

Inhoudelijke opdracht Coöperatie

1. Taken en verantwoordelijkheden Coöperatie

1.1 Primaire taken

De coöperatie geeft uitvoering¹ aan de volgende 4 wetten:

- Wmo
- Jeugdzorg
- Participatiewet
- Leerplichtwet

1.2 Wat doet de coöperatie niet? (binnen de opgaven van de wetten)

- Backoffice (waaronder uitkeringsadministratie²)/inkoop specialistische ondersteuning
- Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen (BBZ) 2004
- Inkoop/subsidie/aansturing welzijnswerk
- Uitvoering van gedwongen kader (Jeugdwet), Veilig thuis en crisisdienst
- Uitvoerende activiteiten in het kader van welzijnswerk of basisvoorzieningen
- Budgetbeheer individuele voorzieningen
- Toegang Maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en beschermd wonen
- Opstellen beleid, verordeningen en nadere regels
- Cliëntenondersteuning
- Ondersteuning en bevorderen vrijwilligerswerk
- RMC-functie³
- Schuldhulpverlening

1.3 Wat doet de coöperatie wel?

Taken Toegang⁴

- Bieden van informatie en advies
- Vraag verhelderen en plan van aanpak formuleren
- Uitvoeren van ambulante zorg en ondersteuning (individueel en collectief) op het gebied van Jeugdzorg en Wmo
- Actieve samenwerking met ketenpartners en de basisvoorzieningen
- Beslissen (onder mandaat) over de toegang tot 'specifieke' (gemeentelijk gefinancierde) voorzieningen⁵.
- Bewaken/regisseren/evalueren/bijsturen van de van de (uitvoering van) doelen die gesteld zijn binnen het plan van aanpak.
- Mantelzorgondersteuning
- Outreachend werken
- Handhavingstaken en administratie leerplicht
- Meldpunt discriminatie
- Meldingen zorg en overlast

1 Met uitzondering van alles onder beschreven onder alinea 1.2

2 Hiermee wordt bedoeld de taken die Barneveld voor ons uitvoert.

3 Regionaal Meld- en Coördinatiepunt vroegtijdig schoolverlaters

4 Met toegang wordt bedoeld alle dienstverlening door huidige team toegang

5 Individuele voorzieningen vanuit de Wmo en Jeugdwet, leerplicht trajecten, inkomensvoorzieningen, bijzondere bijstand, re-integratietrajecten, cliëntenondersteuning? Uitgebreide beschrijving in concept verordening Sociaal domein.

*Taken Coöperatie*⁶

- Kwaliteit van dienstverlening
- Signaleren van leemten in het ondersteuningsaanbod en kwaliteitstekortkomingen bij ingekochte zorg met speciale oog voor lokaal aanbod en de keuze voor PGB omdat ZIN niet voldoet
- Aanjaagrol transformatie
- Aanvullen vanuit de andere ontwikkeltafels (taken rondom klachten, bezwaar en beroep, IC (taak coöperatie of gemeente?), verzorgen van de frontoffice administratie)

1.4 De leidende principes voor de taken zijn:

1. Zelfredzaamheid voorop (versterken eigen kracht en eigen regie)
2. De omgeving doet mee
3. Voorkomen is beter dan genezen
4. Oplossing per persoon, soms samen
5. We laten niemand vallen
6. Hulp dichtbij huis
7. Eén huishouden, één plan
8. Passend binnen het financiële kader

2. Resultaten/prestaties coöperatie

Per taak zijn de resultaten en prestaties uitgewerkt die we als gemeente van de coöperatie vragen.

2.1 Team toegang

Taak: Toegangsfunctie en informatie en advies

- a. Inwoners weten waar ze terecht kunnen bij vragen rondom zelfredzaamheid, participatie en/of ondersteuning. Zij kunnen zich fysiek, per mail of telefonisch melden bij het Loket.
- b. Inwoners ontvangen op een passende manier informatie en advies over (mogelijke) ondersteuning en zorg.
- c. Informatievragen worden collectief opgepakt als die passend (aard vraag en volume) zijn voor een collectief aanbod.

Welke indicatoren geven hier een beeld van?

- a. - bekendheid toegangsfunctie (cliëntervaringsonderzoek (CEO)),
- aantal bezoekers diverse kanalen,
- bereik toegang i.r.t. andere formele verwijzers
- b. - tevredenheidsscore over informatie en adviesfunctie
- afname van vragen richting backoffice
- c. - ingezet collectief aanbod

Taak: Vraagverheldering en plan van aanpak, beslissen en bewaken ondersteuningstraject

- a. Voor ieder huishouden één plan van aanpak (PvA)
- b. (Meer) inzet basisvoorzieningen binnen PvA
- c. (Meer) inzet burgerkracht en sociale omgeving/burgerinitiatieven binnen PvA
- d. Minder inzet specialistische zorg

⁶ Hiermee wordt de overkoepelende organisatietaken bedoeld binnen de coöperatie die de individuele dienstverlening door team Toegang overstijgen.

