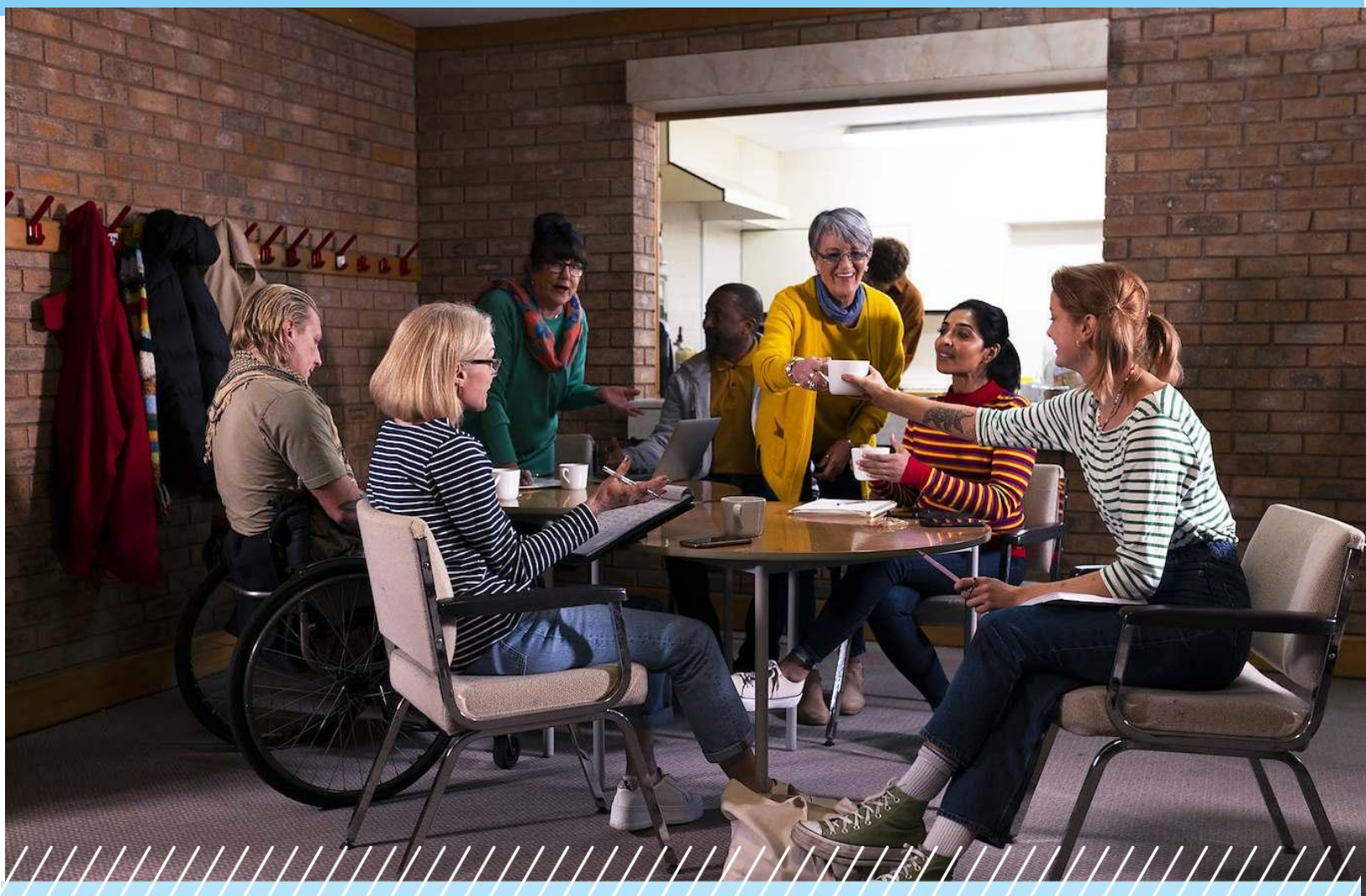
Gemeente Assen

Programma van Eisen Buurtkracht Assen



Programma van eisen

Programma van eisen 2
1 Inleiding 4
2 Kwaliteitskaders 5
2.1 Algemene kaders voor welzijn, jeugd en volwassenen 5
2.1.1 Kwaliteit personeel voor welzijn, jeugd en volwassenen 5
2.1.2 Overige algemene kaders voor welzijn, jeugd en volwassenen 6
2.2 Extra Eisen Jeugd en volwassenen 7
2.2.1 Drents kwaliteitskader 7
2.2.2 Overige extra eisen Jeugd en volwassenen 7
2.3 Aanvullende eisen jeugdhulp 11
2.3.1 Personeel aanvullende eisen jeugdhulp 11
3 Overige kwaliteitseisen 12
3.1 Casusregie (AVE-model) 12
3.2 Lopende initiatieven 12
3.3 Ontwikkelingen en werkwijzen 12
3.4 Wijkgericht werken 12
3.5 Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling 13
3.6 Overname personeel 13
3.7 Eén naam 13
3.8 Contactpersoon 13
3.9 Huisvesting 13
4 Gemeentelijk beleid 15
4.1 Bereikbaarheid en toegankelijkheid 15
4.1.1 Servicenormen dienstverlening 15
4.2 Tevredenheidsonderzoek 16
4.2.1 Klanttevredenheidsonderzoek 16
4.2.2 Samenwerkingstevredenheid onderzoek 17
4.3 Winstmaximalisatie 17
5 Voortgangsinformatie en -communicatie 18
5.1 Dashboardinformatie (indicatoren) 18
5.2 Periodieke informatie 19

5.3 Dossier samenwerkingsafspraken 19
5.4 Communicatiematrix 19
5.5 Specifieke verantwoordingseisen 19
5.6 Lokale en regionale netwerken 21
6 Medezeggenschap 22
6.1 Medezeggenschap inwoners 22
6.2 Medezeggenschap medewerkers 22
7 Wet- en regelgeving 23
7.1 AVG 23
7.2 Informatiebeveiliging 23
7.3 Gegevensuitwisseling 23

1 Inleiding

