

# Sociale Zaken *Maastricht Heuvelland*

Eijsden-Margraten Gulpen-Wittem Maastricht Meerssen Vaals Valkenburg aan de Geul

## **Oplegnotitie Jaarplan 2018 Gemeente Maastricht.**

Bij deze bieden we u het Jaarplan 2018 Sociale Zaken Maastricht Heuvelland aan.

Het Jaarplan 2018 heeft als titel: "De afstand tussen droom en werkelijkheid.... Actie!"

Voor 2018 staan we voor een nieuwe belangrijke fase van de transformatie, hebben we een gemeenschappelijke opgave met onze ketenpartners in de verbetering van de uitvoering van de Participatiewet en hebben we een centrale rol in de realisatie van de financiële doelstellingen zoals die zijn vastgelegd in de 'draaiknoppen' discussie.

In het Jaarplan is als bijlage de notitie Speerpunten opgenomen, dat is onze invulling van de gevraagde "Actie". Dit jaarplan is vastgesteld in december in het PHO Sociale Zaken.

Via deze oplegnotitie en bijlagen maken we een verbinding tussen het Jaarplan Sociale Zaken Maastricht Heuvelland en de gevraagde extra informatie bij het jaarplan 2017 voor de gemeente Maastricht.

## **Opdrachten**

### 1. Participatiewet

Vanaf 1 januari 2016 voert Sociale Zaken Maastricht Heuvelland de participatiewet uit voor alle gemeenten Maastricht Heuvelland op basis van een gemeenschappelijke regeling (GR).

De DVO 2018 is in december 2017 vastgesteld door de portefeuillehouders van de zes gemeenten die deel uitmaken van de GR.

### 2. Wmo en Jeugd

De uitvoeringstaken Wmo en Jeugd worden voor Maastricht uitgevoerd. Het DVO voor 2018 is nog niet volledig afgestemd.

Vanaf 1 januari 2016 voeren we ook deze taken uit voor de gemeente Valkenburg. Dat doen we op basis van contracten die in december 2015 zijn afgesloten en voor 2018 worden geactualiseerd.

### 3. Onderwijs

De uitvoeringstaken Onderwijs (Leerlingenvervoer, Leerplicht, RMC en VSV) worden voor alle gemeenten Maastricht Heuvelland uitgevoerd op basis van een gemeenschappelijke regeling.

De DVO 2018 is opgesteld en afgestemd.

## **Aangeleverde documenten**

Omdat het Jaarplan Sociale Zaken Maastricht Heuvelland een andere inhoud en opzet heeft dan het gevraagde jaarplan voor Maastricht zijn er naast deze oplegnotitie enkele bijlagen bijgevoegd voor de aansluiting:

Inhoud document:

- Oplegnotitie
- Jaarplan 2018
- Speerpunten jaarplan 2018
- Bedrijfsvoering 2018
- Investeringsagenda Sociale Zaken Maastricht Heuvelland 2018-2020
- Formatieanalyse en invulling efficiencytaakstelling
- ICT opgaven SZMH 2018
- DVO's





*De afstand  
tussen droom en  
werkelijkheid...*

*Actie!*

*Jaarplan  
2018*

**Sociale Zaken Maastricht Heuvelland**

Eijsden-Margraten Gulpen-Wittem Maastricht Meerssen Vaals Valkenburg aan de Geul



*Onze  
visie*

*“Verander  
muren in  
deuren.”*

*Ruth Israel,  
SZMH*

# *Van droom tot werkelijkheid. Met de burger, centraal*

Iedereen heeft dromen. Dromen die je het liefst zo snel mogelijk wilt verwezenlijken.

Dat kan als je samen de schouders onder 'de droom' zet en ervoor gaat.

Wat wij voor de burger willen is een fijne leefsituatie. We willen dat iedere burger zoveel mogelijk vanuit zijn eigen kracht kan meedoen in de samenleving.

Loopt iemand vast of ontbreekt het hem aan kracht, dan speelt het sociaal netwerk een belangrijke rol. De burger is onderdeel van een sociaal netwerk waar hij op kan terugvallen maar ook anderen kan helpen. Heeft de burger extra hulp nodig, dan zijn wij er voor hem zonder de regie geheel over te nemen.

Wij bieden deskundige ondersteuning, zodat hij weer volledig kan meedoen in de maatschappij.

Prettig daarbij is dat de burger weet bij wie hij terecht kan en dat hij voelt, hier ben ik geholpen. Hij heeft één aanspreekpunt. Die hem serieus neemt en bij wie hij vooral zichzelf kan zijn. Iemand die luistert en ondersteuning biedt daar waar nodig. Bij Sociale Zaken Maastricht Heuvelland staat de burger centraal,

omdat iedereen zich betrokken voelt. Zonder dat regels leidend zijn en de medewerker de ruimte neemt om samen met de inwoner van Maastricht en Heuvelland op zoek te gaan naar een oplossing die het beste aansluit bij zijn situatie. Op weg van droom naar werkelijkheid waarbij onze dienstverlening in samenhang, nabij en op maat is.

## Sociale Zaken Maastricht Heuvelland

Eijsden-Margraten Gulpen-Wittem Maastricht Meerssen Vaals Valkenburg aan de Geul



# *Larissa van 14 gaat weer met plezier naar school*

*Haar moeder, Alina, is blij  
met alle ondersteuning*

*Van  
droom tot  
werkelijkheid*

*“Mama en ik wonen in Valkenburg.  
We hebben het thuis gezellig met elkaar en  
op school is het ook weer leuk.”*

**‘Weer leuk?’**

‘Ja, het ging een tijdje niet goed met mama en mij. Papa is bij ons weggegaan en toen is mama heel verdrietig geworden. Ik had er ook veel verdriet van. Op school deed ik net of er niks aan de hand was. Gelukkig had Simon, mijn leraar aan het Stella Maris College, als snel in de gaten dat ik niet lekker in mijn vel zat. Ik kwam vaak veel te laat op school en had niet gegeten. Het boeide me op dat moment allemaal niet zo. Ook mama zag het leven steeds zwaarder. Het was niet meer fijn thuis.’

---



**“Samen vooruit,  
dan komen we  
verder!”**

*Claire Smeets,  
beleidsmedewerker  
gemeente Meerssen*

### **Wie heeft jullie geholpen?**

‘Ik denk dat onze buurvrouw, mevrouw Martinus, als eerste snel in de gaten had dat er iets niet in orde was. Mijn moeder, Alina, kwam niet meer buiten en gordijnen bleven lang dicht. Mevrouw Martinus stond op een avond aan onze deur om te vragen of er iets aan de hand was. Mama liet haar binnen en toen is de buurvrouw waarschijnlijk heel erg geschrokken van de berg afwas en de rommel in huis. Mama kon niks meer, niet poetsen of de was doen. De buurvrouw vertelde toen dat wij in het buurtcentrum om hulp konden vragen. Gelukkig nam mama de raad aan en ging met haar mee. In de tussentijd had ook mijn leraar Simon contact gezocht met iemand om over mijn schoolverzuim te spreken.’

### **Hoe is het nu met jou, Alina?**

‘Het gaat steeds beter. Door de medewerker van het Sociaal Team van Valkenburg werd goed gereageerd op mijn hulpvraag. Ze hebben heel goed kunnen verhelderen wat mijn vraag was. Samen hebben we gekeken wie in mijn omgeving mij zou kunnen helpen en is contact gelegd met een consulent van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland. Mevrouw Martinus bood - heel lief - aan om mij te helpen bij het huishouden. Ze zorgt 's ochtends voor het ontbijt en stuurt Larissa op tijd naar school. Ik ben heel blij dat ik tijdelijk individuele begeleiding krijg via de Wmo van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland.

**Het prettige is dat ik één aanspreekpunt bij Sociale Zaken heb.** De consulent heeft ook gesproken met school en de leerplichtambtenaar over het verzuim van Larissa. Door de samenwerking met schoolmaatschappelijk werk gaat Larissa gelukkig weer met plezier naar school. Ondanks dat het al een stuk beter gaat, ben ik er nog niet. Voorlopig blijft de individuele begeleiding nog even doorlopen. De consulent blijft daarom nog een tijdje betrokken. Verder ga ik één keer in de week samen met mevrouw Martinus naar de ‘Hoeskamer’ in Houthem. Dat is gezellig, ik voel me daar al thuis. Ik kom weer onder de mensen’, lacht Alina.

---



Onze  
missie

# Stap voor stap dichterbij de werkelijkheid



Vanuit de eerder geschetste casus met dochter Larissa en moeder Alina in een thuissituatie na een scheiding, kunnen we stellen dat het pad dat we in 2016 ingingen ons dichterbij onze missie ‘de burger centraal’ brengt. Door de kernwaarden in samenhang, nabij en op maat in onze dienstverlening te hanteren, vallen hulpvragers niet snel meer terug. Doordat de dienstverlening zoals bij Alina dichtbij huis gevonden werd, konden we adequaat op de vraag reageren.

Uit soortgelijke casussen leren wij dat integraliteit bij onze mensen en in onze dienstverlening centraal moet staan. Dat wil zeggen dat een integrale jongerenaanpak is gestart, wij integrale opleidingen voor klantmanagers aanbieden en medewerkers afdelingsoverschrijdend met elkaar in gesprek zijn. Ook zijn er voor verschillende afdelingen proces-optimalisaties (‘Lean’) in kaart gebracht en zijn we voor het management begonnen met een ontwikkelprogramma.

We zitten op de goede weg. En zoals het er nu uitziet gaat 2018 ons meer inzichten geven op weg naar onze ideale dienstverlening, waarbij meer mensen regulier werken of op een andere manier participeren.

## De burger centraal

Net als in de voorgaande jaren staat, ondanks alle vernieuwingen en ontwikkelingen die op ons af komen, de dienstverlening aan de burger centraal. Onze winkel blijft open voor hen die ondersteuning nodig hebben. Daarbij zorgen wij dat hij of zij zo min mogelijk merkt van alle activiteiten die achter de schermen van SZMH plaatsvinden. Wat de burger hiervan merkt is de verandering in de **de positieve benadering van ons op zijn hulpvraag.**

## Omslag in onze dienstverlening

Onze dienstverlening gaat veranderen en daar zetten we met zijn allen de schouders onder. De inrichting van de organisatie Sociale Zaken Maastricht Heuvelland (SZMH) is straks niet alleen anders, maar voelt ook anders. Een omslag in huis gaat ons allen aan, is intern voelbaar en heeft een andere, professionelere uitstraling naar buiten.



# Professioneel, zelfstandig en flexibel

Een transformatie naar een andere, meer open, dienstverlening gaat niet zonder slag of stoot. Het is inherent aan het verkrijgen van nieuwe inzichten. Dat kan betekenen dat het voor de een heel vanzelfsprekend is, terwijl de ander er vraagtekens bij heeft of zich er niet in herkent. Om verschillende inzichten

te laten 'matchen' zal anders met elkaar gewerkt moeten worden. Daarbij zijn houding en gedrag van een ieder in onze organisatie van groot belang. We zullen met zijn allen moeten wennen aan het 'Nieuwe Werken', waarbij ook de structuur van de organisatie verandert.



*“Door te accepteren, kun je transformeren.”*

*Sylvie Sliepen,  
SZMH*

## *‘Nieuwe werken’ door professionaliteit, verandering houding en gedrag*

Bekijk elke verandering positief. Alleen dan kun je een omslag maken waarbij onze dienstverlening in samenhang, nabij en op maat is. Dat vraagt allereerst om de wil om te veranderen of een andere houding aan te nemen in het werk. Daarbij zijn vaardigheden als: zelfstandigheid, flexibiliteit, samenwerken, probleemoplossend vermogen, maatstaven waaraan we ons sterker zullen committeren. In de praktijk vertaalt zich dit naar de manier waarop wij burgers benaderen. Wat kan de burger zelf en hoe kunnen wij vanuit een integrale aanpak ondersteuning bieden? Het uitgangspunt hierbij is dat de burger zoveel mogelijk zelf de regie behoudt. Zorgen voor een onderlinge goede (interne en externe) communicatie en het ontwikkelen van netwerken in de gebieden, is van groot belang.

### **Concreet betekent dit voor 2018:**

- Sterker stimuleren van competenties die passen bij de doorontwikkeling van onze dienstverlening
- Doorontwikkelen vakmanschap en methodisch werken
- Versterken interne en externe samenwerking.

