



Regio Noord-Limburg

# Handboek Participatie

-

Richtlijnen aanbieders voor inzet van producten en diensten

## Noord-Limburg

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Toekenning Participatie.....	4
3. Segmenten participatie .....	6
3.1 Segment 1: Begeleiding collectief .....	6
3.2 Segment 2: Begeleiding individueel .....	9
4. Regievoering.....	12
4.1 Relevante zaken.....	12
4.2 Contract en contractmanagement.....	12
Bijlage: KPI's.....	14

## 1. Inleiding

Per 1 januari 2022 hebben de zeven gemeenten in Noord-Limburg nieuwe raamovereenkomsten 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 raamovereenkomsten gaan over de hulp en ondersteuning in het sociaal domein: Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.

Aanvullend op de raamovereenkomsten is er het 'basisdocument werkafspraken behorend bij de raamovereenkomst' en per domein een 'handboek aanbieders'. In dit handboek staan voor u als aanbieder de richtlijnen voor de inzet van Participatiediensten. Aanvullend bevat het handboek alle informatie over het indiceren van de maatwerkvoorzieningen en de nieuwe segmentindeling met achtergrondinformatie.

Een deel van de informatie uit de handboeken komt terug in het programma van eisen. Het programma van eisen is terug te vinden op de website van de MGR en is onderdeel van de aanbestedingsleidraden en daarmee onderdeel van de raamovereenkomst. De richtlijnen uit de handboeken zijn dan ook in navolging van de met u gesloten raamovereenkomst(en).

### Overzicht wijzigingen in het handboek Participatiewet

datum	wijzigingen
04-2023	<ul style="list-style-type: none"><li>• aantal tekstuele aanpassingen/aanscherpingen</li><li>• in hoofdstuk 4 is de tekst aangepast</li><li>• bijlage 1 Tarievenblad is verwijderd. In plaats daarvan is een verwijzing opgenomen naar de tarieven op de website MGR</li><li>• de bijlage KPI's is toegevoegd</li></ul>

## 2. Toekenning Participatie

Het proces bij de Participatiewet bestaat uit het doelmatigheidsspoor en het rechtmatigheidsspoor. Binnen de regio hanteren de verschillende gemeenten een eigen werkwijze als het gaat om het aanvraagproces van de Participatiewet. 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 inwoner zich meldt voor een uitkering, maar er zijn ook gemeenten die dat pas doen als het recht op uitkering is vastgesteld.

Behalve bij niet-uitkeringsgerechtigden start het proces om te komen tot het bepalen van de ondersteuningsbehoefte van de inwoner vrijwel altijd met een aanvraag om een bijstandsuitkering. Indien nodig komen pas daarna de voorzieningen Begeleiding Collectief en Begeleiding Individueel in beeld. De consulent van de gemeente bepaalt in samenspraak met de inwoner of deze voorzieningen nodig zijn om de stap richting werk te zetten. Dit is in lang niet alle gevallen nodig. En ook hierbij geldt dat er afhankelijk van de lokale visie en het lokale beleid verschillend door gemeenten mee om wordt gegaan.

### Aanvraag/melding

Na een melding voert de toegang een onderzoek uit. Dit onderzoek kan zowel digitaal als fysiek en vindt altijd samen met de inwoner plaats. Tijdens het onderzoek worden de volgende stappen uitgevoerd:

1. Vaststellen wat de precieze hulpvraag is (onderzoek persoonskenmerken, behoeften en voorkeuren van de inwoner).
2. De mogelijkheden van eigen kracht en gebruikelijke hulp inventariseren.
3. Nagaan of er nog iets overblijft om te compenseren via een maatwerkvoorziening.
4. De uitkomsten van het onderzoek vastleggen in een leefzorgplan.

### Ondersteuningsvraag

De toegang onderzoekt welk maatwerkvoorziening/segment kan bijdragen aan het beantwoorden van de ondersteuningsvraag. De toegang bepaalt de doelen van het traject ('wat'). Welke invulling de aanbieder vervolgens geeft aan het traject, is aan de aanbieder ('hoe').