Het progranmma van eisen is een opsomming van de eisen waar de Aanbieder tijdens de uitvoering van de overeenkomst aan dient te voldoen. Het programma van eisen Buurtkracht Assen maakt integraal deel uit van de inkoopdocumenten en de overeenkomst. Door in te schrijven in de gunningsfase gaat potentiële Aanbieder expliciet akkoord met en stemt in met deze gestelde eisen. De inhoud van de opdracht is toegelicht in het selectiedocument, in het programma van eisen zijn de eisen opgenomen die we stellen aan personeel, kwaliteit, gemeentelijk beleid en voortgangsinformatie en communicatie.

2 Kwaliteitskaders

Voor de gehele opdracht geldt een basis kwaliteitsniveau met algemene kaders waar de Aanbieder in ieder geval aan dient te voldoen. Deze algemene kaders volstaan indien er sprake is van kortdurende, lichte vormen van ondersteuning die individueel dan wel collectief geboden kunnen worden. Kenmerkend is dat de ondersteuning een preventief, laagdrempelig en/of een collectief karakter heeft.

Voor ondersteuning aan volwassenen met complexe problematiek waarbij het basiskwaliteitsniveau met algemene kaders niet ontoereikend is gelden aanvullende eisen. Hierbij is sprak van 1 op 1 begeleiding gericht op de zelfredzaamheid bij een chronische beperking of probleem.

Voor de ondersteuning aan jeugd met complexe problematiek waarbij het basis kwaliteitsniveau met algemene kaders niet toereikend is gelden aanvullende eisen. Hierbij is sprake van intensieve begeleiding aan een individu of systeem gericht op en het aanpakken en/of behandelen van diepliggende problemen.