# Structuur door gebiedsgerichte, integrale teams en bijbehorende ondersteuning

## Directe dienstverlening

De structuur van onze organisatie gaat veranderen; we gaan anders werken in 2018. Als burgers met een hulpvraag komen, dan pakken we de vraag in zijn volledigheid en direct op met de teams in het gebied. Daarbij staat de vraag: “wat heeft u nodig in uw situatie?” centraal. Het maakt daarbij niet meer uit waar de burger zich meldt. Voor hem of haar is er één centraal punt. Dit kan bijvoorbeeld het Sociaal Team in de buurt zijn, maar ook het team SZMH. In de teams bij SZMH zijn alle domeinen (Jeugd, Onderwijs, Participatie en Wmo) verankerd. Ook werken we dan vanuit een gebied waarbij de samenwerking met het professionele en sociale netwerk in de directe omgeving van de burger, maar ook daarbuiten, wordt opgezocht. In nauw overleg met de Heuvelland-gemeenten kijken we op welke manier de integrale gebiedsgerichte dienstverlening in het Heuvelland vorm krijgt.

## Ondersteunende dienstverlening

Naast een wijziging van de directe dienstverlening aan de burger zal er ook een wijziging in de ondersteuning plaatsvinden. Zo komt er één centrale administratie waardoor we effectiever, volledig en minder kwetsbaar de interne en externe dienstverlening vormgeven. Het team Sociale Recherche/Juridische Zaken maakt een ontwikkeling door, een bedrijfsbureau en een team kwaliteitsmanagement worden ingericht. Deze teams ondersteunen de gebiedsgerichte dienstverlening, zodat de integrale en gebiedsgerichte teams hun werk zo goed mogelijk kunnen doen. Belangrijk hierbij is de verbinding tussen beleid en uitvoering. Dat betekent dat

we in 2018 de samenwerking tussen beiden willen verstevigen zodat we op termijn komen tot uitvoeringsgestuurd beleid. Daarbij wordt door een hechtere samenwerking met team Inkoop Sociaal Domein een grotere betrokkenheid gecreëerd.

Voorop staat dat elke ontwikkeling ten goede moet komen aan de burger. Dat betekent dus ook dat processen geoptimaliseerd worden ('Lean') om zo onze dienstverlening te verbeteren.

Als gevolg van het 'Nieuwe Werken' en de wijziging in de organisatiestructuur investeren wij in de taken en rollen van de medewerkers en zullen werkzaamheden veranderen.

### Concreet betekent dit voor 2018:

- Investeren in een betere en uniforme vraagverheldering (wat is de vraag achter de vraag?)
- Inrichten gebiedsgerichte integrale teams
- Nauwer aansluiting vinden bij de sociale teams in Maastricht en in het Heuvelland
- Inrichten één centrale administratie
- Werkprocessen optimaliseren ('Lean')
- Opzetten van een steunstructuur: pijler 'Ondersteuning en Ontwikkeling'.

*Ontwikkelingen  
binnen Sociaal  
Domein*

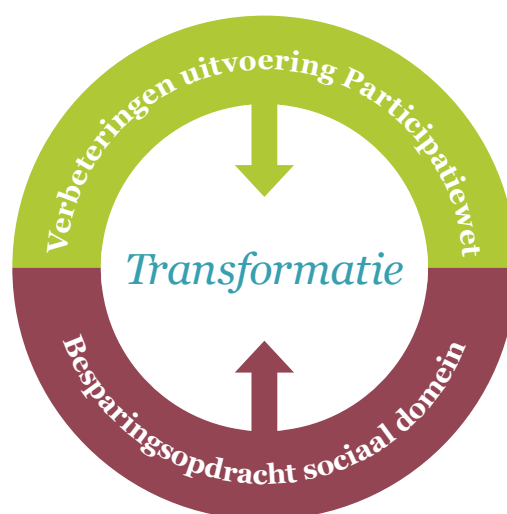
*“Alles zelf  
doen is optellen.  
Samenwerken  
is vermenig-  
vuldigen.”*

*Raoul Ramakers, SZMH*

## *‘Met zijn allen één’*

Naast de ontwikkelingen die we zelf al hadden ingezet om onze ideale dienstverlening aan de burger te realiseren, spelen er ook nog andere zaken die invloed hebben op onze dienstverlening. Twee belangrijke in dit kader zijn:

- de verbeteringen uitvoering Participatiewet (evaluatie één uitvoeringsdienst)
- de besparingsopdracht sociaal domein (zogenaamde ‘draaiknoppen’).



### ***Verbeteringen uitvoering Participatiewet (evaluatie één uitvoeringsdienst)***

Uit het evaluatierapport van juni 2017 over één jaar functioneren van SZMH komen drie ontwikkelpunten naar voren die naadloos aansluiten op de ingezette ontwikkelingen in het kader van de metamorfose van onze dienstverlening. Dit zijn:

- focus op werk: meer mensen naar betaald werk, verbeteren

ketensamenwerking (SZMH, Annex, MTB, Podium24, beleid)

- focus op interne communicatie: praat met én luister naar elkaar, verklein afstand beleid/bestuur
- focus op ‘van buiten naar binnen’ organisatie: open en transparant naar buiten.

**“Niet alleen praten voor of over maar vooral mét de burger.”**

Karen Hop,  
Stichting Trajekt

## **Besparingsopdracht sociaal domein (‘draaiknoppen’)**

Hogere kosten, krappere budgetten. Ook het Sociaal Domein heeft hiermee te kampen. We zullen daarom creatief moeten zijn, waarbij ons uitgangspunt nog altijd is dat de burger de ondersteuning krijgt die hij nodig heeft. De eerste stappen zijn gezet door in samenspraak met beleid en Inkoop Sociaal Domein naar mogelijke besparingen op alle domeinen te kijken en onze dienstverlening anders vorm te geven. Nogmaals, zonder in te leveren op de kwaliteit. Wat we daarnaast ook gaan doen, is kijken hoe we de hulpvrager beter kunnen volgen, waardoor wij tussentijds waar nodig kunnen bijsturen en beter kunnen inspelen op zijn behoefte. Dat is een actie die hoog bovenaan de lijst staat.

### **Concrete acties zijn o.a.:**

- Ontwikkelen van een nieuwe werkwijze en frequentie/inzet van de keukentafelgesprekken
- Beter sturing op herindicatie bij stapeling van zorg en trajecten die eigenlijk in de Wlz thuishoren
- Inzet op verschuiving naar voorliggend veld bij Jeugd
- Meer mensen naar betaald werk
- Afwisseling in mate van intensiteit van klantcontact op het gebied van re-integratie
- Groepsgericht werken bij re-integratie taken.

**Jaarplan  
2018**

*Dit jaarplan is de ambitie voor 2018, gebaseerd op inzichten uit het meerjarenplan SZMH 2016-2019, de Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht Heuvelland 2022, wetten en lokale verordeningen.*

***We committeren ons met zijn allen aan de rode draad ‘in samenhang, nabij en op maat’ in onze dienstverlening aan de burger.***



# Actie!

*Om van droom tot werkelijkheid te komen, zetten we gezamenlijk de schouders eronder. Samen op weg naar een organisatie waar het fijn werken is en waar professionaliteit, openheid, flexibiliteit en zelfstandigheid hoog in het vaandel staan. Een nieuw elan waarin ook onze partners worden meegenomen en waarbij de hulpvrager zich welkom voelt. Het is een ferme stap naar 'gebiedsgericht en integraal' werken.*

*Is onze droom ambitieus? Wellicht, maar zeker haalbaar als we in de zorg voor de burger én in onszelf blijven geloven. Om tot de dienstverlening **'in samenhang, nabij en op maat'** te komen... actie!*

---



*“Waarom  
moeilijk doen,  
als het samen  
kan.”*

*Gity Sharifzadeh,  
SZMH*

### **Colofon**

**Het Jaarplan Sociale Zaken Maastricht en Heuvelland 2018 is opgesteld door:**

Team Advies & Projecten | Gemeente Maastricht

Randwijksingel 22, 6229 EE Maastricht | Postbus 4902, 6202 TC Maastricht

**Redactie en productbegeleiding:** Smart Communication, Marlie Dix, Maastricht

**Grafische vormgeving:** De Merckboer, Roger Haane, Geleen

© Sociale Zaken Maastricht Heuvelland, december 2017

## Sociale Zaken Maastricht Heuvelland

Eijsden-Margraten Gulpen-Wittem Maastricht Meerssen Vaals Valkenburg aan de Geul

Wat	Concrete acties	Wanneer gereed
<b>1. Continuering dienstverlening</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen op meedoen vergroten</li> <li>• Alle lopende werkzaamheden</li> </ul>	Geheel 2018
<b>2. Gebiedsgericht en integraal werken (metamorfose)</b>		
Nieuwe Werken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ontwikkeling medewerkers en management</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkeling/omslag houding en gedrag</li> <li>• Versterking van vakmanschap en leiderschap:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Training gesprekstechnieken medewerkers</li> <li>• Follow-up Management Development-traject</li> </ul> </li> <li>• Versterken interne samenwerking (team- en domeinoverschrijdend)</li> <li>• Herijking competenties</li> </ul> </li> </ul>	Geheel 2018
Structuur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Advies OR en besluitvorming Houtskoolschets en onderliggende projecten</b></li> <li>• <b>Gebiedsgerichte, integrale dienstverlening</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inrichten gebiedsgerichte en integrale (allesomvattende) teams</li> <li>• Centrale vraagverheldering realiseren</li> <li>• Verder ontwikkelen samenwerking sociale teams en voorliggend veld</li> </ul> </li> <li>• <b>Ontwikkeling steunstructuur (Pijler Ontwikkeling en Ondersteuning)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inrichten bedrijfsbureau</li> <li>• Samenvoegen administraties – één centrale administratie</li> <li>• Doorontwikkeling SR en JZ</li> <li>• Ontwikkeling kwaliteitsmanagement en kwaliteitszorg</li> </ul> </li> <li>• <b>LEAN (procesoptimalisatie) verder uitrollen binnen de organisatie</b></li> <li>• <b>Project ICT</b> Doel: de medewerker SZMH is in staat om efficiënter, effectiever en gebruiksvriendelijker te werken met betrekking tot de digitale dienstverlening naar de hulpvrager</li> </ul>	Geheel 2018 Q3 2018  Q3 2018  Geheel 2018 Q1 2018
<b>3. Verbeteringen uitvoering Participatiewet (evaluatie 1UD)</b>		
Focus op werk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verhogen door- en uitstroom door verbetering van de ketensamenwerking (SZMH, Annex, MTB, Podium24, beleid)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer mensen naar betaald werk</li> <li>• Verhogen meer mensen naar regulier arbeid</li> </ul> </li> <li>• <b>Evaluatie re-integratievoorzieningen</b></li> </ul>	Geheel 2018
Focus op interne communicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Marketingplan SZMH en samenhang/ samenwerking binnen SZMH</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praat met én luister naar elkaar, verklein afstand beleid/bestuur</li> <li>• Doorontwikkeling website SZMH</li> </ul> </li> </ul>	Geheel 2018
Focus op 'van buiten naar binnen' organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Transparant en open naar buiten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investeren in netwerk met alle stakeholders</li> <li>• Periodiek individueel overleg met wethouders continueren</li> <li>• Meer zichtbaarheid in de sociale teams</li> <li>• Kijkje in de keuken</li> </ul> </li> </ul>	Geheel 2018
<b>4. Besparingsopdracht sociaal domein ('draaiknoppen')</b>		
Wmo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bespreken nieuwe werkwijze en frequentie/inzet van de keukentafelgesprekken</b></li> <li>• <b>Betere sturing op herindicatie, bij stapeling van zorg en trajecten die eigenlijk in de Wlz thuishoren</b></li> <li>• <b>Beschermd wonen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Versterken voor- en achterdeur</li> <li>• Bevorderen door- en uitstroom</li> <li>• Cliëntenbestand inhoudelijk opnieuw beoordelen</li> </ul> </li> </ul>	Q1 2018  Q4 2018
Participatiewet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Herijken administratieve, inkomens- en re-integratietaken van de consulent door:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groepsgewijze aanpak re-integratietaken</li> <li>• Administratieve taken laten uitvoeren door administratie</li> <li>• Aanpak optimalisatie werkprocessen ('Lean')</li> </ul> </li> <li>• <b>Afwisseling in mate van intensiteit van klantcontact op het gebied van re-integratie</b></li> <li>• <b>Realisatie extra uitstroom uitkeringsgerechtigden</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer mensen in beweging krijgen richting de arbeidsmarkt</li> <li>• Realisatie hogere uitstroom van uitkeringsgerechtigden</li> </ul> </li> </ul>	Geheel 2018
Jeugd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inkoop maatregelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfijning arrangementsafspraken</li> <li>• Automatisering</li> <li>• Analyse omklap</li> <li>• Strakkere sturing</li> </ul> </li> <li>• <b>Regievoering op toegang</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sturen op gebruik en second opinion</li> </ul> </li> <li>• <b>Verschuiving naar voorliggend veld</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Versterken voorliggend veld</li> <li>• Verstevigen samenhang/-kracht wijk</li> <li>• Samenwerking in knooppunten onderwijs</li> </ul> </li> </ul>	Q4 2018  Q4 2018  Q4 2018

# Sociale Zaken Maastricht Heuvelland

---

Eijsden-Margraten Gulpen-Wittem Maastricht Meerssen Vaals Valkenburg aan de Geul

## Bedrijfsvoering 2018

### Formatie

#### Formatie 2018

De formatie per 1-1-2017 bedroeg 346,15 fte. Deze is in 2017 gewijzigd door de ontvlechting van het team Secretariaat van SSC en de toevoeging van een extra fte voor afhandeling ESF. De formatie 2017 is daardoor 349,75 fte.