### Passende aanbieder

Bij de Participatiewet is het inzetten van een maatwerkvoorziening niet altijd aan de orde, omdat bij veel gemeenten de consulent zelf een belangrijke rol speelt als het gaat om re-integratie en participatie. Op het moment dat een consulent in samenspraak met de inwoner wel kiest om een maatwerkvoorziening in te zetten en het duidelijk is welk segment/product daarvoor ingezet wordt, wordt er een bijpassende aanbieder gezocht. Het kiezen van de aanbieder is aan de inwoner. De toegang kan de inwoner hier wel bij ondersteunen maar ook de Aanbieders zoektool op de website van de MGR kan voor de inwoner helpend zijn. Na de keuze van een aanbieder volgt een matchingsgesprek.

### Matchingsgesprek

Het **matchingsgesprek** is een gesprek tussen de inwoner, de potentiële aanbieder en (eventueel) de toegang van de gemeente. Dit gesprek vindt plaats vóór aanvang van ondersteuning en vóór versturen van het leefzorgplan. Een matchingsgesprek richt zich erop 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).

Van de aanbieder wordt verwacht dat hij een centraal aanmeldpunt kent dan wel inricht waar gemeenten om een matchingsgesprek kunnen verzoeken. Na dit verzoek wordt binnen 5 werkdagen het matchingsgesprek gevoerd. Dit kan aan tafel, digitaal of telefonisch. Tijdens het gesprek worden de vraagstelling en de te stellen doelen voorgelegd aan de aanbieder.  
Het matchingsgesprek is niet declarabel en valt dus buiten het traject.

### **Leefzorgplan**

Het leefzorgplan wordt opgesteld door de toegang. Elke gemeente heeft een eigen format. Hierin is in ieder geval opgenomen: de ondersteuningsvraag, het doel van de ondersteuning, onderwerpen van onderzoek/vraagverheldering, aanbieder combinatie/code, duur van de opdracht en evaluatie.

### 3. Segmenten participatie

De Participatiewet maatwerkvoorzieningen worden onderverdeeld in de onderstaande segmenten:

Segment	Omschrijving	Product
Segment 1	Begeleiding Collectief	Collectieve arbeidsmatige toeleiding
Segment 2	Begeleiding Individueel	Individuele arbeidsmatige toeleiding

Segment 1 betreft een nieuw segment en een nieuw product. Segment 2 betreft inhoudelijk gezien een voortzetting van de inkoop maatwerkdiensten tot en met 31 december 2021.

De tarieven zijn te vinden op de website van de MGR:

<https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/uitvoering/tarieven-2022-en-2023>.

De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd.

#### 3.1 Segment 1: Begeleiding collectief

Het product arbeidsmatige toeleiding/collectieve begeleiding sluit aan op de vragen vanuit het regionale bedrijfsleven voor het bieden van perspectief aan inwoners die mee kunnen en mogen doen. We willen met dit product bewerkstelligen dat er samenwerkingsverbanden met en tussen ondernemers ontstaan, die een antwoord zijn op de maatschappelijke opgaven omtrent werkloosheid en deelname aan de arbeidsmarkt. Deelname aan de arbeidsmarkt voor zoveel mogelijk inwoners is een gezamenlijke opgave van onze vitale gemeenschappen. We stimuleren meerdere vormen van arbeid en werk in onze arbeidsmarktregio.

