

Versie 20 december 2021



Handboek toegang Participatiewet

Noord-Limburg

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Stappenplan aanvraag / melding Pwet.....	4
2. Visie en segmentering Pwet	6
2.1. Visie	6
2.2. Belangrijkste keuzes Pwet maatwerkvoorzieningen	6
2.3. Toelichting segmentindeling	6
2.4. Taken toegang.....	7
3. Segmenten Pwet	8
3.1. Segment 1 - Begeleiding Collectief	8
3.2. Segment 2 - Begeleiding Individueel	10
4. Regievoering.....	11
Bijlage 1: Overzicht gecontracteerde aanbieders per 1 januari 2022	13
Bijlage 2: Tarievenblad inkoop per 1 januari 2022	14
Bijlage 3: Werkwijze wel/niet gecontracteerde aanbieders Begeleiding Individueel.....	15
Bijlage 4: KPI's	16

Inleiding

Per 1 januari 2022 hebben de zeven gemeenten in Noord-Limburg nieuwe contracten afgesloten met aanbieders in het sociaal domein. Het gaat om de zeven Noord-Limburgse gemeenten: Beesel, Bergen, Gennep, Horst aan de Maas, Peel en Maas, Venlo en Venray. De nieuwe contracten gaan over de ondersteuning in het sociaal domein: Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. In dit handboek gaan we in op de Participatiewet.

In dit handboek Participatiewet (Pwet) is alle informatie te vinden over het indiceren van maatwerkvoorzieningen Pwet en de nieuwe segmentindeling met achtergrondinformatie. Dit handboek is een ontwikkeldocument wat continue geüpdatet wordt. De nieuwste versie is te vinden op de website van de Modulaire gemeenschappelijke regeling sociaal domein Limburg-Noord (MGR): <https://sociaaldomein-limburgnoord.nl/>.

Overzicht wijzigingen in het handboek Participatiewet

datum	wijzigingen

1. Stappenplan aanvraag / melding Pwet

Inleiding en toelichting

Behalve bij de zogenaamde Nug-gers (niet-uitkeringsgerechtigden) start het proces om te komen tot het bepalen van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt vrijwel altijd met een aanvraag om een bijstandsuitkering. En dat maakt het proces bij de Pwet al direct bijzonder, omdat er sprake is van een tweetal sporen: een rechtmatigheids- en een doelmatigheidsspoor.

Binnen onze regio hanteren de verschillende gemeenten een eigen werkwijze als het gaat om het aanvraagproces Pwet. Vaak een gevolg van de eigen lokale visie en het lokale beleid. Zo zijn er gemeenten die doelmatigheid (re-integratie/participatie) en rechtmatigheid (vaststellen recht op uitkering) ondergebracht hebben in aparte functies. Maar er zijn ook gemeenten die beide taken in één functie hebben ondergebracht. Daarnaast zijn er gemeenten die doelmatigheid opstarten op het moment dat een cliënt zich meldt voor een uitkering, maar er zijn ook gemeenten die dat pas doen als het recht op uitkering is vastgesteld.

Wat het proces Pwet nog extra 'bijzonder' maakt, is dat de voorziening waar cliënten zich in eerste instantie voor melden de bijstandsuitkering is. En dat pas daarna de voorzieningen Begeleiding Collectief en Begeleiding Individueel die we via S&I hebben ingekocht, indien nodig, in beeld komen. 'Indien nodig' omdat het aan de coach in samenspraak met de cliënt is om te bepalen of er een van deze voorzieningen ingezet moet worden om de (volgende) stap richting werk te zetten. Dit is in lang niet alle gevallen namelijk nodig. En ook hierbij geldt dat er afhankelijk van de lokale visie en het lokale beleid verschillend door gemeenten mee om wordt gegaan.

Voorgaande maakt duidelijk dat het proces van aanvraag / melding bij de Pwet anders verloopt dan bij Wmo en Jeugd. Maar omdat we het wel wenselijk vinden om toe te groeien naar een (zoveel als mogelijk) integrale toegang, sluiten we in het navolgende wel zoveel mogelijk aan bij de stappen die ook bij de Wmo en jeugd gezet worden. Waarbij de situatie bij de individuele gemeente, afhankelijk van de lokale werkwijze, in meer of mindere mate aan zal sluiten bij deze stappen.

Wanneer een melding van een cliënt met een ondersteunings(uitkerings)vraag binnen komt, volgt de consulent onderstaande stappenplan.

Voer brede vraagverheldering uit

Na een melding moet er een onderzoek worden gedaan door de consulent (gericht op rechtmatigheid en doelmatigheid). Het is belangrijk dat dit onderzoek samen met de cliënt plaatsvindt. Dit kan zowel digitaal als fysiek. Er dient in kaart te worden gebracht wat iemands ondersteuningsbehoefte is, hoe de gezins- en leefsituatie eruitziet, hoe het sociaal netwerk eruitziet en hoe deze kan bijdragen aan het beantwoorden van de ondersteuningsvraag en wat de cliënt nog wel kan. Deze brede vraagverheldering wordt geregistreerd in het Leefzorgplan.

De consulent onderzoekt de volgende zaken:

- De behoeften, persoonskenmerken en de voorkeuren van de cliënt: wat is de hulpvraag? Wat is het gewenste doel?

- De mogelijkheden van eigen kracht en gebruikelijke hulp: heeft de cliënt zelf al geprobeerd om zijn beperkingen op te lossen? Wat is er al geprobeerd om het gewenste doel te bereiken?
- De mogelijkheden van andere personen uit het sociale netwerk van de cliënt: heeft de cliënt al een beroep gedaan op zijn netwerk?
- De mogelijkheden om gebruik te maken van een voorliggende/algemene voorziening: wat heeft de cliënt al gedaan als het gaat om zijn of haar participatie/re-integratie?

Bepaal het segment

Nadat de eigen kracht, hulp van het netwerk of inzet van algemeen of voorliggende voorzieningen zijn beoordeeld, is het van belang om te bepalen of er nog steeds te compenseren beperkingen over blijven. Vervolgens onderzoekt de consulent welke vorm van ondersteuning, waaronder de eventuele inzet van een maatwerkvoorziening, kan bijdragen aan het beantwoorden van de ondersteuningsvraag.

Dit handboek Pwet helpt als het gaat om de inzet van een maatwerkvoorziening in het bepalen van het juiste segment. De toegang (consulent) bepaalt bij de inzet van een maatwerkvoorziening welk segment wordt ingezet en de doelen van het traject (WAT). Welke invulling de aanbieder vervolgens geeft aan het traject, is aan de aanbieder (HOE).

