

CONCEPT SERVICE LEVEL AGREEMENT INKOOP Wmo REGIO Maastricht Heuvelland 2020-2024**Tekenversie d.d. 2019**

Het formatieve kader ten behoeve van de uitvoering van de taken van team inkoop wordt terughoudend ingezet. Beoordeeld zal moeten worden in welke mate de afspraken binnen deze SLA binnen het afgesproken formatieve kader uitgevoerd kunnen worden. Dit is mede afhankelijk van de prioritering en verdere ontwikkeling zoals afgesproken in deze SLA, evenals nadere afspraken die hierover worden gemaakt in het jaarlijkse Uitvoeringsplan en de daaruit voortvloeiende begroting.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente

en

het college van burgemeester en wethouders van de centrumgemeente Maastricht als bedoeld in de Centrumregeling Wmo Maastricht Heuvelland 2019 ;

Hierna te noemen: partijen

Overwegende dat:

- gemeenten in Maastricht Heuvelland de Centrumregeling Wmo regio Maastricht Heuvelland 2019 zijn aangegaan.
- de wens bij alle partijen bestaat dat de wijze waarop deze inkoop samenwerking gezamenlijk wordt vormgegeven en de wijze waarop de centrumgemeente haar taken ten behoeve van de deelnemende gemeenten verricht uitgewerkt wordt in een service-level agreement (hierna: SLA).
- het SLA wordt door het college van de centrumgemeente na een positief advies van het Portefeuillehoudersoverleg vastgesteld en wordt door de centrumgemeente met de afzonderlijke deelnemers aangegaan.
- in het SLA worden de taken, rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen de deelnemende gemeenten en (het inkoopteam van) de centrumgemeente vastgelegd. Deze vormen de basis voor de procesbeschrijvingen waarlangs de inkoop samenwerking vorm krijgt.
- het SLA bevat de uitgangspunten en systematiek voor de onderlinge kostenverdeling. De uitkomst van deze kostenverdeling wordt jaarlijks in het Uitvoeringsplan naar de bijdrage per deelnemende gemeente vertaald.
- het SLA wordt eens per vier jaar geactualiseerd op basis van een evaluatie van de samenwerking.
- het SLA is ingebed in de plan-do-check-act cyclus.
- de afspraken in het SLA en prioritering van activiteiten over de jaren worden vastgelegd in het jaarlijkse Uitvoeringsplan en de daarop gebaseerde personele formatie en begroting. Het SLA een dynamisch karakter heeft en in de loop van de komende jaren verder wordt ontwikkeld.
- partijen zich derhalve bewust zijn dat niet alle wensen vanaf het begin kunnen worden gerealiseerd en dat dit is een gezamenlijk groeiproces is. Dat hierbij een professionele en zakelijke houding aan de orde is waarin partijen elkaar over en weer respectvol aanspreken, van elkaar leren en daardoor de samenwerking verder verbeteren.

Besluiten:

tot het aangaan van de “Service-Level Agreement Wmo regio Maastricht Heuvelland 2020-2024”,
waarvan de inhoud als volgt luidt:

Artikel 1 – Begripsbepaling (hier dient nog het besluitvormingsorgaan te worden opgenomen)

In deze service-level agreement wordt verstaan onder:

- a. centrumregeling: de Centrumregeling Verwerving Wmo regio Maastricht Heuvelland 2019.
- b. deelnemers of deelnemende gemeenten: de gemeenten die aan deze regeling deelnemen, inclusief de centrumgemeente Maastricht.
- c. centrumgemeente: de gemeente Maastricht waarvan het college mede namens de colleges van de overige deelnemende gemeenten voor de deelnemende gemeenten de Wmo verwerft zoals omschreven in artikel 4 van deze regeling en overeenkomstig artikel 8, vierde lid, van de Wgr.
- d. Wgr: de Wet gemeenschappelijke regelingen.
- e. Portefeuillehoudersoverleg: het periodieke bestuurlijk Wmo overleg van alle deelnemende gemeenten.
- f. verwerving: het geheel van activiteiten gericht op de verwerving van voldoende aanbod van Wmo ondersteuning voor de deelnemende gemeenten, ongeacht de vorm waarin deze verwerving plaats vindt.
- g. inkoop: de privaatrechtelijke contractering van Wmo ondersteuning door de centrumgemeente voor de deelnemers.
- h. subsidiëring: de publiekrechtelijke verwerving van Wmo-hulpdiensten door de centrumgemeente voor de deelnemers.
- i. inkoopteam: het organisatieonderdeel van de centrumgemeente dat belast is met de verwerving van de Wmo ondersteuning voor de deelnemende gemeenten zoals in deze regeling beschreven.
- j. service-level agreement (SLA): het “Service-Level Agreement Wmo regio Maastricht Heuvelland 2020-2024”, ofwel het geheel van afspraken die deelnemende gemeenten en centrumgemeente maken gericht op de wijze waarop invulling wordt gegeven aan deze centrumregeling. Het SLA heeft een looptijd van 4 jaar.
- k. uitvoeringsplan: de jaarlijkse vastlegging van onder andere het geheel van activiteiten dat de centrumgemeente voor de deelnemende gemeenten verricht, de inzet van middelen daarbij en de verdeling van de daarmee gepaard gaande kosten over de deelnemende gemeenten.
- l. datakwaliteit: de validiteit (juistheid), nauwkeurigheid, volledigheid, begrijpelijkheid, accuratesse, tijdigheid & efficiëntie van informatie en data in IT systemen.
- m. toekenning: toekenning van een individuele voorziening voor zorg in natura..
- n. declaratie: afhandeling van declaraties, factuurregels en crediteringen ter verrekening van geleverde zorg in kader van afgegeven toekenningen.

Artikel 2 – positionering en ontwikkeling SLA

1. **Het** Het SLA heeft tot doel de samenwerking tussen deelnemende gemeenten onderling en tussen centrumgemeente met deelnemende gemeenten continu te verbeteren. Het SLA is een document dat zich positioneert conform onderstaande PDCA cyclus.

- **Plan:** hier wordt een link gelegd met de Centrumregeling en de daarin opgenomen de doelstellingen van de samenwerking. Het proces beleidsontwikkeling is hier leidend, alsmede het voorgenomen Uitvoeringsplan.
- **Do:** hieronder valt het proces verwerving, contractmanagement evenals de ondersteunende processen, vorm gegeven via het Uitvoeringsplan. Hier gaat het om samenwerken en staan de partijen conform afgesproken verantwoordelijkheden ieder voor hun taken aan de lat. Tevens valt hier de verdere uitwerking van de te beschrijven processen onder.
- **Check:** hier wordt beoordeeld of de doelstellingen worden behaald en de afspraken worden nagekomen zoals opgesteld in deze SLA. Ondersteunende processen zoals financial & managementcontrol, risicomanagement, kwaliteitsmanagement en informatiemanagement leveren allen een bijdrage aan de check fase.
- **Act:** hieronder valt het ontwikkelen en innoveren van processen en het Uitvoeringsplan voor het onderdeel resultaten uit evaluaties en hieraan gekoppelde verbeteracties. Het Uitvoeringsplan beschrijft de te nemen acties om de samenwerking continu te verbeteren. Tevens vallen hier de acties uit de processen Financial & managementcontrol, risicomanagement en kwaliteitsmanagement alsmede informatiemanagement die voortvloeien uit de constatering uit de check fase.



2. Het SLA is onderdeel van de PDCA cyclus. Inherent hieraan is dat het SLA een dynamisch document is en zich verder zal ontwikkelen.
3. Wijzigingen in deze SLA zoals bedoeld in Lid 2.1 en 2.2 worden voorgelegd ter goedkeuring aan de deelnemende gemeenten.

Artikel 3 – Doelstellingen Samenwerking Algemeen

Partijen komen onder verwijzing naar de artikelen 2 en 4 van de centrumregeling overeen dat de deelnemende gemeenten gedurende de looptijd van deze SLA de volgende verwervingen afnemen van de centrumgemeente:

- De zgn. 'oude' Wmo taken: hulp bij het huishouden, hulpmiddelen en woningaanpassingen;

- o De taken als bedoeld in de Wmo 2015: begeleiding groep, begeleiding individueel en kortdurend verblijf;
- o Vanaf 01-01-2021 Beschermd Wonen (ook wel: Beschermd Thuis) met en zonder verblijf;
- o Partijen komen overeen dat gedurende de looptijd van deze SLA de deelnemende gemeenten de back-office taken als bedoeld in artikel 4, lid 2 van de centrumregeling afnemen van de centrumgemeente.

