



Verslag marktconsultatie inkoop Wmo 2023

Donderdag 11 november 2021

Inhoudsopgave

Pagina 2:	Inleiding
Pagina 2:	Gesprekstafel 1: Trajecten en producten
Pagina 3:	Gesprekstafel 2: Systematiek
Pagina 5:	Gesprekstafel 3: Partnerschap en samenwerking
Pagina 7:	Gesprekstafel 4: Kwaliteit en processen
Pagina 8:	Gesprekstafel 5: Beter benutten van algemene voorzieningen



Inleiding

Op 11 november 2021 heeft de eerste marktconsultatie over de inkoop Wmo plaatsgevonden. Tijdens deze online sessie is de gemeente met aanbieders in gesprek gegaan over de voorgenomen plannen voor de producten begeleiding en dagbesteding. Er waren ongeveer 35 aanbieders aanwezig. Zij schoven tijdens twee rondes aan op een van de vijf digitale gesprekstafels. In dit verslag vindt u de belangrijkste uitkomsten en reacties van beide rondes per tafel.

Tijdens het plenaire gedeelte en de gespreksrondes is aangegeven dat aanbieders zich graag willen voorbereiden op volgende marktconsultaties. Zij zouden graag vooraf informatie van de gemeente ontvangen. De projectgroep gaat hierin voorzien door in het vervolg vooraf een notitie toe te sturen.

Gesprekstafel 1: Trajecten en producten

Het afgelopen jaar zijn een pilot effectmeten en een evaluatie door bureau AEF uitgevoerd en hebben gesprekken en werksessies met aanbieders plaatsgevonden. Daar is een aantal belangrijke leerpunten uit naar voren gekomen die we gebruiken voor de inhoudelijke doorontwikkeling van de Wmo-ondersteuning.

Doelgroepen

Wij zien een duidelijk onderscheid tussen drie verschillende groepen cliënten die ook verschillend door het toeleidingsproces kunnen. Op basis hiervan onderscheiden wij drie trajecten:

- Traject 1: het betreft hier inwoners waar zodanig veel en/of complexe vraagstukken spelen dat er intensief onderzocht moet worden wat er precies speelt.
Voor de inrichting van dit traject moet nog veel uitgezocht worden. Het voornemen is dit traject in te richten binnen bestaande structuren. We komen hier in de volgende consultaties op terug.
- Traject 2: laat cliënten zien waarbij de verandercapaciteit beperkt is (beperkt adaptief vermogen), waarbij zelfredzaamheid duidelijk zijn grenzen heeft.
Traject 2 kent vier producten: twee zwaartes dagbesteding en twee zwaartes begeleiding. De verschillende zwaartes vragen ook om een verschillend niveau van de medewerkers die aanbieders inzetten en daarmee de tariefstelling.
Producten zijn in het principe hetzelfde om op in te schrijven voor aanbieders onafhankelijk van hun specialisme. Hoewel het product qua omschrijving hetzelfde is, willen we wel inzicht in de specialisme(s) van een aanbieder. In het aanbod, dus de geselecteerde specialismen van de verschillende aanbieders, zal voldoende dekking moeten zijn om de verschillende doelgroepen kwalitatief goed te bedienen. De aanbieders geven aan dat het monitoren en meten binnen traject 2 regelmatig moet gebeuren. Jaarlijks lijkt passend in dit traject
- Traject 3: In traject 3 zien we cliënten met voldoende verandercapaciteit (adaptief vermogen) om een ontwikkeling te maken. Binnen dit traject kan met cliënten (intensief) worden gewerkt aan doelen die bijdragen aan meer zelfredzaamheid en participatie, en de effecten hiervan worden gemeten. Er is sprake van uitstroom of doorstroom naar andere trajecten of wetgeving. Doorstroom houdt in naar een andere vorm van ondersteuning in een ander traject en van uitstroom is sprake als geen maatwerkvoorziening als ondersteuning meer nodig is vanuit de Wmo. Het traject kent twee producten: begeleiding en dagbesteding.
In traject 3 kiezen we voor een andere manier van monitoren. In traject 3 evalueren we regelmatig per individuele cliënt. In traject 2 zal dat anders zijn, meer op een groep of per cliënt in een lagere frequentie. Er moeten goede afspraken gemaakt worden om het niet als een drukmiddel te laten voelen. Aan de andere kant houdt het onze begeleiders wel scherp. Het gaat meer om samenwerking. Evaluatieproces op een goede manier inrichten maar geen kortdurende indicaties afgeven.