Vind een passende aanbieder

Zoals bij 1.1 al aangegeven, is het inzetten van een maatwerkvoorziening bij de Pwet niet altijd aan de orde, omdat bij veel gemeenten de consulent zelf een belangrijke rol speelt als het gaat om re-integratie en participatie. Maar op het moment dat een consulent in samenspraak met de inwoner er voor kiest om een maatwerkvoorziening in te zetten en duidelijk is welk segment / product daarvoor ingezet wordt, wordt een bijpassende aanbieder gezocht. Het kiezen van de aanbieder doe je indien nodig en mogelijk samen met de inwoner. Hierbij kan de zoektool op de website van de Mgr¹ helpend zijn. Wij hebben als gemeenten ondersteuning vanuit de Pwet ingekocht bij bepaalde aanbieders. Daar hebben we afspraken mee gemaakt over onder andere de gewenste kwaliteit en prijs. Daarom wordt in principe alleen ondersteuning vergoed van deze gecontracteerde aanbieders. Voor een overzicht van de gecontracteerde aanbieders zie bijlage 1. Voor meer informatie over de werkwijze hoe om te gaan met wel/niet gecontracteerde aanbieders, zie bijlage 4. Het matchingsgesprek is een gesprek met een potentiële aanbieder. Een matchingsgesprek richt zich op de eerste inschatting van de hulpvraag, de beoordeling of de gevraagde ondersteuning passend is voor de aanbieder. Tevens geeft de aanbieder een inschatting van het te volgen traject (denk aan wanneer kan gestart worden).

Stel leefzorgplan op

Stel een leefzorgplan op, waarin ten minst het volgende is opgenomen:

- Wat is de hulpvraag?
- Doel(en) van de ondersteuning
- Onderwerpen van onderzoek/vraagverheldering (zie kopje 1.2 hierboven)
- Indien van toepassing: aanbieder
- Indien van toepassing: segment
- Duur van de ondersteuning
- Evaluatie

¹ Website: www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/inkoop/aanbieders-zoektool

2. Visie en segmentering Pwet

2.1. Visie

De zeven Noord-Limburgse gemeenten streven naar één sociaal domein waar inwoners centraal staan. Een sociaal domein dat gericht is op zelfredzaamheid, eigen kracht van inwoners, positieve gezondheid en meedoen. Waar inwoners onderdeel zijn van hechte gemeenschappen in de wijk of het dorp. In de wijk en het dorp waar voldoende algemene voorzieningen zijn die aansluiten bij de behoeften. Wanneer het voorliggend veld/sociale basis niet voldoende ondersteuning kan bieden, is er passende ondersteuning voor de inwoner in de vorm van een maatwerkvoorziening. Deze ondersteuning realiseren we door een duurzame relatie tussen gemeenten, inwoner en aanbieders.

2.2. Belangrijkste keuzes Pwet maatwerkvoorzieningen

De belangrijkste keuzes Pwet maatwerkvoorzieningen zijn:

- Meerjarige contracten met aanbieders met ontwikkeldoelen (contracten van 4 jaar, met tweemaal een mogelijkheid tot verlengen met 3 jaar = in totaal maximaal 10 jaar);
- Beperking van het aantal aanbieders bij in ieder geval het segment Begeleiding Collectief. Bij begeleiding Individueel is sprake van een open house aanbesteding, waardoor dit daar anders ligt omdat we binnen dit product een ruime keuze wensen;
- Aanscherping van kwaliteits- en toelatingseisen van aanbieders;
- Aanbieders hebben verantwoordelijkheid voor het behalen van resultaten;
- Sturing door de lokale toegang van de gemeente op doelen en resultaten;
- Eenduidige regionale afspraken en afwegingskaders voor de lokale toegang;
- Ontwikkelingen en transformatie vormgeven samen met strategische regionale aanbieders;
- Starten en intensivering van het regionale contract- en leveranciersmanagement met strategische regionale aanbieders.

2.3. Toelichting segmentindeling

De belangrijke uitgangspunten en aandachtspunten van de nieuwe inkoop Pwet zijn:

- Gemeenten willen in de toekomst meer vraaggericht werken vanuit de problematiek van de inwoner. Dit heeft gezorgd voor een omslag in het denken van producten naar segmenten.
- De toegang van de gemeente formuleert de WAT-vraag en de aanbieder is verantwoordelijk voor het HOE. De gemeente geeft aan WAT er moet worden bereikt aan doelstellingen door de ingezette ondersteuning. De aanbieder geeft aan HOE er invulling wordt gegeven aan het werken aan deze doelen. De opdrachtgever/gemeente beoordeelt passend bij de doelstelling (WAT) periodiek via evaluaties of de invulling (HOE) bijdraagt aan het behalen van de doelstelling.
- Bij de segmenten Pwet blijven we werken met $P \times Q$ (= prijs x hoeveelheid (uren)).

Bij Pwet kennen we de volgende twee segmenten, die vervolgens vertaald zijn in ieder één product:

Segment	Omschrijving	Product
Segment 1	Begeleiding Collectief	Collectieve Arbeidmatige Toeleiding
Segment 2	Begeleiding Individueel	Individuele Arbeidmatige Toeleiding

Segment 1 betreft een nieuw segment en een nieuw product. Segment 2 betreft inhoudelijk gezien een voortzetting van de huidige inkoop maatwerkdiensten (looptijd tot en met 31

december 2021). Wel met inachtneming van wat hiervoor in de paragrafen 2.1 tot en met 2.3 staat beschreven.

2.4. Taken toegang

Nieuwe contracten en een nieuwe segmentindeling betekent ook dat sommige taken van de toegang wijzigen of op sommige taken meer de nadruk komt te liggen. Belangrijke taken voor de toegang/consulent:

- Op basis van vraagverheldering opstellen van een leefzorgplan en indien van toepassing een segment kiezen. In het leefzorgplan duidelijk de opgestelde doelen beschrijven.
- Betrokken bij evaluatie (tussen evaluatie of eindevaluatie). Dit is een evaluatie tussen de aanbieder, inwoner en consulent.
- Input leveren voor leveranciersgesprekken. Er wordt van de consulenten verwacht dat zij informatie aanleveren voor de contract- en leveranciersgesprekken. Dit zijn gesprekken met aanbieders over de afspraken in hun contract. De input van de consulenten ligt dan op het vlak van: informatie geven over of aanbieders met inwoners doelen wel/niet behalen, hoeverre aanbieders optrekken met voorliggend veld, positieve en negatieve ervaringen met aanbieders in de uitvoering en hoe medewerkers van aanbieders werken volgens de nieuwe visie en ontwikkeldoelen.