Criteria	Omschrijving
<b>Omschrijving</b>	Begeleiding collectief
<b>Product</b>	Collectieve arbeidsmatige toeleiding
<b>Segment</b>	Segment 1
<b>Tarief per eenheid</b>	Zie website MGR. Het uurtarief is een all-in tarief inclusief alle kosten van aanbieder, zoals directe cliëntcontacttijd, indirect cliëntgebonden tijd, niet cliëntgebonden tijd, overhead, winst en risico. <b>Het tarief is exclusief kosten die de inwoner zelf maakt</b> in relatie tot zijn werkplek: denk aan reiskosten, werkschoenen en dergelijke.
<b>Eenheid</b>	Tarief per uur (PxQ)
<b>Behandelingsduur</b>	Mag maximaal 3 jaar aaneengesloten voor een deelnemer ingezet worden.
<b>Doelgroep</b>	Er is sprake van een sterk gemêleerde groep met verschillende achtergronden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen met een beschut werken indicatie vanuit de Wsw of de Participatiewet met een loonwaarde tot maximaal 30% van het minimumloon.</li> <li>• Mensen met een Wmo-indicatie voor arbeidsmatige toeleiding en mensen met een Wmo-indicatie voor Beschermd Wonen.</li> <li>• Mensen met een lichte fysieke en/of verstandelijke beperking en/of psychiatrische stoornissen.</li> <li>• Mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (bijv. uitkeringsgerechtigden, statushouders).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen die op zoek zijn naar vrijwilligerswerk met een arbeidsmatig karakter.</li> <li>• (Tussentijdse) Schoolverlaters vanuit VSO en praktijkonderwijs die in staat zijn om in een groep te kunnen functioneren.</li> </ul>
<b>Groepsgrootte</b>	Groepen bestaan uit in beginsel circa 4 tot maximaal 12 deelnemers.
<b>Doelen</b>	<p>Hoofddoel middels groepsbegeleiding wordt gerichte doorstroming richting reguliere bedrijfsleven bewerkstelligd. Betreft een duidelijke scheiding met arbeidsmatige dagbesteding (Wmo)</p> <p>Bij de inzet van deze interventie is dat begeleidde deelnemers binnen de afgesproken trajectperiode, doorstromen naar reguliere arbeid.</p> <p>Doorontwikkeling van de deelnemer staat centraal. Waarbij uitdrukkelijk ook gekeken wordt wat de arbeidsmarkt en de regionale/lokale bedrijvigheid vraagt van werknemers.</p>
<b>Hulpinhoud</b>	<p>Collectieve arbeidsmatige toeleiding onderscheidt zich uitdrukkelijk van de belevingsgerichte toeleiding/activiteiten door de aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Focus op ontwikkeling (vak)bewaarheden en vaardigheden</li> <li>• Tijdelijkheid</li> <li>• Aandacht voor werknemersvaardigheden en werkomgeving</li> </ul> <p>Bij collectieve arbeidsmatige is er sprake van arbeidsmatige groepsactiviteiten gericht op het uitvoeren van werkzaamheden in opdracht, die worden uitgevoerd in een 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.</p> <p>Een locatie bij een reguliere werkgever als onderdeel van het bedrijf heeft een sterke voorkeur. De werkomgeving is daarnaast passend bij het niveau van de deelnemers, gelijktijdig sluiten 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.</p> <p><b>Start traject</b></p> <p>De casusregisseur (gemeente) en aanbieder 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. 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).</p>