Kennis- en kwaliteitsniveau consulenten en zorgpersoneel

We moet blijven sturen op scholing/deskundigheidsbevordering, kennis van de sociale kaart en het tegengaan van een groot verloop. Goede kwaliteit is zeker een voorwaarde. De gemeente investeert nu ook duidelijk en vragen dat ook van onze partners. Het tarief wordt verbonden aan de kostencomponenten die nodig zijn voor een goede kwaliteit van de ondersteuning. De kwaliteit van het personeel is daarbij zeer bepalend in de kostprijs. De kwaliteit die nodig is, is afhankelijk van de ondersteuningsvraag. De kwaliteit van de benodigde begeleiders volgt die ondersteuningsvraag, niet andersom. Het tarief hangt dus af van het opleidingsniveau dat we verwachten/eisen.

Methodieken aanbieders

De gemeente vraagt welke methodieken de aanbieders gebruiken. De aanbieders gebruiken verschillende methodieken. Zij geven mee dat de gemeente structureel de ervaringswijzer zou moeten inzetten om klantervaring te peilen. De kwaliteit wordt gemeten via het ECD.

Keuzevrijheid inwoner

Er moet voldoende keuzevrijheid zijn in specialismen van aanbieders en deze moeten een goede dekkingsgraad waarborgen. De keuze van de cliënt is dan uit kwalitatief goede aanbieders.

Implementatie

Daar is nu een werkgroep inrichting mee bezig. We houden rekening met het afgeven van nieuwe beschikkingen. Een plotselinge overgang is echter niet in het belang van de aanbieders maar ook niet in het belang van de gemeente.

Afstemming begeleiding/dagbesteding en Huishoudelijke ondersteuning (HO)

De HO-aanbieders geven aan dat het loskoppelen van HO van de dagbesteding en begeleiding (arrangement), meer werk met zich mee kan brengen doordat er dan met meerdere aanbieders inhoudelijke en organisatorische afgestemd moet worden.

Het loskoppelen van HO is een nadrukkelijke wens vanuit een groot deel van de aanbieders, omdat het binnen de ondersteuningsarrangementen een te groot beslag legt op de beschikbare uren voor dagbesteding en begeleiding. Deze aanbieders geven aan blij te zijn dat HO uit de pakketten gaat. Aanbieders geven aan dat er vanuit de gemeente wel aandacht moet zijn voor de mooie kanten van het onderaannemerschap en welke elementen (zoals scholing op doelgroep) behouden kunnen worden. Aanbieders vinden dit erg belangrijk en geven aan dat ze bij het wegvallen van onderaannemerschap de kwaliteit en samenwerking niet goed kunnen waarborgen.

HO wordt verder uitgewerkt in het productenboek. Ook komt er in december een aparte marktconsultatie voor HO.

Gesprekstafel 2: Systematiek

De afgelopen jaren hebben we ervaring opgedaan met de ondersteuningsarrangementen. Deze ervaringen, het onderzoek van AEF en de recente uitspraak van de Centrale Raad van Beroep over de rechtszekerheid voor cliënten heeft ertoe geleid dat wij voornemens zijn de systematiek aan te passen met behoud van enkele leidende uitgangspunten zoals samenhang, flexibiliteit en regie. Op dit moment denken wij eraan om:

- Huishoudelijke Ondersteuning (HO) apart te indiceren voor alle klanten die dat nodig hebben;
- Indiceren van Individuele begeleiding (IB) en dagbesteding (DB) door te beschikken in uren voor een bepaalde periode, met behoud van flexibiliteit van de in te zetten ondersteuning per week op basis van het overleg tussen klant en aanbieder;
- Niet meer middelen over het hele klantenbestand/tussen cliënten; middelen kan alleen nog binnen hetzelfde product van de betreffende client;



- De precieze invulling van de samenhang en flexibiliteit nader uit te werken iom de betrokkenen, de samenwerking tussen gemeente/hoofdaanbieders en onderaannemers zo is ingericht dat regievoering en signalering goed tot zijn recht komt. Tijdens de gespreksrondes zijn vragen voorgelegd. Onderstaand een samenvatting van de gegeven antwoorden en reacties.