Naast het leefzorgplan wordt door de aanbieder het plan van aanpak opgesteld. In het plan van aanpak tussen aanbieder en de cliënt wordt aangegeven welke ondersteuning wordt geboden om de resultaten te behalen, zoals beschreven in het leefzorgplan.

Daarnaast is het voor de toegang belangrijk om te weten welke aanbieders er per segment gecontracteerd zijn. Zie hiervoor bijlage 1.

3. Segmenten Pwet

In dit hoofdstuk komt de uitgebreide beschrijving van de twee segmenten Pwet aan bod. Elke paragraaf bevat één segment en hierin wordt na een korte omschrijving de doelgroep, doelen, activiteiten en bekostiging. De gecontracteerde aanbieders per segment staan in bijlage 1. De KPI's en ontwikkeldoelen staan beschreven in bijlage 3. Per segment staan de trajectprijzen (peiljaar 2022) in bijlage 2.

3.1. Segment 1 - Begeleiding Collectief

1. Omschrijving

Dienstverlening, begeleiding en ondersteuning afgestemd op inwoners met gezamenlijk kenmerken gericht op positieve ontwikkeling in hun maatschappelijk (samenleving) en economisch (arbeid) functioneren.

Onder dit segment valt het product: collectieve arbeidsmatige toeleiding. Bij collectieve arbeidsmatige toeleiding wordt gedacht aan het uitvoeren van werkzaamheden in opdracht, die worden uitgevoerd in een zo reguliere werkomgeving met duidelijke elementen van een gezagsverhouding werkgever-werknemer. De werkzaamheden, begeleiding/aansturing en omgeving nodigen uit tot ontwikkeling van de deelnemer richting arbeidsmarkt. De werkomgeving is passend bij het niveau van de deelnemers, gelijktijdig sluit de werkomgeving zoveel mogelijk aan op en werkt dit als een regulier bedrijf. Het mag loonvormende arbeid zijn tot een niveau van circa 30% loonwaarde, waar de deelnemers doorgroeien in een hogere loonwaarde.

We zien collectieve arbeidsmatige toeleiding als een eventueel onderdeel in een traject, het is daarmee een instrument. Collectieve arbeidsmatige toeleiding maakt altijd onderdeel uit van een ketenschakeling. Een vervolgstap kan zijn toeleiding naar een andere voorziening/instrument of betaald werk (beschut werk bijv.). Collectieve arbeidsmatige toeleiding is geen eindstation voor de deelnemer. Het is dus uitdrukkelijk geen blijfvoorziening. Doorontwikkeling van de deelnemer staat centraal. De inzet van het instrument collectieve arbeidsmatige toeleiding mag maximaal 3 jaar aaneengesloten voor een deelnemer ingezet worden. Primaire focus is doorstroom naar een vorm van betaald werk (mag gesubsidieerd werk zijn). Indien toch sprake is van een stagnerende ontwikkeling van de deelnemer en/of ontwikkeling uitblijft, dient het plan van aanpak c.q. de ondersteuning/begeleiding bijgesteld te worden naar bemiddeling naar een andere ondersteuning of uitvalsbasis in de wijk/omgeving van de deelnemer.

Collectieve arbeidsmatige toeleiding onderscheidt zich uitdrukkelijk van de belevingsgerichte toeleiding/activiteiten door de aspecten: focus op ontwikkeling (vak)bewaardheden en vaardigheden, de tijdelijkheid, door de aandacht voor werknemersvaardigheden en werkomgeving. In de collectieve arbeidsmatige toeleiding is het de bedoeling dat er productiviteit aan ten grondslag ligt. Daarom wordt qua locatie vooral de aansluiting gezocht met het reguliere bedrijfsleven, de setting is zoveel mogelijk bedrijfsmatig. Van de deelnemer mag dus ook reistijd verwacht worden.

2. Doelgroep

Het onderscheid met het segment begeleiding individueel is dat hier sprake is van een groep inwoners met gelijke ontwikkeling/ondersteuningsbehoefte, die geboden kan worden in een structurele (sub)regionale dan wel lokale structuur. Het betreft een gemêleerde groep mensen met de gemene deler dat belevingsgerichte toeleiding onvoldoende aansluit en uitdaging biedt en betaald (gesubsidieerde) arbeid (nog) niet aan de orde is. Er is sprake van een sterk gemêleerde groep met verschillende achtergronden.

- Mensen met een beschut werken indicatie vanuit de Wsw of de Participatiewet met een loonwaarde tot maximaal 30% van het minimumloon.
- Mensen met een Wmo-indicatie voor arbeidsmatige toeleiding en mensen met een Wmo-indicatie voor Beschermd Wonen.
- Mensen met een lichte fysieke en/of verstandelijke beperking en/of psychiatrische stoornissen.
- Mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (bijv. uitkeringsgerechtigden, statushouders).
- Mensen die op zoek zijn naar vrijwilligerswerk met een arbeidsmatig karakter.
- (Tussentijdse) Schoolverlaters vanuit VSO en praktijkonderwijs die in staat zijn om in een groep te kunnen functioneren.

3. Doelen

De groepsactiviteiten van economische waarde zijn erop gericht dat de deelnemer zich maximaal ontwikkelt richting betaalde arbeid in een zo qua werkregulier mogelijke setting. Waarbij uitdrukkelijk ook gekeken wordt wat de arbeidsmarkt en de regionale/lokale bedrijvigheid vraagt van werknemers.

De opdrachtgever en opdrachtnemer stemmen vooraf met elkaar af wat het beginpunt is van het traject en welk einddoel binnen een afgesproken tijdsperiode moet worden behaald. Dit is een individueel resultaat op klantniveau. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de participatielader. Vooraf staat een persoon op trede x en binnen een afgesproken termijn moet het doel trede y zijn.

4. Activiteiten/inhoud ondersteuning

Arbeidsmatige groepsactiviteiten gericht op het vergroten van de kans op een 'gewone' betaalde baan en primaire focus op de ontwikkeling van de deelnemer. Het is een vorm van werken met (veel) begeleiding in een zo regulier mogelijke werkomgeving. Een sterke voorkeur voor locatie bij een reguliere werkgever als onderdeel van het bedrijf.

5. Bekostiging en trajectduur

Wijze van bekostiging is P X Q (uren). De doorlooptijd is afhankelijk van de aangemelde deelnemers en hun gestelde einddoelen. Doorlooptijd is dus variabel en wordt in het plan van aanpak en de aanmelding benoemd. Het is uitdrukkelijk geen eindstation voor de deelnemers. Indien onvoldoende perspectief kan worden geboden en groei uitblijft, dient uitgeweken te worden naar een passend alternatief. Indien de deelnemer het 3de jaar in gaat, dienen afspraken gemaakt te worden over doorbemiddeling richting een volgende passende plek. Dat kan betaald werk zijn, vrijwilligerswerk of een ander traject.

