



Telengy

Zaaktypecatalogus Sociaal Domein

6 zaaktypen uitgewerkt



Zaaktypecatalogus

Sociaal Domein

6 zaaktypen uitgewerkt

Versiedatum : 6 maart 2015
Versie : 1.0
Bestandsnaam : 150306 Zaaktypecatalogus Sociaal Domein

Inleiding

De verbindingen leggen in het Sociaal Domein is komende jaren voor alle partners in de zorg en ondersteuning een stevige uitdaging. De weg naar 1 gezin, 1 plan en 1 regisseur vraagt een stevige afstemming tussen beleid, informatievoorziening en slimme werkwijzen. Een zaaktypecatalogus kan daarbij helpen. Telengy stelt een catalogus beschikbaar met 6 uitgewerkte zaaktypen. De zaaktypecatalogus is beschikbaar voor gemeenten, samenwerkingsverbanden, ketenpartners in het Sociaal Domein én leveranciers.

In 2014 hebben medewerkers van de gemeenten Tilburg, 's-Hertogenbosch, Haarlem, Eijsden-Margraten, Alphen aan den Rijn, Gennep, Uden, samenwerkingsverband Dimpact en de i-NUP implementatiecommunity samen met deskundigen Sociaal Domein en zaakgericht werken van Telengy gewerkt aan een slimme werkwijze om de benodigde afstemming in het Sociaal Domein soepel te laten verlopen. Zo'n slimme werkwijze die flink kan helpen is zaakgericht samenwerken in de keten. Geformuleerde uitgangspunten zijn:

- We gebruiken zaken als bouwstenen om flexibel trajecten te kunnen uitvoeren.
- We verenigen proces en informatie in zaken in de keten.
- We verkrijgen een kader voor afspraken tussen ketenpartners.
- We verkrijgen overzicht door zaken te koppelen aan een gezin, een plan en een regisseur.
- We krijgen grip op de uitvoering van de decentralisatietaken in en door de keten.

Er zijn 6 zaaktypen uitgewerkt:

1. Signaal behandelen
2. Ondersteuningsvraag behandelen
3. Ondersteuningsplan bepalen
4. Deelvoorzieningen inplannen
5. Deelplan uitvoeren
6. Voortgang monitoren

Telengy stelt kennis vrijelijk beschikbaar. U mag ons werk kopiëren, verspreiden en doorgeven. Daarnaast mag u onze kennis gebruiken om afgeleid werk te maken. Het beschikbaar stellen van onze kennis kent wel enkele voorwaarden:

- Naamsvermelding: U dient bij het werk Telengy te vermelden (maar niet zodanig dat de indruk gewekt wordt dat Telengy instemt met uw werk of uw gebruik van het werk).
- Niet-commercieel: De gebruiker mag onze kennis niet voor commerciële doeleinden gebruiken.
- Gelijk delen: Indien de gebruiker ons werk bewerkt kan het daaruit ontstane werk uitsluitend krachtens dezelfde licentie als de onderhavige licentie of een gelijksoortige licentie worden verspreid.



Inhoud

1	Zaaktypen decentralisaties	7
2	Zaaktype 'Signaal behandelen'	8
2.1	PROCESGANG (OP HOOFDLIJNEN)	8
2.2	UITWERKING	8
2.2.1	ALGEMENE GEGEVENS	8
2.2.2	PLANNING	8
2.2.3	STATUSSEN	8
2.2.4	CHECKLIST-ITEMS BIJ STATUS	9
2.2.5	ROLLEN en BETROKKENEN	10
2.2.6	ZAAKOBJECTEN	11
2.2.7	EIGENSCHAPPEN	11
2.2.8	ZAAKDOCUMENTEN	11
2.2.9	DEELZAKEN	11
2.2.10	VERVOLGZAKEN	12
2.2.11	VOORAFGAANDE ZAKEN.	12
2.2.12	ZAKEN DIE EEN BIJDRAGE LEVEREN	12
3	Zaaktype 'Ondersteuningsplan bepalen'	13
3.1	PROCESGANG (OP HOOFDLIJNEN)	13
3.2	UITWERKING	13
3.2.1	ALGEMENE GEGEVENS	13
3.2.2	PLANNING	14
3.2.3	STATUSSEN	14
3.2.4	CHECKLIST-ITEMS BIJ STATUS	15
3.2.5	ROLLEN en BETROKKENEN	15
3.2.6	ZAAKOBJECTEN	15
3.2.7	EIGENSCHAPPEN	15
3.2.8	ZAAKDOCUMENTEN	16
3.2.9	DEELZAKEN	16
3.2.10	VERVOLGZAKEN	16
3.2.11	VOORAFGAANDE ZAKEN	16
3.2.12	ZAKEN DIE EEN BIJDRAGE LEVEREN	17
4	Zaaktype 'Deelvoorzieningen inplannen'	18
4.1	PROCESGANG (OP HOOFDLIJNEN)	18
4.2	UITWERKING	18
4.2.1	ALGEMENE GEGEVENS	18
4.2.2	PLANNING	18
4.2.3	STATUSSEN	19
4.2.4	CHECKLIST-ITEMS BIJ STATUS	19
4.2.5	ROLLEN en BETROKKENEN	21
4.2.6	ZAAKOBJECTEN	21

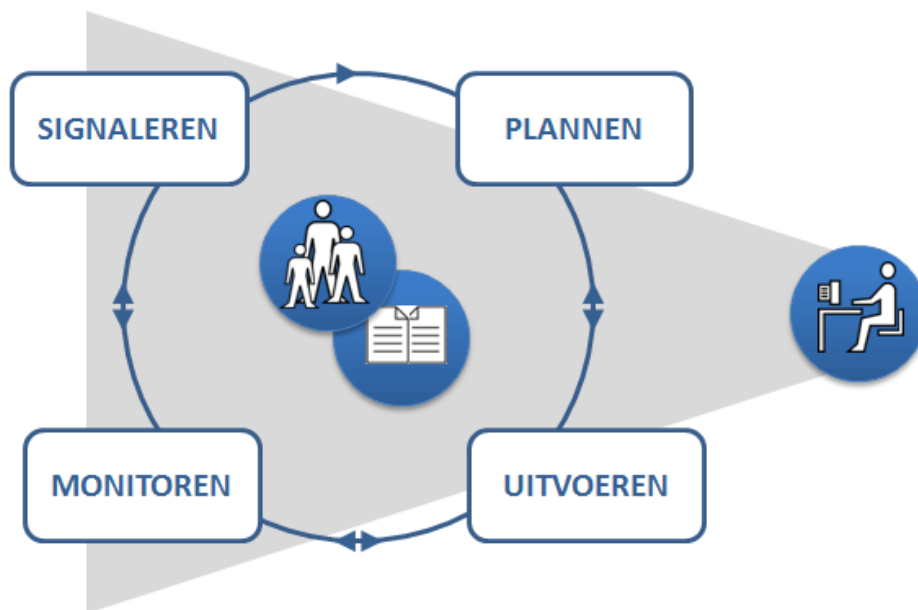
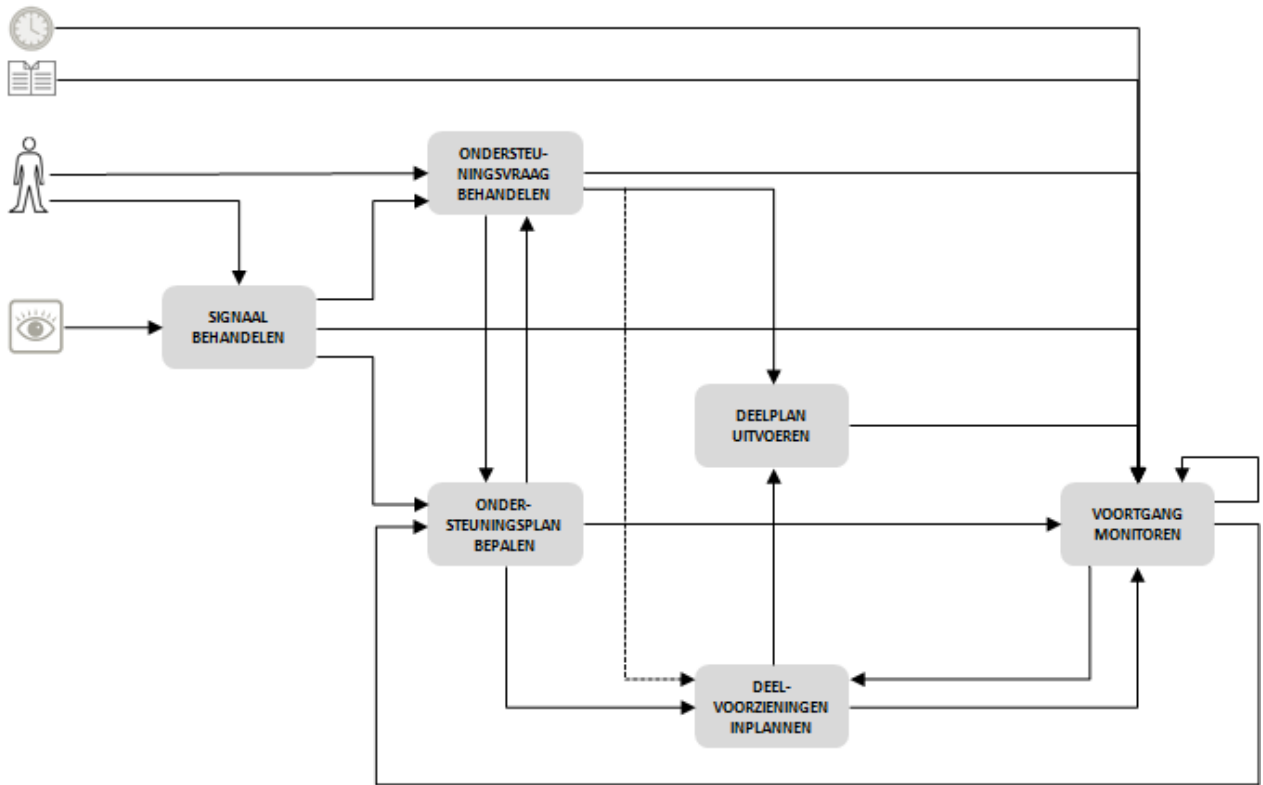


