

Bijlage X: Service Level Agreement

1. De gemeenten **Alblasserdam, Dordrecht, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Molenlanden, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht**, te dezen rechtsgeldig krachtens volmacht vertegenwoordigd door mevrouw G. Smid - Marsman, portefeuilledirecteur, gemeente Dordrecht, verder te noemen "**Gemeenten**";

en

2. **Dienstverleners** genoemd op **bijlage 1**;
hierna afzonderlijk te noemen "Dienstverlener".

Alle partijen gezamenlijk aan te duiden als: "Partijen".

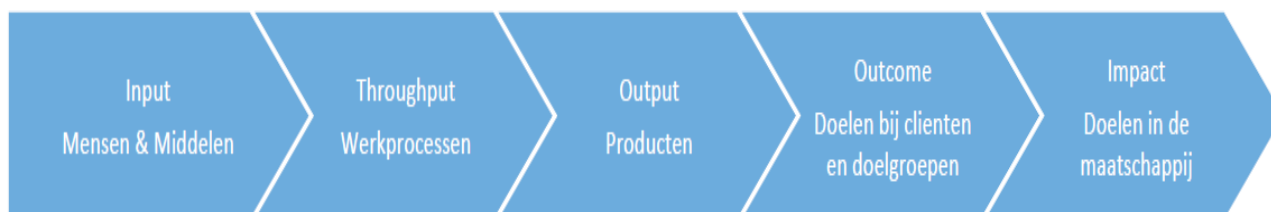
NEMEN IN AANMERKING:

- (A). dat Partijen een Intentieovereenkomst Beschermd Wonen en Opvang sloten, die is ingegaan op 23 maart 2015, en zich daarmee committeerden aan de transformatie-opdracht met als pijlers: normalisering, participatie, persoonsgerichte aanpak, stijging van zelfredzaamheid (waar mogelijk) en aansluiting op de lokale situatie met oog voor de veiligheid en gezondheid van kwetsbare inwoners.
- (B). dat Partijen, ingegeven door de transformatie-opdracht, een Deelovereenkomst Beschermd Wonen (Normaliseren) met elkaar sloten, die is ingegaan op 17 juli 2017, gericht op een zo groot mogelijke mate van inclusie en passende begeleiding met als doel het bevorderen, het stabiliseren/herstellen, of het compenseren van de zelfredzaamheid en de participatiemogelijkheden van de Inwoner.
- (C). dat Partijen in deze Deelovereenkomst vastlegden dat zij, als nadere uitwerking van het kwaliteitskader, met elkaar een "Service Level Agreement" (verder: SLA) zouden opstellen om ten behoeve van het doel de resultaten ('outcome') van de gecontracteerde dienstverlening te benoemen, meten en waarderen.
- (D). dat Partijen in dit kader nastreven om binnen twee jaar te leren welke 'best practices' beantwoorden aan het doel en hierin de ervaringen van de Inwoners, Dienstverleners en Gemeenten meenemen.
- (E). Partijen deze SLA op schrift willen stellen.

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

ARTIKEL 1 DEFINITIES EN VOORWAARDEN

1. De definities en voorwaarden die gelden voor de Intentieovereenkomst en de Deelovereenkomst Beschermd Wonen zijn van toepassing op de SLA.
2. De SLA wordt gedefinieerd in termen van de effectketen:



ARTIKEL 2 LOOPTIJD

1. De SLA gaat in op 1 juli 2022.
2. De SLA kent dezelfde looptijd als de Deelovereenkomst Beschermd Wonen.

ARTIKEL 3 BESCHRIJVING VAN RESULTATEN (OUTCOME)

Doel (hetgeen Partijen willen bereiken):