In hoeverre sluiten de voorgenomen aanpassingen van de systematiek met uw ervaringen de afgelopen jaren?

De aanbieders vinden het goed om Huishoudelijke Ondersteuning apart te indiceren voor alle klanten die dat nodig hebben. Dit is duidelijker voor de cliënt. Het is op dit moment nog lastig om meteen de risico's, voor- en nadelen te kunnen inschatten. De precieze impact moet goed gemonitord worden. Aanbieders vragen de gemeente goed na te denken over de manier waarop dit in de markt wordt gezet. De wereld verandert dagelijks, geef ruimte voor ontwikkeling om toekomstige ontwikkelingen aan te kunnen. Daarin speelt ook de arbeidsmarkt een belangrijke rol. Zorg dat er een ontwikkelagenda is, zodat dit ook recht doet en aansluit bij alle veranderingen voor de komende jaren. Vanuit de gemeente is de intentie om een contract af te sluiten voor de lange termijn. Dat is ook reëel, als we de markt vragen om te investeren, te innoveren en te verbinden met de stad. De gemeente wil zeker niet alles dicht timmeren en daarom zijn er ook een aantal ontwikkelopgaves. Hierin wordt gepoogd in te spelen op de maatschappelijke en andere ontwikkelingen.

Welke randvoorwaarden in de contractering zijn van belang om de kernwaarden van de systematiek te borgen, in het bijzonder de integraliteit en flexibiliteit van de ondersteuning. Voorwaarden om op een goede manier te realiseren?

Er is afstemming/samenwerking nodig tussen huishoudelijke ondersteuning en begeleiding. De huishoudelijke ondersteuner komt vaak op dezelfde dag en hetzelfde moment als andere hulpverleners langs. Of de samenwerking slaagt, hangt af van de communicatie. TIP: OZO verbindzorg. Online platform voor professionals.

Hoe zorgen we dat er goed wordt samenwerkt door de aanbieders van Huishoudelijke ondersteuning, begeleiding en dagbesteding binnen de kaders van privacy? Voor welke doelgroep is dit belangrijk en moeten we dit vanuit de gemeente faciliteren of eisen? Welke Regiefunctie is er nodig en hoe vul je dat in?

De signaleringsfunctie is belangrijk. Alle aanbieders huishoudelijke ondersteuning (HO) werken met een logboek. Als de cliënt ook begeleiding of dagbesteding heeft, dan weet de HO aanbieder welke partij die ondersteuning geeft en in het dossiers staan dan ook de telefoonnummers van de begeleiders. Nu is er met toestemming van de klant regelmatig overleg over cliënten met onderaannemers. Dit is relatief eenvoudig te organiseren omdat we met een klein aantal aanbieders hiervoor een overeenkomst hebben. Als huishoudelijke ondersteuning niet meer in een arrangement zit, dan moet er waarschijnlijk met veel meer verschillende organisaties afgestemd worden. Dat zal een stuk lastiger zijn.

Voordeel van de voorgenomen aanpassing binnen HO is dat als een client die eerst alleen huishoudelijke ondersteuning had en meer ondersteuning nodig heeft, niet meer hoeft te wisselen van HO aanbieder (moet nu wel als de aanbieders geen overeenkomst hebben).

Waarschijnlijk wordt het ook makkelijker als Almere kiest voor een kleiner aantal aanbieders HO dan nu het geval is. Het AEF-rapport laat zien dat de meeste geïnterviewden aangaven last te hebben van de formele kant van de samenwerking. Loslaten kan alleen als je weet wat hoe je zorglandschap is ingevuld. Waarschijnlijk moet je om de systematiek goed te laten functioneren ook iets moeten doen aan de hoeveelheid aanbieders die je toelaat.



Als we gaan beschikken, waarbij een wisselende inzet binnen een periode mogelijk is, wat betekent dit voor de aanbieders? Hoe kun je als aanbieder met je bedrijfsvoering inspelen zonder dat veel extra kosten met zich meebrengt? Welke grenzen en voorwaarden zijn er aan flexibiliteit?

Hierop kan worden ingespeeld door bijvoorbeeld samen te werken met het voorliggende veld en een organisatie als de Schoor. Kijken waar met dagbesteding overlap plaats vindt en of bijvoorbeeld ruimtes van elkaar gebruikt/gehuurd kunnen worden. Hiermee speel je flexibiliteit in de kaart. Leg de verantwoordelijkheid ergens neer. Dit maakt dat er flexibel omgegaan kan worden met de dingen die je doet. Ervaring leert dat aanbieders dan creatiever wordt in het oplossen van problemen en sneller buiten de lijntjes kleuren.