4.2.7	EIGENSCHAPPEN	21
4.2.8	ZAAKDOCUMENTEN	22
4.2.9	DEELZAKEN	22
4.2.10	VERVOLGZAKEN	22
4.2.11	VOORAFGAANDE ZAKEN	22
4.2.12	ZAKEN DIE EEN BIJDRAGE LEVEREN	22
5	Zaaktype 'Deelplan uitvoeren'	23
5.1	PROCESGANG (OP HOOFDLIJNEN)	23
5.2	UITWERKING	23
5.2.1	ALGEMENE GEGEVENS	23
5.2.2	PLANNING	23
5.2.3	STATUSSEN	24
5.2.4	CHECKLIST-ITEMS BIJ STATUS	24
5.2.5	ROLLEN en BETROKKENEN	24
5.2.6	ZAAKOBJECTEN	24
5.2.7	EIGENSCHAPPEN	24
5.2.8	ZAAKDOCUMENTEN	24
5.2.9	DEELZAKEN	25
5.2.10	VERVOLGZAKEN	25
5.2.11	VOORAFGAANDE ZAKEN	25
5.2.12	ZAKEN DIE EEN BIJDRAGE LEVEREN	25
6	Zaaktype 'Voortgang monitoren'	26
6.1	PROCESGANG (OP HOOFDLIJNEN)	26
6.2	UITWERKING	26
6.2.1	PLANNING	27
6.2.2	STATUSSEN	27
6.2.3	CHECKLIST-ITEMS BIJ STATUS	28
6.2.4	ROLLEN en BETROKKENEN	29
6.2.5	ZAAKOBJECTEN	29
6.2.6	EIGENSCHAPPEN	29
6.2.7	ZAAKDOCUMENTEN	29
6.2.8	DEELZAKEN	29
6.2.9	VERVOLGZAKEN	29
6.2.10	VOORAFGAANDE ZAKEN	30
6.2.11	ZAKEN DIE EEN BIJDRAGE LEVEREN	30
7	Zaaktype 'Ondersteuningsvraag behandelen'	31
7.1	PROCESGANG (OP HOOFDLIJNEN)	31
7.2	UITWERKING	31
7.2.1	ALGEMENE GEGEVENS	31
7.2.2	PLANNING	31
7.2.3	STATUSSEN	32
7.2.4	CHECKLIST-ITEMS BIJ STATUS	32



7.2.5	<i>ROLLEN en BETROKKENEN</i>	33
7.2.6	<i>ZAAKOBJECTEN</i>	33
7.2.7	<i>EIGENSCHAPPEN</i>	33
7.2.8	<i>ZAAKDOCUMENTEN</i>	33
7.2.9	<i>DEELZAKEN</i>	33
7.2.10	<i>VERVOLGZAKEN</i>	33
7.2.11	<i>VOORAFGAANDE ZAKEN</i>	34
7.2.12	<i>ZAKEN DIE EEN BIJDRAGE LEVEREN</i>	34
8	Bijlage toelichting kenmerken zaaktype	35

1 Zaaktypen decentralisaties

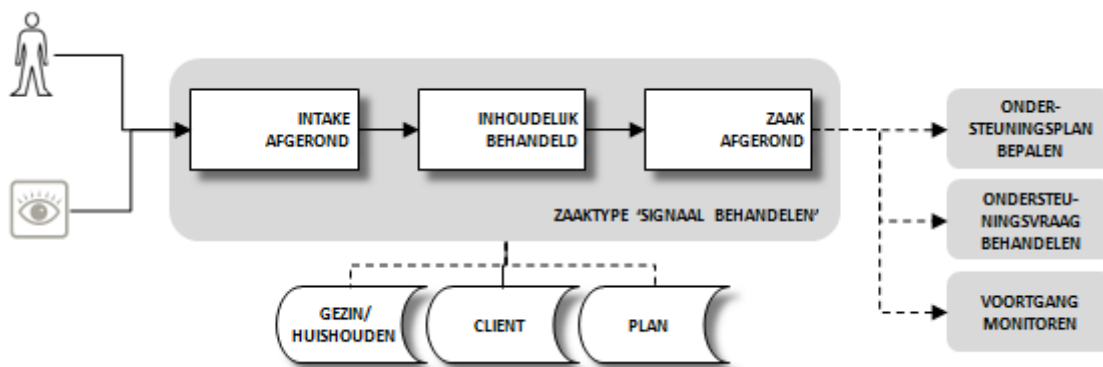


2 Zaaktype 'Signaal behandelen'

2.1 PROCESGANG (OP HOOFDLIJNEN)

Identificatie: [gemeente123456789-01]

Versie datum: 5 maart 2015



2.2 UITWERKING

2.2.1 ALGEMENE GEGEVENS

Doel	Het, indien nodig, zorgen dat er actie ondernomen wordt op het ontvangen signaal.
Aanleiding	Er is een zorgsignaal ontvangen, vaak vanuit een ketenpartner of vanuit de eigen organisatie, maar soms ook vanuit de burger zelf of zijn of haar omgeving.
Producten/Dienst naam	-
Toelichting	

2.2.2 PLANNING

Doorlooptijd behandeling	5 werkdagen
Servicenorm behandeling	5 werkdagen

2.2.3 STATUSSEN

Status-type-volgnummer	Status-type-omschrijving	Doorlooptijd	Toelichting
1	Intake afgerond	1	Het signaal is als zaak in behandeling genomen. Alle voor de behandeling noodzakelijke gegevens zijn verzameld. Indien van toepassing is een

Status-type-volgnummer	Status-type-omschrijving	Doorlooptijd	Toelichting
			ontvangstbevestiging verzonden. De behandelaar (van het signaal) is bepaald.
2	Inhoudelijk behandeld	3	Er is beoordeeld of het signaal vervolgactie vereist en zo ja, met welke urgentie. In het geval van vervolgactie is een daartoe strekkende vervolgzaak gepland of gestart.
3	Zaak afgerond	1	Betrokkenen zijn op de hoogte gesteld van uitkomst van de behandeling van het signaal. De zaak is gearchiveerd en afgerond.