<p><b>Specifieke eisen</b></p>	<p>Er gelden een aantal specifieke eisen bij het product collectief</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De ondersteuning van de aanbieder moet er op gericht zijn dat er collectief maatwerk geboden wordt welke passend is voor de individuele inwoner.</li> <li>• <b>De voortgang</b> van een individuele deelnemer moet worden <b>gemonitord</b> ook als hij onderdeel uitmaakt van een collectief aanbod.</li> <li>• Per trajectperiode wordt <b>maximaal 2 keer</b> een aanpassing op de doorlooptijd gedaan.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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 bijvoorbeeld). Collectieve arbeidsmatige toeleiding is geen eindstation voor de deelnemer. <b>Het is dus uitdrukkelijk geen blijfvoorziening.</b></li> <li>• Indien de deelnemer het 3<sup>e</sup> jaar in gaat, dienen <b>tijdig</b> afspraken gemaakt te worden over doorbemiddeling richting een volgende passende plek. Dat kan betaald werk zijn, vrijwilligerswerk of een ander traject. Verantwoordelijkheid om dit samen met de deelnemer op te pakken ligt bij de aanbieder. De aanbieder informeert de casusregisseur over de gemaakte afspraken en het tijdspad.</li> </ul> <p><b>Samenwerking</b> Een goede samenwerking tussen de aanbieders van is belangrijk voor dekking van de Noord-Limburgse gemeenten en optimale (doorontwikkeling) en kwaliteit van nieuwe product:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gecontracteerde aanbieders zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor 100% regionale dekking van Noord-Limburgse gemeenten.</li> <li>• Zij zorgen actief en in onderlinge afstemming dat dit gedurende de gehele contractperiode onveranderd blijft.</li> </ul>
<p><b>KPI's</b></p>	<p>Er gelden een viertal KPI's (zie aanbestedingsleidraad):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KPI 1: Monitoren voortgang van de deelnemer</li> <li>• KPI 2: Aansluitende ondersteuning</li> <li>• KPI 3: Cliënttevredenheid</li> <li>• KPI 4: Samenwerking in de keten</li> </ul> <p>De belangrijkste gestelde normen en uitgangspunten inzet product zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal 80% van het totaal aantal van begeleidde deelnemers stroomt door binnen de afgesproken trajectperiode, naar reguliere arbeid.</li> </ul> <p><i>De norm van 80% uitstroom wordt in 2023 en 2024 tijdelijk losgelaten.</i></p>



	<p><i>Het genereren van de uitstroom naar betaald werk en het zoeken van betaald werk is onderdeel van de opdracht voor de aanbieders, maar je trekt daarin wel samen op met de gemeenten.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10% van het totaal aantal van begeleidde deelnemers stroomt door naar vrijwilligerswerk of opname in het doelgroepenregister/LKS.</li> <li>• 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 aanbieder, deelnemer en casusregisseur hier een eensluidende gezamenlijke conclusie trekken.</li> </ul>
<b>Ontwikkeldoelen</b>	De regio wil met partners bouwen een aan meerjarige infrastructuur voor de collectieve begeleiding, een mix - alsmede onderlinge samenwerking en uitwisseling - van lokale en regionale partners voor de collectieve behoefte aan begeleiding en ontwikkeling voor deelnemers vanuit de Participatiewet en/of Wmo.

### **Verschil tussen begeleiding individueel (Wmo) en Collectieve arbeidsmatige toeleiding**

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.

De vervolgstap na collectieve arbeidsmatige toeleiding is een vorm van betaald werk. Daarin onderscheid collectieve arbeidsmatige toeleiding zich middels een werkcomponent, waarbij sprake is van loonvormende arbeid waarvoor salaris betaald dient te worden. Kwalificatie is een loonwaardemeting; loonvormende arbeid tot een niveau van circa 30% loonwaarde, waar de deelnemers doorgroeien in een hogere loonwaarde.

Collectieve arbeidsmatige toeleiding is dus uitdrukkelijk geen vorm van betaalde (gesubsidieerde) arbeid, zoals beschut werk. Gezien de duidelijke aanhaking met het bedrijfsleven is tussentijdse betrokkenheid van het bedrijfsleven met de deelnemers nodig.