2.1 Algemene kaders voor welzijn, jeugd en volwassenen

2.1.1 Kwaliteit personeel voor welzijn, jeugd en volwassenen

- Aanbieder draagt er zorg voor dat de algemene voorziening van goede kwaliteit is, passend is bij de strekking en intentie van de Jeugdwet en Wmo voor het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie, de hulpvraag en de doelen van de jeugdige en voldoet aan de actuele wet- en regelgeving en professionele standaarden.
- Het uitgangspunt is dat Aanbieder de kwaliteit van zorgverleners waarborgt. Dit betekent dat er voldoende gekwalificeerd personeel wordt ingezet om volwassen inwoners en jeugdigen te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van hun problemen. Dit houdt in dat er een mix van medewerkers wordt ingezet met verschillende opleidingsniveaus, opleidingsrichtingen en werkervaring. Welke combinatie van medewerkers het beste past, wordt bepaald door de Aanbieder, maar er zijn wel minimale eisen waaraan voldaan moet worden. Dit betekent dat bij het toewijzen van jeugdigen of taken aan professionals, er rekening wordt gehouden met de specifieke kennis en vaardigheden van deze professionals in relatie tot de aard en zwaarte van de hulpvraag en de gestelde doelen. Het gaat erom dat de juiste persoon wordt gekozen voor de juiste taak, gebaseerd op hun vakbekwaamheid en ervaring.
- Inzet van (BBL)leerlingen en stagiaires is toegestaan onder toezicht en verantwoordelijkheid van een professional met minimaal een zorg gerelateerde opleiding op hbo-niveau. Zij mogen worden ingezet als aanvulling op het gekwalificeerde personeelsbestand, maar mogen niet de kern van het personeelsbestand vormen.
- Een praktijkbegeleider mag niet meer dan 4 (vier) BBL-leerlingen tegelijk begeleiden.
- Voor stagiaires geldt dat de werkzaamheden zijn gericht op de eigen leerdoelen van de stagiaire.
- Vrijwilligers (inclusief personeel op gesubsidieerde werkervaringsplaatsen) kunnen in de professionele organisatie van de Aanbieder enkel ingezet worden op ondersteunende taken in de begeleiding aan volwassenen inwoners en jeugdigen. De vrijwilligers worden gecoördineerd vanuit de organisatie van de aanbieder. Indien de vrijwilliger bevoegd is om met de doelgroep te werken (voldoet aan de opleidingseis), kan de vrijwilliger tijdelijk ook boventallig ingezet worden op

begeleidingstaken. De Aanbieder biedt proactief relevante scholing aan voor vrijwilligers.
- Aanbieder werkt vanuit een zorgvisie en op basis van een beroepscode en/of een gedragscode, die binnen de organisatie zijn gemaakt. Hierbij wordt in ieder geval ingegaan op: omgangsnormen, het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, (leeftijds)discriminatie en (seksuele) intimidatie.

2.1.2 Overige algemene kaders voor welzijn, jeugd en volwassenen

Klachtenprocedure
De Aanbieder heeft een regeling vastgesteld voor de afhandeling van klachten van inwoners. De Aanbieder moet in ieder geval een beroep kunnen doen op een onafhankelijke klachtencommissie en een vertrouwenspersoon. De inwoner wordt actief geïnformeerd over de klachtenregeling.

Personeelsoverzicht
De aanbieder dient te beschikken over een overzicht van medewerkers dat wordt ingezet voor de opdracht. Uit dit overzicht moet in ieder geval blijken om welke medewerker het gaat (voornaam en achternaam), het registernummer en bijbehorende register, afgeronde relevante opleiding en welk niveau.

De aanbieder dient na voorlopige gunning en uiterlijk 2 maanden voor start van de overeenkomst het personeelsoverzicht als bewijsstuk aan te leveren.

VOG
Aanbieder garandeert dat personeel, die bij het regievoeren op of uitvoeren van hulp in contact (kan) komen met de volwassen inwoner, jeugdige en/of diens netwerk, in het bezit is van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), welke verklaring niet ouder mag zijn dan drie jaar (screeningsprofiel 45). Deze verklaring dient specifiek met het juist screeningsprofiel en voor de betreffende functie die door de medewerker wordt uitgevoerd te zijn afgegeven. De verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan 3 (drie) maanden voor het tijdstip waarop betrokkene bij de Aanbieder in dienst is getreden en mag niet ouder zijn dan 3 jaar.