Door de invulling van de efficiencytaakstelling 2018 daalt de formatie met 3,0 fte en door de taakvermindering met 1,7 fte. Er zijn enkele nieuwe cq uitbreiding van taken in de opdrachten opgenomen. Dit is in totaal 4,5 fte extra.

De tekorten 3D zijn in Maastricht gestegen naar € 13.5 miljoen. Er zijn acties uitgezet om dit tekort om te buigen in 4 jaar tijd. In het kader van de draaiknoppen 3D levert SZMH met ingang van 2018 een structurele bijdrage van € 355.000 (5,0 fte).

Door deze mutaties daalt de formatie van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland naar 344,55 fte per 2018.

*Bij de bepaling van de formatie 2018 is deels geanticipeerd op de nog af te sluiten DVO Zorg en Welzijn van de gemeente Maastricht. Deze is op dit moment (29-01-2018) nog niet afgestemd. De definitieve versies kunnen nog gevolgen hebben voor de formatie en begroting 2018.*

#### Efficiencytaakstelling

Voor de invulling van de cumulatieve efficiencytaakstelling tot en met jaarschijf 2018 en formatieanalyse, zie bijlagen

#### NCFB jaarschijf 2018 en formatieplan 2018

De jaarschijf 2018 is zoals deze bij de richtlijnen is bijgevoegd is niet correct. Mutaties in reserves zijn op dit moment niet (correct) opgenomen. Deze worden meegenomen bij de financiële afhandeling van dit jaarplan. Het formatieplan is een apart document en wordt apart aangeleverd.

Bijgevoegd is de Investeringsagenda voor de periode 2018 – 2020.

### Personeel en Organisatie

#### Vacatures

Na de grote wervings- en selectie procedure eind 2016, is eind 2017 een nieuwe wervingsactie uitgevoerd. In totaal zijn 17 medewerkers (15,9 fte) in vaste dienst genomen.

Verder start een opleidingsgroep binnen de teams Participatie. Er zijn 4 junior consultants gestart voor de duur van 2 jaar met een tijdelijke ambtelijke aanstelling.

#### Verzuim

In 2016 was het verzuimpercentage 7,51% (norm 5,47%) met name veroorzaakt door langdurig verzuim (> 6 weken), zijnde 5,97% met een meldingsfrequentie van 1,28 (norm 1,27).

In 2017 t/m november is het verzuimpercentage 7,14% (norm 5,46%) met name wederom veroorzaakt door langdurig verzuim, zijnde 5,79% met een meldingsfrequentie van 1,12 (norm 1,19). Ziekteverzuim heeft in onze organisatie sterk de aandacht, mede gezien de voortdurende stijging die tot begin 2017 zichtbaar was.

Het merendeel van het langdurig verzuim is nauwelijks beïnvloedbaar door de werkgever omdat dit medische aandoeningen betreft die voor het merendeel niet arbeidsgerelateerd zijn. In nauw overleg met de bedrijfsarts en Adviseur Arbeid en Gezondheid wordt getracht om daar waar mogelijk te



koersen op inzetbaarheid, vaak in kleine stapjes waardoor de herstelperiode lang duurt.

Zoals gemeld in de marap 2017 zijn er diverse interventies gestart en deels gepland:

- Door PenO is de analyse van het SZMH organisatiebrede verzuim in een algemene bijeenkomst met directie en de 15 teammanagers besproken evenals de mogelijke interventies die de (team-) managers hebben om het verzuim terug te dringen en te koersen op inzetbaarheid. Ziekteverzuim is in de MT overleggen een standaard besprekspunt.
- Om het frequent verzuim in de hand te houden en zoveel als mogelijk terug te dringen worden door teammanagers met de frequent verzuimers gesprekken gevoerd.
- Met de bedrijfsarts en de Adviseur Arbeid en Gezondheid van de Zorg van de Zaak is het SMT anders ingericht waarbij van casusbespreking is overgegaan naar meer algemeen overleg gericht op inzetbaarheid van langdurige en frequent zieke medewerkers, ook gericht het inzetten op preventiemaatregelen.
- De 15 teammanagers zijn begonnen met het verruimen van de mogelijkheden over de 15 teams heen van re-integratiemogelijkheden van zieke medewerkers.
- We starten met een bewustwordingscampagne voor de medewerkers door in alle werkoverleggen de inzetbaarheidsadviseur van Zorg van de Zaak uit te nodigen.

### Loopbaan en mobiliteit

Per 1 januari 2017 zijn er 5 voorrangskandidaten. Met alle kandidaten zijn we bezig om aangepast werk te vinden, voor zover dit mogelijk wordt geacht.

Vrijwillige mobiliteit is in alle gesprekken in het kader van HGG gespreksonderwerp. Daarbij worden de wensen, behoeften en mogelijkheden van de medewerker besproken. Los van deze cyclus is mobiliteit continu bespreekbaar. Move is een belangrijk hulpmiddel voor de medewerker om zijn/haar loopbaan een goede start te geven. Op dit moment zijn 7 medewerkers tijdelijke werkzaamheden aan het uitvoeren als onderdeel van hun loopbaanontwikkeling. De ondersteunende cursussen en dergelijke via Learn@Maastricht versterken medewerkers en managers in hun dagelijkse en toekomstige werkzaamheden.

### Het goede gesprek

Omdat de HGG-cyclus per medewerker anders loopt door het op verschillende momenten in dienst treden van medewerkers/teammanagers en de vorming van nieuwe teams is het lastig om de verschillende cycli kwantitatief te vergelijken. Voorop staat dat we zorgvuldigheid in het voorbereiden en het voeren van gesprekken van groot belang vinden en dat overleg tussen medewerkers en leidinggevenden vaker plaatsvindt dan de drie benoemde momenten van HGG Recent is een evaluatie van HGG gestart waarbij ook naar de gebruiksvriendelijkheid van het digitale systeem wordt gekeken. Dit is voor SZMH van belang omdat de schriftelijke weerslag van de gesprekken in YouForce als omslachtig en bewerkelijk wordt ervaren.

In 2018 streeft SZMH naar een werkvorm waarin met elke medewerker minimaal één formeel gesprek wordt gevoerd waarbij de nadruk op planning en vooral ontwikkeling ligt. Voor rechtspositionele besluiten blijft het beoordelingsgesprek ook in 2018 leidend.

## **Informatievoorziening en automatisering**

In het vastgestelde I&A plan 2018 zijn de volgende onderdelen voor Sociale Zaken Maastricht Heuvelland opgenomen:

- 18-46: Lean verbetertraject SZ analyse nieuwe processen en implementatie verbeteringen
- 18-52: Uitvoeren fit-gap analyse functionele behoefte gebiedsgericht werken en applicatielandschap SZMH
- 18-60: Proof of concept innovatief werken Wmo inclusief evaluatie
- 18-80: ICT - Uitrol dubbele beeldschermen werkplekken SZMH

Zie bijlagen voor nadere informatie.

## Risicomanagement

Naast de concerncontroller is een belangrijke rol weggelegd voor de controller op het niveau van het organisatieonderdeel. Dit is voor SZMH de verantwoordelijkheid van de bedrijfsmanager Zorg en Ontwikkeling. Deze functionaris is vanuit deze rol bevoegd om buiten de hiërarchische lijn signalen en adviezen af te geven aan de concerncontroller.

De definitie van het begrip risico is:

*“Een onzekere gebeurtenis die negatieve effecten (schade) kan hebben op de realisatie van de beleidsdoelstellingen c.q. de totstandkoming van de vastgestelde producten en diensten van een organisatie”.*

Dit risicobegrip omvat dus ook de niet-materiële risico's evenals de risico's waarvan verondersteld wordt dat hier adequate beheersmaatregelen voor zijn getroffen. Een breed risicobegrip stelt ons beter in staat te beoordelen of er sprake is van beheerste bedrijfsprocessen in brede zin en maakt het mogelijk gericht verbeteringen door te voeren.

In dit jaarplan zijn de risico's volgens het brede begrip opgenomen.

### Materiële risico's

#### *M1 Open einde regelingen*

Sociale Zaken Maastricht Heuvelland heeft een rol bij de volgende open einde regelingen: Inkomensdeel PW, loaw, loaz, Leerlingenvervoer, Armoedebeleid, Wet Kinderopvang, Wmo en Jeugd. Op een open einde regeling kan altijd een beroep worden gedaan als de aanvrager aan de regels voldoet of concrete ondersteuning nodig heeft. De hoogte van de geraamde budgetten kan dan geen reden zijn tot weigering van de aanvraag.

Beheersmaatregel: Voortdurend de ontwikkeling van de uitgaven volgen en bij (grote) verschillen deze tijdig melden bij de opdrachtgever.

#### *M2 Samenloop transformatie proces, verbetering uitvoering 1UD en draaiknoppen 3D*

In 2018 komen een aantal ontwikkelingen samen. SZMH zet een nieuwe stap in haar dienstverlening naar de burgers, we gaan gebiedsgerichte teams inrichten en de ondersteuning verbeteren.

Daarnaast is er behoefte aan het verbeteren van de uitvoering van de Participatiewet (1UD), specifiek gericht op verhogen van de door- en uitstroom. De tekorten in het sociale domein hebben tot gevolg dat er diverse onderzoeken zijn/worden uitgevoerd, waaruit acties voortvloeien om het tekort te verkleinen. Deze acties vragen iets van SZMH qua inzet, maar deze acties zijn deels ook gericht op de vermindering van de uitvoeringskosten van SZMH.

Alle acties vragen inzet van medewerkers en middelen van SZMH. Welke verandercapaciteit wordt in welke acties gestoken? Hoe kan er worden geprioriteerd?

De vraag om financieel bij te dragen vanuit SZMH aan de tekorten 3D staat deels haaks op de noodzakelijke ontwikkeling van SZMH in het kader van het transformatieproces en de verbetering uitvoering 1UD, waar investeringen noodzakelijk zijn.

Beheersmaatregel: Samenhang tussen transformatie proces, verbetering uitvoering 1 UD en draaiknoppen opzoeken. Prioriteren welke acties snel moeten/kunnen en welke later. Gerichte keuzes maken wat we niet (meer) doen. Het benoemde risico bespreekbaar maken met opdrachtgevers en directie. Inzichtelijk maken welke gevolgen dit heeft, welke investeringen nodig zijn en hoe het volledige (financiële) plaatje uit kan zien.

Samen koers bepalen en bijstellen indien nodig.

#### *M3 Cofinanciering projecten*

Door schaarste in beschikbare middelen van de gemeente worden meerdere projecten tijdelijk gefinancierd met bijdragen van bijvoorbeeld provincie en Europa. Er is altijd sprake van cofinanciering, de gemeente moet zelf een deel (vaak 50%) bekostigen. Hier zijn strenge voorwaarden aan verbonden en het is onzeker of de externe financiering volledig wordt ontvangen.

Beheersmaatregel: Voor de start van projecten de voorwaarden volledig invullen, niet starten met een project voordat de administratieve organisatie is uitgewerkt.