- Partijen streven met de inzet van Beschermd Wonen een zo groot mogelijke mate van inclusie en passende begeleiding met als doel het bevorderen, het stabiliseren/herstellen, of het compenseren van de zelfredzaamheid en de participatiemogelijkheden van de Inwoner.
- De inzet van Dienstverleners in context is legitiem, voldoende, kwalitatief goed, effectief en efficiënt.¹
- Partijen houden verder rekening met de volgende richtinggevende kaders; de uitwerkingsrichting van de Agenda Huisvesting Kwetsbare Groepen (HKG) (1), de doorontwikkeling Beschermd Wonen (2), de wachtlijstsystematiek (3), de Wlz-uitname (4) en eventuele doorstroom naar de Deelovereenkomst en SLA Individuele Begeleiding (5).
- Gedefinieerd in de mate van zelfredzaamheid en participatie, en afgezet tegen de indicatie, onderscheiden Partijen de volgende **resultaten** (concrete, meetbare actie):

¹ Hieronder wordt verstaan: Ondersteuning die beantwoordt aan de professionele standaard die binnen de branche algemeen aanvaard is (kwalitatief goed). Ondersteuning die klantgericht, effectief voor Inwoner en efficiënt wordt verleend; dat wil zeggen een optimale inzet van mensen en middelen en redelijkerwijs afgestemd op de reële behoefte van de Inwoner (effectief en efficiënt). De ondersteuning is bovendien proportioneel zodat onder- en overgebruik van Ondersteuning wordt vermeden (voldoende). Partijen voorkomen daarnaast dat er ten onrechte een beroep gedaan wordt op Beschermd Wonen in het geval aanspraak op algemene voorzieningen of voorzieningen uit andere wetgeving voorliggend zijn (legitiem).

Transformatie-opdracht

Beschermd Wonen

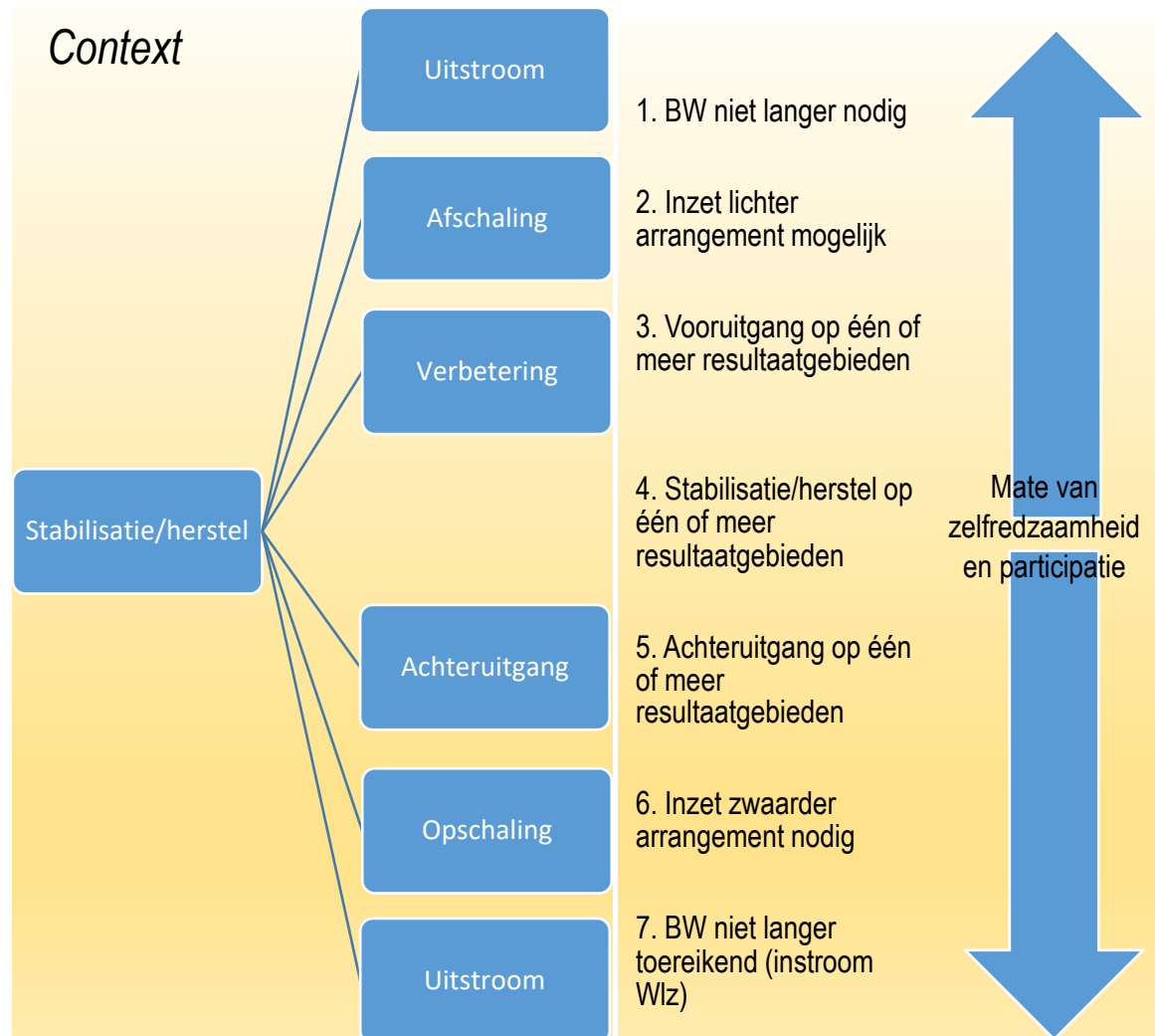
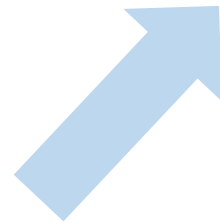
Agenda HKG

