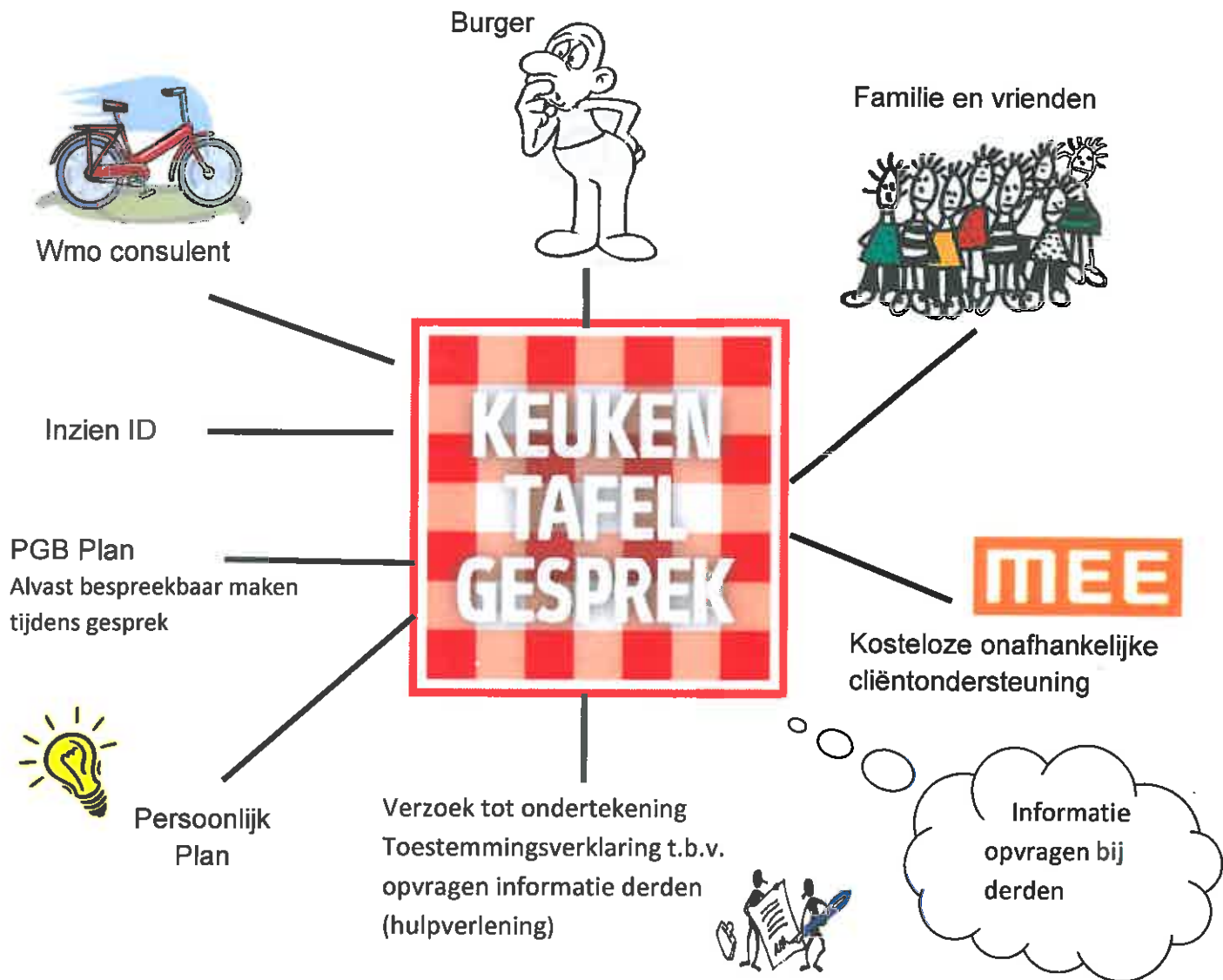
Indien gewenst (i.o.m. burger, contactpersoon)
Afspraakbevestiging versturen
naar iedereen die bij het gesprek aanwezig moet zijn

Indien planning keukentafelgesprek binnen 2 weken voor de burger niet mogelijk is:

Fase Wachten op burger



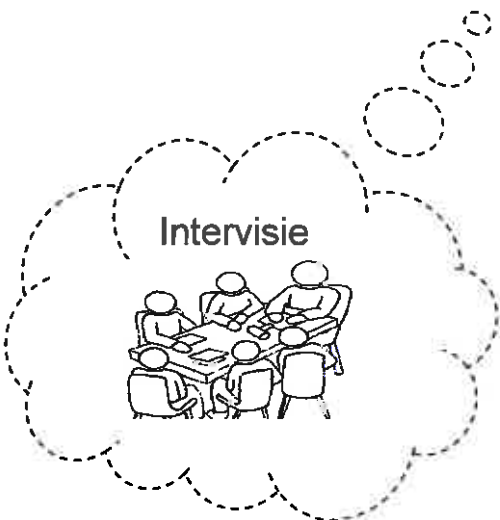
Fase Het (keukentafel) Gesprek



Het (keukentafel) Gesprek verwerken



Ondersteuningsplan



Intervisie

Eindproduct: ondersteuningsplan met daarin aandacht voor persoonlijk plan en informatie uit Het Gesprek

Fase Extern (medisch) advies

Indien burger hiervoor toestemming heeft gegeven formuleert consulent adviesvraag richting:

- Huisarts/wijkverpleegkundige
- Hulpverleners waar burger reeds bekend is
- MO-zaak of andere (aanbestede) indicatieadviseur

Indien er gewacht moet worden op een schriftelijke adviesrapportage stuurt de consulent een opschortingsbesluit naar de burger



Fase Wachten op extern (medisch) advies

Fase Toetsen Ondersteuningsplan

Alle ondersteuningsplannen worden getoetst



Fase Terugkoppeling naar consulent

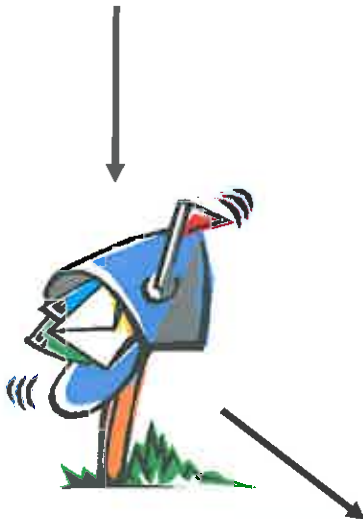
Fase Hernieuwd toetsen

Fase Uitwerken Ondersteuningsplan

Consulent verwerkt ondersteuningsplan in GWS



- Burger ontvangt:
- aanbiedingsbrief
- Ondersteuningsplan
- Reactieformulier
- Informatiefolder(s) m.b.t. geadviseerde maatwerkvoorziening(en)
- Folder CAK (Eigen bijdrage Zorg zonder verblijf en Wmo)
- Informatiemateriaal m.b.t. algemene ondersteuningsmogelijkheden die tijdens het gesprek besproken zijn, bv. contactgegevens en folders m.b.t. maaltijdvoorziening, sociale alarmering, vrijwilligersorganisaties (bv. Steunpunt Mantelzorg, Zonnebloem, Humanitas)



Fase Wachten op reactie burger

Burger ontvangt ondersteuningsplan.

Indien hij hier opmerkingen bij heeft of zaken wil aanvullen kan hij dit aangeven op het reactieformulier.