3.2. Segment 2 - Begeleiding Individueel

1. Omschrijving

Dienstverlening, begeleiding en ondersteuning afgestemd op de individuele inwoner gericht op positieve ontwikkeling in hun maatschappelijk (samenleving) en economisch (arbeid) functioneren. Onder dit segment vallen de producten die de deelnemers ondersteunen in het traject naar participatie en/of werk. Waarbij 'werk' breed gelezen moet worden: van allerlei vormen van gesubsidieerde arbeid tot regulier werk.

2. Doelgroep

De doelgroep die een individueel begeleidingstraject gaat volgen kenmerkt zich in het groeivermogen en de mogelijkheid zich te ontwikkelen/ontplooiën. Er wordt gewerkt aan de leerdoelen om zo regulier mogelijk te gaan deelnemen op de arbeidsmarkt. De doelgroep heeft dus groeipotentie nodig of bevindt zich kort tegen de arbeidsmarkt aan (afstand tot de arbeidsmarkt: redelijk tot goed bemiddelbaar naar werk).

De ondersteuningsvraag van de deelnemer kan zeer divers zijn. Deze zal primair gericht zijn op het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt.

3. Doelen

Voor individuele arbeidsmatige toeleiding betekent dit voor aanbieders dat zij niet alleen inzetten op versterking van de professionele en werknemersvaardigheden van de betreffende deelnemer, maar ook op versterking en benutting van het professionele en maatschappelijke netwerk in de omgeving van de betreffende deelnemer. De arbeidsmarkt zien we niet alleen lokaal maar tenminste regionaal en waar nodig en mogelijk euregionaal.

4. Activiteiten/inhoud ondersteuning

De groei van de deelnemer moet meetbaar zijn. De opdrachtgever en aanbieder stemmen vooraf met elkaar af wat het beginpunt is van het traject en welk einddoel moet worden behaald. Dit is een individueel resultaat op klantniveau. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de participatielader. Vooraf staat een persoon op trede x en binnen een afgesproken termijn moet het doel trede y zijn. De casusregisseur koopt een traject in voor een aantal uren per week/maand/periode waarin het doel behaald moet zijn binnen een bepaalde termijn.

5. Bekostiging en trajectduur

Wijze van bekostiging is P X Q (uren). Er wordt ingezet op basis van een vooraf gesteld aantal uren over een afgesproken periode. De casusregisseur stemt dit vooraf af met de aanbieder. Doorlooptijd van het traject is variabel. De aanbieder bepaalt in overleg met de casusregisseur de doorlooptijd van het ingekochte traject.

4. Regievoering

Op het moment dat deze eerste versie van het Handboek Pwet wordt opgeleverd, is de tekst voor in dit hoofdstuk helaas nog niet gereed. Dit komt mede door de diverse werkwijzen bij de verschillende gemeenten, wat het zoeken naar de gemeenschappelijke noemers niet gemakkelijker maakt.

Nadrukkelijk kiezen we ervoor om 2022, zeker als het gaat om het nieuwe segment Begeleiding Collectief, te zien als een ontwikkeljaar, waarbij we ook als het gaat om regievoeren nog het nodige moeten leren.

Wat wel van belang is, is dat we met dit leren ook daadwerkelijk beginnen. En in dat verband benoemen we hier toch een aantal relevante zaken, die deels ook op andere plekken al aan de orde zijn geweest:

- Het besef dat bij de Pwet het rechtmatigheids- en doelmatigheidsspoor allebei van belang zijn, waarbij het belang vanuit sturing en inkoop primair ligt bij het doelmatigheidsspoor.
- Als het gaat om het doelmatigheidsspoor is de consultant samen met de klant altijd in de lead. Het inzetten van een maatwerkvoorziening is daarbij niet altijd een vanzelfsprekendheid.
- Op het moment dat er gekozen wordt voor het inzetten van een maatwerkvoorziening binnen de segmenten begeleiding collectief en begeleiding individueel, is het van belang dat de afspraken met de aanbieder en cliënt goed zijn vastgelegd. Hiervoor gebruiken we het leefzorgplan (consultant-client) en het plan van aanpak (aanbieder-client(-consultant)).
- Wat betreft het inzetten van aanbieders:
 - a. is het goed om kennis te nemen van hetgeen beschreven staat in bijlage 3 met betrekking tot begeleiding individueel. Met name het feit dat het hier gaat om een open house procedure is van belang, omdat dit tussentijds toetreden door nieuwe aanbieders mogelijk maakt;
 - b. werken we binnen het segment begeleiding collectief samen met drie gecontracteerde aanbieders (PSW, Rendiz en Qwyl Coaching), waarbij deze drie aanbieders de opdracht hebben om samen te zorgen voor een goede dekking over de regio en een voldoende en zoveel mogelijk complementair aanbod.
- Om te kunnen volgen of de afgesproken resultaten door de aanbieder worden behaald, is het van belang om de informatie die nodig is om de afgesproken KPI's te kunnen meten (zie bijlage 4) goed vast te leggen.
- De basis voor de onder het vorige bolletje bedoelde informatie vormt het gebruik van de participatieladder. Via dit instrument wordt inzichtelijk gemaakt of de cliënt door middel van de inzet van de maatwerkvoorziening de beoogde groei bereikt. We weten dat het gebruik van de participatieladder per gemeente nogal verschilt. Ook dit wordt meegenomen bij de doorontwikkeling.
- We beseffen dat de resultaatafspraken met aanbieders (nogmaals, zie bijlage 4) ambitieus zijn. Maar het is wel goed om te beseffen dat de aanbieders deze afspraken bij de contractering hebben geaccepteerd. Deze afspraken vormen daarmee wel een belangrijk onderwerp bij de contractmanagementgesprekken.
- De contractmanagementgesprekken vinden vier keer per jaar, op regionaal niveau, plaats met de drie gecontracteerde aanbieders begeleiding collectief. Hierbij sluiten aan de contractmanager MGR en twee beleidscollega's uit de regionale werkgroep Participatiewet.

- Met betrekking tot de aanbieders in het segment individueel zijn geen afspraken gemaakt als het gaat om contractmanagementgesprekken. Wat niet wil zeggen dat deze niet plaats kunnen vinden als signalen daar aanleiding toe geven. Hierbij is als eerste de individuele gemeente aan zet, waarbij opschalen naar de regio indien nodig mogelijk is
- Signalen als het gaat om de samenwerking met de aanbieders, de door de aanbieder bereikte resultaten etc. willen we graag bundelen zodat we deze mee kunnen nemen naar de gesprekken die gevoerd worden met de aanbieders. Geef deze signalen daarom door aan de beleidscollega Pwet binnen je gemeente.