NB: Over de omvang van het takenpakket dient het PHO op 22 mei a.s. een standpunt in te nemen alvorens de SLA definitief kan worden opgemaakt.

Lid	Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afspraken
3.1	<p>Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden centrumgemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stelt de wijze van uitvoering van de doelstellingen zoals beschreven in artikel 2 van de centrumregeling vast; • Is verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken zoals vastgelegd in artikel 4 van de centrumregeling; • Werkt de meetmethodiek en frequentie gericht op de realisatie van de doelstellingen en afspraken zoals in deze overeenkomst opgenomen nader uit, voert deze uit en analyseert de resultaten; Evalueert de gehanteerde meetmethodiek en frequentie en stelt deze indien nodig bij; • Stelt op basis van de resultaatsanalyse verbeteracties in het Uitvoeringsplan op voor het komende jaar.
3.2	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden deelnemende gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dient de centrumgemeente in staat te stellen tot de taken uit te voeren zoals vastgelegd in artikel 4 van de centrumregeling; • Levert tijdig, gevraagd en ongevraagd, input aan de centrumgemeente, zodat deze het bestuurlijk overleg in staat stelt te adviseren over uitvoering van de doelstellingen van de centrumregeling; • Vervult een actieve signaal- en informatiefunctie naar de centrumgemeente met het oog op de realisatie van de doelstellingen en afspraken. • Neemt jaarlijks deel aan meting van de realisatie van doelstellingen en afspraken uit deze overeenkomst.
	Afspraken
3.3	Partijen onderschrijven dat de doelstellingen zoals vastgelegd in artikel 2 van de centrumregeling breder zijn dan de dienstverlening van de centrumgemeente aan de deelnemende gemeente en een weerspiegeling zijn van de gezamenlijke inspanning van alle partijen. De centrumgemeente meet en evalueert het behalen van de gezamenlijke doelstelling. Zowel centrumgemeente als deelnemende gemeenten kijken in deze kritisch naar eenieders eigen rol in de samenwerking evenals de rol van alle andere betrokken partijen.
3.4a	Het behalen van de doelstelling “zorgdragen voor kwalitatief goede en efficiënte uitvoering van Wmo taken” wordt eens per jaar gemeten en geëvalueerd door de centrumgemeente.
3.4b	In 2020 vindt een 0-meting plaats inzake de gemeten tevredenheid hierover. Aan de hand van de 0-meting worden afspraken over te behalen doelen bijgesteld.
3.5a	Het behalen van de doelstelling “delen van kennis en expertise in de regio” in het kader van de Wmo verwerving en deze SLA wordt eens per jaar gemeten en geëvalueerd door de centrumgemeente.
3.5b	In 2020 vindt een 0-meting plaats inzake de gemeten tevredenheid hierover. Aan de hand van de 0-meting worden afspraken over te behalen doelen bijgesteld.
3.6a	Het behalen van de doelstelling “samenwerking staat garant voor continuïteit en duurzaamheid van de Wmo ondersteuning wordt eens per jaar gemeten en geëvalueerd door de centrumgemeente en uitgedrukt in een tevredenheidcijfer.
3.6b	In 2020 vindt een 0-meting plaats inzake de gemeten tevredenheid hierover. Aan de hand van de 0-meting worden afspraken over te behalen doelen bijgesteld.
3.7a	Het behalen van de doelstelling “vermindering van de administratieve lasten” (aanvullend op doelstellingen in artikel 2 van de centrumregeling) wordt eens per jaar gemeten en geëvalueerd door de centrumgemeente.

3.7b	In 2020 vindt een 0-meting plaats inzake de gemeten tevredenheid hierover. Aan de hand van de 0-meting worden afspraken over te behalen doelen bijgesteld.
------	--

Artikel 4 – Hoofdprocessen en de verhouding Centrumregeling, SLA en Uitvoeringsplan

Lid	Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afspraken																
4.1	<p>De volgende zeven hoofdprocessen zijn vastgesteld:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Proces</th> <th>Beschrijving</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Beleidsontwikkeling</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen visie en missie • Ontwikkelen arrangementen, afbakenen grens basis- en keuzepakket en formuleren alternatieve inkoopstrategieën • Evalueren en verbeteren beleid (planning en control cyclus) • Uitvoeringsplan </td> </tr> <tr> <td>2. Verwerven en afnemen zorg</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Verwerven en contracteren • Afnemen zorg </td> </tr> <tr> <td>3. Beheersen van afnemen zorg</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Contractmanagement </td> </tr> <tr> <td>4. Samenwerking & Communicatie</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatiestructuur • Communicatiemanagement </td> </tr> <tr> <td>5. Ondersteunende processen</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Financieel en management control (verantwoordingsinformatie - terugkijken en stuurinformatie - vooruitkijken) • Risicomanagement • Kwaliteitsmanagement (samenwerking) • Kwaliteitsmanagement (zorg) </td> </tr> <tr> <td>6. Informatievoorziening, - technologie & -systemen</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Informatievoorziening • Informatietechnologie en -systemen • Datakwaliteit </td> </tr> <tr> <td>7. Ontwikkelen en innoveren</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeltafels en ruimte voor pilots </td> </tr> </tbody> </table>	Proces	Beschrijving	1. Beleidsontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen visie en missie • Ontwikkelen arrangementen, afbakenen grens basis- en keuzepakket en formuleren alternatieve inkoopstrategieën • Evalueren en verbeteren beleid (planning en control cyclus) • Uitvoeringsplan 	2. Verwerven en afnemen zorg	<ul style="list-style-type: none"> • Verwerven en contracteren • Afnemen zorg 	3. Beheersen van afnemen zorg	<ul style="list-style-type: none"> • Contractmanagement 	4. Samenwerking & Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatiestructuur • Communicatiemanagement 	5. Ondersteunende processen	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel en management control (verantwoordingsinformatie - terugkijken en stuurinformatie - vooruitkijken) • Risicomanagement • Kwaliteitsmanagement (samenwerking) • Kwaliteitsmanagement (zorg) 	6. Informatievoorziening, - technologie & -systemen	<ul style="list-style-type: none"> • Informatievoorziening • Informatietechnologie en -systemen • Datakwaliteit 	7. Ontwikkelen en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeltafels en ruimte voor pilots
Proces	Beschrijving																
1. Beleidsontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen visie en missie • Ontwikkelen arrangementen, afbakenen grens basis- en keuzepakket en formuleren alternatieve inkoopstrategieën • Evalueren en verbeteren beleid (planning en control cyclus) • Uitvoeringsplan 																
2. Verwerven en afnemen zorg	<ul style="list-style-type: none"> • Verwerven en contracteren • Afnemen zorg 																
3. Beheersen van afnemen zorg	<ul style="list-style-type: none"> • Contractmanagement 																
4. Samenwerking & Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatiestructuur • Communicatiemanagement 																
5. Ondersteunende processen	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel en management control (verantwoordingsinformatie - terugkijken en stuurinformatie - vooruitkijken) • Risicomanagement • Kwaliteitsmanagement (samenwerking) • Kwaliteitsmanagement (zorg) 																
6. Informatievoorziening, - technologie & -systemen	<ul style="list-style-type: none"> • Informatievoorziening • Informatietechnologie en -systemen • Datakwaliteit 																
7. Ontwikkelen en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeltafels en ruimte voor pilots 																
4.2	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden centrumgemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is verantwoordelijk voor het doorontwikkelen van het primaire proces evenals de daaraan gerelateerde secundaire processen, gericht op de uitvoering van de doelstellingen en taken zoals vastgelegd in de centrumregeling; • Licht twee maal per jaar conform artikel 5, lid 2 van de centrumregeling de realisatie van het Uitvoeringsplan toe in een bijeenkomst en wijst deelnemende gemeentes op de verantwoordelijkheid van alle partijen in de toepassing en uitvoering van de uitgewerkte processen en draagt zorg voor de organisatie van deze bijeenkomsten; • Draagt zorg voor een continue verbetering van de uitgewerkte processen op basis van best practices/lessons learned; • Monitort de naleving van SLA en het jaarlijkse Uitvoeringsplan en spreekt deelgemeenten (tijdig) aan op het niet naleven hiervan (voor de in deze SLA vastgelegde taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afspraken evenals nader uitgewerkte processen). 																
4.3	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden deelnemende gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deelnemende gemeente neemt (op verzoek van de centrumgemeente) deel aan bijeenkomsten, om te komen tot de doorontwikkeling van het primair proces en de invulling daarvan in het Uitvoeringsplan. • Indien deelnemende gemeente afziet van deelname dan mandateert de deelnemende gemeente een andere gemeenten om input te leveren en/of besluiten te nemen, of conformeert zich aan de uitkomsten van de betreffende bijeenkomst; 																