Onder personeel wordt naast werknemers ook verstaan: ZZP-ers, uitzend- en detacherings-krachten, vrijwilligers met een coördinerende functie, stagiaires, ervaringsdeskundigen en BBL'ers die in contact komen met volwassen inwoners, jeugdigen en diens netwerk. Ook deze personeelsleden dienen in bezit te zijn van een VOG. Aanbieder verlangt een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.

Aanbieder moet te allen tijde de originele VOG's van de betreffende medewerkers beschikbaar hebben en op eerste verzoek van de gemeente kunnen overleggen.

De gemeente zal een steekproef trekken uit de door de aanbieder aangeleverde personeelslijst na (voorlopige) gunning en uiterlijk 2 maanden voor start van de overeenkomst. Hoeveel VOG's aangeleverd moeten worden hangt af van het aantal medewerkers dat voor de opdracht wordt ingezet.

NB: overal waar een steekproef van toepassing is geldt een steekproefgrootte van 10% van het totale personeelsbestand.

Nederlandse taal
Het in te zetten personeel van de Aanbieder beheerst de Nederlandse taal toereikend en passend voor de uitoefening van diens werkzaamheden. Wanneer een inwoner instemt met hulp of ondersteuning van een anderstalige medewerker draagt de Aanbieder er zorg voor dat het anderstalige personeel ondersteund wordt zodat deze de werkzaamheden adequaat kan uitvoeren.

2.2 Extra Eisen Jeugd en volwassenen

2.2.1 Drents kwaliteitskader

Voor aanvang van en tijdens de overeenkomst dient de Aanbieder te voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van kwaliteit en rechtmatigheid. De gemeente stelt een raamwerk op waarbinnen de rechtmatigheid en de kwaliteit van de geboden voorzieningen worden getoetst aan de geldende eisen. Het Drents kwaliteitskader is alleen van toepassing op de ondersteuning aan volwassenen en jeugd met complexe problematiek waarbij het basis kwaliteitsniveau met algemene kaders niet toereikend is.

Bij het uitvoeren van het toezicht is het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg van toepassing. Dit kwaliteitskader (Drents Kwaliteitskader) met bijbehorend toetsingskader wordt opgenomen in de te sluiten overeenkomst (zie bijlage 16 - Toetsingskader Wmo en Jeugd 2019). Daarnaast heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd de controlerende taak waar het gaat om het toezicht op de Jeugdhulp.

2.2.2 Overige extra eisen Jeugd en volwassenen

Beroepsregistratie
Professionals die een beroep uitoefenen op mbo niveau 4, hbo- of wo-niveau of kunnen zich registreren in het Registerplein, BIG-register, SKJ-register, het NIP-register, kwaliteitsregister Vaktherapie (KVN), het register NVRG en het register van de Vereniging voor Gedrags- en Cognitieve therapieën (VGCt). Indien er sprake is van een traject Ervaring van Verworven Competenties (EVC) kan dit worden opgenomen in het EVC register (nationaal-kenniscentrum-evc).

In het BIG register is registratie mogelijk als arts, gezondheidspsycholoog, psychotherapeut, orthopedagoog-generalist verpleegkundige al dan niet aangevuld met een specialistenopleiding, bijvoorbeeld tot psychiater of klinisch psycholoog.

In het kader van jeugdzorg kunnen professionals zich in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) registreren als: jeugd- en gezinsprofessional (onder andere jeugdzorgwerkers, thuisbegeleiders, jongerenwerkers), psycholoog (wo), kinder- en jeugdpsycholoog (wo+), pedagoog wo, orthopedagoog (wo) of orthopedagoog-generalist (wo+).
Tevens stelt de Gemeente als eis dat de Aanbieder er actief op toeziet dat de door hem ingezette professionals tijdens de looptijd van de overeenkomst hun herregistratie, indien deze aan de orde is, binnen de door de registrerende instantie voorgeschreven termijnen en volledig regelen.

De gemeente zal een steekproef trekken uit de door de aanbieder aangeleverde personeelslijst na (voorlopige) gunning. Hoeveel registratienummers aangeleverd moeten worden hangt af van het aantal

medewerkers dat voor de opdracht wordt ingezet.