Zoals in de eerste alinea benoemd is de tekst in dit hoofdstuk nog 'under construction'. Deze zal de komende tijd verder aangevuld en aangepast worden.

Bijlage 1: Overzicht gecontracteerde aanbieders per 1 januari 2022

	Naam aanbieder	KVK-nummer	Individueel	Collectief
1	APW Projecten B.V.	14108253	X	
2	Autismebegeleiding.nl B.V.	17163424	X	
3	Calder Werkt B.V.	39071805	X	
4	Care Plus Stichting	69192197	X	
5	Coachidee	66413826	X	
6	EFFE ZO - zorg op maat	61339237	X	
7	Eigen-Wijs in Zorg V.O.F.	72200340	X	
8	Ergo Control B.V.	08142529	X	
9	Forta 4U B.V.	14131926	X	
10	Hoeve Delshorst	75740761	X	
11	IngeborgS Bags	14132010	X	
12	JobFit B.V.	52820483	X	
13	Job Guide B.V.	78526841	X	
14	John Bindels	56076185	X	
15	Kenniscentrum AD(H)D en ASS B.V.	59473797	X	
16	KeulardsMBrouwers	17207433	X	
17	KL-IK	67797458	X	
18	Kr8tig B.V.	68591438	X	
19	Kwekerij Roobeek C.V.	73621927	X	
20	MWP Houtmaatjes V.O.F.	68366922	X	
21	Nova Curae Zorggroep B.V.	76447871	X	
22	Passe-Partout B.V.	59617799	X	
23	Picos B.V.	17134957	X	
24	Qwyl Coaching B.V.	14109667	X	X
25	Rendiz Zorg B.V.	12066692	X	X
26	Re-trac B.V.	55483305	X	
27	Sandmate	60378557	X	
28	Stichting Pluryn Groep	51655950	X	
29	Stichting PSW	13032969	X	X
30	Stichting REA College Pluryn	10144188	X	
31	Stichting Sociale Werkvoorziening INTOS	41062197	X	
32	Stichting Special Heroes Nederland	30254144	X	
33	Stichting Twende leren werken wonen	67546137	X	
34	UniK B.V.	63362678	X	
35	Van Gelder Conn3cting People	80969518	X	
36	Welljezelf	61734608	X	
37	Work-Sjop B.V.	57752273	X	
38	Zelfwerkt B.V.	61904120	X	
39	Zorggroep Heppie Deejs B.V.	65532317	X	
40	Zorg Om Werk B.V.	76343707	X	

Bijlage 2: Tarievenblad inkoop per 1 januari 2022

In de onderstaande tabel zijn de prijzen per segment weergegeven.

Let op! De genoemde tarieven zijn voor 2022 en worden jaarlijks op 1 januari geïndexeerd.

Deze tarieven niet verwarren met de tarieven die ingezet worden bij trajecten die vanuit de huidige inkoop nog doorlopen in 2022. Bij trajecten die vanuit 2021 doorlopen in 2022 gelden natuurlijk de tarieven horend bij de inkoop tot en met 2021. Die zijn overigens ook voor 2022 geïndexeerd.

Segment / Product	Uurtarieven 2022
P1 Collectieve arbeidsmatige toeleiding	€ 7,56
P2 Individuele arbeidsmatige toeleiding (mbo)	€ 63,69
P2 Individuele arbeidsmatige toeleiding (hbo)	€ 74,13

Bijlage 3: Werkwijze wel/niet gecontracteerde aanbieders Begeleiding Individueel

Allereerst is het goed om vooraf aan te geven dat hetgeen hierna volgt geen betrekking heeft op trajecten die gemeenten zelf of via hun SW-bedrijven, INTOS, WAA en NLW, (laten) uitvoeren. Het zogenaamde inbesteden. Conform de vastgestelde Inkoopstrategie Participatiewet valt inbesteding buiten de scope van sturing en inkoop.

De scope van navolgende betreft het 'Segment Individueel - Product Individuele Arbeidsmatige Toeleiding', omdat we daar te maken hebben met een al bestaand product (maatwerkdiensten). En we duidelijkheid willen scheppen voor onze collega's in de uitvoering hoe om te gaan met onze bestaande en nieuwe aanbieders in het restant van 2021 en in 2022 en verder.

Dit mede omdat niet alle nu gecontracteerde aanbieders hebben ingeschreven op het Segment Individueel, en die aanbieders die dit niet hebben gedaan dus per 1 januari 2022 geen contract meer hebben met onze regio. Overigens is het door aanbieders niet meedoen aan de nieuwe aanbesteding hun eigen keuze geweest. Alle aanbieders die zich ingeschreven hebben voor Begeleiding Individueel hebben een contract gekregen. Waarom bepaalde aanbieders ervoor gekozen hebben om niet in te schrijven is niet bekend. Het overzicht van de voor de Pwet gecontracteerde aanbieders per 1 januari 2022 vind je in bijlage 1.

Met voorgaande in het achterhoofd is de werkwijze ten aanzien van het Segment Begeleiding Individueel - Product Individuele Arbeidsmatige Toeleiding:

1. Beperk vanaf nu de inkoop van trajecten bij die aanbieders die geen contract meer hebben per 1 januari 2022.
2. Het onder punt 1 genoemde geldt extra als het gaat om trajecten die een langere looptijd kennen en daarom waarschijnlijk doorlopen in 2022.
3. Alle nu lopende trajecten die nog een uitloop hebben in 2022 kunnen gewoon afgemaakt worden. Dit geldt dus voor trajecten bij aanbieders die wel een en aanbieders die geen nieuw contract hebben per 1 januari 2022.
4. Vanaf 1 januari 2022 dient gebruik gemaakt te worden van de 41 gecontracteerde aanbieders voor het Segment Individueel.
5. Mocht je gebruik willen maken van een product bij een aanbieder die niet gecontracteerd is, dan vragen wij deze aanbieder om zich alsnog in te laten schrijven voor het Segment Individueel (zie ook punt 6), zodat we centraal bij de "Modulaire gemeenschappelijke regeling sociaal domein Limburg-Noord" (de MGR) zowel lokaal als regionaal een zo compleet mogelijk overzicht hebben van de aanbieders die we inzetten. Aanbieders kunnen hierover via de mail contact opnemen met de MGR: info@sdln.nl. Ook kunnen aanbieders meer informatie vinden op de website van de MGR: <https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/>.
6. Omdat we voor het Segment Individueel een open house procedure hebben afgesproken, kunnen aanbieders zich vanaf 1 april 2022 op elk moment inschrijven voor dit segment. Mits de aanbieders natuurlijk voldoen aan de gestelde voorwaarden en eisen. Keuze voor de datum van 1 april 2022 is ingegeven omdat we verwachten de eerste maanden van het komend jaar de handen vol te hebben om te komen tot een goede start.