	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt via stuurgroep en bestuurlijk overleg twee maal per jaar deel aan een bijeenkomst om aan de hand van het Uitvoeringsplan de uitvoering van de in artikel 4 van de centrumregeling genoemde taken te evalueren en om het Uitvoeringsplan van het komende jaar vast te stellen; • Conformeert zich aan het Uitvoeringsplan en de daaruit voortkomende verantwoordelijkheden voor de deelnemende gemeente; • Spreekt de centrumgemeente (tijdig) aan bij het niet nakomen van afspraken in het SLA en het jaarlijkse Uitvoeringsplan.
	Afspraken
4.5a	<p>Het jaarlijks Uitvoeringsplan wordt door de centrumgemeente in samenwerking met de deelnemende gemeenten opgesteld en, met inachtneming van het advies van het bestuurlijk overleg uiterlijk op 1 november voorafgaand aan het betreffende kalenderjaar vastgesteld. Het Uitvoeringsplan is gebaseerd op deze SLA en de taken zoals benoemd in artikel 4 van de onderliggende Centrumregeling. Hierbij wordt uitgegaan van het dan geldende beleidsplan.</p> <p>Hierin dient o.a. inzicht gegeven te worden wanneer welke processen nader worden uitgewerkt/geoptimaliseerd, welke activiteiten daartoe worden uitgevoerd, welke input er verwacht wordt van deelnemende gemeenten (vorm en inhoud) en hoe/wanneer daar verantwoording over wordt afgelegd. Artikel 6 omvat een uitgebreide beschrijving van de onderwerpen in het Uitvoeringsplan.</p>
4.5b	Het Uitvoeringsplan is minimaal 80% volledig (met volledigheid wordt bedoeld dat alle activiteiten essentieel voor de realisatie van de doelstellingen middels uitvoering van de zeven hoofdprocessen hierin zijn opgenomen, dit wordt achteraf beoordeeld bij de evaluatie van het Uitvoeringsplan), de resterende 20% wordt vrij gehouden ten behoeve van ad hoc vragen en activiteiten.
4.5c	Het Uitvoeringsplan heeft een accuraatheid van minimaal 90% (90% van de activiteiten voor centrumgemeente en deelnemende gemeente worden tijdig conform planning in het Uitvoeringsplan uitgevoerd, dit wordt achteraf beoordeeld bij de evaluatie van het Uitvoeringsplan).
4.5d	De realisatie van het Uitvoeringsplan wordt tweemaal per jaar toegelicht/geëvalueerd (6 maanden realisatie en 12 maanden realisatie).
4.5e	In onderling overleg kunnen tussentijds wijzigingen in het Uitvoeringsplan worden doorgevoerd.

Artikel 5 – Deelprocessen

- Over de volgende hoofd-/deelprocessen worden nadere afspraken gemaakt op moment van aangaan van deze SLA. Aangezien nog niet alle processen tot in detail zijn uitgewerkt en daarnaast aan verandering onderhevig zijn in de tijd, kunnen uitwerkingen per hoofd-/deelprocessen gedurende de looptijd van het SLA als addendum toegevoegd worden. Eventuele aanpassingen in een addendum van processen, taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afspraken vervangen de processen zoals in deze SLA zijn opgenomen.

Overzicht deelprocessen die uitgewerkt zijn in taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afspraken in SLA:

Proces	Beschrijving	Artikel uitwerking
1. Beleidsontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen visie en missie • Ontwikkelen arrangementen, afbakenen grens basis- en keuzepakket en formuleren alternatieve inkoopstrategieën • Evalueren en verbeteren beleid (planning en control cyclus) • Uitvoeringsplan 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet nader uitgewerkt • Niet nader uitgewerkt • Artikel 5.2 • Artikel 6
2. Verwerven en afnemen zorg	<ul style="list-style-type: none"> • Verwerven en contracteren • Afnemen zorg 	<ul style="list-style-type: none"> • Artikel 5.3 • Artikel 5.3
3. Beheersen van afnemen zorg (deels afhankelijk besluitvorming backoffice)	<ul style="list-style-type: none"> • Contractmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Artikel 5.4
4. Samenwerking & Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatiestructuur • Communicatiemanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet nader uitgewerkt • Artikel 5.5
5. Ondersteunende processen (deels afhankelijk besluitvorming backoffice)	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel & Management control verantwoordingsinformatie (terugkijken) en stuurinformatie (vooruitkijken) • Risicomanagement • Kwaliteitsmanagement (samenwerking) • Kwaliteitsmanagement (zorg) 	<ul style="list-style-type: none"> • Artikel 5.6 • Artikel 5.6 • Artikel 5.6 • Niet nader uitgewerkt
6. Informatievoorziening, -technologie & -systemen (afhankelijk besluitvorming backoffice)	<ul style="list-style-type: none"> • Informatievoorziening • Informatietechnologie en -systemen • Datakwaliteit 	<ul style="list-style-type: none"> • Artikel 5.7 • Artikel 5.7 • Artikel 5.7
7. Ontwikkelen en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeltafels en ruimte voor pilots 	<ul style="list-style-type: none"> • Artikel 5.8

Lid	Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afspraken deelproces 1: Beleidsontwikkeling
5.2.1	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden centrumgemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is primair verantwoordelijk voor beleid ten aanzien van de verwerving van de Wmo ondersteuning; • Geeft gevraagd en ongevraagd advies ten aanzien van de ontwikkeling van beleid door deelnemende gemeenten ten aanzien van het zorglandschap/transformatie van de Wmo ondersteuning; • De centrumgemeente heeft een onafhankelijke adviespositie ten aanzien van de beleidsontwikkeling over het zorglandschap. • Draagt zorg voor het tijdig betrekken, informeren en advies vragen aan de deelnemende gemeente ten aanzien van de beleidsformulering en -ontwikkeling.

5.2.2	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden deelnemende gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is primair verantwoordelijk voor eigen beleid ten aanzien van toegang met inachtneming van de beleidskaders en contractuele afspraken rondom de verwerving van Wmo ondersteuning; • Geeft gevraagd en ongevraagd advies ten aanzien van de ontwikkeling van beleid door de centrumgemeente ten aanzien van de verwerving van Wmo ondersteuning; • Draagt zorg voor het tijdig betrekken, informeren en advies vragen aan de centrumgemeenten ten aanzien van de beleidsformulering en -ontwikkeling.
	Afspraken:
5.2.3	De centrumgemeente en de gemeentelijke toegangen worden voorafgaand aan beleidsaanpassingen tijdig betrokken door deelnemende gemeente voor wat betreft de impact van beleidswijzigingen op uitgezette verwervingsstrategie en eventueel noodzakelijke technische aspecten en benodigde aanpassingen voor inkoop (implementatie, wijzigingen, opname in ZorgNed etc.) en de inrichting van de toegangsprocessen.
5.2.4	Minimaal twee keer per jaar wordt door de centrumgemeente een sessie georganiseerd om het beleid (ten aanzien van de verwerving van Wmo ondersteuning) te ontwikkelen (september/oktober) en evalueren (mei/juni).
5.2.5	Centrumgemeente en deelnemende gemeente onderkennen dat er prioriteit gegeven dient te worden aan het uitwerken en concretiseren van de taakverdeling tussen beleid, inkoop en toegangen.