## **Immateriële risico's**

### *11 Aanspreken gemeenten bij incidenten*

De nieuwe taken brengen het risico met zich mee dat de gemeente wordt aangesproken op ernstige incidenten. Ook voor de bestaande taken was dat al zo, maar de kans en de impact is voor bijvoorbeeld jeugdzaken veel hoger. Incidenten in de afgelopen jaren laten zien dat bij calamiteiten direct de schuldvraag speelt.

Beheersmaatregel: Zorg er voor dat door iedere betrokkene het risico als een realiteit wordt aanvaard. Bekijk per geval wat er te leren is van incidenten en zorg voor duidelijke afspraken hoe communicatie in deze situaties gaat plaatsvinden.

### *12 Agressie tegen medewerkers*

Door de verruiming van de maatschappelijke omgangsnormen worden de medewerkers vaker geconfronteerd met (verbale) agressie en geweld. Daardoor ontstaat het risico dat het veiligheidsgevoel kan verminderen.

Verder zijn in de nieuwe wetgeving strengere maatregelen opgenomen (Wet Boeten) en worden bepaalde groepen burgers geconfronteerd met lagere uitkeringen.

Beheersmaatregel: medewerkers continu trainen in hun rol en mogelijkheden bij het voorkomen en hanteren van agressie en geweld. De registratie van incidenten standaardiseren, zodat er een beter en eenvoudig op te halen beeld is van de aantallen en vormen van de incidenten. Bij wangedrag van klanten gericht en direct straffen. Geactualiseerd agressieprotocol onder de aandacht brengen.

### *13 Mismatch aanwezige en benodigde competenties*

Door de veranderende rol van de overheid is het nodig dat Sociale Zaken Maastricht Heuvelland (lees managers en medewerkers) mee veranderen en dat we allemaal over de juiste competenties en kennis gaan beschikken. De vraag van de burger centraal stellen, methodisch werken en integraal over de verschillende werkvelden kunnen denken en handelen, vraagt andere competenties, gedrag en kennis dan voorheen. Het risico is aanwezig dat niet alle managers en medewerkers deze noodzakelijke stappen kunnen zetten.

Beheersmaatregel: Inzetten op leiderschap, vakmanschap en cultuur en daarin investeren door opleiding en training. In de cyclus van HGG de benodigde ontwikkeling bespreken en volgen, eventueel loopbaanperspectief bespreken en inzetten op mobiliteit van medewerkers.

### *14 Beheersbaarheid*

Sociale Zaken Maastricht Heuvelland is vanaf 2016 een feit. Wij werken voor de Participatiewet voor de 6 gemeenten in Maastricht Heuvelland en voor Jeugd en Wmo ook voor Valkenburg aan de Geul. Daardoor zijn er 6 portefeuillehouders vanaf dat moment sterk betrokken bij de uitvoering, net als minimaal 6 beleidsmedewerkers, 6 financiële mensen etc. Het risico is aanwezig dat het overleggen en afstemmen een te zware belasting wordt voor het beleids- en het uitvoeringsproces.

Verder kunnen wij als uitvoeringsorganisatie alleen efficiënt en effectief blijven werken als er tijdig en op de juiste wijze overleg tussen uitvoering en beleid plaatsvindt.

Beheersmaatregel: Inzetten op een goede overlegstructuur die uitgaat van een beleids- en uitvoeringskalender. Een concreet voorstel doen hoe dit in 2018 kan gaan plaatsvinden, naast het bestaande co-creatieoverleg Participatiewet.

### *15 Open einde regeling Participatiewet*

Naast het financiële risico zoals eerder beschreven is er een risico dat de resultaten van het BUIG budget per gemeente verschillen of dat er negatieve resultaten zijn voor individuele gemeenten. De uitvoeringsorganisatie kan dan onder druk komen om meer aandacht aan die individuele gemeenten te geven binnen de basisdienstverlening.

Beheersmaatregel: Zoveel mogelijk blijven inzetten op uniforme werkwijze binnen de basisdienstverlening. Indien de druk te hoog is, besluiten laten nemen in PHO SOZA. Aanbieden mogelijke extra dienstverlening op basis van individuele afspraken tegen extra betaling.

		<€ 0,25 mln.	€ 0,25 mln. - € 1,0 mln.	€ 1,0 mln - € 2,5 mln.	€ 2,5 mln. - € 5,0 mln.	> € 5,0 mln.
		1	2	3	4	5
Waarschijnlijkheid / kans	1 Klein	I1				
	2 Gemiddeld	I5	I3	M3	M2	
	3 Hoog	I2 I6				M1

## Wet markt/overheid en vennootschapsbelasting

Nvt voor SZMH.

### Dienstverleningsovereenkomsten SZMH

- Uitvoering Participatiewet Maastricht Heuvelland
- Uitvoering Zorg en Welzijn Maastricht
- Uitvoering Onderwijs Maastricht Heuvelland

Vastgesteld in PHO SOZA  
 Nog niet afgestemd  
 Opgesteld en afgestemd

Zie bijlagen voor de dvo's.

HS 26012018

# Sociale Zaken *Maastricht Heuvelland*

Eijsden-Margraten Gulpen-Wittem Maastricht Meerssen Vaals Valkenburg aan de Geul

## Investeringsagenda SZMH 2018-2020

### **'Niet alles samen, wel samen alles'**

Het jaarplan 2018 SZMH geeft de visie en de richting voor Sociale Zaken Maastricht Heuvelland voor 2018 en de komende jaren weer.

Om de ontwikkelingen in de komende jaren vorm te geven is er naast sturing, betrokken- en bevlogenheid ook een investeringsagenda nodig. Financiële ruimte om de komende jaren de ontwikkeling van mens en organisatie vorm te geven, de omslag te maken naar meer burgergerichte processen en de randvoorwaarden optimaal in te vullen.

De bedrijfsreserve is de motor achter de investeringsagenda.

De investeringsagenda wordt ieder jaar herijkt.

### ***De agenda:***

#### **Ontwikkeling mens en organisatie**

##### Ondersteuning Opleiding/Vorming/Training

Er is een meerjarig programma "Ontwikkeling Managers en Medewerkers". Om de transformatie mogelijk te maken worden er concrete activiteiten, opleidingen en projecten gestart. Naast het bestaande opleidingsbudget zijn extra financiële middelen nodig

##### Ondersteuning uitvoering Transformatie

De transformatie van het sociaal domein vraagt een verandering van onze organisatie. Naast alle andere acties is nu de verwachting dat er extra inzet van in- en externen nodig is.

#### **Omslag naar burgergerichte processen**

##### Omslag in organisatie en processen (LEAN)

In 2018 wordt de LEAN aanpak verder opgepakt. Het is nodig dat de gehele organisatie de werkwijze en achterliggende overwegingen op het netvlies krijgt en op deze wijze meer (het gesprek met) de burger centraal stelt en verspilling wordt voorkomen. Om dit mogelijk te maken komen er ondersteunende activiteiten waarvoor budget nodig is.

#### **Optimale invulling randvoorwaarden**

##### Inzet extra capaciteit om omslag mogelijk te maken

De veranderingen in de taken, rollen en het gedrag gaat de komende jaren een beslag leggen op managers en medewerkers. Om de continuïteit te waarborgen wordt extra capaciteit ingezet.

## Financieel overzicht

	2018	2019	2020
<b>Totale investeringsagenda 2018-2020</b>	<b>€ 750.000</b>	<b>€ 500.000</b>	<b>€ 250.000</b>
<b>Ontwikkeling mens en organisatie</b>			
Extra opleidingen/vorming/training SPP en OVT plan	120.000	90.000	55.000
Leiderschapsprogramma	30.000	20.000	10.000
Ondersteuning uitvoering Transformatie	50.000	35.000	0
<b>Burgergerichte processen/integrale dienstverlening</b>			
Omslag in organisatie en processen (LEAN)	50.000	25.000	25.000
<b>Optimale invulling randvoorwaarden</b>			
Inzet extra capaciteit om omslag mogelijk te maken	100.000	80.000	60.000
<b>Totaal per jaar</b>	<b>€ 350.000</b>	<b>€ 250.000</b>	<b>€ 150.000</b>
<b>Eindsaldo per jaar</b>	<b>€ 400.000</b>	<b>€ 150.000</b>	<b>€ 0</b>

De inzet van middelen zal plaatsvinden op basis van concrete plannen en directieopdrachten.

In deze periode streven we jaarlijks naar een positief exploitatieresultaat op apparaatskosten. Daardoor kan de bedrijfreserve voor de jaren na 2020 wederom ingezet worden als financiering van de Investeringsagenda 2020 ev.

De vorming van de gezamenlijke uitvoeringsorganisatie zal tot gevolg hebben dat investering gedeeltelijk ten laste komen van alle gemeenten, maar het grootste deel komt uiteraard ten laste van Maastricht.

HS 29-12-2017

## Formatieanalyse Sociale Zaken Maastricht Heuvelland 2017 -2018

Formatie	Schaal Fte		Uitleg
	1-1-2017	346,15	
Secretaresse	7	2,60	Ontvlechting team Secretariaat
Projectmedewerker	8	1,00	Extra opdracht verantwoording ESF
<b>1-9-2017</b>		<b>349,75</b>	
<u>Efficiencytaakstelling</u>			
Beslisser BBZ	9	-1,00	Invulling efficiencytaakstelling
Kwaliteitsmedewerker	10	-1,00	Invulling efficiencytaakstelling
Consulent Bijzondere bijstand	9	-1,00	Invulling efficiencytaakstelling
		<b>-3,00</b>	
<u>Draaiknop 3D</u>			
Consulent terugvordering	8	-1,00	invulling draaiknop 3D
Consulent Wmo	9	-2,00	Invulling draaiknop 3D
Fin administratief medewerker Wmo	6	-1,00	Invulling draaiknop 3D
Consulent Jeugd	9	-1,00	Invulling draaiknop 3D
		<b>-5,00</b>	
<u>Wegvallen taken/budgetten</u>			
Participatiecoach	9	-1,70	Gedeeltelijke afbouw op basis ervaring
		<b>-1,70</b>	
<u>Nieuwe taken/budgetten</u>			
Consulenten Wmo	9	1,50	Opdracht Welzijn en Zorg, Veilig Thuis
Fin administratief medewerker Wmo	7	1,00	Opdracht Welzijn en Zorg, Veilig Thuis
Consulenten Jeugd	9	1,00	Opdracht Welzijn en Zorg, Veilig Thuis
Consulenten Wmo	9	1,00	Opdracht Welzijn en Zorg, Compensatie Sociale teams
Administratief medewerker jeugd	6 pm		Opdracht Welzijn en Zorg, extra inzet administratie
Diverse functies	9 pm		Opdracht Welzijn en Zorg, niet afgestemde extra inzet
		<b>4,50</b>	
<b>1-1-2016</b>		<b>344,55</b>	