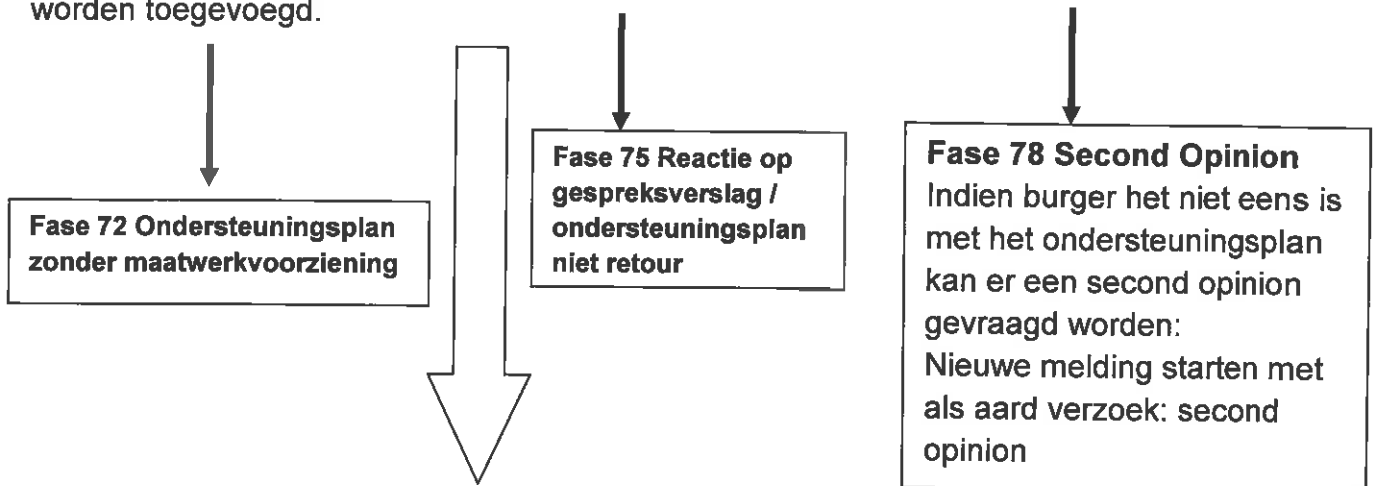
In principe wordt niet gerappelleerd. Indien de omstandigheden dit vragen kan de consulent contact opnemen met de burger om navraag te doen naar redenen voor het niet retourneren.

Deze wachtstand heeft een opschortende werking voor de afhandelingstermijn van het werkproces Intake.

Fase Aanvulling Ondersteuningsplan

Aanvullingen van de burger op het Ondersteuningsplan worden toegevoegd.

Indien we na 3 weken geen reactie ontvangen kan het werkproces afgesloten worden. Indien consulent dan informatie heeft over de reden waarom burger niet gereageerd heeft, kan ook deze info als aanvulling op het gesprek worden toegevoegd.



Fase opstarten Wmo Aanvraagproces

Indien maatwerkvoorzieningen deel uitmaken van het ondersteuningsplan en de burger heeft aangegeven dat hij zich kan vinden in de overeengekomen oplossingen wordt er een aanvraag gestart voor de maatwerkvoorzieningen

Fase Aanvraag Wmo

Wmo Intakeproces wordt afgesloten;
Wmo Aanvraagproces staat klaar in de werkvoorraad van de consulent

Wmo aanvraag proces:

Fase Verwerken aanvraag

Consulent:

- Raadplegen ondersteuningsplan als uitgangspunt voor de beoordeling van de aanvraag voor een maatwerkvoorziening
- Rapportage maken m.b.t. keuzes en overwegingen bij de toekenning (of afwijzing) van de maatwerkvoorziening
- besluit/beschikking maken m.b.t. de inzet van de maatwerkvoorziening (het arrangement)
- Vastleggen in GWS:
 - Indicatie
 - Voorziening
 - Evt. PGB (SVB)
 - Evt. Eigen bijdrage (CAK)
- klaarzetten herindicatie



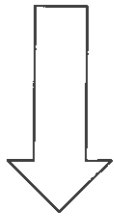
Fase Toetsen (rood)



Fase Terugkoppeling naar consulent

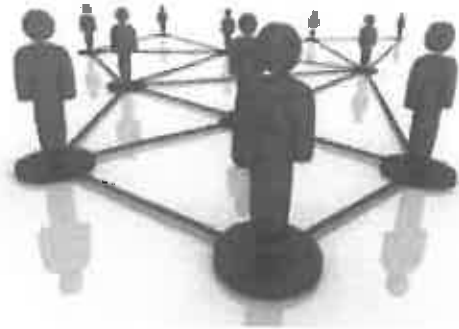
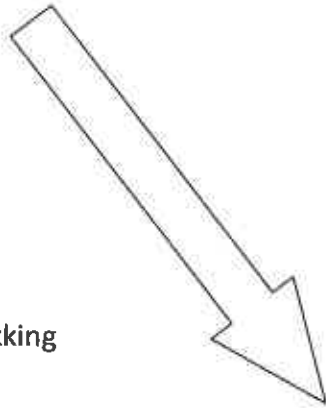
Fase Hernieuwd toetsen