Lid	Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afspraken deelproces 2: Verwerven en afnemen van zorg
5.3.1	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden centrumgemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijk voor inkoop en contracteren van zorgaanbieders; • Draagt zorg voor passend zorgaanbod voortvloeiende uit het geformuleerde beleid; • Draagt zorg voor duidelijke toewijzingsinstructies richting deelnemende gemeenten welke leiden tot een uniforme toepassing van de inkoopssystematiek door deelnemende gemeenten; • Bevoegd tot het vaststellen van tarieven ten behoeve van de inkoop van zorg.
5.3.2	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden deelnemende gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijk voor toekenning van passende zorg binnen de inkoopportefeuille; • Signaleert en communiceert tijdig tekortkomingen en verbetermogelijkheden in zorgaanbod en draagt deze aan als input voor de beleid ontwikkeling/evaluatie sessies; • Draagt zorg voor toekenning cf. inkoop-/toewijzingsinstructies (productcatalogus).
	Afspraken:

5.3.3	Centrumgemeente start tijdig het aanbestedingsproces, afhankelijk van de geldende aanbestedingstermijnen.
5.3.4	De centrumgemeente stelt de tarieven voor het volgende jaar vast voor 1 november, op basis van het vastgestelde beleid en uitkomsten van het inkoop-/aangebestedingsproces.
5.3.5	Uiterlijk 31 december van het lopende jaar worden de contractuele afspraken met zorgaanbieders vastgelegd voor het volgende jaar waarbij continu wordt gestreefd de formele contractering te vervroegen. Inhoudelijke aanpassingen worden vooruitlopend op contractering gedeeld met zorgaanbieders en deelnemende gemeente.
5.3.6	Centrumgemeente stelt op basis van de afgesloten contracten de verwijsgids en productencatalogus samen, contractuele wijzigingen worden uiterlijk binnen 10 werkdagen verwerkt door de centrumgemeente.
5.3.7	Partijen conformeren zich aan de geldende termijnen voor het toekennen van zorg zoals vastgelegd in het (toekennings-/)declaratieprotocol.
5.3.8	Deelnemende gemeenten conformeren zich aan de toewijzingsinstructies behorende bij de inkoopssystematiek voor het toekennen van zorg (zie artikel 5.5 Samenwerking & Communicatie).
5.3.9	De centrumgemeente organiseert jaarlijks minimaal één sessie om deelnemende gemeenten mee te nemen in wijzigingen in contractering, toewijzingsinstructies, declaratieprotocol of andere in dit kader relevante onderwerpen voor het volgende contractjaar.
5.3.10	Afspraken tussen de deelnemende gemeente en zorgaanbieders, die invloed zouden kunnen hebben op de uitvoering van de dienstverlening door de centrumgemeente zoals beschreven in deze SLA, worden niet door de centrumgemeente erkend zonder betrokkenheid en uitdrukkelijke toestemming door de centrumgemeente.

Lid	Taken, verantwoordelijkheden en afspraken deelproces 3: Beheersen van Afnemen Zorg – Contractmanagement (deels afhankelijk besluitvorming backoffice)
5.4.1	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden centrumgemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stelt contractmanagementplan op voor de grootste aanbieders die 80% van de omzet vertegenwoordigen; • Draagt zorg voor een tijdige, volledige, juiste, betrouwbare contractendatabase en daaruit voortvloeiende productencatalogus; • Plant (en voert) materiële controles (uit) op basis van het materiële controleplan (zie deelproces 5, Risicomanagement); • Onderhoudt contacten met zorgaanbieders; • Houdt periodieke gesprekken met zorgaanbieders (over kwaliteit, prognoses, innovaties, etc.); • Stelt een jaarplanning met daarin opgenomen de periodieke gesprekken met zorgaanbieders op en neemt deze op in het Uitvoeringsplan. Centrumgemeente stelt de deelnemende gemeenten tijdig hiervan op de hoogte zodat deze vooraf input kunnen leveren; • Nodigt een afvaardiging van de deelnemende gemeenten uit om deel te nemen aan de periodieke gesprekken met zorgaanbieders. • Draagt zorg voor verslaglegging van de kwartaalgesprekken en beschikbaarheid daarvan voor deelnemers en deelnemende gemeenten; • Signaleert belangrijkste zaken uit kwartaalgesprekken op eigen initiatief bij de betrokken gemeenten; • Levert op verzoek van deelnemende gemeenten terugkoppeling van individuele gesprekken.
5.4.2	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden deelnemende gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levert input aan de centrumgemeente welke relevant zijn voor kwartaalgesprekken; • Levert op verzoek capaciteit om deel te nemen aan de kwartaalgesprekken; • Verzoekt indien gewenst om expliciete terugkoppeling van kwartaalgesprekken en reageert proactief op bevindingen; • Voert op verzoek van de centrumgemeente materiële controles en detailcontroles uit of ondersteunt in de uitvoering hiervan; • Rapporteert pro-actief aan centrumgemeente bij ontevredenheid en/of klachten over zorgaanbieders.
	Afspraken:

5.5.4	100% van de actuele contracten met zorgaanbieders zijn overzichtelijk gearchiveerd en eenvoudig op te vragen. Dit houdt in dat de getekende DVO's, bijlagen en correspondentie toegankelijk opgeslagen zijn.
5.4.5	Voor de partnership aanbieders, te definiëren in uitvoeringsplan, is een contractmanagementplan opgesteld. Dit bevat minimaal de volgende onderdelen: contracteigenaar, leverancier, omvang contract, inhoud contract, uitvoeringcontract, risico-inschatting (materiële controle plan), contactpersonen en communicatiestructuur.
5.4.6.a	Minimaal eens per jaar wordt de uitvoering van de partnership aanbieders (richtlijn 20% aanbieders, 80% omzet) geëvalueerd.
5.4.6.b	De overige aanbieders worden geëvalueerd op basis van op basis van aanbiederclassificatie en risico-inschatting (materiële controleplan, klachten, incidenten, leverancierscategorieën, strategisch belang, etc.).
5.4.7	De resultaten van de contractevaluatie worden door de centrumgemeente gedeeld met de deelnemende gemeenten. De centrumgemeente doet voorstellen ten aanzien van de eventueel noodzakelijke beheers- of sanctiemaatregelen of acties.
5.4.8	Periodieke gesprekken met aanbieders worden, conform de planning in het Uitvoeringsplan, voor het gehele jaar vooruit gepland.
5.4.9	Deelnemende gemeente levert uiterlijk 3 weken voorafgaand aan de periodieke gesprekken met zorgaanbieders input.
5.4.10	De centrumgemeente geeft, op verzoek van de deelnemende gemeente, een terugkoppeling van kwartaalgesprekken binnen 10 werkdagen.

Lid	Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afspraken deelproces 4: Samenwerking & Communicatie
5.5.1	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden centrumgemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel de informatiepiramide op waarin is vastgelegd wie, wanneer, waarvoor, hoe en welke informatie krijgt op basis van de geformuleerde beleidsdoelstellingen (deelproces 1); • Organiseert bijeenkomsten gericht op de uitvoering van het SLA en Uitvoeringsplan d.w.z. plant ze, stelt de agenda en notulen op; • Heeft een centraal e-mailadres (InkoopteamSD@maastricht.nl) en telefoonnummer (06-11 11 28 70) voor algemene vragen, klachten, etc.; • In stand en actueel houden van inkoopinformatie op de website https://www.sociaaldomein-maastricht-heuvelland.nl; • Heeft centraal overzicht van contactpersonen bij deelnemende gemeentes; • Organiseert periodiek voorlichtingsbijeenkomsten voor de gemeentelijke toegangen over de wijzigingen in de verwerving van Wmo ondersteuning en de toepassing daarvan; • Evalueert jaarlijks ten behoeve van het Uitvoeringsplan en de beleidsdoelstellingen de samenwerking en communicatie; • Heeft het overzicht van de ingestelde werkgroepen en onderwerpen waaraan gewerkt wordt zoals vastgelegd in het Uitvoeringsplan; • Werkt de mandaten en escalatielijnen verder uit op basis van de centrumregeling.
5.5.2	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden deelnemende gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is ervoor verantwoordelijk dat de juiste contactpersonen van de gemeente bekend zijn bij de centrumgemeente en dat deze informatie actueel is; • Neemt actief deel aan werkgroepen en overleggen indien van toepassing; • Is verantwoordelijk voor het (mede)evalueren van de informatiepiramide als onderdeel van het Uitvoeringsplan met de centrumgemeente en levert input voor het bijstellen voor het komende jaar.
	Afspraken:

5.5.3	Informatiepiramide wordt jaarlijks als onderdeel van het Uitvoeringsplan vastgelegd en bijgesteld.
5.5.4.	Bijeenkomsten worden 15 werkdagen van te voren gepland. De agenda wordt 5 werkdagen van tevoren ter beschikking gesteld. Notulen zijn 10 werkdagen na afloop beschikbaar.
5.5.5	Uitgangspunt is dat agendering in stuurgroep ambtelijk wordt voorbereid in het regionale beleidsoverleg . In gevallen van vertrouwelijkheid en/of urgentie kan hiervan worden afgeweken.
5.5.6	Bij verschillen van inzicht tussen partijen over de uitleg van dit SLA en het Uitvoeringsplan treedt team inkoop in overleg met het regionale ambtelijk beleidsoverleg ten einde de verschillende opvattingen en oplossingsrichtingen in kaart te brengen en hierover een advies aan het Bestuurlijk overleg uit te brengen. Het bestuurlijk overleg beoordeelt of het voor de besluitvorming over het voorliggende advies noodzakelijk is het Bestuurlijk Overleg van de 6deelnemers in te schakelen. Het Bestuurlijk Overleg besluit over het advies en brengt haar standpunt over aan het college van de centrumgemeente, dat conform artikelen 5 en 6 van de centrumregeling besluit over het gerezen geschil.
5.5.7	Het centrale e-mailadres is InkoopteamSD@maastricht.nl en telefoonnummer (06-11 11 28 70) voor vragen en opmerkingen, binnen 5 werkdagen is er een inhoudelijke reactie op binnengekomen vragen.
5.5.8	De website is actueel en kent een beschikbaarheid van 99%.

Lid	Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afspraken deelproces 5: Ondersteunende processen – financieel- & management control (afhankelijk besluitvorming backoffice)
5.6.1	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden centrumgemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is verantwoordelijk voor het initiëren en de uitvoering van de planning en control cyclus zoals vastgelegd in het Uitvoeringsplan; • Is verantwoordelijk voor het ophalen van informatie van en opstellen van de begroting(en) op basis van de goedgekeurde Uitvoeringsplan; • Is verantwoordelijk voor de afhandeling van declaraties met zorgaanbieders en verrekening hiervan met gemeenten zoals vastgelegd in artikel 9 en 10 van deze SLA; • Is verantwoordelijk voor de monitoring van de kosten en beschikbaarstelling van rapportages; • Is verantwoordelijke voor het vaststellen van het aandeel van de deelnemende gemeente in de uitvoeringskosten cf. de vastgestelde verdeelsystematiek zoals vastgelegd in artikel 8 van deze SLA; • Is verantwoordelijk voor het vaststellen van de bevoorschotting van zorg en uitvoeringskosten zoals vastgelegd in het Uitvoeringsplan; • Is verantwoordelijk voor jaarrekening werkzaamheden gerelateerd aan de deelverklaring voor de deelnemende gemeenten zoals jaarlijks vastgesteld in overleg met de accountant (inclusief verantwoordelijkheden centrum/deelnemende gemeenten); • Levert inzicht in de datakwaliteit van de gegevens in ZorgNed (zie deelproces 6).
5.6.2	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden deelnemende gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Committeert zich aan de planning en control cyclus zoals vastgelegd in het Uitvoeringsplan; • Levert de noodzakelijke input voor het opstellen van de planning en control cyclus en begroting(en) zoals vastgelegd in het Uitvoeringsplan; • Levert de noodzakelijke input voor het opstellen opleveren van de deelverklaring jaarrekening voor de deelnemende gemeenten cf. de in overleg met de accountant opgestelde planning; • Is verantwoordelijk voor het zorg dragen van passende toekenningen zodat de centrumgemeente declaraties van zorgaanbieders af kan handelen; • Is verantwoordelijk voor tijdige betaling van de afgesproken bevoorschotting; • Is verantwoordelijk voor aansluiting tussen toegangssysteem en ZorgNed en de datakwaliteit van de gegevens in het toegangssysteem (tijdigheid, volledigheid, juistheid, betrouwbaarheid, ...).
	Afspraken:
5.6.3	De planning en control cyclus wordt jaarlijks als onderdeel van het Uitvoeringsplan opgesteld door de centrumgemeente.
5.6.4	Deelnemende gemeente levert input benodigd voor de P&C cyclus en begroting aan cf. de aanlevertermijn(en) zoals gesteld in artikel 6.
5.6.5	Partijen handelen declaraties en (aanvragen tot) toekenningen af conform de termijnen en instructies zoals vastgelegd in het toekennings-/declaratieprotocol.
5.6.6	In het Uitvoeringsplan worden nadere afspraken gemaakt over de door deelnemende gemeente te betalen bevoorschotting en de daarbij behorende vervaldatum.
5.6.7	Deelnemende gemeente betaalt de (maandelijkse) bevoorschotting voor de vervaldatum zoals vastgelegd in het Uitvoeringsplan.
5.6.8	De centrumgemeente stelt in overleg met de accountant het controleprotocol vast voor de regio en stelt op basis hiervan een gedetailleerde instructie en planning op ten behoeve van de deelnemende gemeente. Uiterlijk 30 november van het lopende jaar communiceert de centrumgemeente bovenstaande instructie en planning met de deelnemende gemeenten en zorgaanbieders. Partijen streven hierbij naar een verkorting van de doorlooptijd van de jaarrekeningcontrole.
5.6.9	De centrumgemeente wijst de deelnemende gemeente op het niet naleven van afgesproken termijnen en eventueel daaruit voortvloeiende consequenties.
5.6.10	Indien deelnemende gemeente verzuimt de afgesproken en benodigde informatie tijdig aan te leveren, zal centrumgemeente indien mogelijk de werkzaamheden voortzetten zonder deze input. Het te laat aanleveren van informatie door de deelnemende gemeente, ontslaat de centrumgemeente van de plicht om deze ook achteraf te

	<p>verwerken in de rapportage en/of jaarverantwoording. Indien te laat aanleveren van informatie meerkosten oplevert (bijvoorbeeld door extra werkzaamheden door de accountant of team inkoop), worden deze kosten in rekening gebracht bij de nalatige deelnemende gemeente.</p> <p>Daar waar dergelijke individuele nalatigheid de collectiviteit van het proces van verantwoording naar de andere deelnemers negatief beïnvloed worden deze hier zo spoedig mogelijk over geïnformeerd.</p>
--	--