2.2.4 CHECKLIST-ITEMS BIJ STATUS

Status-type-volgnummer	Itemnaam	Vraagstelling	Verplicht	Toelichting
1	Bekend signaal	Was het signaal al bekend?	Ja	Indien ja, dan moet de signaalzaak aan die eerdere signaalzaak gerelateerd worden;
1	Client	Is de persoon/ het gezin waarop het signaal betrekking heeft bekend en zo ja, is deze al bekend als cliënt?	Ja	Indien ja, dan moet worden vastgelegd waar de persoon / het gezin bekend is (vindlocatie)
1	Gezin	Is gezin waartoe persoon behoort bekend bij ons ? Lopende zaken , eerdere afgesloten zaken, eerdere signalen.	Ja	Indien ja, koppelen aan lopende zaken
1	Zaak	Is de zaak met alle bijbehorende informatie geregistreerd?	Ja	
1	Informereren	Is het signaal t.k.n. doorgegeven aan de (keten)partners?	Ja	Indien ja, vastleggen hoe en wanneer aan wie.
2	Overleg	Heeft er overleg plaatsgevonden met de signalerende persoon / instantie?	Ja	Indien ja, vastleggen hoe en wanneer aan wie.
2.	Afstemming	Is afstemming met een of meer ketenpartners noodzakelijk?	Ja	Zo ja, contact registreren en opnemen in dossier.

2	Vervolgzaak	Moet een vervolgzaak gepland worden voor het ondernemen van actie op het signaal?	Ja	Zo ja, nieuwe zaak van het desbetreffende type starten of plannen.
3	Archivering	Zaak afgerond en gearchiveerd?	Ja	

Ad. 'Vervolgzaak': dit is bijvoorbeeld het geval als ingrijpen noodzakelijk is. Ook kan dit het geval zijn als een 'keukentafelgesprek' of overleg in het wijkteam noodzakelijk is. Als er al een ondersteuningstraject loopt dan kan het signaal aanleiding geven om die ondersteuning te evalueren (monitoring).

2.2.5 ROLLEN en BETROKKENEN

Roltypeomschrijving	Roltypeomschrijving generiek ¹⁾	Betrokkenen	Mag zetten Status(sen)
	Adviseur	Medewerkers zorg A en B gemeente; medewerkers gemeente werk en inkomen, overige medewerkers gemeente, medewerkers ketenpartners en wijkteam.	
	Behandelaar	Medewerkers A en B zorg gemeente, medewerkers werk en inkomen gemeente, medewerkers wijkteam.	
	Belanghebbende	De gezinsleden / leden huishouding, aanvrager(s), regisseur.	
	Initiator	Medewerkers zorg A en B, medewerkers werk en inkomen, medewerkers wijkteam en ketenpartners, klant, alle burgers en bedrijven.	
	Zaakcoördinator	Medewerkers zorg A gemeente, medewerkers werk en inkomen, medewerkers wijkteam.	

2.2.6 ZAAKOBJECTEN

Objecttype	Relatieomschrijving
Client	De persoon waarover het signaal gaat
Gezin /Huishouden	Het gezin of huishouden waarover het signaal gaat of waarvan de persoon deel uit maakt waarover het signaal gaat
Plan	Het eventuele ondersteuningsplan dat betrekking heeft op de cliënt, het gezin of het huishouden

2.2.7 EIGENSCHAPPEN

Eigenschapnaam	Toelichting
Soort signaal	Waarden: - Zorg algemeen - Jeugd - Geweld - Schulden - Begeleiding - Inkomen - Huisvesting - Werk
Clientindicatie	Waarden: - Bekend als cliënt - Bekend als gezinslid bestaande cliënt - Bekend in de keten - Onbekend
Urgentie	Waarden: - Crisissituatie - Urgent - Niet urgent

2.2.8 ZAAKDOCUMENTEN

Volg- nr	Documenttype-omschrijving	Status- type- volg- num- mer	Toelichting
	Signaleringsformulier	1	
	Ontvangstbevestiging	1	
	Melding ontvangst signaal bij ketenpartners	2	

2.2.9 DEELZAKEN

Zaaktype	Toelichting

2.2.10 VERVOLGZAKEN

Zaaktype	Toelichting
Ondersteuningsplan opstellen	Als het signaal aanleiding geeft tot ondersteuning in een meervoudige en/of complexe situatie, dan wordt een zaak van het genoemde type gestart om een ondersteuningsplan op te stellen of een bestaand plan te herzien
Ondersteuningsaanvraag behandelen	Als het signaal aanleiding geeft om ondersteuning te bieden door middel van één voorziening of, in niet complexe gevallen, voor meerdere voorzieningen, dan wordt een zaak van het genoemde type gestart.
Voortgang monitoren	Als er al een ondersteuningstraject loopt, dan kan het signaal aanleiding geven om die ondersteuning te evalueren.
Overwegen kinderbeschermingsmaatregel	
Overige	

2.2.11 VOORAFGAANDE ZAKEN.

Zaaktype	Toelichting

2.2.12 ZAKEN DIE EEN BIJDRAGE LEVEREN

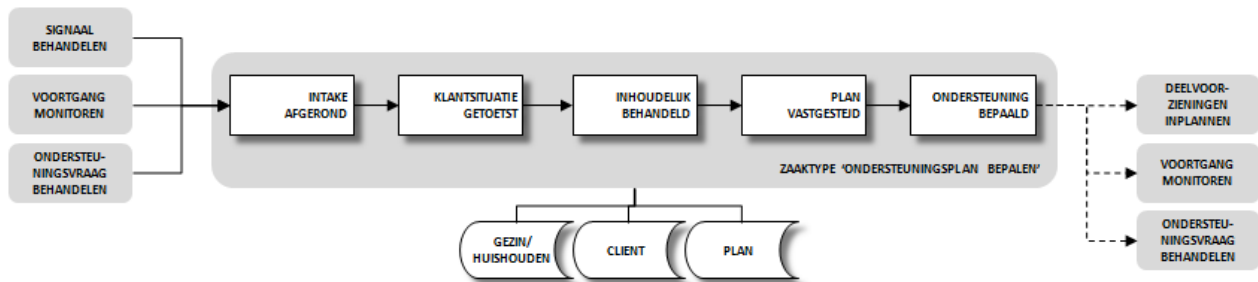
Zaaktype	Toelichting

3 Zaaktype 'Ondersteuningsplan bepalen'

3.1 PROCESGANG (OP HOOFDLIJNEN)

Identificatie: [Zaaktype-identificatie]

Versie datum: 5 maart 2015



3.2 UITWERKING

3.2.1 ALGEMENE GEGEVENS

Doel	Verkrijgen van een plan met het geheel van gemaakte afspraken en, zo nodig, aangeboden producten en voorzieningen (het arrangement) om de burger en/of zijn gezin te ondersteunen bij het oplossen van zijn of haar probleem.
Aanleiding	Er zijn meerdere aanleidingen die tot een zaak van dit type kunnen leiden: <ul style="list-style-type: none"> - De behandeling van een signaal heeft geleid tot de constatering dat er regie op het geheel van gemaakte afspraken, producten en voorzieningen nodig is. - Zaaktype 'Voortgang monitoren' triggert een aanpassing van eerder opgestelde en in uitvoering zijnde plan. - Bij de behandeling van Zaaktype 'Ondersteuningsvraag behandelen' wordt duidelijk dat er regie op het geheel van gemaakte afspraken en zo nodig aangeboden producten en voorzieningen nodig is.
Producten/Dienst naam	Ondersteuningsplan
Toelichting	Het plan verheldert de vraag van de burger en het daaruit voortvloeiende participatieprobleem en geeft regie op het geheel van gemaakte afspraken, producten en voorzieningen. Dit geheel bestrijkt het gehele Sociaal Domein. Dit geheel is opgesteld vanuit het perspectief van de verantwoordelijkheidsladder (Eigen kracht, sociale netwerk, algemene voorzieningen, maatwerkvoorzieningen) Het moet een goede balans zijn tussen 'drang, dwang en zorg'. De burger wordt zoveel als mogelijk betrokken bij het opstellen van dit plan. Uiteindelijk is het een plan van de burger. Het plan is vaak een 'levend iets'.