Invulling efficiencytaakstelling 2012 tm 2018

Functie	Profiel	Formatie	Schaal	Fte	Opbrengsten	Overige kosten	Incidenteel	Totaal
<b>2012</b>								
Sociale rechercheur	Vakspecialist C	41.187		9	0,70			
Juridisch medewerker	Vakspecialist B	32.730		10	0,50			
Medewerker KIC	Vakspecialist C	41.187		9	0,70			
Consulent Wmbvu	Vakspecialist D	51.966		8	1,00			
Adm financieel mdw WIZ	Administratief mdw B	16.653		6	0,40			
Consulent WIZ	Vakspecialist C	23.535		9	0,40			
Consulenten WIZ	Vakspecialist C	117.676		9	2,00			
Adm financieel mdw Wmo	Administratief mdw B	29.559		6	0,71			
Busbegeleider	Ass uitvoer A	12.448		4	0,33			
Beperking externe inhuur							100.000	
<b>Totaal 2012</b>		<b>366.940</b>			<b>6,74</b>		<b>100.000</b>	<b>466.940</b>
<b>2013</b>								
Consulent RMC/Leerplicht	Vakspecialist C	60.572		9	1,00			
Busbegeleider	Ass uitvoer A	25.590		4	0,66			
Consulent Wmo	Vakspecialist C	102.972		9	1,70			
Consulent WIZ	Vakspecialist C	60.572		9	1,00			
Consulent BBZ	Vakspecialist C	60.572		9	1,00			
Consulent Wmo	Vakspecialist C	45.429		9	0,75			
Consulent Bijzondere bijstand	Vakspecialist C	36.343		9	0,60			
Besparing materiele kosten							100.000	
Extra inkomsten Zelfstandigenloket						6.000		
<b>Totaal 2013</b>		<b>392.051</b>			<b>6,71</b>	<b>6.000</b>	<b>100.000</b>	<b>498.051</b>
<b>2014</b>								
Teammanager	Teammanager B	71.467		12	0,80			
Kwaliteitsmedewerker	Vakspecialist C +coördinatie	54.870		10	0,80			
Financieel medewerker	Vakspecialist D	27.208		8	0,50			
Coördinator DIS	Vakspecialist C	61.632		9	1,00			
Communicatie medewerker	Vakspecialist D	33.452		8	0,70			
Mdw Klapperproject	Vakspecialist C	43.759		9	0,71			
Extra inkomsten Zelfstandigenloket						7.000		
<b>Totaal 2014</b>		<b>292.388</b>			<b>4,51</b>	<b>7.000</b>		<b>299.388</b>
<b>2015</b>								
BBZ consulent	Vakspecialist C	61.567		9	1,00			
Toetsers	Vakspecialist D	21.788		8	0,40			
Vmt	Vakspecialist D	16.341		8	0,30			
Mdw klapperproject	Ass Uitvoering A	35.033		4	0,89			
Wmo consulent	Vakspecialist C	34.478		9	0,56			
Adm medewerker	Administratief mdw B	65.615		6	1,50			
Kinderopvang	Vakspecialist D	43.575		8	0,80			
Extra inkomsten Zelfstandigenloket						7.000		
<b>Totaal 2015</b>		<b>278.396</b>			<b>5,45</b>	<b>7.000</b>		<b>285.396</b>
<b>2016</b>								
Wmo consulent	Vakspecialist C	61.902		9	1,00			
Adm financieel mdw WIZ	Administratief mdw B	13.222		6	0,30			
Post en archief	Administratief mdw C	8.385		5	0,20			
Diverse functies	divers	415.000	div		7,00			
<b>Totaal 2016</b>		<b>498.509</b>			<b>8,50</b>			<b>498.509</b>
<b>2017</b>								
Juridisch medewerker Debiteuren	Vakspecialist B	69.000		10	1,00			
Busbegeleiding	Ass Uitvoering A	47.000		4	1,15			
Uitkeringspecificatie bij wijziging							12.000	
<b>Totaal 2017</b>		<b>116.000</b>			<b>2,15</b>		<b>12.000</b>	<b>128.000</b>
<b>2018</b>								
Beslisser BBZ	Vakspecialist C	70.586		9	1,00			
Kwaliteitsmedewerker	Vakspecialist C +coördinatie	78.102		10	1,00			
Consulent Bijzondere bijstand	Vakspecialist C	70.586		9	1,00			
Besparing materiele kosten							20.000	
<b>Totaal 2018</b>		<b>219.274</b>			<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	<b>20.000</b>	<b>239.274</b>
<b>Totaal</b>		<b>2.163.557</b>			<b>37,06</b>	<b>20.000</b>	<b>232.000</b>	<b>0 2.415.557</b>

De taakstelling tot en met 2018 is € 2.411.000, de ingevulde efficiencymaatregelen zijn ter hoogte van € 2.415,557.



<b>Nr. opgave</b>	<b>Naam opgave</b>	
18-46	Leanverbetertraject SZ – analyse diverse nieuwe processen en implementatie verbeteringen	
<b>Opdrachtgever (gedelegeerd)</b>	<b>Opdrachtnemer</b>	<b>Kwaliteitsborger</b>
SZ – Huub Seyben	SZ – Danny Geurts	CZ – Albert Royen
<b>Status opgave per 01-01-2018</b>		
Opgave is in uitvoering		
<b>Aanleiding</b>		
In 2016 is SZ gestart met een leanverbetertraject voor de processen Intakeproces 27- en Intakeproces 27+ (beiden Participatie), het generieke proces Bezwaar en Beroep en het proces 18- (Jeugd). Deze laatste is een verbinding tussen de processen van team Jeugd en van team Onderwijs. Het leanverbeterplan is het resultaat van de leanonderzoeken. Daarnaast wordt nog een aantal nieuwe leanonderzoekstrajecten in gang gezet. Deze worden op korte termijn definitief bepaald met het vaststellen van het projectplan.		
<b>Beoogde effecten</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hogere klanttevredenheid</li> <li>• Minder verspillingen</li> <li>• Vermindering werkdruk bij medewerkers</li> </ul>		
<b>Beoogde resultaten</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processen slimmer ingericht</li> <li>• Betere ondersteuning door functionaliteit systemen</li> <li>• Werknemers werken op de nieuwe afgesproken wijze</li> <li>• Sturingsindicatoren zijn ontwikkeld en beschikbaar</li> </ul>		
<b>Resources</b>		
<b>Lijnorganisatie</b>	SSC	Samenwerking Heerlen, Sittard-Geleen en/of SSC-ZL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Te bepalen via projectplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzet serviceline afhankelijk van ambities projectplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• -</li> </ul>
<b>Incidentele kosten/dekking</b>		<b>Structurele kosten/dekking</b>
Zie projectplan		Zie projectplan

Nr. opgave	Naam opgave	
18-52	Onderzoeksopdracht fit-gap analyse functionele behoefte gebiedsgericht werken en applicatielandschap SZ	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborger
SZ – Huub Seyben	SSC – Paul Dorenbosch	-
Status opgave per 01-01-2018		
Opgave is in uitvoering		
Aanleiding		
<p>Door de decentralisaties binnen het sociale domein heeft Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland (SZ-MH) per 1-1-2015 een aanzienlijk aantal nieuwe taken gekregen. Echter, de snelheid waarmee de ondersteunende ICT applicaties aan deze nieuwe taken worden aangepast loopt niet synchroon. 'Gevoelsmatig' is er bij de ICT applicaties wel aandacht geweest voor effectiviteit (de systemen kunnen wat ze moeten doen), maar minder voor efficiency en gebruikersvriendelijkheid. Daar komt nog eens bij dat de keuze die nu gemaakt wordt voor integrale gebiedsgerichte teams, waarbij de traditionele afdelingen Participatie, Jeugd, Wmo en onderwijs, (deels) vermengd gaan worden, mogelijk gevolgen heeft voor de tot nu toe gebruikte functionaliteiten en applicaties.</p> <p>In de beleving van medewerkers komt naar voren dat de geboden functionaliteiten van de ICT applicaties op een aantal punten onvoldoende aansluiten bij de behoefte. Dit is deels (overigens in beperkte mate) aangetoond in de leanverbetertrajecten. Een en ander heeft een negatieve impact op de werkbeleving. Een ander belangrijk onderzoekspunt is het identificeren van noodzakelijke functionele wijzigingen om meer klantgericht (van buiten naar binnen) te kunnen werken.</p> <p>Door middel van deze onderzoeksopdracht wordt de mate waarin de noodzakelijke en gewenste functionele behoefte aansluit op het applicatielandschap SZ onderzocht.</p>		
Beoogde effecten		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbetering werkbeleving medewerkers SZ-MH</li> <li>• Verhoging klanttevredenheid</li> <li>• Efficiënter werkproces</li> </ul>		
Beoogde resultaten		
<p>Onderzoeksrapport, met daarin onder andere opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Functionele behoeften uitgaande van de ontwikkelingsrichting van de organisatie en dienstverlening</li> <li>• Functionele behoeften afgezet tegen het bestaande applicatielandschap. Er is inzicht waar er een de functionele behoefte naar behoren zijn ingevuld en waar verbeteringen noodzakelijk zijn.</li> <li>• Verbetervoorstellen met consequenties daarvan.</li> </ul>		
Resources		
Lijnorganisatie	SSC	Samenwerking Heerlen, Sittard-Geleen en/of SSC-ZL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diverse medewerkers SZ ten behoeve van interviews</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers SL SZ</li> <li>• Adviseur gegevensmanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• -</li> </ul>
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking
Onderzoeksuren Ten laste van strippenkaart SSC		Niet van toepassing

Nr. opgave		Naam opgave	
18-60		Proof of concept innovatief werken WMO incl. evaluatie	
Opdrachtgever (gedelegeerd)		Opdrachtnemer	Kwaliteitsborger
SZ – Huub Seyben		SSC – nog te bepalen	-
Status opgave per 01-01-2018			
Opgave is in uitvoering			
Aanleiding			
<p>Voor de uitvoering van de WMO-taken wordt een proef uitgevoerd om op een meer mobiele en flexibelere manier te kunnen werken. In het kader van deze proef wordt onder andere gebruik gemaakt van notebooks in plaats van vaste werkplekken. Zo kan bijvoorbeeld tijdens de keukentafelgesprekken meteen de digitale verslaglegging worden gedaan. Dit eventueel in combinatie met het nog te implementeren digitaal handtekenen. De pilot zal in het 1<sup>ste</sup> kwartaal van 2018 worden geëvalueerd op basis van reeds vastgestelde criteria.</p>			
Beoogde effecten			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hogere klanttevredenheid</li> <li>• Minder verspillingen</li> <li>• Vermindering werkdruk bij medewerkers</li> </ul>			
Beoogde resultaten			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processen slimmer ingericht</li> <li>• Werknemers werken op de nieuwe afgesproken wijze</li> <li>• Werkinstructies zijn vastgelegd en beschikbaar gesteld.</li> <li>• Informatiebeveiliging voldoet aan de noodzakelijke eisen</li> <li>• Proefperiode en evaluatiecriteria bepaald.</li> </ul>			
Resources			
Lijnorganisatie		SSC	Samenwerking Heerlen, Sittard-Geleen en/of SSC-ZL
•		• Via serviceline SZ	• -
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking	
€ 55.000 euro		Nog te bepalen	
Ten laste van reserve productiemiddelen SZ		Ten laste van exploitatie SZ	

<b>Nr. opgave</b>	<b>Naam opgave</b>	
<b>18-80</b>	<b>ICT - Uitrol dubbele beeldschermen werkplekken SZ</b>	
<b>Opdrachtgever (gedelegeerd)</b>	<b>Opdrachtnemer</b>	<b>Kwaliteitsborger</b>
SZ – Huub Seyben	Uitvoering via serviceline SZ	-
<b>Status opgave per 01-01-2018</b>		
Nog niet gestart		
<b>Aanleiding</b>		
Op basis van de uitkomsten van de leanonderzoeken is in 2017 een pilot in gang gezet om het aanvraagproces efficiënter in te richten. Een belangrijk element in deze pilot is de inzet van dubbele beeldschermen. De evaluatie van deze pilot zal nog voor het eind van het jaar 2017 worden afgerond. De tussenbevindingen zijn uitermate positief. De daadwerkelijke verdere uitrol zal pas in gang worden gezet na evaluatie van de pilot.		
<b>Beoogde effecten</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhoging efficiëntie</li> <li>• Verminderen onnodig printwerk</li> </ul>		
<b>Beoogde resultaten</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verder uitrol van dubbele beeldschermen in de ketenprocessen binnen SZ</li> </ul>		
<b>Resources</b>		
<b>Lijnorganisatie</b>	<b>SSC</b>	<b>Samenwerking Heerlen, Sittard-Geleen en/of SSC-ZL</b>
• -	• Via serviceline SZ	• -
<b>Incidentele kosten/dekking</b>		<b>Structurele kosten/dekking</b>
€ 150.000 Ten laste van reserve productiemiddelen SZ		-

## **DVO Participatiewet SZMH**

### **Bijlage 1: Beschrijving dienstverlening door de uitvoeringsorganisatie**

De dienstverlening die de uitvoeringsorganisatie aan de gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Vaals en Valkenburg aan de Geul (hierna deelnemende gemeenten) levert, betreft de uitvoering van het inkomens-, re-integratie- en minimabeleid. Deze werkzaamheden vallen grofweg uiteen in diensten in het kader van:

- de uitvoering van de landelijke wettelijke taken in het kader van de Participatiewet en daarmee samenhangende regelingen;
- uitvoering van het minimabeleid van de deelnemende gemeenten;
- uitvoering van re-integratieactiviteiten voor de burgers van de deelnemende gemeenten;
- uitvoering van de tegemoetkoming kinderopvang in het kader van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen inclusief uitvoering sociaal medische indicatie KO;
- ondersteunende activiteiten om bovenstaande taken mogelijk te maken.

In deze bijlage staat samengevat waaruit de basisdienstverlening bestaat. Daarnaast is er natuurlijk beleid dat uitgevoerd dient te worden op basis van lokale inzichten.