Bijlage 4: KPI's

Segment 1 - Begeleiding collectief

KPI 1: Monitoren voortgang van de deelnemer

Definitie: De voortgang van een individuele deelnemer moet worden gemonitord ook als hij/zij onderdeel uitmaakt van een collectief aanbod. Het collectieve aanbod betreft een nieuw product wat de mogelijkheid biedt bij aanvang zorg te dragen voor een éénduidige de voortgangsmonitoring van de deelnemers. Dit om te kunnen sturen op doorontwikkeling van het product als ook op de vastgestelde (beoogde) resultaten in de contractering (2022). Uitgangspunt is om op systematische wijze aandacht te besteden aan de voortgang van de deelnemer deelnemend in collectief aanbod. De deelnemer wordt daarbij, na aanmelding, actief betrokken en goed in kaart gebracht.

Relevantie:

- De ondersteuning van de aanbieder moet er op gericht zijn dat er collectief maatwerk geboden wordt welke passend is voor de individuele client.
- Collectieve arbeidsmatige toeleiding maakt altijd onderdeel uit van een ketenschakeling. Een vanuit de aanbieder te realiseren vervolgstap kan zijn toeleiding naar een andere voorziening/instrument of betaald werk (bijv. beschut werk).

Wat meten:

- Om de voortgang te kunnen monitoren is van belang dat de startsituatie en de doelen van de cliënt duidelijk worden vastgelegd.
- Instellen van periodieke evaluaties met de gemeente, de aanbieder en de cliënt en periodiek opvragen van voortgangsinformatie bij de aanbieder.

Norm 1: Bij 100% van de deelnemers aan het collectieve traject is door de casusregisseur per deelnemer de startsituatie vastgelegd, met behulp van het (meet)instrument de participatieladder de begin trede vastgesteld en is afgesproken welke doelen en eindstap op de participatieladder haalbaar zijn en in welke tijd doelen en stap(pen) gehaald kan worden.

Hoe meten:

- Gebruik (gespreks)instrument Positieve Gezondheid t.b.v. vastleggen van de startsituatie.
- Gebruik (meet)instrument de participatieladder.
- Dit is vastgelegd in het clientvolgsysteem (CVS) van de desbetreffende gemeente(n)
- Bij aanbieder opgenomen in het eigen systeem.

Aanleveren:

- Aanbieder levert (in Excel) overzicht voortgang aan. Per kwartaal. Bij contractmanager
- Frequentie; max. vier werkdagen voor accountgesprek verwerkt in een kwartaalrapportage

Nadere werkafspraken:

- Start (o-meting) staat in clientvolgsysteem en na iedere voortgangsinformatie vergelijkt casusregisseur; is voortgang inzichtelijk? Is stagnatie toewijsbaar? Is bijstelling van verwacht resultaat nodig?
- Per trajectperiode wordt maximaal 2x een aanpassing op de doorlooptijd gedaan.
- Indien sprake is van een stagnerende ontwikkeling van de deelnemer en/of ontwikkeling uitblijft, dient het plan van aanpak c.q. de ondersteuning/begeleiding bijgesteld te worden naar door aanbieder te realiseren bemiddeling naar een andere ondersteuning of uitvalsbasis in de wijk/omgeving van de deelnemer. Warme overdracht is must.
- Mag maximaal 3 jaar aaneengesloten voor een deelnemer ingezet worden

Norm 2: 100% van de deelnemers per collectief traject zijn in beeld en de professional van de aanbieder heeft contact met andere, bij de deelnemers, betrokken professionals. De aanbieder moet over het collectief traject alsook over de individuele deelnemers contact houden met de casusregisseur(s) van desbetreffende gemeente(n):

Hoe meten;

- De aanbieder draagt zorg dat per kwartaal per deelnemer voortgangsinformatie bij casusregisseur(s) is.
- Per kwartaal wordt per deelnemer door de casusregisseur van desbetreffende gemeente(n) voortgang beoordeeld en opgenomen in het gemeentelijke clientvolgsysteem.

Aanleveren:

- Voortgangsinformatie volgens afgesproken wijze (format) aanleveren bij casusregisseur.
- Aanbieder levert (in Excel) overzicht voortgang aan. Per kwartaal. Bij contractmanager.
- Frequentie; max. vier werkdagen voor accountgesprek verwerkt in een kwartaalrapportage.

Nadere werkafspraken:

- Per kwartaal zijn er tussen aanbieder(s) en contractmanager accountgesprekken.
- Accountgesprekken gaan over voortgang KPI's (doelrealisatie).

KPI 2: Aansluitende ondersteuning

Definitie: Traject collectieve arbeidsmatige toeleiding is geen eindstation voor de deelnemer. Het is dus uitdrukkelijk geen blij-voorziening. Doorontwikkeling van de deelnemer richting zo regulier en optimaal mogelijke arbeid staat centraal en is het doel van aanmelding.

Relevantie: Stappen op de participatieladder kunnen ook zijn naar vrijwilligerswerk of validering van beperkte arbeidsmogelijkheden middels erkenning in het doelgroepenregister/LKS. Echter "de stip op de horizon" is bij ieder traject uitstroom naar (regulier) betaald werk (waaronder ook werk ingevolge de Banenafpraak (=doelgroepenregister) valt).

Wat meten: Per aanmelding wordt gemeten of het traject succesvol is afgesloten en of er toeleiding naar (regulier) betaalde arbeid heeft plaatsgevonden.

Norm:

- Minimaal 80% van het totaal aantal van begeleidde deelnemers stroomt door binnen de afgesproken trajectperiode, naar reguliere arbeid.
- 10% van het totaal aantal van begeleidde deelnemers stroomt door naar vrijwilligerswerk of opname in het doelgroepenregister/LKS.
- 10% van het totaal aantal van begeleidde deelnemers valt gedurende de afgesproken trajectperiode uit wegens niet voorziene redenen. Er is eerst sprake van uitval wanneer opdrachtnemer, deelnemer en casusregisseur hier een eensluidende gezamenlijke conclusie trekken.

Hoe meten:

- Middels het registratiesysteem van aanbieder en bij afsluiting van trajectperiode door aanbieder aan te leveren eindrapportage.
- Rapportage wordt door de casusregisseur opgenomen in het gemeentelijke clientvolgsysteem.