3.2.2 PLANNING

Doorlooptijd behandeling	4 weken
Servicenorm behandeling	2 weken

3.2.3 STATUSSEN

Status-type-volg-nummer	Status-type-omschrijving	Door-loop-tijd	Toelichting
1	Intake afgerond		De zaak is geregistreerd, alle relevante gegevens zijn, indien voorhanden, verzameld, op basis daarvan is de mate van zelfredzaamheid en complexiteit ingeschat en de bijbehorende behandelaar bepaald.
2	Klantsituatie getoetst		De vraag van de burger is verhelderd en de ondersteuningsbehoefte van de burger is vastgesteld. Dit kan gedaan zijn door een 'keukentafelgesprek', waarbij de regisseur op bezoek gaat bij de burger, maar er zijn ook andere dienstverleningsinstrumenten mogelijk om de vraag te verhelderen en de ondersteuningsbehoefte vast te stellen. Digitale instrumenten behoren hier zeker tot de mogelijkheden. Het kan nodig zijn geweest om over deze specifieke burger en zijn gezin te overleggen (casusoverleg) met andere direct betrokken hulpverleners, zowel van elders binnen de gemeente, als van partners als het veiligheidshuis of de verslavingszorg. Eventueel is de burger bij dit gesprek betrokken. De toets is 'zo licht als mogelijk, maar zo zwaar als nodig' uitgevoerd. Er is breed gekeken. Instrumenten als de Zelfredzaamheidsmatrix kunnen hierbij ondersteunen, Maar ook een onderzoek naar de 'machten en krachten' rond het gezin. Zowel bij de klant zelf, als bij de gemeente en haar partners. Hierbij is ook nagegaan welke trajecten er allemaal al lopen met betrekking tot deze burger en het gezin.
3	Inhoudelijk behandeld		[Conceptplan maken] [Ondersteuning die op basis van de beschikbare info ('harde cijfers') realistisch lijkt (conform verantwoordelijkheidsladder)] [Check bij ketenpartners]
4	Plan vastgesteld		[Accordering]
5	Ondersteuning bepaald		De vervolgacties zijn bepaald en de zaak is gearhiveerd en afgerond.

3.2.4 CHECKLIST-ITEMS BIJ STATUS

Status-type-volg-nummer	Itemnaam	Vraagstelling	Verplicht	Toelichting
1	Zaak	Is de zaak met alle bijbehorende informatie geregistreerd en gepland?	Ja	
1	Klantbeeld	Is alle relevante informatie beschikbaar?	Ja	
1	Complexiteit	Is de mate van complexiteit bepaald?	Ja	
1	Behandelaar	Is op basis van de complexiteit de behandelaar bepaald	Ja	
2	Keukentafel-gesprek	Heeft het 'keukentafelgesprek' plaatsgevonden?	Nee	
2	Casusoverleg	Heeft het casusoverleg plaatsgevonden	Nee	
2	Toets	Is het resultaat van de toets van de klantsituatie beschikbaar?	Ja	
3		...		
4		...		
5		...		

3.2.5 ROLLEN en BETROKKENEN

Roltypeomschrijving	Roltypeomschrijving generiek ¹⁾	Betrokkenen	Mag zetten Status(sen)
Regisseur	Belanghebbende		

1) Adviseur, Behandelaar, Belanghebbende, Besliser, Initiator, Klantcontacter

2) , Zaakcoördinator

3.2.6 ZAAKOBJECTEN

Objecttype	Relatieomschrijving
Client	De persoon waarop het plan gericht is
Gezin/Huishouden	Het gezin of huishouden waarop het plan gericht is of waarvan de persoon deel uit maakt waarop het plan gericht is.
Plan	Het opgestelde of herziene ondersteuningsplan dat betrekking heeft op de cliënt, het gezin of het huishouden.

3.2.7 EIGENSCHAPPEN

Eigenschapnaam	Toelichting
'Voorzieningenafname'	Gegevens over de door de burger en/of het gezin afgenomen voorzieningen, als onderdeel van het klantbeeld
[Arbeidsverleden]	[???

[Inkomen]	[???
[Ziektebeeld]	[???
[Indicatie]	[???
Complexiteit	<p>Inschatting van de mate van complexiteit van de situatie waarop de ondersteuning gericht is op basis van een mix van mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Één of meer domeinen - Één probleem of meer problemen - Mate van zelfredzaamheid van de burger.

3.2.8 ZAAKDOCUMENTEN

Volg- nr	Documenttype-omschrijving	Status- type- volg- num- mer	Toelichting

3.2.9 DEELZAKEN

Zaaktype	Toelichting

3.2.10 VERVOLGZAKEN

Zaaktype	Toelichting
Deelvoorzieningen inplannen	Nadat het ondersteuningsplan is vastgesteld of herzien, moeten de verschillende onderdelen van het plan uitgezet worden in de tijd en bij ketenpartners en de eigen gemeente, dan wel bij een herzien plan, moeten de ingeplande voorzieningen herzien worden.
Voortgang monitoren	Na het vaststellen of herzien van een ondersteuningsplan waarin actie van de burger en/of zijn of haar omgeving opgenomen is, moet de voortgang daarvan gemonitord worden.
Ondersteuningsaanvraag behandelen	Als gedurende de uitvoering van de zaak gebleken is dat volstaan kan worden met enkelvoudige ondersteuning, dan wordt overgegaan naar uitvoering van een zaak van het links genoemde type.

3.2.11 VOORAFGAANDE ZAKEN

Zaaktype	Toelichting
Signaal behandelen	De behandeling van een signaal kan leiden tot de constatering dat meervoudige ondersteuning nodig is waarvoor een plan opgesteld moet worden.
Voortgang monitoren	De evaluatie van de ondersteuning kan aanleiding geven het eerder opgestelde en in uitvoering zijnde plan aan te passen.
Ondersteuningsaanvraag behandelen	Bij de behandeling van een aanvraag voor (enkelvoudige) ondersteuning kan blijken dat meervoudige ondersteuning nodig is.

3.2.12 ZAKEN DIE EEN BIJDRAGE LEVEREN

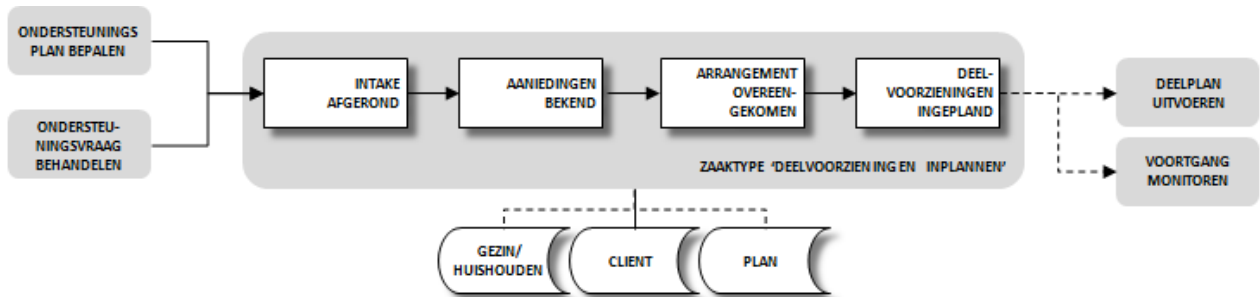
Zaaktype	Toelichting

4 Zaaktype 'Deelvoorzieningen inplannen'

4.1 PROCESGANG (OP HOOFDLIJNEN)

Identificatie: [Zaaktype-identificatie]

Versie datum: 5 maart 2015



4.2 UITWERKING

4.2.1 ALGEMENE GEGEVENS

Doel	Tijdig in uitvoering brengen van de verschillende (deel)plannen bij ketenpartners en/of de eigen gemeentelijke organisatie.
Aanleiding	Een nieuw of gewijzigd ondersteuningsplan of een behandelde ondersteuningsaanvraag, waarbij de toegezegde ondersteuning nog in uitvoering gebracht moet worden
Producten/Dienst naam	
Toelichting	In de zaak van het type 'Ondersteuningsplan bepalen' is een ondersteuningsplan opgesteld of herzien. Met een zaak van het zaaktype 'deelvoorziening inplannen' wordt het plan in uitvoering gebracht, bijvoorbeeld door afspraken te maken met de partijen die delen van het plan gaan uitvoeren. Vaak zullen er al (raam)contracten bestaan tussen de gemeente en de ketenpartners waarbinnen een deelplan als 'zorgarrangement' kan worden afgenomen. Ook kan een deelplan door de gemeente zelf uitgevoerd worden.