Fase Berichtenverkeer



Burger ontvangt:

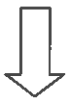
- Besluit/beschikking



Zorgaanbieder ontvangt via toetser:

- (301)Bericht via GGK (Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (iWmo))
- (Beveiligde) email met (delen van) ondersteuningsplan, nl:
 - o NAW
 - o Problematiek
 - o Woonsituatie
 - o Omgeving
 - o Bestaande zorg en ondersteuning
 - o Relevante bijzonderheden
 - o Te bereiken doelen
 - o Arrangement
 - o Keuze welke aanbieder
- reactieformulier
- Toestemmingsverklaring delen info zorgaanbieder

Fase Plan van aanpak



Toetser start PvA proces op naam van consultant om retourontvangst Plan van Aanpak te monitoren en te verwerken.

Fase Toekennen maatwerkvoorziening

Fase Afwijzen maatwerkvoorziening

Fase Intrekken aanvraag door burger

Fase Beschikking versturen via DS&D

Wmo Pan van Aanpak proces:

Fase Wachten op plan van aanpak

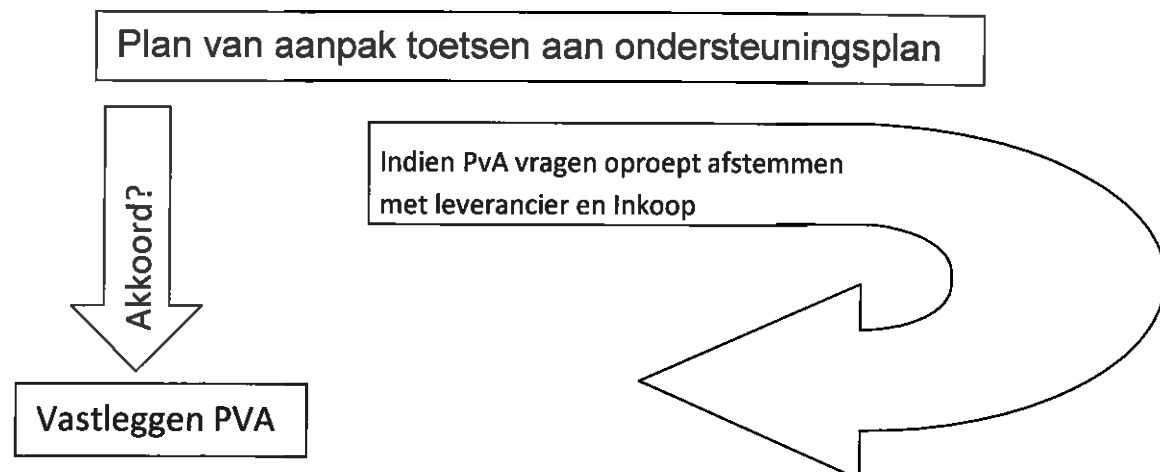
Zorgaanbieder:

- Neemt contact op met burger en maakt afspraken over zaken die leiden tot realisatie van de doelstelling.
- stelt plan van aanpak op met daarin:
 - o NAW
 - o Arrangement
 - o Startdatum zorg en plandatum einde zorg
 - o Doelen en subdoelen, acties en tijd (hoe te realiseren)
 - o Tussentijdse terugkoppeling over realisatie doelen en subdoelen
 - o Handtekening burger
- vraagt burger toestemming informatie uit pva te delen met gemeente
- start dienstverlening binnen 4 weken na besluit (=werkafpraak)

Fase Plan van aanpak

Gemeente ontvangt:

- Bericht via GGK (Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (iWmo)
- Beveiligde email met (delen van) plan van aanpak



1.6 Basis – maatwerk en maatwerk dienstverlening.

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

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.

Indien er sprake is van maatwerk zal vervolgens ook de financiële vertaling naar meer, minder of gelijkblijvende kosten gemaakt worden.

