

Bijlage 4: Service Level Agreement

1. **Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden h.o.d.n. Sociale Dienst Drechtsteden (verder: Drechtsteden);**

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 Basisovereenkomst Wmo 2015 sloten, die is ingegaan op 29 juli 2014.
- (B). dat Partijen een Deelovereenkomst Individuele Begeleiding met elkaar sloten, die is ingegaan op 1 januari 2016 met als doel het bevorderen, het behouden, of het compenseren van de zelfredzaamheid en de participatiemogelijkheden van de Inwoner.
- (C). dat Partijen in deze Deelovereenkomst vastlegden dat zij 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 Drechtsteden 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 Basisovereenkomst en de Deelovereenkomst Individuele Begeleiding zijn van toepassing op de SLA.
2. De SLA wordt gedefinieerd in termen van de effectketen:



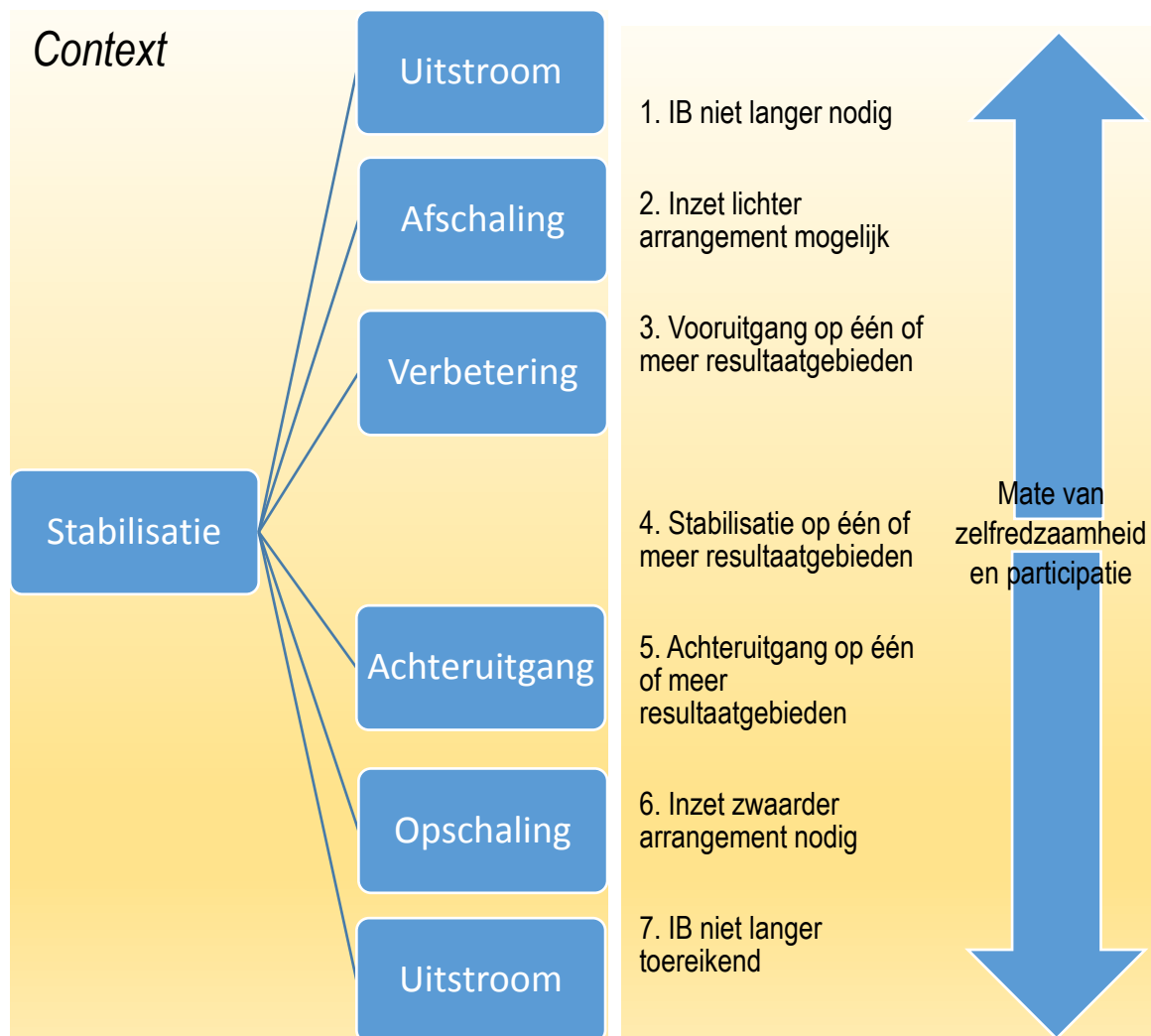
ARTIKEL 2 LOOPTIJD

1. De SLA gaat in op 1 juli 2018.
2. De SLA kent dezelfde looptijd als de Deelovereenkomst Individuele Begeleiding.

ARTIKEL 3 BESCHRIJVING VAN RESULTATEN (OUTCOME)