- e. Inwoners ontvangen passende ondersteuning
- f. Inwoners ervaren regie over het eigen ondersteuningsproces en zijn adequaat geïnformeerd

Welke indicatoren geven hier een beeld van?

- a. - resultaat uit IC-controle
 - aantal zaken met een plan van aanpak (dashboard)⁷
 - cliëntervaring integrale aanpak ondersteuningsvraag
- b. - percentage dossiers waar gebruik is gemaakt van het aanbod van basisvoorzieningen
 - afsluitredenen dossiers (onderdeel afschalen, huidig dashboard)
- c. - percentage dossiers waar gebruik is gemaakt van de burgerkracht en sociale omgeving/burgerinitiatieven
 - afsluitredenen dossiers (onderdeel afschalen, huidig dashboard)
- d. - percentage ingezette begeleiding team binnen ondersteuningstraject
 - aantal ingezette individuele voorzieningen/trajecten
 - doorlooptijd/duur ingezette individuele voorzieningen/trajecten
 - volume individuele voorzieningen/trajecten
 - (kosten ingezette individuele voorzieningen/trajecten - gemeente)
- e. - cliëntervaring effect ondersteuning
 - zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)-score start in relatie tot ZRM-score afsluiting
 - trede participatieladder start in relatie tot trede participatieladder afsluiting
 - uitval tijdens ondersteuningstraject
 - afsluitredenen ondersteuningstraject
 - schooluitval na leerplichttraject⁸
 - aantal ingediende bezwaarschriften
- f. - cliëntervaring ten aanzien van regierol eigen ondersteuningsproces (bv. CEO)
 - percentage cliënten dat een persoonlijk plan indient voor het ondersteuningstraject
 - percentage cliënten dat een familiegroepsplan indient voor het ondersteuningstraject⁹
 - signalen van inadequate informatie over eigen bijdrage en ZIN/PGB
 - percentage gebruik van cliëntenondersteuning

Taak: Uitvoeren van ambulante zorg en ondersteuning (individueel en collectief) op het gebied van Jeugdzorg en Wmo

- a. Vragen worden collectief opgepakt als die passend (aard vraag en volume) zijn voor een collectief aanbod

Welke indicatoren geven hier een beeld van?

- a. - ingezet collectief aanbod door 'backoffice'

Taak: Actieve samenwerking met ketenpartners en de basisvoorzieningen

- a. Neemt initiatief tot verbindingen en werkafspraken met ketenpartners en de basisvoorzieningen.
- b. De vastgelegde samenwerkingsafspraken met ketenpartners (o.a. Vallei Wonen, Vluchtelingenwerk, schuldhulpverlening) en de basisvoorzieningen (onderwijs, huisartsen, wijkverpleging) worden nageleefd.

⁷ Dit vraagt nog wel wat in de uitwerking omdat we nog niet alle PvA's samen doen en ook niet op dezelfde manier registreren

⁸ Wordt dit gemeten?

⁹ Is nieuwe indicator

- c. Er wordt vindplaatsgericht gewerkt.

Welke indicatoren geven hier een beeld van?

- a. - rapportage samenwerking/contacten ketenpartners en basisvoorzieningen.
- b. - signalen vanuit gesprekken/overleggen met formele samenwerkingspartners
- c. - rapportage uitvoering vindplaatsgericht werken binnen basisvoorzieningen
 - instroom per verwijzer

Taak: Beslissen (onder mandaat) over de toegang tot 'specifieke' (gemeentelijk gefinancierde) voorzieningen¹⁰.

- a. Rechtmatige verstrekking van gemeentelijk gefinancierde voorzieningen¹¹.

Welke indicatoren geven hier een beeld van?

- a. - resultaat uit IC controle
 - eindoordeel accountant

Taak: Ondersteuning mantelzorgers die niet via PvA in beeld zijn

- a. Mantelzorgers worden ondersteund bij het bieden van hulp en ondersteuning.

Welke indicatoren geven hier een beeld van?

- a. - ervaren overbelasting bij mantelzorgers
 - ervaren mate van ondersteuning bij mantelzorgers

Taak: Outreachend werken/ Meldpunt zorg en overlast

- a. Bij zorgelijke situaties in huishoudens, met geen actieve zorgvraag, maar waarover wel zorgen zijn afgegeven door de omgeving, wordt passende ondersteuning ingezet.

Welke indicatoren geven hier een beeld van?

- a. - aantal cliënten waarvoor bemoeizorg wordt ingezet

Taak: Handhavingstaken en administratie leerplicht

- a. Zo min mogelijk onderbroken schoolcarrières met als resultaat een startkwalificatie

Welke indicatoren geven hier een beeld van?

- a. percentage vroegtijdig schoolverlaters
- b. percentage verzuim
- c. percentage thuiszitters
- d. aantal vrijstellingen
- e. aantal Procesverbalen

Taak: Meldpunt en advies discriminatie

- a. Klachten over discriminatie worden geregistreerd.