1.6.1 Inzet MEE.

MEE kan tijdens het Wmo-proces als volgt ingezet worden:

- Cliëntondersteuning (basis dienstverlening);
- De rol van de medewerker van MEE in het Sociaal Team, namelijk als coördinator/organisator van het Sociaal Team. Deze inzet van MEE vindt alleen plaats ten behoeve van cliënten van de gemeente Valkenburg aan de Geul. Aangezien de kosten van deze inzet rechtstreeks betaald worden door de gemeente Valkenburg aan de Geul aan MEE, valt deze dienstverlening niet binnen deze dienstverleningsovereenkomst en is er geen sprake van maatwerk;
- Op casus niveau kan de inzet van een medewerker van MEE gewenst zijn. Ook deze kosten van (extra) inzet worden rechtstreeks betaald door de gemeente Valkenburg aan de Geul aan MEE en vallen dus niet binnen deze dienstverleningsovereenkomst.

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 Mantelzorgcompliment (in ontwikkeling).

Momenteel wordt in de gemeente Valkenburg aan de Geul gewerkt aan een beleidsvoorstel betreffende het Mantelzorgcompliment. Dit beleidsvoornemen betekent een verschil in uitvoering van het Mantelzorgcompliment tussen de gemeente Maastricht en de gemeente Valkenburg aan de Geul.

Waar de gemeente Maastricht een vergoeding geeft aan mantelzorgers, hanteert de gemeente Valkenburg aan de Geul respijtzorg en deskundigheidsbevordering van mantelzorgers middels het geven van relevante (financiële) informatie aan mantelzorgers inde vorm van een brochure.

Respijtzorg is zorg aan een zorgbehoevende, met als doel om diens mantelzorger(s) te ontlasten en vrijaf te geven. Het is een verzamelbegrip voor voorzieningen, die tijdelijk, beroepsmatig of vrijwillig de mantelzorg overnemen, en dus respijt verlenen.

Dit betekent voor de uitvoering dat tijdens het keukentafelgesprek de eventuele mantelzorger deelnemer is van dit gesprek. De mantelzorger kan dan voorgelicht worden over de mogelijkheden die respijtzorg biedt (sport; dagopvang; vervanging) informatie voor mantelzorger (brochure).

Er is hier sprake van basis-maatwerk (informatieverstrekking).

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 kwaliteit van dienstverlening alsook de effecten van het beleid te evalueren 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/welke herindicaties;
 - aantal bezwaarschriften, gegrond/ongegrond;
 - aantal klachten.

Al deze informatie dient op cliënt niveau beschikbaar te zijn. In paragraaf 2.2 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 (programmakosten):
 - 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 met andere gemeenten.

In 2016 wordt in gezamenlijk overleg onderzocht 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 in 2016 in gezamenlijk overleg onderzocht te worden welk type KTO het beste past bij de (nog te formuleren) wensen.

2.2 Huidige rapportages betreffende Wmo indicatoren dienstverlening cliënt Maastricht.

Wmo

Aantal actieve Wmo-klanten/voorzieningen

Tabel 42	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul*	aug	sept	okt	nov	dec
Aantal actieve unieke Wmo-klanten	8275	8292	8054	8171	8221	8247	8681	8695	9008			
Aantal uitstaande voorzieningen*	13859	13902	13419	13619	13713	13768	15085	16058	16123			

* In juli heeft de reeds aangekondigde herstructurering plaatsgevonden, waardoor de cijfers in deze tabel vanaf het begin van de werkelijkheid geven

Het Gesprek

Tabel 43	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
Opgestarte werkprocessen melding	510	468	493	470	410	468	509	338	442				4128
Aantal gevoerde "keukentafelgesprekken" *	255	204	337	425	319	378	445	385	303				3031
Waarvan aantal herbeoordelingen in het kader van second opinion			1	2	2	5	3	2	1				16
In hoeveel van de gesprekken volgt een of meerdere aanvragen voor een voorziening	211	172	282	355	263	322	379	294	286				2554
In percentage	83%	84%	87%	84%	82%	85%	85%	81%	88%				
In hoeveel van de gesprekken volgt geen aanvraag voor een voorziening	44	32	44	68	58	58	70	77	47				498
In percentage	17%	16%	13%	16%	18%	15%	16%	21%	16%				

Deze gesprekken vinden in principe bij de burger thuis plaats.