Doorontwikkeling

Wachtlust-systematiek

Wlz-uitname

Deelovereenkomst
+ SLA Individuele
Begeleiding



ARTIKEL 4 EISEN AAN WERKPROCES (THROUGHPUT)

De dienstverlening van Dienstverleners moet jaarlijks aan de volgende eisen voldoen:

	Beschermd Wonen
Kwaliteit ondersteuningsplan	Inwoner beschikt altijd over een actueel ² , volledig en persoonlijk Ondersteuningsplan die minimaal 1x per 6 maanden wordt geëvalueerd met Dienstverlener en, bij aanleiding, bijgesteld in lijn met de te behalen resultaten. Het Ondersteuningsplan voldoet aan de gestelde minimale eisen van de Gemeenten op vorm en inhoud.
Klantbeleving	• Aantoonbare 'regie bij de klant' • Aantoonbare kwaliteitsverbetering en lerende organisatie o.b.v. uitkomsten uit klantbelevingsonderzoek, gebaseerd op de door Muzus geïdentificeerde thema's, behoeftes en sleutelmomenten (eindrapportage 2021).
Integrale ketenaanpak	Aantoonbare efficiënte en effectieve samenwerking met ketenpartners
Uitvoering	Dienstverleners conformeren zich aan de bijgesloten uitvoeringsafspraken.

ARTIKEL 5 METEN EN VOLGEN

De Gemeenten meten de onder artikel 3 en 4 genoemde resultaten en eisen en volgt de Dienstverleners op de volgende wijzen:

Nr.	Wat meten we?	Hoe meten we dat?
1.	Resultaten (outcome)	a. Beoordeling van resultaten door de Gemeenten op basis van geïndiceerde resultaten in Besluit, op moment van evaluatie/herindicatie. b. <u>Beoordeling van resultaten door de Gemeenten op basis van geïndiceerde resultaten in Besluit, op kwartaalbasis. Rapportage door Dienstverleners op basis van geïndiceerde resultaten in Besluit, op kwartaalbasis.</u> Bevat o.a. ambitie en voortgang/realisatie op parameters instroom, uitstroom, afschaling, opschaling en duur ondersteuning. c. <u>Rapportage van uitstroomredenen door Dienstverleners, op kwartaalbasis. Gemeenten behouden zich het recht voor om een (bredere)</u>

² Actueel: Het Ondersteuningsplan is maximaal 1 maand voorafgaand op het moment van evaluatie/herindicatie door de Gemeenten, geëvalueerd/bijgesteld.