Lid	Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afspraken deelproces 5: Ondersteunende processen – risicomangement (afhankelijk besluitvorming backoffice)
5.6.11	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden centrumgemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stelt het regionaal risicomangement-/materiële controleplan gericht op de dienstverlening zoals vastgelegd in artikel 4 van de centrumregeling; • Maakt een duidelijk onderscheid in het risicomangement-/materiële controleplan tussen verantwoordelijkheid centrum/deelnemende gemeente en ontwikkeld kaders en hulpmiddelen ten behoeve van de uitvoering risicomangement door deelnemende gemeenten; • Plant risicomangementssessies in; • Heeft een risicomanager benoemd; • Houdt het risicodossier actueel; • Houdt voortgang overleggen met risico-eigenaars en eigenaars van de beheersmaatregelen; • Draagt zorg voor het benoemen van de risicobereidheid binnen de Centrumregeling; • Escaleert pro-actief wanneer risico's (financieel) niet draagbaar zijn binnen de Centrumregeling.
5.6.12	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden deelnemende gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stelt het lokaal risicomangement-/materiële controleplan, afgeleid van het regionaal regionaal risicomangement-/materiële controleplan; • Neemt op verzoek deel aan risicomangement sessies; • Wijst één aanspreekpunt binnen de gemeente als risicomanager; • Is eigenaar van risico's en beheersmaatregelen deelnemende gemeente zoals vastgesteld in regionaal risicomangementplan. Stelt op basis hiervan een lokaal risicomangement- en controleplan op en beheert lokale risico's; • Voert op verzoek van de centrumgemeente materiële controles en detailcontroles uit of ondersteunt in de uitvoering hiervan; • Communiceert pro-actief mogelijke risico's naar de centrumgemeente en denkt mee over mogelijke beheersmaatregelen.
	Afspraken:
5.6.13	In het Uitvoeringsplan worden nadere afspraken gemaakt over de ontwikkelafspraken over risicomangement, prioritering en tijdsplanning.
5.6.14	<p>De centrumgemeente stelt het risicomangement-/materiële controleplan en -dossier op. Hierbij spreken we af dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het risicodossier-/analyse minimaal 1 x per kwartaal wordt geactualiseerd; • Risicomangement onderdeel is van de agenda's in de periodieke overleggen met deelnemende gemeenten; • Het regionale risicodossier-/analyse is te allen tijden is op te vragen door deelgemeente; • Het lokale risicodossier-/analyse is te allen tijden op te vragen door centrumgemeente.
5.6.15	Risicomangement wordt een gedragen proces binnen de samenwerking en is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van deelnemende- en centrumgemeente. In 2020 vindt een 0-meting plaats inzake de gemeten tevredenheid hierover. Aan de hand van de 0-meting worden afspraken over te behalen doelen bijgesteld.
5.6.16	Het risicomangement draagt eraan bij dat de partijen op de hoogte zijn van (potentiële) risico's en genomen beheersmaatregelen om deze risico's te mitigeren. Risicomangement wordt meegenomen als input voor inkoop/-aanbestedingsbeleid.
Lid	Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afspraken deelproces 5: Ondersteunende processen – kwaliteitsmanagement (van de samenwerking, kwaliteit van de zorg is nader uit te werken op basis van te

	formuleren beleid voor zover kwaliteitsmanagement niet onder contract- of risicomanagement valt) (afhankelijk besluitvorming backoffice)
5.6.17	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden centrumgemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is verantwoordelijk voor een kwalitatief goede dienstverlening ten behoeve van de uitvoering van de taken zoals benoemd in artikel 4 van de centrumregeling; • Stelt het Uitvoeringsplan vast zoals vastgelegd in artikel 6; • Benoemt kwaliteitsdoelstellingen en KPI's om op te sturen; • Zet metingen uit (vragenlijsten) om de voortgang te monitoren op alle afspraken in deze SLA; • Heeft een kwaliteitsmanager aangewezen; • Stelt een kwaliteitsmanagementrapport op; • Voorziet deelnemende gemeente van informatie en formulieren welke gebruikt worden om de kwaliteit van de samenwerking te meten; • Handelt proactief ten aanzien van actiepunten en verbetermogelijkheden die betrekking hebben op de eigen bedrijfsvoering en processen; • Legt een klachten- en verbeterregister aan en houdt dit actief bij.
5.6.18	<p>Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden deelnemende gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is verantwoordelijk voor een kwalitatief goede uitvoering van de eigen bedrijfsvoering en processen om de centrumgemeente in staat te stellen tot een goede uitvoering van de taken zoals benoemd in artikel 4 van de centrumregeling; • Draagt er zorg voor dat klachten en verbetermogelijkheden proactief worden gemeld bij de centrumgemeente; • Werkt mee aan en levert input ten behoeve van evaluaties; • Heeft een functionaris aangewezen als aanspreekpunt betreffende kwaliteitsmanagement; • Neemt kennis van de kwaliteitsrapportages en handelt proactief ten aanzien van actie- en verbeterpunten die betrekking hebben op de eigen bedrijfsvoering en processen; • Maakt gebruik van formats zoals aangeleverd door centrumgemeente om de kwaliteit te meten.
	Afspraken:
5.6.19	De centrumgemeente stelt jaarlijks het Uitvoeringsplan op en heeft een kwaliteitsmanager aangewezen. Kwaliteitsmanagement is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van deelnemende- en centrumgemeente. In 2020 vindt een 0-meting plaats inzake de gemeten tevredenheid hierover. Aan de hand van de 0-meting worden afspraken over te behalen doelen bijgesteld.
5.6.20	Minimaal eens per jaar vindt er een evaluatie plaats van de kwaliteit bij alle deelnemende gemeenten evenals de centrumgemeente zoals beschreven in artikel 2 lid 1.
5.6.21	Minimaal jaarlijks wordt er een kwaliteitsrapportage opgesteld en gedeeld met de deelnemende gemeenten. De kwaliteitsrapportage bevat een evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening van de centrumgemeente aan de deelnemende gemeente evenals een evaluatie van de mate waarin de deelnemende gemeente van invloed is geweest op het gerealiseerde niveau van de dienstverlening.
5.6.22	Er is één duidelijk aanspreekpunt voor klachten en verbetermogelijkheden over de uitvoering van het SLA ingericht door de centrumgemeente evenals deelnemende gemeente niet later dan 01-01-2020.
5.6.23	Partijen geven in 100% van de meldingen een bevestiging van ontvangst van een klacht. Partijen geven in 80% van de meldingen een inhoudelijke reactie binnen 5 werkdagen, waarin de klacht oftewel afgehandeld wordt, oftewel het proces duidelijk wordt gemaakt hoe te komen tot afhandeling. Voor de resterende 20% wordt het vervolgtraject duidelijk gemaakt. Niet ontvankelijke klachten worden doorgestuurd naar de daarvoor verantwoordelijke instelling/persoon of bij het ontbreken daarvan teruggestuurd.
Lid	Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afspraken deelproces 6: Informatievoorziening, -technologie & -systemen (afhankelijk besluitvorming backoffice)
5.7.1	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden centrumgemeente:

	<ul style="list-style-type: none"> • Is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en functioneel beheer van ZorgNed; • Wijzigingen in Zorgned en eventuele gevolgen/risico's voor de koppeling met het toegangssysteem van deelnemende gemeente worden tijdig (zodra deze bekend zijn) gedeeld met de deelnemende gemeente zodat de deelnemende gemeente in staat is hierop te anticiperen. De koppeling valt onder niet onder de verantwoordelijkheid van de centrumgemeente. • Neemt in het Uitvoeringsplan op wanneer deelgemeenten welke (aanvullende) data moeten aanleveren; • Stelt uniforme formats en/of richtlijnen op waaraan de aan te leveren data moet voldoen en geeft instructies over hoe de data ingediend moet worden; • Stelt de kwaliteitseisen op waaraan data moet voldoen die aangeleverd moeten worden door de deelnemende gemeentes; • Levert inzicht in de datakwaliteit van de gegevens in ZorgNed zoals deze volgen uit de toegangssystemen van de deelnemende gemeente. • Spreekt deelgemeenten aan op niet nakomen van afspraken ten aanzien van aanleveren van data en oplossen en voorkomen van datakwaliteitsproblemen; • Stelt de voortgangsrapportages op en levert deze tijdig (conform afspraken in het Uitvoeringsplan) aan bij de deelnemende gemeentes. • Is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de rapportages en verantwoordingen, voor zover de datakwaliteit en juistheid en volledigheid van de gegevens in ZorgNed afkomstig uit het toegangssysteem van de deelnemende gemeente, is gewaarborgd door de deelnemende gemeente. • Heeft een leidende rol in het opstellen en ontwikkeling van (voortgangs)rapportages en management informatie; • Evalueert jaarlijks of de (voortgangs)rapportages voldoen aan de wensen en eisen van deelnemende gemeentes en stelt, indien nodig, verbeterplannen op indien de voortgangsrapportages niet voldoen aan de gewenste kwaliteit; • Heeft geen verplichting ten aanzien van op te leveren (voortgangs)rapportages, management-/stuurinformatie evenals verantwoordingen richting deelnemende gemeente indien afspraken over aanlevering van benodigde informatie en data niet worden nageleefd.
5.7.2	<p>Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden deelnemende gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en tijdigheid van het toegangssysteem; • Is verantwoordelijk voor de communicatie en aansluiting tussen toegangssysteem en ZorgNed, evenals de datakwaliteit van de gegevens in het toegangssysteem/ZorgNed (tijdigheid, volledigheid, juistheid, betrouwbaarheid, ...); • Is verantwoordelijk om in het geval van vragen over het gebruik en/of interpretatie van (gegevens uit) ZorgNed of daarop gebaseerde (voortgangs)rapportages, deze zelf te bespreken met de contactpersoon van de centrumgemeente; • Draagt zorg voor tijdig oplossen van datakwaliteitsproblemen van de brondata zoals gebruikt voor de (voortgangs)rapportages en verantwoordingen; • Meld datakwaliteitsproblemen of administratieve achterstanden proactief bij de centrumgemeente; • Draagt zorg voor een tijdige aanlevering van aanvullende gegevensuitvragen door de centrumgemeente en hanteert hiervoor de formats zoals vertrekt door de centrumgemeente; • Brengt de centrumgemeente op voorhand op de hoogte indien afspraken ten aanzien van data aanlevering niet worden nagekomen en is primair zelf verantwoordelijk voor daaruit voortvloeiende consequenties; • Het niet naleven van het Uitvoeringsplan leidt ertoe dat de deelnemende gemeente geen of onvoldoende informatie ontvangt van de centrumgemeente (verantwoording en/of stuurinformatie). Eventuele aanvullende kosten voortvloeiende uit niet tijdige en/of adequate aanlevering van gegevens door deelnemende gemeente worden gedragen door de deelnemende gemeente.
	<p>Afspraken:</p>
5.7.3	De centrumgemeente stelt de (voortgangs)rapportages en verantwoordingen op, op basis van de informatie die deelnemende gemeente beschikbaar stelt. De kwaliteit betreft een gezamenlijke verantwoordelijkheid van deelnemende- en centrumgemeente. In 2020 vindt een 0-meting plaats inzake de gemeten tevredenheid hierover. Aan de hand van de 0-meting worden afspraken over te behalen doelen bijgesteld.
5.7.4	Partijen spreken af dat in het Uitvoeringsplan afspraken worden gemaakt over concrete/definitieve opleverdatums voor het betreffende jaar. Uitgangspunt hierbij zijn volgende frequenties: realisatie, prognose en datakwaliteit van gegevens in ZorgNed (maandbasis), gedwongen kader (kwartaalbasis), gedetailleerde