Diploma's
Indien een medewerker niet beschikt over een geldige beroepsregistratie dient de aanbieder van de desbetreffende medewerker het diploma aan te leveren. Deze medewerker dient over een door de overheid erkende, afgeronde zorggerelateerde (gericht op mensen) opleiding te beschikken.

Aan te leveren diploma's dienen uit het DUO register te komen. Anders aangeleverde diploma's worden niet in behandeling genomen, tenzij het diploma dateert zoals hieronder beschreven. In het diplomaregister DUO zijn diplomagegevens opgenomen van de volgende onderwijssoorten:

- Wetenschappelijk onderwijs vanaf 1996.
- Hoger beroepsonderwijs vanaf 1996.
- Middelbaar beroepsonderwijs vanaf 2007.

Uittreksels uit het diplomaregister van DUO kan de Aanbieder aanvragen via https://duo.nl/zakelijk/diploma/diplomas/diplomagegevens-raadplegen.jsp
Diploma's moeten als origineel gewaarmerkt pdf-document geüpload worden en de naam van de medewerker moet overeenkomen met de naam uit de personeelstabel. Wanneer een MBO-diploma ouder is dan 2007 moet u aantonen dat de medewerker ontwikkelingen in het beroep heeft bijgehouden. Dit kan aangetoond worden door behaalde zorg gerelateerde certificaten en/of bijscholingscursussen.

De gemeente zal een steekproef trekken uit de door de aanbieder aangeleverde personeelslijst na (voorlopige) gunning. Hoeveel diploma's aangeleverd moeten worden hangt af van het aantal medewerkers dat voor de opdracht wordt ingezet en het aantal medewerkers dat niet beschikt over een geldige beroepsregistratie.

Risicotaxatie instrument
De Aanbieder dient te beschikken over een risicotaxatie instrument. De aanbieder zorgt ervoor dat medewerkers de veiligheid inschatten aan de hand van een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument. Wij schrijven niet voor van welk instrument de Aanbieder gebruik dient te maken, wel dient deze passend te zijn voor de doelgroep waaraan zorg wordt geboden. Een risicoanalyse moet voor iedere inwoner gemaakt worden. Professionals bepalen mede op basis van de risico's de in te zetten ondersteuning. Geconstateerde risico's maken onderdeel uit van het hulpverleningsplan, waarin de acties worden benoemd hoe de risico's worden voorkomen en/of verkleind.

De Aanbieder moet te allen tijde het risicotaxatie instrument beschikbaar hebben en op eerste verzoek van de gemeente kunnen overleggen.

Calamiteiten-en incidentenprotocol
De Aanbieder dient te beschikken over een calamiteiten- en incidentenprotocol. Hierin staan alle activiteiten beschreven die worden ingezet om de veiligheid van inwoner en medewerkers te borgen. Uit het protocol moet naar voren komen dat aan deze veiligheid op structurele manier gewerkt wordt en dat er een veiligheidsmanagementsysteem is geïmplementeerd en is geborgd. Preventieve maatregelen

maken hier ook onderdeel van uit.

De Aanbieder moet te allen tijde het calamiteiten-en incidentenprotocol beschikbaar hebben en op eerste verzoek van de gemeente kunnen overleggen.

Privacybeleid
De Aanbieder dient te voldoen aan de wettelijke verplichtingen rondom privacy en de omgang met persoonsgegevens conform de AVG. De Aanbieder behandelt inwoners respectvol en de privacy van inwoners wordt gerespecteerd.
Dit betekent:

- De Aanbieder en/of uw medewerkers respecteren de levenssfeer en de leefpatronen van de inwoner. Dit uit zich bijvoorbeeld in het vertrouwelijk omgaan met privé-gegevens en zorg gerelateerde
- Informatie, zorgvuldig omgaan met eigendommen van de inwoner en respect hebben voor
- Diens geloofsovertuiging en voor seksuele diversiteit;
- De Aanbieder en/of uw medewerkers staan open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de inwoner met betrekking tot de ondersteuning.