Aanleveren:

- Eindrapportage volgens afgesproken wijze (format) aanleveren bij casusregisseur.
- Aanbieder levert (in Excel) overzicht voortgang aan. Per kwartaal. Bij contractmanager
- Frequentie; max. vier werkdagen voor accountgesprek verwerkt in een kwartaalrapportage

Nadere werkafspraken:

- Per kwartaal zijn er tussen aanbieder(s) en contractmanager accountgesprekken.
- Accountgesprekken gaan over voortgang KPI's (doelrealisatie).

KPI 3: Clienttevredenheid

Definitie: Klanttevredenheid geeft aan in hoeverre een cliënt in positieve zin te spreken is over een bepaalde dienstverlening.

Relevantie:

- Het is van belang dat de deelnemers tevreden is over hetgeen hem of haar is geboden m.b.t. het collectieve arbeidsmatige toeleiding traject.
- Voor aanbieders is het van belang dat zij tevreden zijn over de dienstverlening van de casusregisseur om het collectieve traject goed te kunnen starten en uitvoeren met de groep deelnemers.
- Voor deelnemende ondernemers is het van belang dat zij tevreden zijn over de dienstverlening van de aanbieder(s) aan de ondernemer waardoor zij deelnemers goed kunnen begeleiden.

Wat meten: Middels een gestandaardiseerde methodiek meten van de ervaringen t.b.v. collectieve arbeidsmatige toeleiding.

Norm 1: Minimaal 90% van de deelnemers beoordelen de ondersteuning van de aanbieder met gemiddeld een 8 of meer.

Norm 2: Een jaarlijkse klanttevredenheid van de aanbieder naar de gemeentelijke casusregisseur geeft een score van 8 of meer voor de dienstverlening van de casusregisseur.

Norm 3: Minimaal 90% van de betrokken ondernemers beoordelen jaarlijks éénmalig de dienstverlening van de casusregisseur aan de ondernemer met een score van 8 of hoger.

Hoe meten:

- Voor norm 1: Middels een (nog) te ontwikkelen gestandaardiseerde methodiek welke na afloop van het traject, door de aanbieder, bij de deelnemer afgenomen wordt.
- Voor norm 2: Met behulp van een (nog te ontwikkelen) korte vragenlijst. Deze wordt toegevoegd aan cliëntvolgsysteem.
- Norm 3; idem als 2

Aanleveren

- Aanbieder voert een clienttevredenheidsonderzoek uit.
- Frequentie: per deelnemer na afloop van traject of indien niemand uitgestroomd is, minimaal 1 keer per jaar.

Nadere werkafspraken:

- De aanbieder maakt plan van aanpak op onderdelen die onvoldoende zijn beoordeeld en bespreekt dit met de gemeente
- De casusregisseur gaat op basis van klanttevredenheidsscores die onvoldoende zijn beoordeeld in gesprek op de punten die gezamenlijk geoptimaliseerd kunnen worden.
- 1x per jaar wordt clienttevredenheid besproken op de drie benoemde niveaus (deelnemer, casusregisseur, ondernemer).

KPI 4: Samenwerking in de keten

Definitie: De gecontracteerde aanbieders worden opgeroepen tot samenwerking om het product 'collectieve dienstverlening' tot een succes te maken. Men zoekt de samenwerking actief op waarbij men elkaars expertise benut en het genoemde ontwikkelpotentieel realiseren is hiermee een gedeelde verantwoordelijkheid van de contractanten.

Relevantie: Een goede samenwerking tussen de aanbieders van is belangrijk voor dekking van de Noord Limburgse gemeenten en optimale (doorontwikkeling) en kwaliteit van nieuwe product.

Wat meten: De regionale dekking van aanbod van de zeven Noord Limburgse gemeenten.

Norm: De gecontracteerde aanbieders zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor 100% regionale dekking van Noord Limburgse gemeenten en zorgen actief dat dit gedurende de gehele contractperiode onveranderd blijft.

Hoe meten: De gecontracteerde aanbieders maken een regionale overzichtskaart en houden deze actueel gedurende het jaar.

Aanleveren:

- Aanbieders leveren gezamenlijk overzichtskaart van dekking aan, verwerkt in kwartaalrapportage.
- Aanbieders beschrijven in kwartaalrapportage fase de vooruitgang van gezamenlijke samenwerking, wat daarin ieders verantwoordelijkheid en aandeel is geweest. Tevens benoemt men de ontwikkelpunten voor het aankomende kwartaal.
- Frequentie; max. vier werkdagen voor accountgesprek kwartaalrapportage aanleveren bij contractmanager.

Nadere werkafspraken:

- Aanbieder en contractmanager bespreken punten tijdens de periodieke accountgesprekken.
- Wijzigingen in dekking worden per direct doorgegeven aan contractmanager welke afstemming zoekt met desbetreffende gemeente waar wijziging optreedt.

Segment 2 - Begeleiding Individueel

KPI 1: Monitoren voortgang van de deelnemer

Definitie: De voortgang van een individuele deelnemer moet worden gemonitord. Elke gecontracteerde aanbieder houdt de voortgang van de cliënt op eigen wijze bij. Ook de professionals van de gemeente doen dit elk op eigen wijze en in verschillende mate. Om meer te kunnen sturen op (beoogde) resultaten van de ingezette voorziening wordt bij de nieuwe contractering (2022) ingezet om op een meer systematische wijze aandacht te besteden aan de voortgang van de deelnemer. De deelnemer wordt daarbij, vanaf aanmelding, actief betrokken en de start situatie wordt vanuit het concept positieve gezondheid, in kaart gebracht.

Relevantie: De ondersteuning van de aanbieder moet er op gericht zijn dat er maatwerk geboden wordt en deze passend voor de client is en blijft.

Wat meten: Om de voortgang te kunnen monitoren is van belang dat de startsituatie en de doelen van de cliënt duidelijk worden vastgelegd.

Norm 1: Bij 100% van de deelnemers aan individuele trajecten is door de casusregisseur de startsituatie vastgelegd, is met behulp van het (meet)instrument de participatieladder de begin trede vastgesteld en is afgesproken welke doelen en eindstap op de participatieladder haalbaar zijn en in welke tijd die stap(pen) gehaald kan worden.

Hoe meten:

- Gebruik (gespreks)instrument Positieve Gezondheid t.b.v. vastleggen van de startsituatie.
- Gebruik (meet)instrument de participatieladder.
- Dit is vastgelegd in het clientvolgsysteem (CVS) van de gemeente
- Opgenomen in systeem van de aanbieder.

Nadere werkafspraken:

- Per trajectperiode wordt maximaal 2x een aanpassing op de doorlooptijd gedaan.
- Er wordt maatwerk gevraagd op basis van een uurtarief, waarbij de gemeente in het concrete geval het aantal uren en de duur van de begeleiding of coaching met de aanbieder afstemt.