4.2.2 PLANNING

Doorlooptijd behandeling	3 weken
Servicenorm behandeling	3 weken

4.2.3 STATUSSEN

Status-type-volg-nummer	Status-type-omschrijving	Door-loop-tijd	Toelichting
1	Intake afgerond	1 dag	De zaak is geregistreerd met daarbij alle relevante informatie. De behandelaar is bepaald.
2		4 dgn	De in het ondersteuningsplan opgenomen voorzieningen zijn conform de bestaande overeenkomsten aan contractpartij(en) aangeboden. Wellicht is een productenboek aanwezig. Relatie met overige deelvoorzieningen is gelegd. Leverancier(s) is (zijn) een integraal beeld met alle deelvoorzieningen voorgelegd. Aanbiedingen voor levering zijn ontvangen.
3	Arrangement(en) overeengekomen	7 dgn	Uit de (het) aangeboden arrangement(en) is op basis van primair inhoud en prijs maar eventueel ook eventueel andere argumenten (samenhang, integraliteit) een leverancier geselecteerd. De inhoud van het arrangement en het te boeken resultaat is vastgelegd. Afspraak is gemaakt over c.q. opdracht gegeven voor het leveren van de deelvoorziening; afspraak gemaakt over monitoren voortgang; afspraak gemaakt over resultaten.
4	Deelvoorzieningen ingepland	3 dgn	Cliënt is geïnformeerd over het leveren van de deelvoorziening. Van toepassing zijnde vervolgzaken zijn ingepland. De betaling van de afgesproken leveringen is geregeld. De zaak is gearchiveerd en afgerond.

4.2.4 CHECKLIST-ITEMS BIJ STATUS

Status-type-volg-nummer	Itemnaam	Vraagstelling	Verplicht	Toelichting
1	Gewenste ondersteuning	Is de voorziening concreet geformuleerd , inclusief te boeken resultaat c.q. de te leveren inspanning?	Ja	Is overleg met initiator nodig ? Zo nodig de formulering verbeteren.
1	Gemeente leverancier?	Wordt de voorziening door de gemeente zelf uitgevoerd?	Ja	
1	Producten/ dienst	Is de voorziening opgenomen in producten- en dienstenboek?	Ja	



2	Deelvoorzieningen	Zijn alle deelvoorzieningen in beeld bij de leverancier?	Ja	Leverancier moet een integraal beeld met alle deelvoorzieningen voorgelegd krijgen.
2	Leveranciers	Zijn alle contractpartijen uitgenodigd te offrenen ?	Ja	Zo neen, waarom niet? Er kan aanleiding zijn om voor een specifieke aanbieder te kiezen, bijvoorbeeld in verband met integrale benadering en uitvoeren van het principe '1 gezin, 1 plan, 1 regisseur'.
2	Prijs	Is de prijs conform afspraak ?	Ja	Zo neen, is er aanleiding om van de eerder afgesproken prijs af te wijken?
2	Afweging	Heeft de afweging tussen prijs en kwaliteit plaatsgevonden?	Ja	Er kan aanleiding zijn om voor een specifieke aanbieder te kiezen, bijvoorbeeld in verband met integrale benadering en uitvoeren van het principe '1 gezin, 1 plan, 1 regisseur'. Motivatie van keuze leverancier!
2	Client	Is er overleg met cliënt geweest over keuze leverancier ?	Ja	Afhankelijk van aard van de voorziening en/of situatie cliënt is overleg wenselijk / noodzakelijk. Ook de rolopvatting tussen gemeente en cliënt kan reden zijn om dit overleg te hebben.
2	Regisseur	Is er overleg geweest met initiator van de zaak?	Ja	
2	Ondertekening	Is het contract getekend?	Ja	
3	Afronding	Is het contract gearchiveerd?	Ja	

3	Vervolgzaak	Is een van toepassing zijnde vervolgzaak ingepland?	Ja	Betreft een zaak van het zaaktype 'voortgang monitoren' en / of 'deelplan uitvoeren'.
3	Cliënt geïnformeerd	Is de cliënt geïnformeerd?	Ja	
3	Betaling	Is de betaling geregeld?	Ja	
3	Regisseur geïnformeerd	Is de regisseur en evt. de initiator van de zaak geïnformeerd?	Ja	

4.2.5 ROLLEN en BETROKKENEN

Roltypeomschrijving	Roltypeomschrijving generiek ¹⁾	Betrokkenen	Mag zetten Status(sen)
	Behandelaar	Medewerkers zorg A en B, medewerkers werk en inkomen, medewerkers wijkteam	
	Belanghebbende	Aanvrager, klant, leden van het gezin / huishouden, regisseur.	
	Beslisser	Medewerkers zorg A en B, medewerkers werk en inkomen, medewerkers wijkteam en manager zorgverlening.	
	Initiator	Medewerkers zorg A en B, medewerkers werk en inkomen, medewerkers wijkteam	
	Zaakcoördinator	Medewerkers zorg A , medewerkers werk en inkomen, medewerkers wijkteam	

¹⁾ Adviseur, Behandelaar, Belanghebbende, Beslisser, Initiator, Klantcontacter, Zaakcoördinator

4.2.6 ZAAKOBJECTEN

Objecttype	Relatieomschrijving
Client	De persoon waarvoor de deelvoorziening bedoeld is
Gezin/Huishouden	Het gezin waarvoor de deelvoorziening bedoeld is of waarvan de persoon deel uit maakt waarvoor de deelvoorziening bedoeld is.
Plan	Het opgestelde of herziene ondersteuningsplan op basis waarvan de deelvoorzieningen zijn ingepland.

4.2.7 EIGENSCHAPPEN

Eigenschapnaam	Toelichting
Soort voorziening	Waarden: - Zorg algemeen - Jeugd - Geweld - Schulden - Begeleiding

	<ul style="list-style-type: none"> - Inkomen - Huisvesting - Werk
Clientindicatie	Waarden: <ul style="list-style-type: none"> - Cliënt - Gezinslid bestaande cliënt - Bekend in de keten - Gezin bekend in de keten

4.2.8 ZAAKDOCUMENTEN

Volg- nr	Documenttype-omschrijving	Status- type- volg- num- mer	Toelichting

4.2.9 DEELZAKEN

Zaaktype	Toelichting

4.2.10 VERVOLGZAKEN

Zaaktype	Toelichting
Deelplan uitvoeren	Als een deel van het plan door de gemeente uitgevoerd gaat worden, dan worden één of meer zaken van het links genoemde type gepland om de uitvoering te hand te nemen.
Voortgang monitoren	Een zaak van het links genoemde type wordt gepland om de voortgang te monitoren van de uitvoering van het ondersteuningsplan c.q. van de in uitvoering gebrachte deelplannen.