Toegekende WMO voorzieningen

Tabel 44	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
# voorzieningen volgen uit werkprocessen Intake met fase eind 70: Aanvraag Wmo voorziening	307	227	404	454	316	409	518	385	343				3341
Rolstoelvoorziening	25	17	17	24	11	38	31	13	34				208
% ZIN													
% PGB													
Vervoervoorziening	89	51	84	88	57	88	103	82	71				717
% ZIN													
% PGB													
Woonvoorziening	38	32	33	33	25	29	39	35	38				301
% ZIN													
% PGB													
Hulp bij het Huishouden	148	119	100	108	85	124	179	128	112				1099
% ZIN													
% PGB													
Begeleiding	5	8	132	174	115	119	141	85	82				841
% ZIN													
% PGB													
Persoonlijke verzorging	1	0	1	1	0	0	1	0	0				4
% ZIN													
% PGB													
Kortdurend verblijf	4	0	17	0	0	0	2	0	1				24
% ZIN													
% PGB													
Beschermd wonen	1	0	20	28	25	13	20	24	24				159
% ZIN													
% PGB													

De verhouding tussen leveringsvorm PGB en ZIN wordt later toegevoegd. Hier wordt momenteel aan gewerkt.

WMO	Norm	Realisatie
Tijdigheid aanvragen Wmo	90%	95,3%

Beoordeling klachten januari t/m juni 2015 per klachtensort (rapportage per halfjaar) WMO

Tabel 46	Geground	Ongegrond	Deels gegr.	Niet in beh.	Geen uitspr.	Bemiddeld	Ingetrokken	Totaal	Geground %	norm
Aard van de klachten/ oordeel										
Betrekking op de wijze van afhandeling						1		1		
Betrekking op de houding van medewerkers	1							1	33%	
Betrekking op de organisatie van de dienst								0		
Klachten over informatieverstrekking						1		1		
Klachten over postbezorging								0		
Totaal	1	0	0	0	0	2	0	3	33%	33%

Kwaliteit dienstverlening

Opgestarte Bezwaarschriften Wmo

Tabel 37a	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	norm
WMO	11	7	7	10	3	5	12	9	5				69	

Besloten Bezwaarschriften Wmo

Tabel 37b	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	norm
Oordeel														
Geground	3	2	1	3	3	1	0	0	0				13	
Deels gegrond	0	3	3	2	0	1	0	1	2				12	
Ongegrond	1	2	3	3	2	2	3	1	1				18	
Niet ontvankelijk	1	2	0	1	1	0	1	0	2				8	
Ingetrokken	3	3	1	2	1	1	3	1	2				17	
Totaal	8	12	8	11	7	5	7	3	7				68	
% geground	38%	17%	13%	27%	43%	20%	0%	0%	0%				19%	33%

Opgestarte Beroepszaken Wmo

Tabel 37c	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	norm
WMO	1	1	1	1	0	1	0	0	1				6	

Besloten Beroepszaken Wmo

Tabel 37d	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	norm
Oordeel														
Geground	0	0	0	1	0	0	0	0	0				1	
Deels gegrond	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
Ongegrond	1	2	1	0	1	0	0	1	0				6	
Niet ontvankelijk	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
Ingetrokken	0	0	0	0	1	0	0	0	0				1	
Totaal	1	2	1	1	2	0	0	1	0				8	
% geground	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%				13%	

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 komende jaar verder ontwikkeld worden zullen vooral 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: Leeftijd (categorie)
Geslacht
- Voorziening: Postcode (categorie wijkniveau)
Soort voorziening (specifiek en combinaties)
Soort voorziening (aggregatieniveaus)
Zorgaanbieder
- In/uit/doorstroom: Instroom (# en voorziening)
Mutaties (doorstroom)
Uitstroom (# en reden)

Meetwaarden:

- Tijd (jaar, kwartaal, maand)
- Aantallen
- Geld (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