De opgenomen indicatoren zijn steeds meer gericht op het te behalen resultaat/effect in plaats van de inzet van voorzieningen en instrumenten. Dit is een ontwikkeling die via cocreatie tot stand is gekomen en de komende periode zal worden voortgezet.

De verantwoording vindt plaats via de bestuursrapportages in mei, september en januari. Daarnaast vindt periodieke monitoring plaats via diverse kanalen, waaronder het maandelijks dashboard.

De ambitie van SZMH is om de dienstverlening nabij, in samenhang en op maat te bieden.

Daarbij zijn de belangrijkste ontwikkelingen voor 2018:

- verstevigen van de aansluiting bij de lokale situatie in de Heuvellandgemeenten, in de vorm van informatie- en adviespunten;
- versterken en doorontwikkelen van de samenwerking met de diverse sociale teams en het voorliggend veld;
- investeren in het netwerk en de samenwerking met ketenpartners en stakeholders;
- verbreden van de LEAN-aanpak, door de werkprocessen, die door de burger en medewerker als bureaucratisch worden ervaren, te verbeteren;

- intensiveren van de dialoog en samenwerking met de stakeholders, ten behoeve van de doorontwikkeling naar een meer flexibele opdracht, waarbij op basis van realisatie, benutten van kansen en prioritering, de normen tussentijds bijgesteld kunnen worden.

## 1. Werk

### 1.1 Wat willen we bereiken?

Doelstelling van de Participatiewet is om mensen economisch zelfstandig te laten zijn. Gemeenten hebben daarom de opdracht om iedereen met arbeidsvermogen naar werk toe te leiden, bij voorkeur zo regulier mogelijk. Wanneer dat (nog) niet mogelijk is, wordt van mensen verwacht dat zij werken of participeren naar vermogen.

Vanuit het gemeentelijke beleid Participatiewet voor de regio Maastricht-Heuvelland staat daarbij de burger en diens individuele situatie centraal. Waarbij ook eigen regie en verantwoordelijkheid gevraagd wordt en mensen vooral op eigen kracht werken en participeren. Wanneer het hen echter niet lukt om op eigen kracht werk te vinden, treedt de gemeente faciliterend op en biedt zij integrale dienstverlening en maatwerk, gebaseerd op de mogelijkheden van de burger en diens kansen op de arbeidsmarkt. Hierbij prevaleert werk boven uitkering en voor jongeren gaat scholing boven werk.

Het leidend principe is dan ook 'work first'; een directe confrontatie met werk in al haar facetten, al vanaf het eerste moment dat iemand zich bij gemeente meldt voor ondersteuning en behoort tot de doelgroep Participatiewet. Indien ondersteuning op gebied van re-integratie en aan de burger wordt geboden, vindt deze plaats via de lijn diagnose-plaatsing-ontwikkeling; vanuit een goede diagnose aan de kop van het proces, volgt plaatsing in één van de vormen van werk, van waaruit verdere ontwikkeling kan worden ingezet.

Meer concreet is het dus zaak dat:

- meer mensen werken of participeren naar vermogen. Waarbij wordt aangesloten op de eigen kracht en verantwoordelijkheid van de burger;
- meer mensen, waarvan duidelijk is dat werk en/of participatie op eigen kracht (nog) niet lukt, ondersteund en geactiveerd worden in een traject daar naar toe.

### 1.2 Wat gaan we daar voor doen?

- De focus meer op werk richten en daarmee de doorstroom en uitstroom naar (zo) regulier (mogelijk) werk vergroten.

- De samenwerking in de keten (SZMH, Annex, Podium24, MTB en beleid) versterken en verbeteren.
- De sturing op de te behalen resultaten verbeteren en daartoe de re-integratieinstrumenten evalueren en de sturingsinformatie doorontwikkelen, in een gezamenlijke inspanning van uitvoering en beleid.

### 1.3 Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?

Indicator	Norm
aandeel personen met inkomsten uit parttime werk aandeel personen met inkomsten uit arbeid t.o.v. totaal aantal cliënten 1-1-2018	11%
aandeel uitstroom door regulier werk t.o.v. totale uitstroom 1-1-2018	33%
gerealiseerde beïnvloedbare uitstroom geheel of gedeeltelijk richting betaald werk bij doelgroep 80-100% arbeidsvermogen t.o.v. totale doelgroep AV 80-100	50%
gerealiseerde beïnvloedbare uitstroom geheel of gedeeltelijk richting betaald werk bij doelgroep 30-80% arbeidsvermogen t.o.v. totale doelgroep AV 30-80	16%
deelname aan participatievoorzieningen bij doelgroep 80-100% arbeidsvermogen* t.o.v. totale doelgroep AV 80-100 en gestart vanaf 01-01-2018	20%
deelname aan participatievoorzieningen bij doelgroep 1-80% arbeidsvermogen* t.o.v. totale doelgroep AV 1-80 en gestart vanaf 01-01-2018	15%

\*participatievoorzieningen: vormen van wmbvu, projecten, trajecten en Maastricht-Heuvelland alternatief beschut werk, excl. vrijwilligerswerk, mantelzorg en diagnose

## 2. Inkomen

### 2.1 Wat willen we bereiken?

Daar waar mensen (tijdelijk) niet in een eigen inkomen kunnen voorzien, biedt de Participatiewet een vangnet onder voorwaarden. Ook bij die inkomensondersteuning staat de burger en diens individuele situatie centraal. Dit, vanuit de overtuiging dat wanneer de bestaanszekerheid gegarandeerd is, ruimte ontstaat voor verdere persoonlijke ontwikkeling, waaronder het verkrijgen of vergroten van (economische) zelfredzaamheid en werken/participeren naar vermogen.

Een kwalitatief goede, rechtmatige en tijdige verstrekking van de uitkeringen is dan ook van belang. Waarbij uit oogpunt van een activerend en opvoedend effect, gestreefd wordt naar een goede mix van dienstverlening en handhaving. Dit laatste zowel in preventieve als repressieve zin. De inwoner moet snel en eenvoudig krijgen waar hij/zij recht op heeft. Maar ten onrechte of teveel ontvangen uitkering zal worden teruggevorderd. En het willens en wetens misbruik maken van de sociale zekerheid wordt bestraft.

## 2.2 Wat gaan we daar voor doen?

- Het cliëntenbestand beheersbaar houden, zowel qua aantallen als financieel.
  
- Goede dienstverlening richting inwoners, door:
  - de aanvragen Participatiewet (Pw), Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW), Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ) en Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004 (Bbz) kwalitatief goed, rechtmatig en tijdig af te handelen;
  - de uitkeringen tijdig betaalbaar te stellen.
  
- Preventie instroom, door:
  - een adequate poortwachterfunctie;
  - gebruik te maken van de wettelijke zoektermijn voor jongeren (<27 jaar);
  - mensen vanaf de eerste melding voor (inkomens)ondersteuning te confronteren met werk in al haar facetten ('work first'), waaronder de diverse vormen van werk, het Transferium Werk en Bijstand, werkgelegenheidsprojecten en leerwerktrajecten;
  - begeleiding van bestaande en startende zelfstandigen;
  - korte lijnen met de Immigratie en Naturalisatie Dienst (IND) om recht te beoordelen.
  
- Hoogwaardig handhaven, door:
  - fraudepreventie: duidelijke inlichting over rechten en plichten bij aanvang uitkering, intensiever controleren bij nieuwe aanvragen met een verhoogd frauderisico, waar nodig afleggen van een huisbezoek;
  - fraudeonderzoek: gericht controleren op basis van signalen, risico's en thema's;
  - handhaving van de inlichtingenplicht: relevante informatie voor de verstrekking van de uitkering dient uit eigen beweging te worden doorgegeven;
  - verrekenen: indien sprake is van andere inkomsten achteraf, dan worden deze verrekend;



- terugvorderen: teveel of ten onterechte ontvangen uitkeringsgelden worden teruggevorderd;
- verhaal op derden: bij verstrekte uitkeringen wordt beoordeeld of (een gedeelte van) de uitkering kan worden verhaald op degene die onderhoudsplichtig is;
- opleggen boetes: indien relevante informatie voor de verstrekking van de uitkering niet of niet tijdig wordt doorgegeven, wordt een boete opgelegd;
- invorderen: teruggevorderde bijstand, opgelegde verhaalsbijdragen en boetes worden ingevorderd, in geval niet vrijwillig tot (terug)betaling wordt overgegaan.

### 1.3. Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?

Indicator	Norm
preventiequote instroom verschil tussen klantherkenning en daadwerkelijke instroom	40%
aantal afgehandelde fraudeonderzoeken	230
aantal themacontroles	1
vastgestelde fraudevorderingen	€ 650.000
geïnde fraudevorderingen	€ 350.000
debiteurenontvangsten BUIG (I-deel)	€ 1.500.000
debiteurenontvangsten Bijzondere Bijstand	€ 400.000
aantal uitkeringseenheden 31-12-2018 SZMH *	5.071
aantal uitkeringseenheden 31-12-2018 gemeente Eijsden-Margraten	237
aantal uitkeringseenheden 31-12-2018 gemeente Gulpen-Wittem	162
aantal uitkeringseenheden 31-12-2018 gemeente Maastricht	3843
aantal uitkeringseenheden 31-12-2018 gemeente Meerssen	243
aantal uitkeringseenheden 31-12-2018 gemeente Vaals	279
aantal uitkeringseenheden 31-12-2018 gemeente Valkenburg aan de Geul	306

\*In de prognose van de aantallen is rekening gehouden met een daling van 2,3 %, conform CPB raming in 2018 . Hierbij is het standcijfer per 1-9-2017 als basis gebruikt voor de berekening.

## 3. Minimabeleid

### 3.1 Wat willen we bereiken?

Armoede is een complex maatschappelijk probleem, van invloed op het gehele sociale domein. Het fenomeen bestaat uit een combinatie van een (langdurig) laag inkomen, gebrek aan maatschappelijke deelname en belemmeringen op het gebied van onderwijs, huisvesting,

gezondheidszorg, veiligheid etc. Maar ook overerving van problemen en de mate waarin iemand in staat is om met zijn problemen om te gaan, spelen een rol. Daarmee raakt armoede aan de leefstijl, het zelf oplossend vermogen en het gezondheidsniveau van mensen.

Armoedebestrijding vraagt dan ook om een integrale aanpak. Daarnaast is het van belang dat het non gebruik terug te dringen en de administratieve lasten voor burgers te verlagen. Dat geldt zowel voor de regelingen die SZMH zelf uitvoert als voor regelingen en ondersteuningsmogelijkheden van organisaties buiten de gemeenten.

### 3.2 Wat gaan we daar voor doen?

- Goede dienstverlening richting inwoners, door:
  - de aanvragen bijzondere bijstand en aanvullende gemeentelijke inkomensvoorzieningen (zoals o.a. de schoolkostenregeling, de participatieregeling, de tegemoetkoming kinderopvang, de regeling Peuterspeelzaal) kwalitatief goed, rechtmatig en tijdig af te handelen;
  - de minimavoorzieningen tijdig betaalbaar te stellen.
- Vergroten van het bereik van de minimaregelingen, door:
  - inwoners tijdig en adequaat te informeren over het minimabeleid en waar nodig door te verwijzen naar derden die eveneens materiële ondersteuning bieden aan huishoudens in armoede;
  - vereenvoudiging van de procedure bijzondere bijstand, waardoor de drempel om aan te vragen wordt verlaagd;
  - aansluiting te vinden bij de lokale eigenheid van de deelnemende gemeenten, door het bieden van maatwerk in de uitvoering van het minimabeleid.

### 3.3 Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?

Indicator	Norm
aandeel toegekende aanvragen bijzondere bijstand t.o.v. totaal aantal aanvragen bijzondere bijstand	70%
aandeel toegekende aanvragen gemeentelijke inkomensvoorzieningen per huishouden t.o.v. totaal aantal aanvragen gemeentelijke inkomensvoorzieningen	80%
aandeel toegekende aanvragen individuele inkomensvoorziening t.o.v. totaal aantal aanvragen individuele inkomensvoorziening	70%
aandeel toegekende aanvragen bijdrage aanvullende ziektekostenverzekering	75%

t.o.v. totaal aantal aanvragen bijdrage aanvullende ziektekostenverzekering	
aandeel toegekende aanvragen kinderopvang sociaal medische indicatie	70%
t.o.v. totaal aantal aanvragen kinderopvang sociaal medische indicatie	

## 4. Bedrijfsvoering

### 4.1 Wat willen we bereiken?

- In control zijn door inzicht te hebben en te houden op de voortgang van de uitvoering en de afgesproken inspanningen en resultaten.
- Vereenvoudigen van de werkprocessen en vermindering van de administratieve lasten.
- Een professionele, op haar taken toegeruste organisatie zijn.
- Systematische borging en verbetering van de (juridische) kwaliteit van de organisatie.
- Een goede samenwerking met de deelnemende gemeenten en ketenpartners.