10 Individuele voorzieningen vanuit de Wmo en Jeugdwet, leerplicht trajecten, inkomensvoorzieningen, bijzondere bijstand, re-integratietrajecten, cliëntenondersteuning? Uitgebreide beschrijving in concept verordening Sociaal domein.

11 Individuele voorzieningen vanuit de Wmo en Jeugdwet, leerplicht trajecten, inkomensvoorzieningen, bijzondere bijstand, re-integratietrajecten, cliëntenondersteuning? Uitgebreide beschrijving in concept verordening Sociaal domein.

- b. Inwoners met een klacht over discriminatie krijgen onafhankelijk advies en ondersteuning bij de afwikkeling van de klacht.

Welke indicatoren geven hier een beeld van?

- a. - aantal meldingen
- b. - aantal informatie en advies

2.2 Coöperatie

Taak: Kwaliteit van dienstverlening

- a. Dienstverlening voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen
- b. Cliënten zijn tevreden over de dienstverlening
- c. Cliënten zijn geïnformeerd over het ondersteuningsproces

Welke indicatoren geven hier een beeld van ?

- cliëntervaring van de dienstverlening
- aantal klachten
- aantal (gegronde) bezwaarschriften
- percentage gebruik van cliëntenondersteuning

Taak: Signaleren van leemten in het ondersteuningsaanbod en kwaliteitstekortkomingen bij ingekochte zorg¹²

- a. Coöperatie adviseert ongevraagd en gevraagd over het ingekochte ondersteuningsaanbod en eventuele kwaliteitstekortkomingen.

Taak: Aanjaagrol transformatie

Draagt bij aan het in de praktijk brengen van de leidende principes.

Ambassadeursrol van deze principes naar inwoners, maatschappelijke organisaties en zorgaanbieders. Deze rol wordt gefaciliteerd door middel van het procesvoorstel ontwikkelopgave voor de coöperatie.

¹² Met speciaal oog voor lokaal aanbod en de keuze voor Persoonsgebonden Budget (PGB) omdat Zorg in Natura (ZIN) niet voldoet.

3. Bijlagen

3.1 Resultaten en opgaven per wet

Participatiewet

Resultaat

- zoveel mogelijk mensen, met en zonder arbeidsbeperking, nemen deel aan de arbeidsmarkt en voorzien zoveel mogelijk in hun eigen levensonderhoud.
- van de mensen die (tijdelijk) niet in staat om in hun eigen levensonderhoud te voorzien zijn er zoveel mogelijk op een andere manier maatschappelijk actief
- verstrekking van (algemene en bijzondere) bijstand aan mensen die (tijdelijk) niet (volledig) in staat om in hun eigen levensonderhoud te voorzien.

Wettelijke opgaven

- ondersteuning bij arbeidsinschakeling bieden aan de doelgroep
- bijstand (algemene en bijzondere) verlenen aan personen die niet zelf kunnen voorzien in de noodzakelijke kosten van bestaan

Wmo

Resultaat

- meer mensen met een beperking, een chronische ziekte of met psychische, psychiatrische of sociale problemen kunnen (met ondersteuning en zorg) thuis blijven wonen.
- meer mensen met een beperking, een chronische ziekte of met psychische, psychiatrische of sociale problemen kunnen (met ondersteuning en zorg) mee (blijven) doen in de samenleving
- vrijwilligers en mantelzorgers worden zodanig gestimuleerd en ondersteund dat meer inwoners bijdragen (als mantelzorger of vrijwilliger) aan de zorg en ondersteuning van mensen met een beperking, een chronische ziekte of met psychische, psychiatrische of sociale problemen

Wettelijke opgaven

- verstrekken van Wmo-voorzieningen (na het onderzoek van de situatie van mensen die zich melden voor een Wmo-ondersteuning (vraag achter de vraag/keukentafelgesprek) en hoe diens directe omgeving hierbij kan helpen.
- ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers
- bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg
- geven van informatie, advies en cliëntondersteuning
- preventieve ondersteuning van jeugdigen met problemen.
- signaleringsfunctie Maatschappelijke Opvang en verslavingsbeleid

Jeugdwet

Resultaat

- meer jeugdigen met een beperking, stoornis, aandoening of opgroei problemen krijgen de hulp die het beste bij hun past
- zich ontwikkelende beperkingen, stoornissen, aandoeningen en opgroei problemen bij jeugdigen worden in een vroeger stadium signaleerd

Wettelijke opgaven

- uitvoering beleidsplan preventie, ondersteuning, hulp en zorg
- beschikbare jeugdhulp

Leerplichtwet

Resultaat

- meer jongeren zijn toegerust met kennis en vaardigheden die zij nodig hebben om een zelfstandige plek in de samenleving te verwerven en hebben een afgeronde schoolopleiding.
- afname voortijdig schoolverlaters

Wettelijke opgaven

- signaleren en aanpakken van overtredingen van de leerplichtwet
- nauwe samenwerking met leerling, ouders, school en organisaties
- actief bijdragen aan het onderzoeken en oplossen van problemen die de schoolloopbaan van een leerling in gevaar kunnen brengen.