2.5 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% |
| • Fout score 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	<ul style="list-style-type: none"> - Portefeuillehouders soza - Managers soza van de 6 gemeenten - Management en medewerkers SZ M-H (directiegroep en co-creatieoverleg)
Beschrijving dienstverlening	<p>Betreft de jaarlijkse bijstelling van de basis en maatwerk dienstverlening (bijlage 1, behorende bij de DVO-Wmo). Deze beschrijving vormt de basis voor de budgetafspraken (uitgaven én inkomsten) voor wat betreft:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kosten bedrijfsvoering basisdienstverlening 2. Kosten bedrijfsvoering maatwerk 3. Programmakosten: <ul style="list-style-type: none"> - Wmo <p>Deze budgetafspraken vormen tevens de input t.b.v. de begrotingscyclus van de gemeenten Maastricht en Valkenburg aan en Geul.</p>	1 juli	<ul style="list-style-type: none"> - Portefeuillehouders soza/sociaal domein - Management soza M/directeur V - medewerkers SZ M/ unithoofd V en beleidsmedewerker Wmo V (co-creatieoverleg) - Gemeenteraden
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 Wmo 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	<ul style="list-style-type: none"> -Portefeuillehouders soza / sociaal domein - Management soza M/ directeur V - medewerkers SZ M/ unithoofd V en beleidsmedewerker Wmo V (co-creatieoverleg) - Gemeenteraden

Bijlage 4: Offerte 2016

Wmo Valkenburg Offerte 06122015

1. Kengetallen

Werkprocessen	2016	
Meldingen	735	excl parkeerkaarten
Herindicaties	450	
Mensen in Zorg	1388	
Bezwaar en beroep	20	

2. Benodigde capaciteit

Consulent	3,9
Administratie	0,4
Overig	1,2
Totaal fte	6,5
Totale kosten	€ 622.196

Overig: Bezwaar en Beroep, Post en Archief etc

3. Uitgangspunten

Uitvoering volledig over naar Maastricht
Aanvraag parkeerkaart gaat niet mee over
Berekening op basis van kengetallen Valkenburg en normen Maastricht

4. Bijzonderheden

Omdat de prognose van de aantallen niet hard is houden we voor 2016 het eerder afgesproken offerte bedrag aan van € 594.643.

Bijlage 5: Inkoopcontracten gemeente Valkenburg aan de Geul

Inleiding.

De gemeente Maastricht gaat de Wmo conform de "DVO uitvoering Wmo" voor de gemeente Valkenburg aan de Geul uitvoeren.

Bij de gemeente Maastricht is deze uitvoering als volgt georganiseerd:

- De toegang is de verantwoordelijkheid van Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland.
- De inkooporganisatie (Wmo nieuwe taken) en Beleid & Ontwikkeling Sociaal (Wmo oud) is verantwoordelijk voor de inkoop. De inkooporganisatie faciliteert dit door inzichten te geven in de realisatie.

Voor de inrichting van de inkooporganisatie zijn de volgende uitgangspunten vastgesteld:

- De inkooporganisatie richt zich op de technische inkoop cq. contractering in het kader van Wmo en daarmee gemoeide facturering en monitoring;
- De verantwoordelijkheid voor de zorginhoud (het wat) ligt bij gemeentelijke toegang.
- Er wordt gestreefd naar uniforme werkprocessen om daarmee de administratieve lastendruk, vooral ook bij instellingen te verminderen.

5.1 Rol inkooporganisatie en individuele gemeenten.

Op hoofdlijnen bestaan de taken van de inkooporganisatie uit:

- Inkoop en contracteren van Wmo;
- 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.

Met de aanbieders worden kwartaalgesprekken gevoerd om de uitvoering van de arrangementen te monitoren. Deze gesprekken worden gevoerd door de accountmanagers van het inkoopteam samen met beleidsinhoudelijke medewerker van de gemeente Valkenburg aan de Geul.

Het daadwerkelijk inzetten van Wmo is een lokale verantwoordelijkheid en gebeurt via de lokale toegang. Daarvoor regelt Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland namens Valkenburg aan de Geul:

- de wijze waarop de toegang tot Wmo is vormgegeven en wie voor welke vorm van Wmo in aanmerking komt;
- hiermee de inzet van Wmo 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 inkoopteam

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 • marktconsultatie en overleg met aanbieders • opstellen contracten/DVO's • 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. • accountmanagement richting opdrachtgevende 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

	<ul style="list-style-type: none"> • doorbelasten kosten aan gemeenten • opstellen periodieke rapportages/informatievoorziening aan regiogemeenten • verwerken informatieoverdracht uit o.a. Vektis
Secretarieel	<ul style="list-style-type: none"> • plannen afspraken aanbieders • ondersteunen afstemming regiogemeenten • notuleren onderhandelingsgesprekken • opmaak contracten • archiveren • coördineren informatiestroom