### 4.2 Wat gaan we daar voor doen?

- Leveren én doorontwikkelen van management- en sturingsinformatie die zicht geeft op de stand van zaken qua inhoud en financiën, waar nodig voorzien van analyses en adviezen.
- Gefaseerd een aantal processen vereenvoudigen, door toepassing van de LEAN-methodiek.
- De kwaliteit van dienstverlening blijven verbeteren, door:
  - te zorgen dat de cliënten en partners tevreden zijn en blijven over de organisatie c.q. dienstverlening, dit dus ook te meten en waar nodig actief op de wensen in te spelen;
  - het vakmanschap van de medewerkers te versterken, onder meer door de werkwijze van methodisch werken door te ontwikkelen en deel te nemen aan in- en externe bijeenkomsten;
  - de communicatie toegankelijker te maken en beter toe te spitsen op de doelgroep;
  - het aantal gegronde bezwaarschriften en klachten te beperken;
  - te zorgen voor een tijdige afhandeling van bezwaar- en beroepschriften;
  - de foutscore op rechtmatigheid te beperken.

### 4.3 Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?

Indicator	Norm
algemene cliëntwaardering (tenminste 1x per 2 jaar)	minimaal 7,0
tijdigheid afhandeling bezwaar- en beroepschriften	>85% binnen de wettelijke norm

aandeel gegronde bezwaarschriften ten opzichte van het totaal aantal ingediende bezwaarschriften	<25%
aandeel gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal ingediende klachten	<10%

#### 4.4 Overzicht documenten en proces t.b.v. Planning en Control

Document	Toelichting	Uiterlijk vastgesteld	Voor wie bestemd?
jaarplan SZMH	Uitwerking van het beleid en de begrotingsafspraken van de zes gemeenten en verfijning van de dienstverlening voor het nieuwe begrotingsjaar inclusief financiële bijstellingen.	december voorafgaand aan het begrotingsjaar	portefeuillehouders, management en medewerkers (beleid en uitvoering)
rapportages en evaluaties	Dashbord op basis van de dvo en benodigde sturingsinformatie.  Bestuursrapportages op basis van afgesproken tijdstippen, de KPI's, financiële afwijkingen en speciale opdrachten.  (De 2 <sup>e</sup> bestuursrapportage is tevens een inventarisatie / preview voor het volgend jaar. De 3 <sup>e</sup> bestuursrapportage is de jaarverantwoording.)	per maand  per 4 maanden	portefeuillehouders, management en medewerkers (beleid en uitvoering)



*Gemeente Maastricht*

# **Uitvoeringsovereenkomst 2018**

## **Beleid en Ontwikkeling/Sociaal**

**en**

## **Sociale Zaken MH**

**Onderwijs: Leerlingenvervoer, Leerplicht/ RMC en VSV**

**Status definitief, 21-12-2017**

# 1 Algemeen deel

## 1.1 Partijen

*Ondergetekenden*

Beleid en Ontwikkeling, hierbij vertegenwoordigd door de manager Beleid en Ontwikkeling/Sociaal, hierna te noemen 'opdrachtgever'

en

Sociale Zaken MH, hierbij vertegenwoordigd door de directeur, hierna te noemen opdrachtnemer

*Overwegende dat:*

- De basis voor deze uitvoeringsovereenkomst wordt gevormd door:
  - Stadsvisie 2030
  - Coalitieakkoord 'Wij Maastricht 2014-2018'
  - Beleidskader Participatiewet Maastricht-Heuvelland
  - Beleidsplan Participatiewet Maastricht-Heuvelland met bijbehorende verordeningen en uitvoeringsbesluiten
  - Beleidskader Jeugdwet Maastricht-Heuvelland
  - Beleidskader "Onderwijs als troefkaart"
  - Programmabegroting 2018
    - programma 4: Sociale Zekerheid en Re-integratie
    - programma 5&6: Samenleven
    - programma 9: Onderwijs
  - Meerjarenplan SZ 2016-2019

*Verklaren te zijn overeengekomen dat:*

De opdrachtnemer zich verbindt, de specifiek in deze uitvoeringsovereenkomst nader beschreven prestaties te leveren voor het daarvoor beschikbaar gestelde budget.

## 1.2 Uitgangspunten

Deze uitvoeringsovereenkomst kan pas als sturingsdocument dienen als minimaal de volgende vragen zijn beantwoord:

- *Wat moet er gebeuren?*

De opdrachtgever geeft in concrete termen de te leveren prestaties aan, waarbij er voor de opdrachtnemer onderscheid is in de verantwoording van te behalen resultaten en te leveren inspanningen.
- *Hoe wordt dit gerealiseerd?*

Als de 'wat'-vraag duidelijk is omschreven in deze uitvoeringsovereenkomst, dan is het aan de uitvoerende sector (opdrachtnemer) om in een ander deel van haar bedrijfsplan concreet aan te geven, hoe zij datgene wat van haar wordt gevraagd wil gaan realiseren. Daarbij komen ook de eigen bedrijfsvoeringsaspecten aan bod.
- *Wat mag het kosten?*
  - De status van deze uitvoeringsovereenkomst is pas definitief als het bedrijfsplan van de opdrachtnemer - waar deze uitvoeringsovereenkomst een onderdeel van vormt - door de directieraad formeel is bekrachtigd.
  - Het door de directieraad vastgestelde budget voor deze uitvoeringsovereenkomst kan alleen worden gewijzigd als de directieraad of de raad dit op een enig moment bepaalt.
  - Ten aanzien van de uitvoering van het product Werk, Inkomen, Zorg worden voor de uitvoering geen budgetten overgemaakt buiten de budgetten die al bij Sociale Zaken zijn.
- *Hoe gaan we met elkaar om?*
  - Beide partijen kiezen voor cocreatie, want beleid en uitvoering zijn delen van dezelfde beleidsvoering-cyclus.
  - Beide partijen komen hun afspraken na.
  - Beide partijen kunnen elkaar altijd om informatie vragen en elkaar collegiaal consulteren.

- Beide partijen informeren elkaar actief met informatie waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat de ander hier graag van op de hoogte wil worden gebracht.
  - De opdrachtnemer meldt in het kader van zijn opdracht constatering tijdens de uitvoering van werkzaamheden aan de opdrachtgever. Dit houdt in dat hij effecten van het gevoerde beleid en knelpunten signaleert en communiceert naar de opdrachtgever.
  - De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de door hem aangenomen opdracht, ongeacht wie de opdracht uitvoert.
  - Een door de directieraad vastgestelde opdracht kan alleen tussentijds worden gewijzigd door opdrachtgever én opdrachtnemer.
  - Tenzij door de directieraad uitdrukkelijk anders beslist, is er sprake van verplichte winkelnering van zowel de gemeentelijke opdrachtverlening aan de verzelfstandigde bedrijven als van de verzelfstandigde bedrijven onderling (o.a. interne dienstverlening).
  - Beide partijen hebben de intentie om verschillen van inzicht over de bepalingen in deze uitvoeringsovereenkomst gezamenlijk en naar redelijkheid en billijkheid op te lossen.
- *Zijn/worden de te leveren prestaties gerealiseerd?*  
De opdrachtnemer rapporteert mondeling en eventueel ook schriftelijk aan de opdrachtgever conform onderling gemaakte afspraken wat betreft frequentie en inhoud.

### 1.3 Bedrijfsreserve

In de Kadernota “Vezelfstandiging en Governance” zijn de uitgangspunten benoemd die de gemeente Maastricht hanteert bij interne verzelfstandiging waaronder de mogelijkheid tot het instellen van een bedrijfsreserve.

### 1.4 Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend:

*Namens opdrachtgever:*

Naam: Marieke Arents  
Functie: Manager Beleid en Ontwikkeling/Sociaal  
Handtekening:

Plaats en datum: Maastricht,

*Namens opdrachtnemer:*

Naam: Nardy Beckers  
Functie: Directeur Sociale Zaken MH  
Handtekening:

Plaats en datum: Maastricht,

## 2. Productformulieren

1.1 Product: Realiseren Leerlingenvervoer	
<b>Begrotingsprogramma</b>	Programma 9: Onderwijs
<b>Portefeuillehouder</b>	Bert Jongen
1 Wat wil het bestuur bereiken?	
<b>Wat is de programma-doelstelling?</b>	Zorgen voor een kwalitatief en kwantitatief optimale onderwijsomgeving waarin iedereen zich thuis kan voelen en talenten kan ontwikkelen, zodat er volwaardig kan worden deelgenomen aan de samenleving.
<b>Beleidsmatige context programma</b>	<p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Onderwijswetgeving: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wet Regelingen leerlingenvervoer en de Variawet</li> <li>- Wet op de expertisecentra</li> <li>- Wet op het primair onderwijs</li> <li>- Wet op het voortgezet onderwijs</li> <li>- Wet Passend Onderwijs</li> </ul> </li> <li>▪ Gemeenschappelijke regeling leerlingenvervoer 2008</li> <li>▪ Verordening leerlingenvervoer bij de verschillende Maastricht-Heuvelland gemeenten per 1-8-2014</li> </ul> <p>Beleidscontext: De context waarbinnen de gemeente, conform de verordening Leerlingenvervoer, het vervoer van leerlingen verzorgt, is aan behoorlijke veranderingen onderhevig. De ontgroening, maar meer nog de transities in de werkomgeving, ingegeven door de uitvoering wet Passend Onderwijs en de Jeugdwet en hun wederzijdse afstemming, leiden tot veranderingen. De spreiding van onderwijsvoorzieningen voor (voortgezet) speciaal onderwijs verandert als gevolg van de door schoolbesturen opgestelde regionale Onderwijskaart. Maar ook meer maatwerk in de Multi-Disciplinaire-Overleggen (MDO) en daarop volgend afgegeven Toelaatbaarheidsverklaringen (TLV's) door de Samenwerkingsverbanden, die niet altijd uitgaan van de dichtstbijzijnde school maar van de school met het meest passende ondersteuningsprofiel, leiden er toe dat er flexibiliteit van de uitvoering wordt verwacht om in deze transities mee te bewegen.</p>
<b>Wat is de product-doelstelling?</b>	<p>Uitvoeren, organiseren en beheren van het leerlingenvervoer op basis van de verordening leerlingenvervoer.</p> <p>Op basis van de verordening leerlingenvervoer een vervoersvoorziening naar de dichtstbijzijnde en meest toegankelijke school toekennen aan ouders van kinderen die vanwege de afstand of handicap niet zelfstandig naar hun school kunnen reizen.</p> <p>Het doel van de verordening Leerlingenvervoer is te garanderen dat alle kinderen in de GR-gemeenten gebruik kunnen maken van hun recht op passend onderwijs.</p> <p>Dit gebeurt in de vorm van de goedkoopste adequate wijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aangepast vervoer (schoolbus / taxi)</li> <li>▪ Openbaar vervoer of vervoer per fiets (zo nodig onder begeleiding)</li> <li>▪ Eigen vervoer (tegemoetkoming in het gebruik van een eigen voertuig)</li> </ul>



<b>deelname leerlingenvervoer schooljaar 2017 - 2018</b>			
	aangepast vervoer taxi-schoolbus	Vergoedingen openbaar vervoer eigen vervoer	totaal
Maastricht	259	116	<b>375</b>
Overige GR gemeenten	258	112	<b>370</b>
<b>totaal</b>	<b>517</b>	<b>228</b>	<b>745</b>

**Wat merkt de burger daarvan?** Ouders kunnen op basis van de verordening aanspraak maken op een voorziening naar de dichtstbijzijnde voor de leerling toegankelijke school.

**2 Wat gaan we daarvoor doen?**

**Prestatiedoelstelling** Voor de gemeenten Maastricht, Meerssen, Gulpen-Wittem, Vaals, Valkenburg a/d Geul en Eijsden- Margraten aan ouders verstrekken van een vervoersvoorziening op basis van bovengenoemde regelgeving de gemeenschappelijke regeling Leerlingenvervoer.

**Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?**

Prestaties:

- **Uitvoering van de verordening leerlingenvervoer voor de deelnemende GR gemeenten**  
**Prestatie-indicatoren:**

aantal jaarlijkse beschikkingen	790, verdeeld over 6 gemeenten
% gegronde bezwaarschriften	< 25%
- **Uitvoering financiële processen:**  
betalen vergoedingen en declaraties/ invordering drempelbedrag en innen inkomensafhankelijke bijdragen,  
**Prestatie-indicator:**  
100% tijdig uitbetalen voor aanvang schooljaar en 100% tijdig invorderen van de eigen bijdrage; in geval van een afgegeven machtiging 4 keer per jaar in de maanden oktober, januari, april, juni
- **Verstrekken van informatie aan ouders en scholen**  
**Prestatie-indicator:**  
jaarlijks in maart/april up to date maken van de gemeentelijke internetpagina.  
- informatie aan ouders in mei t.b.v. toelichting op het aanvraagformulier  
- informatie aan scholen over llv op verzoek.

**Hoe wordt dit gemonitord?** Jaarlijkse rechtmatigheidstoets t.b.v. kwaliteitsborging/ontwikkeling

**3 Wat mag het kosten?**

Zie beneden bij opmerkingen.

**4 Overig**

**Ambtelijke contactpersonen** Contactpersoon namens opdrachtgever: Jan Jegers  
Contactpersoon namens opdrachtnemer: Hans Ruijssenaars/Frans van Kessel  
Voortgangsbespreking tussen opdrachtgever/opdrachtnemer 1 x per kwartaal.

<b>Opmerkingen</b>	<p>Afrekening en begroting vindt plaats via de besluitvorming van regionale samenwerking Maastricht Heuvelland (beleid en ontwikkeling).</p> <p>Met de regio is een nieuwe verdeelsleutel op grond van relevante kostendragers overeengekomen voor de periode 2016-2019.</p> <p>In 2018 vindt indien nodig besluitvorming plaats over:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. de adviesrol van het Knooppunt en het MDO ( Multi Diciplinair Overleg) ingeval de leerling aangewezen is op taxivervoer:<ul style="list-style-type: none"><li>- en een verder gelegen school bezoekt</li><li>- en of er sprake is van cumulatie van factoren in de omgeving van het kind.</li></ul></li><li>2. de beleids- en uitvoeringsregels die de unit LLV voor de GR gemeenten uit voert.</li></ol>
--------------------	---

## 1.2 Product: Realiseren Leerplicht/RMC en VSV

<b>Begrotingsprogramma</b>	Programma 9: Onderwijs.
<b>Portefeuillehouder</b>	Bert Jongen
<b>1 Wat wil het bestuur bereiken?</b>	
<b>Wat is de programma-doelstelling?</b>	Zorgen voor een kwalitatief en kwantitatief optimale onderwijsstructuur waarin iedereen zich thuis kan voelen en talenten kan ontwikkelen, zodat er volwaardig kan worden deelgenomen aan de samenleving.
<b>Beleidsmatige context programma</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wet- en regelgeving: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leerplichtwet 1969</li> <li>- Wet Passend Onderwijs 2014</li> <li>- RMC-regelingen 2002</li> <li>- Convenant Programmageden en Plusvoorzieningen VSV 2017-2020</li> </ul> </li> <li>▪ Gemeenschappelijke regeling leerplicht en RMC Maastricht-Heuvelland 2004 (wordt gewijzigd in 2018/overeenstemming in DT MH)</li> <li>▪ Beleidsnota: Onderwijs als troefkaart</li> <li>▪ Aanvalsplan- en Actie Plan Jeugdwerkloosheid</li> <li>▪ Decentralisatie-uitkering Jeugd</li> </ul>
<b>Wat is de product-doelstelling?</b>	<p>Op basis van genoemde regelgeving is Team Onderwijs van SZMH verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het uitvoeren van de Leerplichtwet.</li> <li>▪ Het uitvoeren van wettelijke taken RMC functie (registreren, bemiddelen en doorverwijzen)</li> <li>▪ Het voorkomen van voortijdig schoolverlaten (met extra aandacht voor kwetsbare jongeren).</li> </ul> <p>Het Team Onderwijs werkt daarbij intensief samen met en stemt af met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de consulenten van de teams Jeugd (MH) en WMO</li> <li>▪ de samenwerking van J@W consulenten met de Participatieteams van SZ-MH om gezamenlijk uitvoering te geven aan het Jongerenteam.</li> <li>▪ de netwerkorganisatie in de regio (MH en RMC regio 39) om voortijdig schoolverlaten te voorkomen.</li> <li>▪ externe partners op basis van gelijkwaardigheid en professionaliteit.</li> </ul> <p>De persoonsgerichte en integrale aanpak van multiprobleem jongeren wordt door Team Onderwijs vertaald naar een integrale gebiedsgewijze aanpak via knooppunten in kindcentra en locaties voor speciaal en voortgezet onderwijs en middelbaar beroepsonderwijs en draagt bij aan een integrale benadering vanuit wet passend onderwijs, jeugdwet en participatiewet.</p>
<b>Wat merkt de burger daarvan?</b>	De burger kan geconfronteerd worden met de wettelijke uitvoeringstaken van het Team Onderwijs gericht op preventie van verzuim, voorkomen van uitval en curatie van voortijdige uitval. De burger kan ook geconfronteerd worden met een onderzoek naar een absoluut dan wel een relatief schoolverzuim op basis van een melding vanuit onze eigen administratie c.q. een verzuimmelding van een school.
<b>2 Wat gaan we daarvoor doen?</b>	
<b>Prestatiedoelstelling</b>	Op basis van bovengenoemde regelgeving en de tussen de gemeenten Maastricht, Meerssen, Valkenburg ad Geul, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem en Vaals in 2004 aangegane Gemeenschappelijke regeling Leerplicht en RMC uitvoeren van de leerplicht en kwalificatieplichttaken incl. uitvoeringstaken Jongerenteam. (De GR wordt aangepast in overleg met Beleid Onderwijs MH en het DT Sociaal Domein MH. De raden dienen hiervoor toestemming te geven, waarna de colleges tot vaststelling ervan kunnen overgaan. Dit is voorzien voor het voorjaar 2018).

<p><b>Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uitvoeren van de wettelijke taken Leerplicht. Deze taken worden regionaal uitgevoerd binnen de GR-LP Maastricht Heuvelland. Voor de uitvoering van extra taken is in Maastricht extra formatieruimte gecreëerd. Daarvoor is een budget bij SZ beschikbaar van € 114.342 (Budget bijdrage apparaatskosten SZ) en €120.000 ten behoeve van een tijdelijke formatieplaats bij team onderwijs. Deze taken worden vooral ten behoeve van kwetsbare jongeren (incl. asielzoekers) uitgevoerd. Dit is een projectbudget leerplicht, vaak met cofinanciering van derden zoals het ESF. Beide bedragen tellen op tot ca €230.000, het bedrag van gemeentefondsuitkering (DU) Jeugd. Als deze uitkering stopt moet de uitvoering ook weer kunnen krimpen.</li> <li>▪ RMC-Coördinatie en administratie 12 tot 23 jaar. Deze functie wordt regionaal uitgevoerd op Zuid-Limburgse schaal, waarbij de gemeente Heerlen als contactgemeente voor RMC-regio 39 naar OCW optreedt.</li> <li>▪ Jaarlijks stelt uitvoerder het jaarverslag leerplicht en RMC op. Voor 1 oktober wordt er jaarlijks een overzicht LP opgesteld. Het Jaarverslag RMC wordt voor 1 maart daaropvolgend opgesteld.</li> <li>▪ Doorontwikkeling Jongerenteam-SZMH De opdracht is om een sluitende persoonsgerichte aanpak in te richten voor kwetsbare jongeren tot 27 jaar en voor jongeren zonder startkwalificatie tot 23 jaar. Doel is voortijdige schoolverlaters en/of kwetsbare jongeren terug te leiden naar school en/of werk en/of zorg, om waar mogelijk belemmeringen in hun ontwikkeling weg te nemen.</li> <li>▪ Project ESF- A In dit project wordt via casemanagement intensieve begeleiding gegeven aan jongeren met als doel om belemmeringen weg te nemen voor het verkrijgen van een startkwalificatie en/of de jongeren naar werk en of zorg toe te leiden. Dit project wordt uit reguliere en middelen uit ActiePlan JeugdWerkloosheid en ESF-gelden gefinancierd. Het project wordt uitgevoerd door LPA's, VSV-consulenten/casemanagers en PW-consulenten van</li> </ul> <p>Prestatie-indicatoren: op basis van de (voorlopige) jaargegevens 2017-2018:</p>														
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">- het Jongerenteam SZMH.Adequaate beheren en monitoren van een LP-registratie voor</td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">- 23.078 jongeren</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">- Aantal verzuimmeldingen</td> <td style="padding: 2px;">- 948</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">- Aantal zorgmeldingen</td> <td style="padding: 2px;">- 937</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">- Aantal opgemaakte processen verbaal</td> <td style="padding: 2px;">- 26 (streven van justitie is om jongeren uit het strafrecht te houden door effectieve preventie en interventies (zorg)).</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">- Registreren van het aantal leerlingen dat onderwijs volgt in het buitenland</td> <td style="padding: 2px;">- 1144 jongeren</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">- Adequaate beheren van een RMC-registratie</td> <td style="padding: 2px;">- 18.700 jongeren</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">- Aantal jongeren dat als VSV-er is geregistreerd</td> <td style="padding: 2px;">- 317 jongeren</td> </tr> </table>	- het Jongerenteam SZMH.Adequaate beheren en monitoren van een LP-registratie voor	- 23.078 jongeren	- Aantal verzuimmeldingen	- 948	- Aantal zorgmeldingen	- 937	- Aantal opgemaakte processen verbaal	- 26 (streven van justitie is om jongeren uit het strafrecht te houden door effectieve preventie en interventies (zorg)).	- Registreren van het aantal leerlingen dat onderwijs volgt in het buitenland	- 1144 jongeren	- Adequaate beheren van een RMC-registratie	- 18.700 jongeren	- Aantal jongeren dat als VSV-er is geregistreerd	- 317 jongeren
- het Jongerenteam SZMH.Adequaate beheren en monitoren van een LP-registratie voor	- 23.078 jongeren														
- Aantal verzuimmeldingen	- 948														
- Aantal zorgmeldingen	- 937														
- Aantal opgemaakte processen verbaal	- 26 (streven van justitie is om jongeren uit het strafrecht te houden door effectieve preventie en interventies (zorg)).														
- Registreren van het aantal leerlingen dat onderwijs volgt in het buitenland	- 1144 jongeren														
- Adequaate beheren van een RMC-registratie	- 18.700 jongeren														
- Aantal jongeren dat als VSV-er is geregistreerd	- 317 jongeren														
<p><b>Hoe wordt dit gemonitord?</b></p>	<p>Er wordt conform de Leerplichtwet jaarlijks een jaarverslag leerplicht/RMC vastgesteld door het College van B&amp;W van Maastricht en ter vaststelling aangereikt aan de colleges van de Heuvelland gemeenten en ter informatie aangereikt aan de gemeenteraden. Verantwoording wordt bij het Ministerie afgelegd via de Artikel 25 rapportages (resultaten leerplicht) en de Effectrapportage (RMC resultaten). De resultaten op het bereik van de doelgroepen wordt in een monitor bijgehouden.</p>														
<p><b>3 Wat mag het kosten?</b></p>															
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Afrekening en begroting vinden plaats via de besluitvorming van regionale samenwerking Sociaal Domein Maastricht Heuvelland (beleid en ontwikkeling). Met de regio is een nieuwe verdeelsleutel op grond van relevante kostendragers overeengekomen voor de periode 2016-2019. De kostendragers zijn: 1. reguliere of algemene leerplicht 2. zorgleerlingen</li> </ul>															

- 3. verzuimleerlingen
- 4. buitenlandleerlingen
- 5. RMC / RMC-projecten (bijv. het Actieplan Jeugdwerkloosheid)

#### **4 Overig**

##### **Ambtelijke contactpersonen**

Contactpersoon namens opdrachtgever: Jan Jegers.  
Contactpersoon namens opdrachtnemer: Hans Ruijssenaars/Frans van Kessel.  
Voortgangsbespreking tussen opdrachtgever/opdrachtnemer 1 x per kwartaal.