Welke type bekostiging past volgens u bij de inhoudelijke ambities en bij de voorgenomen aanpassingen?

Als we gaan beschikken door een maximaal aantal uren per periode toe te kennen, zijn er verschillende manieren van financiering mogelijk:

- Pakketfinanciering
- P*Q

En ook daarin zijn er verschillende mogelijkheden wat betreft het declaratieproces.

- Vast bedrag declareren en achteraf afrekenen op basis van feitelijke inzet
- Direct feitelijke inzet declareren.

Hier kwamen onderstaande reacties op:

Vast bedrag per jaar komt ook in andere gemeenten, zoals Lelystad, voor. Moeilijkst is nu de kwantificering aan de voorkant. Groot voordeel van deze manier is dat er geen label aan de voorkant wordt geplakt.

Het advies van een aantal aanbieders is om niet terug te gaan naar P*Q waarbij je jezelf vastzet. Als je de eindverantwoordelijke een vast bedrag geeft, zal hij meer inzetten op eigen regie van de client en de burger mee laten doen in de maatschappij.

Bekostigingsstructuur nu lastig te beoordelen omdat de impact van de producten nog niet helemaal te overzien zijn.

Goed kijken of de gekozen bekostigingsstructuur voldoende wordt ondersteund door het iWmo berichtenverkeer.

Inzet van maximaal aantal uren per jaar. Aanbieder kan in overleg met klant bepalen hoeveel in te zetten per bepaalde periode. Bij overschrijding terug naar de gemeente. Er zijn nog veel vragen bij de keuze voor de financiering om balans tussen rechtszekerheid en bekostigingsmodel te kunnen hebben.

Gesprekstafel 3: Partnerschap en samenwerking

De gemeente ziet partnerschap en samenwerking als een belangrijk onderdeel van de te maken afspraken in het kader van de inkoop Wmo voor 2023 en verder. Tijdens de marktconsultatie is aan de deelnemers gevraagd wat zij verstaan onder partnerschap en samenwerking om een gemeenschappelijk beeld te vormen.

Partnerschap: hoe vullen we dat in?

Voor wat betreft partnerschap kwamen de volgende randvoorwaarden naar voren die van belang zijn voor de invullingen van partnerschap volgens de aanwezige aanbieders:

- Transparantie, vertrouwen, elkaar tijdig informeren, samenwerken en resultaten delen.
- Gedeelde eigenaarschap voor maatschappelijke opgaven.
- Een verantwoorde balans tussen een grote mate van vertrouwen enerzijds, en controle & beheersing anderzijds.



- Overeenkomsten moeten de gewenste vorm van partnerschap weerspiegelen; dus niet alleen de verantwoordelijkheden van aanbieders maar ook die van de gemeente moeten helder zijn.
- Wees zichtbaar als gemeente en vervul een trekkersrol en brugfunctie met het voorliggend veld.
- Ieder moet zijn verantwoordelijkheden kennen en goede rolafbakening is daarbij van belang. Ga niet op elkaars stoel zitten.
- Gezamenlijk verantwoordelijkheid voor het financieel beheersbaar houden van het model. Hierbij is openheid over kosten en overhead van belang.
- Intensief en frequent met elkaar overleggen, de effectmeting pilot is hiervan een goed voorbeeld.
- Samen invulling geven aan innoveren en investeren in de wijken.
- Vereenvoudig het administratieve proces voor het aangaan van samenwerkingsverbanden en /of onderaannemer relaties.
- Een modelovereenkomst realiseren die gehanteerd kan worden bij het aangaan van samenwerkingsverbanden (bijvoorbeeld met een onderaannemer).

Samenwerking: meer samenhang, integraliteit en doorstroom. Hoe gaan we dat doen?