### **3.2 Segment 2: Begeleiding individueel**

<b>Criteria</b>	<b>Omschrijving</b>
<b>Omschrijving</b>	Begeleiding individueel
<b>Product</b>	Individuele arbeidsmatige toeleiding
<b>Segment</b>	Segment 1
<b>Tarief per eenheid</b>	Zie website MGR
<b>Eenheid</b>	Tarief per uur (PxQ)
<b>Trajectduur</b>	De doorlooptijd is variabel en wordt in overleg door de aanbieder en casusregisseur bepaald.
<b>Doelgroep</b>	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).
<b>Doelen</b>	<p>Primair doel bij inzet van dit product is dat begeleidde deelnemers binnen de afgesproken trajectperiode door stroomt naar <b>reguliere arbeid</b>.</p> <p>Er wordt ingezet op het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt. 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.</p> <p>Het kan zijn dat begeleidde deelnemers doorstromen naar vrijwilligerswerk of opname doelgroepenregister/LKS.</p> <p>Of dat begeleidde deelnemers gedurende de afgesproken trajectperiode wegens niet voorziene redenen uitvallen.</p> <p>Uitgangspunt bij inzet van dit product is dat dit slechts bij 20% van de deelnemers mag zijn.</p>
<b>Hulpinhoud</b>	<p>Individuele arbeidsmatige toeleiding traject is maatwerk. Het betreft dienstverlening, begeleiding en ondersteuning afgestemd op de individuele inwoner gericht op positieve ontwikkeling in hun maatschappelijk (samenleving) en economisch (arbeid) functioneren.</p> <p>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.</p> <p>De voortgang van de deelnemer moet op een systematische wijze meetbaar zijn. De deelnemer wordt daarbij, vanaf aanmelding, actief betrokken en de start situatie wordt vanuit het concept positieve gezondheid, in kaart gebracht.</p> <p>De casusregisseur legt de startsituatie vast met behulp van het (meet)instrument de participatieladder. De casusregisseur heeft voor aanvang van het traject bij de aanbieder</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de begintrede van de participatieladder vastgesteld;</li> <li>- afgesproken welke doelen en eindstap op de participatieladder haalbaar zijn;</li> <li>- in welke tijd die stap(pen) gehaald kunnen worden.</li> </ul> <p>De opdrachtgever en aanbieder stemmen vooraf met elkaar af wat het beginpunt is van het traject en welk einddoel moet worden behaald. <b>Dit is een individueel resultaat op klantniveau.</b></p> <p>De participatielader is hierbij gedurende het traject een belangrijk ijkpunt. Vooraf staat een persoon op trede x en binnen een afgesproken termijn moet het doel trede y zijn.</p> <p>De casusregisseur koopt een traject in voor een aantal uren per week/maand/periode waarin het doel behaald moet zijn binnen een bepaalde termijn. 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.</p>
<b>Specifieke eisen</b>	Voor het product gelden een paar specifieke eisen:

	<ul style="list-style-type: none"><li>• De casusregisseur koopt een traject bij de aanbieder in voor een aantal uren per week/maand/periode waarin het doel behaald moet zijn <b>binnen een bepaalde termijn</b>.</li><li>• Per trajectperiode wordt maximaal 2 keer een aanpassing op de doorlooptijd gedaan.</li><li>• De startsituatie en de doelen van de inwoner duidelijk worden vastgelegd. Ook de voortgang van een individuele deelnemer moet worden gemonitord.</li><li>• Elke gecontracteerde aanbieder houdt de voortgang van de inwoner op eigen wijze bij. Ook de professionals van de gemeente doen dit elk op eigen wijze en in verschillende mate.</li><li>• De aanbieder houdt over de inwoner contact met de casusregisseur en levert gedurende het traject per kwartaal schriftelijk voortgangsinformatie aan. Voortgangsrapportage wordt door de gemeente (casusregisseur) opgenomen in het cliëntvolgsysteem.</li></ul>
--	---

## 4. Regievoering

De tekst in dit hoofdstuk is nog steeds in ontwikkeling en wordt waar nodig de eerste jaren verder aangevuld. We moeten, zeker als het gaat om regie voeren nog het nodige leren. Op basis van dit leren vullen we de tekst steeds verder aan.