4.2.11 VOORAFGAANDE ZAKEN

Zaaktype	Toelichting
Ondersteuningsplan bepalen	In een zaak van het linksgenoemde type is het ondersteuningsplan opgesteld of herzien dat met een zaak van het voorliggende type in uitvoering wordt gebracht.
Ondersteuningsaanvraag behandelen	Indien gedurende de behandeling van de ondersteuningsaanvraag nog geen afspraken zijn gemaakt over de levering van de toegezegde ondersteuning

4.2.12 ZAKEN DIE EEN BIJDRAGE LEVEREN

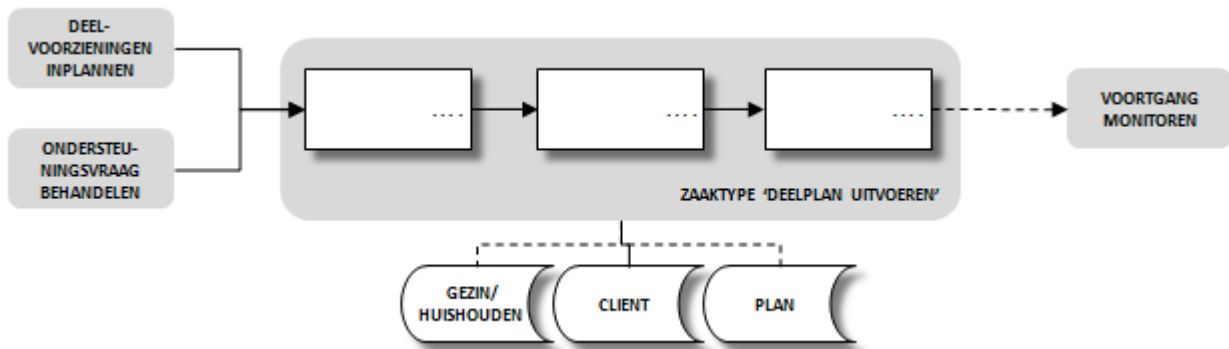
Zaaktype	Toelichting

5 Zaaktype 'Deelplan uitvoeren'

5.1 PROCESGANG (OP HOOFDLIJNEN)

Identificatie: [Zaaktype-identificatie]

Versie datum: 5 maart 2015



5.2 UITWERKING

5.2.1 ALGEMENE GEGEVENS

Doel	Uitvoering geven aan het gedeelte van het ondersteuningsplan waarvoor de gemeente de ondersteuning levert.
Aanleiding	Een nieuw vastgesteld of herzien ondersteuningsplan waarvan de onderdelen in uitvoering genomen zijn, of een ondersteuningsaanvraag die leidt tot het bieden van ondersteuning door de gemeente zelf.
Producten/Dienst naam	
Toelichting	Hierin wordt uitvoering gegeven aan het vastgestelde ondersteuningsplan of aan de levering van een voorziening, als gevolg van de behandeling van een ondersteuningsaanvraag. Deelplannen kunnen worden uitgevoerd door de gemeente of partners, maar ook door de burger of zijn sociale netwerk zelf. Het voorliggende zaaktype is bedoeld voor de levering van voorzieningen door de gemeente zelf.

5.2.2 PLANNING

Doorlooptijd behandeling	Variabel, afhankelijk van specifieke voorziening
Servicenorm behandeling	Variabel, afhankelijk van doorlooptijd

5.2.3 STATUSSEN

Status-type-volg-nummer	Status-type-omschrijving	Door-loop-tijd	Toelichting

5.2.4 CHECKLIST-ITEMS BIJ STATUS

Status-type-volg-nummer	Itemnaam	Vraagstelling	Verplicht	Toelichting

5.2.5 ROLLEN en BETROKKENEN

Roltypeomschrijving	Roltypeomschrijving generiek ¹⁾	Betrokkenen	Mag zetten Status(sen)

¹⁾ Adviseur, Behandelaar, Belanghebbende, Beslisser, Initiator, Klantcontacter, Zaakcoördinator

5.2.6 ZAAKOBJECTEN

Objecttype	Relatieomschrijving
Client	De persoon waarvoor de deelvoorziening bedoeld is.
Gezin/Huishouden	Het gezin waarvoor de deelvoorziening bedoeld is of waarvan de persoon deel uit maakt waarvoor de deelvoorziening bedoeld is.
Plan	Het ondersteuningsplan op basis waarvan de deelvoorzieningen wordt geleverd.

5.2.7 EIGENSCHAPPEN

Eigenschapnaam	Toelichting

5.2.8 ZAAKDOCUMENTEN

Volg-nr	Documenttype-omschrijving	Status-type-volg-nummer	Toelichting

5.2.9 DEELZAKEN

Zaaktype	Toelichting

5.2.10 VERVOLGZAKEN

Zaaktype	Toelichting
Voortgang monitoren	Een zaak van het links genoemde type wordt gepland om de voortgang te monitoren van de uitvoering van het deelplan c.q. van het effect van de levering van de voorziening, voor zover een desbetreffende zaak nog niet gepland was in één van de voorafgaande zaken.

5.2.11 VOORAFGAANDE ZAKEN

Zaaktype	Toelichting
Deelvoorzieningen inplannen	Er is een nieuw vastgesteld- of herzien ondersteuningsplan waarvan de onderdelen in uitvoering genomen zijn en waarbij een onderdeel c.q. voorziening door de gemeente geleverd moet gaan worden.
Ondersteuningsaanvraag behandelen	De behandeling van een ondersteuningsaanvraag heeft geleid tot het bieden van ondersteuning door de gemeente zelf.

5.2.12 ZAKEN DIE EEN BIJDRAGE LEVEREN

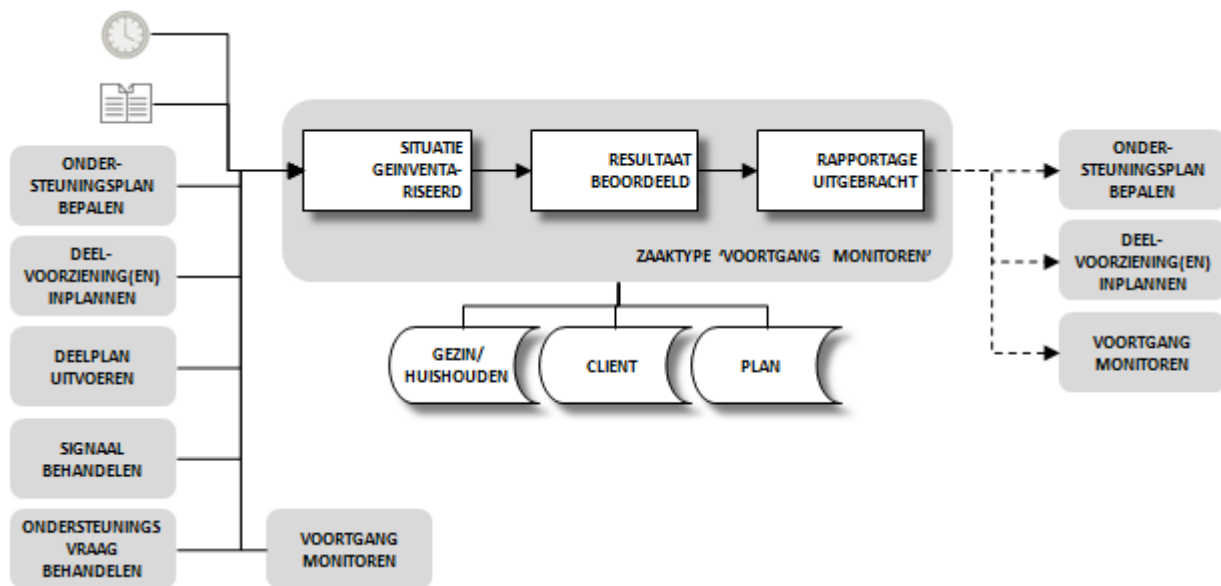
Zaaktype	Toelichting

6 Zaaktype 'Voortgang monitoren'

6.1 PROCESGANG (OP HOOFDLIJNEN)

Identificatie: [Zaaktype-identificatie]

Versie datum: 5 maart 2015



6.2 UITWERKING

Doel	Beoordelen of de ondersteuning het gewenste effect sorteert en of de afspraken die zijn gemaakt met de klant en/of de ketenpartners zijn nagekomen.
Aanleiding	Een signaal, een rapportage vanuit een deelplan dat in uitvoering is, een in uitvoering genomen deelplan of voorziening, een vastgesteld ondersteuningsplan, een behandelde ondersteuningsaanvraag, een periodieke aangelegenheid zoals een casusbespreking of verandering van wet- en/of regelgeving, een gepland beoordelingsmoment. Ook kan de klant als regisseur van zijn eigen leven een signaal afgeven.
Producten/Dienst naam	
Toelichting	Gedurende de looptijd van het uitvoeren van de plannen, moet de voortgang worden bewaakt. Dit om te kijken of de uitvoering van deelplannen -met name die bij de burger zelf- niet achterblijft en om te verifiëren of een deelplan of ondersteuningsplan nog wel bijdraagt aan het gewenste resultaat.