Bij de samenwerking tussen gemeente en aanbieders staan een goede samenhang en integraliteit van zorg centraal, inclusief een tijdige doorstroom (af- en opschaling). Een dekkend zorgveld is hierbij essentieel. De ondersteuningsvraag van de inwoner staat altijd centraal. De deelnemers dachten met ons mee over het creëren van meer samenhang, integraliteit en doorstroom:

- Kijken vanuit de kracht van de burger, kijken wat er echt nodig is!
- De zorg moet zo dichtbij mogelijk georganiseerd zijn en schotten tussen verschillende vormen van zorg vanuit de Wmo en het welzijnsveld moeten zo veel mogelijk weg.
- HO medewerkers zijn geschikte ambassadeurs om in te zetten voor kennisoverdracht in de buurt ze zijn de oren en ogen in de wijk.
- Vanuit de bestaande dienstverlening kan men al veel halen door het voorveld meer te benutten!
- De Almeerder staat voorop, waarbij het van belang is om op vindbare plekken aanwezig te zijn.
- De sociale kaart moet bij iedereen helder zijn, zodat samenwerkingen worden gestimuleerd.
- De gemeente speelt een belangrijke rol om contacten te faciliteren, zoals bij het stimuleren van de doorstroom tussen zorg en Welzijn. Vervul de brugfunctie.
- Budgettaire kaders moeten wel passen bij de innovatieambities, zodat ze haalbaar zijn.
- Met een langere contractduur krijgen we meer voor elkaar. Werkt positief.

Verminderen onnodige administratieve last

Een belangrijk thema binnen bij partnerschap en samenwerking is het verminderen van regeldruk en administratieve lasten voor inwoners, aanbieders en gemeente. Tijdens de marktconsultatie is door de deelnemers een aantal punten aangedragen die hieraan kunnen bijdragen.

- Bij chronische groep langere beschikkingen afgeven. Het opnieuw aanvragen van beschikkingen zorgt voor onzekerheid en stress bij cliënten en soms ook medewerkers.
- Het bij de aanbieders uitvragen van klachtenrapportages. Het verminderen van ad hoc momenten waarop er allerlei zaken worden opgevraagd bij aanbieders.
- Aanzet om arrangementen los te laten en HO apart in te zetten helpt al veel.
- Gebruik de professionaliteit van de aanbieders. Neem het advies betreffende herindicatie van hen over.
- Een efficiëntere manier bedenken voor het door moeten geven van inzet van onderaannemers



Gesprekstafel 4: Kwaliteit en processen

Voor de nieuwe contractperiode heeft de gemeente met zorgaanbieders en cliëntorganisaties een kwaliteitskader voorbereid. De aanleiding is een groeiende behoefte aan een gezamenlijke visie op wat kwalitatief goede ondersteuning is en wat inwoners hiervan mogen verwachten. Het kader is de basis om onderling goede gesprekken te voeren, in plaats van te werken met 'afvinklijsten'. Er zijn acht bouwstenen waarop we de kwaliteit van de ondersteuning baseren:

1. De Almeerder Centraal
2. Resultaatgericht
3. Samenwerken
4. Samenhang ondersteuning
5. Basis op orde
6. Professionaliteit
7. Leren en verbeteren
8. Veiligheid

De bouwstenen van het kwaliteitskader zijn gebaseerd op het kwaliteitsmanifest dat de Adviesraad Sociaal Domein in 2015 heeft geschreven. Tijdens de gespreksrondes zijn vragen voorgelegd. Onderstaand een samenvatting van de gegeven antwoorden en reacties.

Optimale kwaliteit

Aanbieders vinden het belangrijk dat de kwaliteitseisen voor iedereen gelijk zijn, ook voor hoofd- en onderaannemers. Een vraag die hierbij naar voren kwamen was: komen er kwaliteitseisen per traject? Deze komen er inderdaad, maar het is nog niet bekend hoe deze worden opgesteld.

Er is ook gesproken over casusregie (casemanagement). De gemeente ziet casusregie als regievoering op de voortgang en resultaten van cliënten. Daarbij kijkt de casusregisseur in het bijzonder naar de voortgang op ontwikkeldoelen. Aanbieders vroegen zich hierbij af of deze rol hoort bij de gemeente of bij aanbieders. Tijdens de marktconsultatie van 10 december komt dit thema nader aan de orde.

Bouwstenen kwaliteitskader

Van de acht bouwstenen in het kwaliteitskader ervaren aanbieders de bouwsteen 'De Almeerder centraal' als een hol begrip. De bouwsteen is bedoeld om de ondersteuning zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de situatie van cliënten. Nu zien we nog veel algemene ontwikkeldoelen. De bouwsteen beschrijft ook dat de eigen participatie van cliënten belangrijk is. Er is een passende benadering nodig van cliënten met en zonder verandercapaciteit. Aandachtspunten vanuit de aanbieders hierbij zijn nog het te lang souperen van bepaalde indicaties en het denken in meerdere mogelijkheden, zowel binnen als buiten de Wmo en in de wijk (algemene voorzieningen).