	prognose alle cf. kostencomponenten in deelverantwoording jaarrekening (jaarbasis augustus/september), deelverantwoording jaarrekening deelnemende gemeente (jaarbasis).
5.7.5	De voortgangsrapportages worden door de centrumgemeente tijdig, conform Uitvoeringsplan, geleverd. Indien dit niet mogelijk is wordt direct vanaf moment dat duidelijk dat termijn niet gehaald wordt de deelnemende gemeente geïnformeerd over de oorzaak/reden van eventuele vertraging, genomen/verwachte maatregelen door centrum/deelnemende gemeente en verwachte opleverdatum. Voortgangsrapportages zijn uniform voor alle deelnemende gemeentes.
5.7.6	Deelnemende gemeente controleert maandelijks juistheid en volledigheid van het toegangssysteem evenals de aansluiting tussen het toegangssysteem en ZorgNed. De centrumgemeente wordt direct vanaf het moment dat materiële verschillen tussen beide systemen bekend worden op de hoogte gesteld van de oorzaak/reden van eventuele verschillen, genomen/verwachte maatregelen door centrum/deelnemende gemeente en uiterlijke termijn waarbinnen verschillen worden opgelost.
5.7.7	Deelnemende gemeente lost datakwaliteitsproblemen op binnen 20 werkdagen nadat de rapportages zijn ontvangen of achterstanden zijn geconstateerd.
5.7.8	Indien deelnemende gemeente verzuimt de afgesproken en benodigde informatie tijdig aan te leveren, zal centrumgemeente indien mogelijk de werkzaamheden voortzetten zonder deze input. Het te laat aanleveren van informatie door de deelnemende gemeente, ontslaat de centrumgemeente van de plicht om deze ook achteraf te verwerken in de rapportage en/of jaarverantwoording. Indien te laat aanleveren van informatie meerkosten oplevert (bijvoorbeeld door extra werkzaamheden door de accountant of team inkoop), worden deze kosten in rekening gebracht bij de nalatige deelnemende gemeente. Daar waar dergelijke individuele nalatigheid de collectiviteit van het proces van verantwoording naar de andere deelnemers negatief beïnvloed worden deze hier zo spoedig mogelijk over geïnformeerd.
5.7.9	Iedere deelnemer aan de samenwerking is zelfstandig verantwoordelijk om te voldoen aan wet- en regelgeving inclusief aanvullend lokaal beleid in het algemeen, waarbij specifiek aandacht gevraagd wordt voor de AVG. In dat kader maken we de volgende afspraken: <ul style="list-style-type: none"> • Persoonsgegevens worden uitsluitend via een versleutelde mail of post verstuurd en partijen streven naar het werken met één systeem/applicatie; • Partijen informeren elkaar altijd over een datalek in de verwerking van persoonsgegevens. Ook als de betreffende partij geen rol heeft in de verdere afhandeling; • Aanvullende afspraken worden vastgelegd in verwerkingsovereenkomsten.
5.7.10	ZorgNed kent een beschikbaarheid van 99% zoals vastgelegd in de hostingovereenkomst met ZorgNed. centrumgemeente treed op als aanspreekpunt richting ZorgNed.

Lid	Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afspraken deelproces 7: Ontwikkelen en innoveren
5.8.1	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden centrumgemeente: <ul style="list-style-type: none"> • Is primair verantwoordelijk voor regionale beleid ten aanzien van lokale ontwikkelingen en innovatie ten aanzien van het zorglandschap; • Geeft gevraagd en ongevraagd advies ten aanzien van de ontwikkeling van beleid door deelnemende gemeenten ten aanzien van het zorglandschap/transformatie van de Wmo ondersteuning; • De centrumgemeente heeft een onafhankelijke adviespositie ten aanzien van de beleidsontwikkeling over het zorglandschap. • Is verantwoordelijk voor de vertaling van innovatie en ontwikkelingen in concrete inkoopconcepten; • Geeft duidelijk de eisen en randvoorwaarden aan waar bij ontwikkeling en innovatie rekening mee moet worden gehouden; • Draagt zorg voor het tijdig betrekken, informeren en advies vragen aan de deelnemende gemeente ten aanzien van de beleidsformulering en -ontwikkeling;
5.8.2	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden deelnemende gemeente:

	<ul style="list-style-type: none"> • Is primair verantwoordelijk voor eigen beleid ten aanzien van toegang met inachtneming van de beleidskaders en contractuele afspraken rondom de verwerving van Wmo ondersteuning; • Geeft gevraagd en ongevraagd advies ten aanzien van de ontwikkeling van beleid door de centrumgemeente ten aanzien van het zorglandschap; • Draagt zorg voor het tijdig betrekken, informeren en advies vragen aan de centrumgemeente ten aanzien van de beleidsformulering en –ontwikkeling.
	Afspraken:
5.8.3	De deelnemende gemeenten en centrumgemeente zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de regionale beleidsontwikkeling en innovatie van de regionale Wmo-ondersteuning Gedurende het gehele proces van beleidsontwikkeling worden alle partijen betrokken.
5.8.4	De centrumgemeente wordt voorafgaand aan beleidsaanpassingen tijdig betrokken door deelnemende gemeente voor wat betreft de impact van beleidswijzigingen op uitgezette inkoopstrategie en eventueel noodzakelijke technische aspecten en benodigde aanpassingen voor inkoop (implementatie, wijzigingen, opname in ZorgNed etc).