	<p>Zijn er redenen om de gemaakte afspraken bij te stellen, dan wel het beoogde doel of resultaat aan te passen? Zo nodig worden nieuwe of aangepaste afspraken gemaakt. In geval van regievoering, als er een integraal plan is opgesteld (één plan, één gezin, een regisseur,) wordt door de regisseur bepaald of de voortgang naar wens verloopt. Dit kan op elk moment tijdens of na de looptijd van de ondersteuning plaatsvinden. Soms blijken afspraken of plannen niet langer effectief, omdat de situatie van de klant is veranderd of omdat maatregelen niet meer effectief zijn. Dat kan aanleiding geven om een nieuw deelplan of ondersteuningsplan op te stellen. Ook kan besloten worden deelplannen of een ondersteuningsplan stop te zetten. De frequentie waarmee de voortgang wordt beoordeeld is vrij en wordt bepaald aan de hand van door de organisaties vastgestelde criteria. Bij de beoordeling spelen kosten versus resultaten en het terugdringen 'dure' voorzieningen een belangrijke rol. Ingezet wordt op het beperken van maatwerkoplossingen en het maximaal gebruik maken van algemene, collectieve voorzieningen.</p>
--	--

6.2.1 PLANNING

Doorlooptijd behandeling	2 weken
Servicenorm behandeling	2 weken

6.2.2 STATUSSEN

Status-type-volgnummer	Status-type-omschrijving	Doorlooptijd	Toelichting
1	Situatie geïnterpreteerd	5 dgn	Nagegaan is wat de feitelijke situatie is en hoe zich die verhoudt met de opgestelde deelplannen of het ondersteuningsplan.
2	Resultaat beoordeeld	2 dgn	Beoordeeld is of de deelplannen en het ondersteuningsplan het beoogde (tussen)resultaat opleveren.
3	Rapportage uitgebracht	3 dgn	De bevindingen worden vastgelegd en een nieuwe datum wordt bepaald indien er een nieuwe herbeoordeling dient plaats te vinden. Zijn de resultaten behaald, dan wordt geen nieuwe herbeoordeling ingepland en wordt het resultaat vastgelegd.

6.2.3 CHECKLIST-ITEMS BIJ STATUS

Status- type- volg- nummer	Itemnaam	Vraagstelling	Verplicht	Toelichting
1	Inventarisatie	Is bekend wat de voortgang van de plannen is, wat er feitelijk gebeurt en is dit volgens afspraak correct vastgelegd?	Ja	De feitelijke situatie wordt in beeld gebracht. Informatie wordt geraadpleegd en zo nodig worden gesprekken ingepland om een volledig en actueel beeld te verkrijgen.
2	Beoordeling	Zijn de gemaakte afspraken nagekomen en is dit vastgelegd volgens de afgesproken werkwijze?	Ja	Nagegaan wordt of gemaakte afspraken zijn nagekomen en of deze bijdragen aan het gewenste resultaat. De plannen zijn immers geen doel op zich, maar een middel om resultaten te bereiken.
3	Rapportage	Zijn de resultaten van de beoordeling vastgelegd en is een nieuwe herbeoordelingsdatum gepland?	Ja	Inzichtelijk moet zijn dat de beoordeling heeft plaats gehad en tot welk resultaat dit heeft geleid. Indien de voortgang volgens plan verloopt wordt een nieuwe herbeoordeling ingevoerd, tenzij het beoogde resultaat is bereikt. Indien een aangepast plan dient te worden opgesteld wordt een opdracht daartoe verstrekt. In geval van regievoering worden zo nodig opdrachten gegeven om nieuwe deelplannen, dan wel aangepaste ondersteuningsplannen op te stellen.

6.2.4 ROLLEN en BETROKKENEN

Roltypeomschrijving	Roltypeomschrijving generiek ¹⁾	Betrokkenen	Mag zetten Status(sen)
	Zaakcoördinator		
Regisseur	Behandelaar		

¹⁾ Adviseur, Behandelaar, Belanghebbende, Besliser, Initiator, Klantcontacter, Zaakcoördinator

6.2.5 ZAAKOBJECTEN

Objecttype	Relatieomschrijving
Client	De persoon waarop de monitoring betrekking heeft
Gezin/Huishouden	Het gezin waarop de monitoring betrekking heeft of waarvan de persoon deel uit maakt waarop de monitoring betrekking heeft.
Plan	Het ondersteuningsplan waarvan de voortgang beoordeeld wordt

6.2.6 EIGENSCHAPPEN

Eigenschapnaam	Toelichting
Evalueren deelplan	Dienstverlening waarbij geen regievoering nodig is
Evalueren ondersteuningsplan	Dienstverlening waarbij wel regievoering nodig is

6.2.7 ZAAKDOCUMENTEN

Volg-nr	Documenttype-omschrijving	Status-type-volg-nummer	Toelichting

6.2.8 DEELZAKEN

Zaaktype	Toelichting

6.2.9 VERVOLGZAKEN

Zaaktype	Toelichting
Ondersteuningsplan bepalen	Een zaak van het links genoemde type wordt gepland als de evaluatie aanleiding geeft de ondersteuning te herzien en de behoefte aan regievoering wenselijk is
Deelvoorziening inplannen	Een zaak van het links genoemde type wordt ingepland als de evaluatie aanleiding geeft om verandering te brengen in de ondersteuning die geleverd wordt, naar aanleiding van de behandeling van een

	ondersteuningsaanvraag en een ondersteuningsplan niet noodzakelijk is, aangezien er geen sprake is van regievoering.
Voortgang monitoren	Als het beoordelen van de voortgang van de realisatie van het ondersteuningsplan periodiek plaatsvindt, dan wordt een nieuwe monitoringszaak ingepland

6.2.10 VOORAFGAANDE ZAKEN

Zaaktype	Toelichting
Ondersteuningsplan bepalen	Na het vaststellen of herzien van een ondersteuningsplan waarin actie van de cliënt en/of zijn of haar omgeving opgenomen is, dan wel ketenpartijen die acties ondernemen moet de voortgang daarvan gemonitord worden.
Deelvoorzieningen inplannen	Na het in uitvoering brengen van een deelplannen moet de voortgang gemonitord worden van de uitvoering van het ondersteuningsplan c.q. van de in uitvoering gebrachte deelplannen.
Deelplan uitvoeren	De voortgang van de uitvoering van een deelplan moet het effect van de levering van de voorziening gemonitord worden, voor zover een desbetreffende zaak nog niet gepland was in één van de andere voorafgaande zaken.
Signaal behandelen	Een behandeld signaal kan aanleiding geven om de ondersteuning te evalueren die aan de cliënt geleverd wordt, dan wel om na te gaan of de afspraken die met de klant zijn gemaakt worden nagekomen.
Ondersteuningsaanvraag behandelen	Na het in uitvoering brengen van de ondersteuning moet de voortgang gemonitord worden van de levering van de ondersteuning.

6.2.11 ZAKEN DIE EEN BIJDRAGE LEVEREN

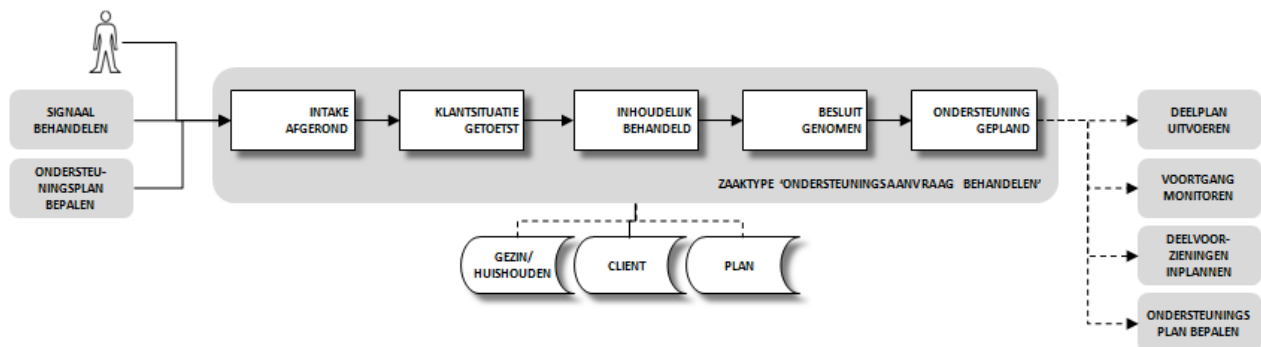
Zaaktype	Toelichting

7 Zaaktype ‘Ondersteuningsvraag behandelen’

7.1 PROCESGANG (OP HOOFDLIJNEN)

Identificatie: [Zaaktype-identificatie]