Verbinding en samenwerking

Tot slot is de rol van hoofdaanbieders en onderaannemers besproken. Belangrijke aspecten die hierbij benoemd zijn:

- Laagdrempelige signalering richting wijkteam. Aanbieders willen niet op de stoel van de Wmo-consulent gaan zitten. Een tip voor het delen van gegevens is OZO Verbindzorg.
- Weten van elkaar wie cliënten ondersteuning levert. Communicatie tussen aanbieders is belangrijk om af te stemmen wie voor welk stukje verantwoordelijk is. Veel aanbieders vinden dat de uitvoering hiervan bij het werk van de aanbieder hoort.
- Veel aanbieders gebruiken toestemmingsverklaringen om onderling informatie te mogen delen.
- Tijdens een intake wordt dubbele ondersteuning vaak ook al besproken. De aanbieder die de grootste indicatie heeft, wordt als regiehouder gezien. Aanbieders vinden dat zij ook een stap terug moeten durven nemen als andere ondersteuning op dat moment van groter belang is.



Gesprekstafel 5: Beter benutten algemene voorzieningen (transformatieopgave)

De gemeente Almere wil ondersteuningsvragen van inwoners zo licht en zo dicht bij huis als mogelijk oplossen. Ook binnen de huidige ondersteuningsarrangementen is een van de uitgangspunten om formele ondersteuning te combineren met algemene voorzieningen waar dat meerwaarde heeft voor inwoners. Om verschillende redenen lukt dit nog onvoldoende. Samen met allerlei betrokkenen is geïnventariseerd wat we op relatief korte termijn (2022-2023) kunnen doen om het informele aanbod aan te vullen en betere randvoorwaarden te scheppen voor onderlinge samenwerking tussen vrijwilligers, wijkprofessionals en zorgaanbieders. Dit resulteert in een aantal kleinschalige proeven. Deze zijn onderdeel van een doorlopend leer- en ontwikkeltraject met alle betrokkenen. Want het optimaal afstemmen van informele en formele ondersteuning blijft continu aandacht vragen. Het krijgt daarom nadrukkelijk een plek in de nieuwe contractperiode.

Uit de gespreksrondes zijn de volgende suggesties van zorgaanbieders naar voren gekomen:

- We moeten kijken naar alternatieven (substitutie) binnen het netwerk van Almeeders en naar technologie en innovatie. In de aanbesteding kun je een apart segment opnemen voor e-health. Zorg voor een kopgroep e-health en maak het later 'mainstream'.
- Zorg dat zorgprofessionals een meer activerende rol krijgen naar inwoners. Dat helpt om mensen warm te maken voor algemene voorzieningen en draagt bij aan tevreden personeel.
- Effectief op- en afschalen samen met de wijkteams lukt het beste als je elkaar kent. We moeten daarom van beide kanten investeren in het contact met elkaar op casus- en wijkniveau.
- Er zou een structureel innovatiebudget moeten zijn om laagdrempelige out-of-the-box-oplossingen mogelijk te maken. Het is ook goed om te kijken hoe je bestaande faciliteiten als de Playgrounds structureel kunt benutten voor specifieke doelgroepen.
- De zekerheid dat de zorgaanbieder er nog is (via begeleiding in een hele lage intensiteit), kan net het benodigde zetje zijn om de stap naar een algemene voorziening te maken. De zorgaanbieder kan dan ook snel ingrijpen als het toch mis blijkt te gaan.
- Een jaarlijks reflectieverslag kan een goed middel zijn om gericht het gesprek aan te gaan over de samenwerking met de wijkteams en het welzijnsveld. Het helpt om gerichte vragen te stellen. De focus moet liggen op samen leren en verbeteren.
- De gemeente kan (digitaal) inzicht geven in het brede aanbod van algemene voorzieningen. Voor inzicht in meer wijkgebonden activiteiten en initiatieven kan het wijkteam behulpzaam zijn. Er is dan wel behoefte om per wijkteam zo veel mogelijk één contactpersoon te hebben.