Artikel 6 – Uitvoeringsplan (afhankelijk besluitvorming backoffice)

1. De centrumgemeente stelt jaarlijks een Uitvoeringsplan op, om de afspraken over de uitvoering van taken als bedoeld in artikel 4 van de centrumregeling, zoals beschreven in deze service-level agreement en eventueel aanvullende taken door de centrumgemeente concreet uit te werken en jaarlijks te actualiseren.
2. In het Uitvoeringsplan worden in ieder geval afspraken vastgelegd met betrekking tot:
 - a. de planning & control cyclus;
 - b. de strategie, doelstellingen en beleidskader;
 - c. ontwikkelingen en speerpunten beleid, deelprocessen (zie artikel 4) en uitvoering taken;
 - d. de wijze waarop het komende jaar de verwerving van Wmo ondersteuning plaatsvindt, met inachtneming van het vigerende subsidie-, inkoop- en aanbestedingbeleid;
 - e. de wijze waarop het inkoopteam output levert aan de deelnemende gemeenten;
 - f. de wijze waarop deelnemende gemeenten input leveren aan het inkoopteam van de centrumgemeente;
 - g. jaarplanning Uitvoeringsplan inclusief verdeling deelnemende-/centrumgemeente en (aanleverings)deadlines;
 - h. begroting en financiële afwikkeling ten behoeve van de uitvoering van de taken zoals bedoeld onder artikel 4 van de centrumregeling, beschreven in deze service-level agreement en eventueel overeengekomen extra taken/meerwerk:
 - I. de eventueel overeengekomen extra taken;
 - II. de personele inzet ten behoeve van de uitvoering van de taken;
 - III. materiële en overige kosten;
 - IV. de hoogte van de financiële bijdragen van de deelnemende gemeenten, zowel voor de betaling van declaraties aan zorgaanbieders via de centrumgemeente als het (voorlopige/begrote) aandeel in de uitvoeringskosten van de centrumgemeente voor de verwerving van de taken zoals benoemd in artikel 4 van de centrumregeling en artikel 8 en 9 van deze SLA;
 - i. de organisatie van de ICT en informatievoorziening, inclusief informatiepiramide;

- j. de wijze waarop de wettelijke privacybescherming wordt geborgd bij de omgang met persoonsgegevens;
- 3. de centrumgemeente stelt het Uitvoeringsplan in overleg met de overige deelnemende gemeenten op en legt dit via de stuurgroep ter behandeling voor aan het bestuurlijk overleg.
- 4. het jaarlijks Uitvoeringsplan wordt, met inachtneming van het advies van het bestuurlijk overleg, uiterlijk op 1 november vastgesteld door de centrumgemeente.
- 5. In onderling overleg kunnen tussentijds wijzigingen in het Uitvoeringsplan worden doorgevoerd.

Artikel 8 – Kostenverdeelssystematiek uitvoeringskosten

1. Deelnemende gemeenten betalen de centrumgemeente voor de uitvoeringskosten van de te verrichten werkzaamheden zoals vastgelegd in het Uitvoeringsplan op basis van de overeengekomen kostenverdeelssystematiek;
2. De kostenverdeelssystematiek specificeert hoe de gezamenlijke kosten die gemaakt worden in een jaar worden toegerekend aan de deelnemende gemeenten en staat los van de omvang van de uitvoeringskosten die gezamenlijk worden gemaakt;
3. In de kostenverdeelssystematiek wordt een onderscheid gemaakt tussen de volgende kostengroepen en bijbehorende verdeelsleutels:
 - a. 50% van de kosten zoals vastgelegd in het budgettair kader worden getypeerd als vaste kosten en worden verdeeld op basis een verdeelsleutel(s) onafhankelijk van de afgenomen activiteiten/producten/zorggebruik:
 - I. 50% van de vaste kosten (25% van de totale kosten) wordt verdeeld naar rato van het aantal deelnemende gemeenten;
 - II. 50% van de vaste kosten (25% van de totale kosten) wordt verdeeld naar rato van het aantal inwoners ouder dan 17 jaar (uitgavenmaatstaf gemeentefonds # inwoners -/- # inwoners_kl_18_jaar);
 - b. 50% van de kosten zoals vastgelegd in het budgettair kader worden getypeerd als variabele kosten en worden verdeeld op basis van een verdeelsleutel(s) afhankelijk van de afgenomen activiteiten/producten/zorggebruik:
 - I. 50% van de variabele kosten (25% van de totale kosten) wordt verdeeld naar rato van het aantal afgegeven toekenningen (inclusief intrekkingen);
 - II. 50% van de variabele kosten (25% van de totale kosten) wordt verdeeld naar rato van het aantal declaraties (inclusief crediteringen);
3. De verdeelsleutels voor een jaar worden vastgesteld op basis van de aantallen in peiljaar t-1. In het Uitvoeringsplan worden, op basis van de gegevens die op dat moment beschikbaar zijn, de voorlopige verdeelsleutels voor het daaropvolgende jaar berekend. Na afronding van het jaarrekeningtraject van het voorgaande jaar (t-1) worden, ervan uitgaande dat er geen materiële verschillen worden geconstateerd in ZorgNed betreffende de juistheid en volledigheid van de toekenningen/declaraties, de definitieve verdeelsleutels voor het jaar (t) vastgesteld.
4. Toekenningen en declaraties met een mutatedatum gelegen na de peildatum van vaststelling van de definitieve verdeelsleutel worden meegenomen in de verdeelsleutel van het daaropvolgende jaar.
5. Eventuele overloop vanuit voorgaande boekjaren van arrangementen die vanaf de ingangsdatum van deze SLA niet meer worden afgenomen worden gecorrigeerd in de variabele verdeelsleutels voor het daaropvolgende jaar.

Kostenverdeelsystematiek uitvoeringskosten						
Activiteiten- /kostengroepen		Verdeelsleutels		Afhankelijk act./prod./g ebr.	Peil- moment	Aanvullende toelichting
Vaste kosten	50%	Naar rato aantal deelnemende gemeenten	25%	Nee	t-1	Indien gemeenten fuseren worden deze gemeenten enkel als één gemeente geteld indien voor het gehele jaar de activiteiten die door de centrumgemeente worden uitgevoerd een weerspiegeling zijn van de werkzaamheden die voor één individuele gemeente worden uitgevoerd. In het eerste jaar van fuseren zal er sprake zijn van een jaarverantwoording over het voorgaande jaar voor de separate individuele gemeenten in jaar t-1, daarnaast zal er aanvullend werk voorvloeien uit de integratie van de fuserende gemeenten in het eerste jaar.
		Naar rato aantal inwoners ouder dan 17 jaar (uitgavenmaatstaf gemeentefonds # inwoners -/- # inwoners_kl_18_jaa r);	25%	Nee	t-1	Uitgavenmaatstaf van gemeentefondsuitkering is aan wijzigingen onderhevig. In het geval van wijzigingen zal gekozen worden voor de vergelijkbare maatstaf die in het peiljaar t-1 van toepassing is. Uitgangspunt is dat de te hanteren uitgavenmaatstaf (of een combinatie) een weerspiegeling is van de WMO-populatie.
Variabele activiteiten	50%	Naar rato van het aantal afgegeven toekenningen (incl. intrekkingen)	25%	Ja	t-1	In geval van niet/beperkte afname van het keuze pakket, maar overloop van afgegeven toekenningen voor deze arrangementen over de jaargrens heen, dan worden deze toekenningen/declaraties cf. de afgesproken verdeelsleutel met terugwerkende kracht gecorrigeerd voor het betreffende jaar.
		Naar rato van het aantal declaraties (incl. crediteringen)	25%	Ja	t-1	
	100%		100%			

Artikel 9 – Kostentoe rekening gebaseerd op artikel 10 van de centrumregeling

1. Deelnemende gemeenten betalen voor de op basis van artikel 6 ingekochte zorg op basis van feitelijk gebruik.
2. Deelnemende gemeenten betalen de centrumgemeente een voorschot op basis van geraamd zorggebruik. De centrumgemeente bekostigt hiermee de declaraties van aanbieders. De centrumgemeente heeft de bevoegdheid om de hoogte van het voorschot aan te passen indien er sprake is van materiële verschillen tussen feitelijk gebruik en ontvangen voorschot.
3. De deelnemende gemeenten betalen de centrumgemeente voor de uitvoeringskosten een voorschot gebaseerd op het budgettair kader in het Uitvoeringsplan en de overeengekomen verdeelsleutel.

4. De centrumgemeente verreken met de deelnemende gemeenten het verschil tussen het voorschot en het feitelijk gebruik van Wmo ondersteuning en aandeel in de uitvoeringskosten op basis van de door de accountant vastgestelde jaarverantwoording van het betreffende jaar.