Versie datum: 5 maart 2015



7.2 UITWERKING

7.2.1 ALGEMENE GEGEVENS

Doel	Het beoordelen van een aanvraag/melding op eventueel te leveren eenvoudige ondersteuning [waarvan?, waarvoor?] en het, indien van toepassing, in uitvoering brengen van die ondersteuning.
Aanleiding	Een aanvraag van een burger, een melding, een behandeld signaal of gestart plantraject waarbij gebleken is dat volstaan kan worden met enkelvoudige ondersteuning.
Producten/Dienst naam	
Toelichting	Een eenvoudige ondersteuningsvraag is een ondersteuningsvraag waar verder geen regie op gevoerd hoeft te worden. Dit kan een aanvraag zijn voor één voorziening, maar ook niet-complexe aanvragen voor meerdere voorzieningen waar geen regie bij nodig is.. Een voorbeeld is iemand die hulp in de huishouding én een rolstoel aanvraagt, maar zelfredzaam genoeg is om met die ondersteuning te participeren in de maatschappij. De ondersteuning kan geleverd worden in natura (bijvoorbeeld een rolstoel of een schuldhelpverleningstraject) of financieel (bijvoorbeeld een uitkering). De ondersteuning kan geleverd worden door de gemeente en/of door ketenpartners.

7.2.2 PLANNING

Doorlooptijd behandeling	8 weken
Servicenorm behandeling	6 weken

7.2.3 STATUSSEN

Status-type-volg-nummer	Status-type-omschrijving	Door-loop-tijd	Toelichting
1	Intake afgerond		De aanvraag/melding is ontvangen, eventuele aanvullende informatie is opgevraagd en de aanvraag is geregistreerd als zaak.
2	Klantsituatie getoetst		Op basis van de informatie uit de intake is -indien noodzakelijk- aanvullende informatie met betrekking tot de klantsituatie verzameld. Een beeld is verkregen van de klantsituatie met daarin een formulering van de ondersteuningsvra(a)g(en).
3	Inhoudelijk behandeld		De ondersteuningsvraag is beoordeeld en er is gekeken welk product of welke voorziening het beste aansluit bij de ondersteuningsvraag.
4	Besluit genomen		Er is een officieel besluit genomen over de te leveren ondersteuning.
5	Ondersteuning gepland		De te leveren ondersteuning is uitgezet in de tijd en bij ketenpartners en de eigen gemeente. De zaak is gearchiveerd en afgerond.

7.2.4 CHECKLIST-ITEMS BIJ STATUS

Status-type-volg-nummer	Itemnaam	Vraagstelling	Verplicht	Toelichting
1	Zaak	Is de zaak met alle bijbehorende informatie geregistreerd en gepland?	Ja	
1	Klantbeeld	Is alle relevante informatie beschikbaar?	Ja	
1	Complexiteit	Is de mate van complexiteit bepaald?	Ja	
1	Behandelaar	Is op basis van de complexiteit de behandelaar bepaald?	Ja	
2	Keukentafel-gesprek	Heeft het 'keukentafelgesprek' plaatsgevonden?	Nee	
2	Toets	Is het resultaat van de toets van de klantsituatie beschikbaar?	Ja	
3	Beschikking	Is het afgeven van een beschikking op de aanvraag nodig?	Nee	Wordt melding aanvraag?

7.2.5 ROLLEN en BETROKKENEN

Roltypeomschrijving	Roltypeomschrijving generiek ¹⁾	Betrokkenen	Mag zetten Status(sen)

¹⁾ Adviseur, Behandelaar, Belanghebbende, Beslisser, Initiator, Klantcontacter, Zaakcoördinator

7.2.6 ZAAKOBJECTEN

Objecttype	Relatieomschrijving
Client	De persoon waarvoor de ondersteuning bedoeld is.
Gezin/Huishouden	Het gezin waarvoor de ondersteuning bedoeld is of waarvan de persoon deel uit maakt waarvoor de ondersteuning bedoeld is.
Plan	Het eventuele ondersteuningsplan dat betrekking heeft op de cliënt, het gezin of het huishouden.

7.2.7 EIGENSCHAPPEN

Eigenschapnaam	Toelichting

7.2.8 ZAAKDOCUMENTEN

Volg- nr	Documenttype-omschrijving	Status- type- volg- num- mer	Toelichting

7.2.9 DEELZAKEN

Zaaktype	Toelichting

7.2.10 VERVOLGZAKEN

Zaaktype	Toelichting
Voortgang monitoren	Een zaak van het links genoemde type wordt gepland om de voortgang te monitoren van de in uitvoering gebrachte ondersteuning.
Deelplan uitvoeren	De behandeling van een ondersteuningsaanvraag leidt tot het in uitvoering nemen van ondersteuning door de gemeente zelf.
Ondersteuningsplan bepalen	Bij de behandeling van een aanvraag voorondersteuning kan blijken dat regie op het geheel van de verschillende gemaakte afspraken en zo nodig aangeboden producten en voorzieningen (het arrangement) nodig is.
Deelvoorzieningen inplannen	Indien gedurende de behandeling van de ondersteuningsaanvraag nog geen afspraken zijn gemaakt over de levering van de toegezegde ondersteuning, wordt een zaak van het links genoemde type gestart.

7.2.11 VOORAFGAANDE ZAKEN

Zaaktype	Toelichting
Signaal behandelen	Het behandelde signaal geeft aanleiding om ondersteuning te bieden door middel van één voorziening of, in niet-complexe gevallen, voor meerdere voorzieningen.
Ondersteuningsplan bepalen	Gedurende het opstellen van een ondersteuningsplan kan blijken dat volstaan kan worden met enkelvoudige ondersteuning.

7.2.12 ZAKEN DIE EEN BIJDRAGE LEVEREN

Zaaktype	Toelichting

8 Bijlage toelichting kenmerken zaaktype

Bijlage is afzonderlijk beschikbaar.

Telengy: Top dienstverlener voor de overheid!

Eind 2014 is Telengy uitgeroepen tot beste ICT-dienstverlener van de overheid! Dit blijkt uit een onderzoek onder ruim 2.300 overheidsprofessionals, gepubliceerd in een speciale uitgave van Public Mission. Dat onze relaties ons waarderen met het predicaat van beste ICT-dienstverlener maakt ons trots. Maar Telengy is meer dan een ICT-dienstverlener. Zo zijn wij ook actief op de terreinen dienstverlening, informatievoorziening en in het sociaal domein.



Dat we doen wat we zeggen is bij Telengy niet alleen een mooie kreet maar wordt ook zo beleefd door onze relaties. Ook onze innovatiekracht en betrokkenheid bij landelijke ontwikkelingen worden gezien als belangrijke pijlers van onze dienstverlening.

Beoordeling dienstverleningsaspecten Telengy versus overige aanbieders (benchmark) (% (zeer) goed)

	Telengy ICT ((zeer) goed)	Benchmark ((zeer) goed)
Deskundigheid	100%	63%
Onafhankelijkheid	86%	33%
Integriteit	89%	45%
Betrokkenheid van de medewerkers	96%	49%
Kwaliteit van voorstellen en offertes	75%	30%
Pro-actieve houding	100%	33%
Klantgerichte service	96%	38%
Tussentijds op de hoogte houden	93%	30%
Betrouwbaarheid	93%	44%
Prijs	54%	14%
Verantwoordelijkheid nemen voor daadwerkelijk oplossen probleem	89%	30%
Innovativiteit	82%	29%
Kwaliteit van eindproduct (rapportage / presentatie / dienst)	96%	36%

Wat vinden onze klanten?

- * *"Zeer deskundig, betrouwbaar en klantgericht."*
- * *"Een duidelijke club met zeer veel verstand van zaken."*
- * *"Goede ervaring en professionele benadering."*
- * *"Deskundige adviseurs op vele terreinen, beschikkend over een aanzienlijk netwerk."*
- * *"Proactieve en innovatieve dienstverlener die meedenkt met de klant."*