### 4.1 Relevante zaken

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 Participatiewet 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 consulent samen met de inwoner 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 inwoner goed zijn vastgelegd. Hiervoor gebruiken we het leefzorgplan (consulent-inwoner) en het plan van aanpak (aanbieder-inwoner) welke gedeeld met de consulent (opdrachtverstrekker). Ook start trede participatieladder, voortgang traject en evaluatie(s) worden vastgelegd in het, per gemeente gebruikte, clientvolgsysteem.
- 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) 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 inwoner 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.

### 4.2 Contract en contractmanagement

We beseffen dat de resultaatafspraken met aanbieders (nogmaals, zie bijlage) 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 segment 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 Begeleiding Individueel ligt de verantwoordelijkheid voor het contractmanagement bij de individuele gemeenten. Indien nodig is opschalen naar de regio mogelijk.
- 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 door aan de beleidscollega Participatiewet binnen je gemeente en via de lijn van contractmanagement.

- Voor contractmanagementgesprekken Begeleiding Collectief wordt vooraf bij Toegang een digitale uitvraag vanuit de MGR uitgezet.

### **Evaluatie**

De casusregisseur en aanbieder bespreken 1 keer per jaar tijdens een daarvoor opgezet evaluatief gesprek het totaal verloop van trajecten. Desgewenst kan om aansluiting van contractmanager gevraagd worden.

Eventueel tussentijds en sowieso aan het einde van het traject wordt het traject met SMART doelen (het WAT) geëvalueerd.

Bij het afsluiting van trajectperiode levert de aanbieder een eindrapportage aan bij de casusregisseur. Via de participatieladder wordt inzichtelijk gemaakt of de inwoner 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.

De eindrapportage wordt door de casusregisseur opgenomen in het gemeentelijke cliëntvolgsysteem.

## Bijlage: 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 inwoner.
- 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 inwoner duidelijk worden vastgelegd.
- Instellen van periodieke evaluaties met de gemeente, de aanbieder en de inwoner 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 cliëntvolgsysteem (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 cliëntvolgsysteem 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 cliëntvolgsysteem.

#### 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 blijf-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.  
*De norm van 80% uitstroom wordt in 2023 en 2024 tijdelijk losgelaten.  
Het generen van de uitstroom naar betaald werk en het zoeken van betaald werk is onderdeel van de opdracht voor de aanbieders, maar je trekt daarin wel samen op met de gemeenten.*
- 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 cliëntvolgsysteem.

#### 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: Cliënttevredenheid***

Definitie: Cliënttevredenheid geeft aan in hoeverre een inwoner 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 cliënttevredenheid 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 cliënttevredenheidsonderzoek 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 cliënttevredenheidsscores die onvoldoende zijn beoordeeld in gesprek op de punten die gezamenlijk geoptimaliseerd kunnen worden.
- 1x per jaar wordt cliënttevredenheid 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 inwoner 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 inwoner is en blijft.

Wat meten: Om de voortgang te kunnen monitoren is van belang dat de startsituatie en de doelen van de inwoner 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 cliëntvolgsysteem (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 inwoner en periodiek opvragen van voortgangsinformatie bij de aanbieder.

#### Hoe meten

- De aanbieder houdt over zijn/haar inwoner contact met de casusregisseur en levert gedurende het traject per kwartaal schriftelijk voortgangsinformatie aan. Voortgangsrapportage wordt door de gemeente (casusregisseur) opgenomen in het cliëntvolgsysteem.
- Per deelnemer wordt door de casusregisseur in het gemeentelijke cliëntvolgsysteem 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.

### 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 cliëntvolgsysteem.

### 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: Cliënttevredenheid***

Definitie: Cliënttevredenheid geeft aan in hoeverre een inwoner 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 cliënttevredenheid 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 cliënttevredenheidsonderzoek 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 cliënttevredenheidsscores die onvoldoende zijn beoordeeld in gesprek op de punten die gezamenlijk geoptimaliseerd kunnen worden.
- 1x per jaar wordt cliënttevredenheid besproken op de drie benoemde niveaus (deelnemer, casusregisseur, ondernemer).