		<u>rapportageverplichting in te voeren op het moment dat de resultaten daartoe aanleiding geven. Dit kan generiek maar ook voor individuele Dienstverleners.</u>
2.	Kwaliteit Ondersteuningsplan	Beoordeling van Ondersteuningsplan door de Gemeenten, bij onderzoek en op moment van evaluatie/herindicatie. Toets aan de gestelde minimale eisen van de Gemeenten.
3.	Klantbeleving	a. Onderzoek door de Gemeenten. Bevat o.a. uitkomsten (nader uit te werken) klantbelevingsonderzoek (<u>start: 1 januari 2023, of zoveel eerder als mogelijk</u>), geregistreerde in- en externe signalen/klachten, signalen/rapportages toezichthouder incl. incidenten en calamiteiten. b. Rapportage door Dienstverleners van de uitkomsten van onderzoek bij Dienstverleners. c. Rapportage door Dienstverleners van geregistreerde klachten incl. afhandeling bij Dienstverleners.
4.	Integrale ketenaanpak	Onderwerp in voortgangsgesprek

ARTIKEL 6 GEVOLGEN

1. De beoordeelde resultaten genoemd in artikel 3 en het beoordeelde werkproces genoemd in artikel 4 vormen de input voor de prestatie benchmark onder de gecontracteerde Dienstverleners. Door de opbouw van deze benchmark en normering van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) streven Partijen ernaar om binnen twee jaar 'best practices' te ontdekken die de zelfredzaamheid en participatiemogelijkheden van Inwoners bevorderen, stabiliseren/herstellen of compenseren.
2. De beoordeelde resultaten en het beoordeelde werkproces uit de benchmark, afgezet tegen de te ontwikkelen KPI's, komen terug in de periodieke voortgangsgesprekken tussen Partijen.
3. Het niet behalen van resultaten en/of niet voldoen aan het vereiste werkproces, en de eventuele vaststelling van een ondermaatse prestatie of wanprestatie, kan eveneens aanleiding geven tot nadere (verbeter)afspraken tussen Partijen.

ARTIKEL 7 EVALUEREN EN WIJZIGEN

1. Partijen beoordelen de effectiviteit van de SLA minimaal 1 maal per jaar.
2. De contractmanager van de Gemeenten houdt de SLA actueel.
3. Partijen kunnen voorstellen doen om de SLA schriftelijk te wijzigen en/of aan te vullen. De Gemeenten behouden de bevoegdheid over deze voorstellen te besluiten.
4. De Gemeenten publiceren de SLA op de website www.sddrechtsteden.nl.

Uitvoeringsafspraken SLA

1. Levering

De Dienstverlener neemt uiterlijk binnen 5 werkdagen, maar bij voorkeur dezelfde dag, na ontvangst van het Besluit contact op met de Inwoner en maakt op basis van het Besluit met de Inwoner afspraken om te komen tot verlening van Ondersteuning. Bij dit contact kan een derde, zoals een familielid of naaste of een door de Inwoner gekozen onafhankelijk adviseur of consulent betrokken zijn.

2. Wachtijd

De Dienstverlener maakt in beginsel binnen de normen van tijdige verlening (13 weken na ontvangst van het Besluit) een begin met verlening van Ondersteuning aan de Inwoner.

3. Controle op identiteit

- 3.1 Partijen zorgen ervoor dat zowel vaste, tijdelijke als ingehuurde werknemers zich aan de Inwoner als werknemer kunnen legitimeren (vermelding van naam en organisatie volstaat).
- 3.2 De Dienstverlener stelt voor aanvang van de ondersteuning de identiteit van de Inwoner vast, aan de hand van een geldig legitimatiebewijs. De Dienstverlener legt de aard en het nummer van het document in de administratie vast.