Doel (*hetgeen Partijen willen bereiken*): Partijen streven met de inzet van Individuele Begeleiding het faciliteren en stimuleren van zelfredzaamheid en participatie van een Inwoner na die zonder individuele begeleiding zou moeten verblijven in een instelling of zou verwaarlozen. De inzet van Dienstverleners in context is legitiem, voldoende, kwalitatief goed, effectief en efficiënt.¹

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 Individuele Begeleiding in het geval aanspraak op algemene voorzieningen of voorzieningen uit andere wetgeving voorliggend zijn (legitiem).

ARTIKEL 4 EISEN AAN WERKPROCES (THROUGHPUT)

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

	Individuele Begeleiding
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 Drechtsteden op vorm en inhoud.
Klanttevredenheid	Gemiddeld minimaal een 7
Uitvoering	Dienstverleners conformeren zich aan de bijgesloten uitvoeringsafspraken.

ARTIKEL 5 METEN EN VOLGEN

De Drechtsteden meet 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 Drechtsteden op basis van geïndiceerde resultaten in Besluit, op moment van evaluatie/herindicatie. b. Rapportage door Dienstverleners op basis van geïndiceerde resultaten in Besluit, op kwartaalbasis. Bevat o.a. ambitie en voortgang/realisatie op parameters instroom, uitstroom, afschaling, opschaling en duur ondersteuning (format bijgesloten).
2.	Kwaliteit Ondersteuningsplan	Beoordeling van Ondersteuningsplan door de Drechtsteden, bij onderzoek en op moment van evaluatie/herindicatie. Toets aan de gestelde minimale eisen van de Drechtsteden.
3.	Klanttevredenheid	a. Onderzoek door de Drechtsteden. Bevat o.a. uitkomsten telefonische steekproef, 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.

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

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 streven Partijen ernaar om binnen twee jaar 'best practices' te ontdekken die de zelfredzaamheid en participatiemogelijkheden van Inwoners behouden, bevorderen of compenseren.
2. De beoordeelde resultaten en het beoordeelde werkproces uit de benchmark 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 2 maal per jaar.
2. De contractmanager van de Drechtsteden houdt de SLA actueel.
3. Partijen kunnen voorstellen doen om de SLA schriftelijk te wijzigen en/of aan te vullen. De Drechtsteden behoudt de bevoegdheid over deze voorstellen te besluiten.
4. De Drechtsteden publiceert de SLA op de website www.sddrechtsteden.nl.

Uitvoeringsafspraken SLA

1. Levering

De Dienstverlener neemt uiterlijk binnen vijf 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 (maximaal 10 werkdagen na ontvangst van het Besluit) een begin met verlening van Ondersteuning aan de Inwoner. De wachttijd is in beginsel bepalend bij het vaststellen van de volgorde waarin Inwoners in Ondersteuning worden genomen.

3. Wisselen Dienstverlener

Inwoner kan ervoor kiezen over te stappen naar een andere Dienstverlener. De opzegtermijn is 4 weken. De ondersteuning kan in onderling overleg tussen Inwoner en Dienstverlener eerder beëindigd worden dan de termijn van 4 weken. Deze mogelijkheid staat los van wettelijke of anderszins verplichte klachtenprocedures.

4. Cliëntenstop

Indien de Dienstverlener voornemens is een cliëntenstop in te stellen voor alle Inwoners die een bepaalde vorm van Ondersteuning willen afnemen, gaat hij daarover vooraf in overleg met de Drechtsteden om afspraken te maken over een mogelijke oplossing. De Dienstverlener is gehouden de Drechtsteden schriftelijk te informeren over deze cliëntenstop en de voortgang van de hierover met de Drechtsteden gemaakte afspraken. Hieronder vallen ook afspraken over een beschikbaar alternatief aanbod. Dit gebeurt minimaal acht weken voorafgaand aan de cliëntenstop.

5. Controle op identiteit

5.1 Partijen zorgen ervoor dat zowel vaste, tijdelijke als ingehuurd werknemers zich aan de Inwoner als werknemer kunnen legitimeren (vermelding van naam en organisatie volstaat).

5.2 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.