Norm 2: 100% van de deelnemers aan individuele trajecten is in beeld en de professional van de aanbieder heeft contact met andere bij de deelnemer betrokken professionals.

Wat meten: Instellen van periodieke evaluaties met de gemeente, de aanbieder en de cliënt en periodiek opvragen van voortgangsinformatie bij de aanbieder.

Hoe meten;

- De aanbieder houdt over zijn/haar client contact met de casusregisseur en levert gedurende het traject per kwartaal schriftelijk voortgangsinformatie aan. Voortgangsrapportage wordt door de gemeente (casusregisseur) opgenomen in het clientvolgsysteem.
- Per deelnemer wordt door de casusregisseur in het gemeentelijke clientvolgsysteem de participatieladder trede ingevuld op basis van voortgangsinformatie.

Aanleveren: Voortgangsinformatie volgens afgesproken wijze (format).

Nadere werkafspraken:

- Sturing vindt plaats op gemeenteniveau. Voortgangsinformatie aanbieder wordt beoordeeld door casusregisseur en kan aanleiding zijn tot gesprek.
- Bij niet nakomen van contractafspraken is aansluiting van contractmanager nodig.
- Signalen worden door gemeenten (schriftelijk) gedeeld met contractmanager.
- De casusregisseur en aanbieder bespreken 1x per jaar tijdens een daarvoor opgezet evaluatief accountgesprek het totaal verloop van trajecten. Desgewenst kan om aansluiting van contractmanager gevraagd worden.

KPI 2: Aansluitende ondersteuning

Definitie: Individuele arbeidsmatige toeleiding traject is maatwerk. Vanuit van de mogelijkheden van de deelnemer naar concept Positieve Gezondheid, de aanvangstrede op de participatieladder, achtergrond en motivatie van de deelnemer wordt toe geleid naar reguliere arbeid.

Relevantie: Stappen op de participatieladder kunnen ook zijn naar vrijwilligerswerk of in het doelgroepenregister/LKS. Echter "de stip op de horizon" is bij ieder traject uitstroom naar regulier werk.

Wat meten: Per aanmelding wordt gemeten of het traject succesvol is afgesloten en of er toeleiding naar reguliere arbeid heeft plaatsgevonden.

Wat meten: Per aanmelding wordt gemeten of het traject succesvol is afgesloten afgemeten naar geformuleerd doel m.b.v. inzet van het (meet)instrument de participatieladder. Er wordt vastgesteld waarnaar toeleiding heeft plaatsgevonden waarbij en of er wel/niet toeleiding naar reguliere arbeid heeft plaatsgevonden.

Norm:

- Minimaal 80% van het totaal aantal van begeleidde deelnemers stroomt door binnen de afgesproken trajectperiode, naar reguliere arbeid.
- 10% van het totaal aantal van begeleidde deelnemers stroomt door naar vrijwilligerswerk of opname in het doelgroepenregister/LKS.
- 10% van het totaal aantal van begeleidde deelnemers valt gedurende de afgesproken trajectperiode uit wegens niet voorziene redenen. Er is eerst sprake van uitval wanneer opdrachtnemer, deelnemer en casusregisseur hier een eensluidende gezamenlijke conclusie trekken.

Hoe meten:

- Middels het registratiesysteem van de aanbieder en bij afsluiting van trajectperiode door de aanbieder aan te leveren eindrapportage.
- Rapportage wordt door de casusregisseur opgenomen in het gemeentelijke clientvolgsysteem.

Aanleveren:

- Voortgangsinformatie + eindrapportage volgens afgesproken wijze (format)

Nadere werkafspraken:

- Sturing vindt plaats op gemeenteniveau. Bij niet nakomen van contractafspraken is aansluiting van contractmanager nodig.
- Signalen worden door gemeenten (schriftelijk) gedeeld met contractmanager.
- De casusregisseur en aanbieder bespreken 1x per jaar tijdens een daarvoor opgezet evaluatief accountgesprek het totaal verloop van trajecten. Desgewenst kan om aansluiting van contractmanager gevraagd worden.

KPI 3: Clienttevredenheid

Definitie: Klanttevredenheid geeft aan in hoeverre een cliënt in positieve zin te spreken is over een bepaalde dienstverlening.

Relevantie:

- Het is van belang dat de deelnemer tevreden is over hetgeen hem of haar is geboden in het individuele arbeidsmatige toeleiding traject.
- Voor aanbieders is het van belang dat zij tevreden zijn over de dienstverlening van de casusregisseur om een individuele traject goed te kunnen starten en uitvoeren met een deelnemer.
- Voor deelnemende ondernemers is het van belang dat zij tevreden zijn over de dienstverlening van de aanbieder aan de ondernemer waardoor deelnemers goed inzetbaar zijn.

Wat meten: Middels een gestandaardiseerde methodiek meten van de ervaringen t.b.v. Individuele arbeidsmatige toeleiding.

Norm 1: Minimaal 90% van de deelnemers beoordelen de ondersteuning van de aanbieder met gemiddeld een 8 of meer.

Norm 2: Een jaarlijkse klanttevredenheid van de aanbieder naar de gemeentelijke casusregisseur geeft een score van 8 of meer voor de dienstverlening van de casusregisseur.

Norm 3: Minimaal 90% van de betrokken ondernemers beoordelen jaarlijks éénmalig de dienstverlening van de aanbieder en casusregisseur aan de ondernemer met een score van 8 of hoger.

Hoe meten:

- Voor norm 1: Middels een (nog) te ontwikkelen gestandaardiseerde eenvoudige methodiek welke na afloop van het traject, door de aanbieder, bij de deelnemer afgenomen wordt.
- Voor norm 2: Met behulp van een (nog te ontwikkelen) korte vragenlijst. Deze wordt toegevoegd aan cliëntvolgsysteem.
- Norm 3; idem als 2

Aanleveren

- Aanbieder voert een clienttevredenheidsonderzoek uit.
- Frequentie: per deelnemer na afloop van traject of indien niemand uitgestroomd is, minimaal 1 keer per jaar.

Nadere werkafspraken:

- De aanbieder maakt plan van aanpak op onderdelen die onvoldoende zijn beoordeeld en bespreekt dit met de gemeente.
- De casusregisseur gaat op basis van klanttevredenheidsscores die onvoldoende zijn beoordeeld in gesprek op de punten die gezamenlijk geoptimaliseerd kunnen worden.
- 1x per jaar wordt clienttevredenheid besproken op de drie benoemde niveaus (deelnemer, casusregisseur, ondernemer).