De Aanbieder moet te allen tijde het privacybeleid beschikbaar hebben en op eerste verzoek van de gemeente kunnen overleggen.

Inclusief en sensitief werken
De Aanbieder werkt inclusief en sensitief: bij de benadering van inwoners wordt rekening gehouden met de taal-, religieuze- en/of culturele achtergrond en/of seksuele geaardheid van inwoners

Governance code zorg
Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg.

Met de Governancecode Zorg 2022, zie www.governancecodezorg.nl, volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. De code is een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen.

Het is een initiatief van de Brancheorganisaties Zorg (BOZ) waarvan Actiz, de Nederlandse GGZ, NFu, NVZ en VGN deel uitmaken. Indien uw organisatie gelieerd is aan één van bovenstaande verenigingen dan dient u de Governancecode Zorg toe te passen. Indien u niet aangesloten bent bij een van bovenstaande verenigingen dan dient u bij de inrichting van bestuur en toezicht te handelen in overeenstemming met de Governancecode Zorg.

Vervoer
Als Aanbieder ondersteuning aanbiedt op locatie is het uitgangspunt om dit in de nabije omgeving van de inwoner te laten plaatsvinden. Hierbij wordt eerst gekeken binnen de eigen buurt en vervolgens verder in de gemeente.
De inwoner dient eventueel vervoer zelf, of met de inzet van het eigen netwerk, te organiseren. Als dit

niet kan is het aan de Aanbieder om dit vervoer te organiseren.
Denk hierbij aan het uitvoeren met eigen personeel/vrijwilligers of door het inzetten van een vervoerbedrijf. Als Aanbieder inwoners vervoert naar bijvoorbeeld een dagbestedingslocatie, worden onderstaande eisen aan het vervoer gesteld.

Algemene eisen vervoer

- Aanbieder is verplicht om in geval van directe verwijzing (bijv. GI of medisch specialist) te toetsen of directe verwijzer de eigen kracht van inwoner en netwerk heeft getoetst ten aanzien van vervoer.
- Inwoners bevinden zich niet langer dan een uur in het voertuig.
- Er wordt rekening wordt gehouden met de start- en eindtijden van de dagbesteding. De reiziger wordt niet eerder dan 15 minuten voor aanvang van de dagbestedingslocatie afgezet bij de locatie en uiterlijk 15 minuten na beëindiging van de dagbestedingslocatie opgehaald. De afzettijd is nooit na aanvang van een activiteit. Het ophaaltijdstip is nooit eerder dan het tijdstip waarop de activiteiten eindigen.
- Het voertuig en de chauffeur(s) voldoen minimaal aan alle (lokale) wettelijke eisen die gesteld worden aan veilige en duurzame verkeersdeelname.
- De Aanbieder beschikt over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en);
- Als zich een calamiteit voordoet, zoals een aanrijding, ruzies, ongewenste intimiteiten en dergelijke, wordt de opdrachtgever direct op de hoogte gesteld. Afspraken hierover worden vastgelegd in het dossier samenwerkingsafspraken tijdens de implementatie.

Eisen aan de chauffeurs

De chauffeur:

- heeft een geldig rijbewijs;
- is correct gekleed;
- heeft een VOG;
- is duidelijk herkenbaar voor de inwoner bijvoorbeeld aan bedrijfskleding, auto of pasje;
- ziet erop toe dat in het voertuig nooit wordt gerookt;
- houdt zich aan de geldende wetgeving;
- heeft door middel van gerichte training kennis van de omgang met de doelgroep (zoals omgang met dementie, gedragsproblemen, visuele beperkingen, auditieve beperkingen et cetera);
- heeft kennis van en ervaring met het vastzetten van rolstoelen en zorgt dat deze veilig worden vastgezet;
- zorgt ervoor dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd;
- laat de reiziger niet onnodig (lang) alleen in het voertuig (nodig kan zijn: het ophalen van andere reiziger in een combinatierit; onnodig is bijvoorbeeld een sociaal gesprek met andere chauffeurs);
- zorgt voor een veilig en comfortabel vervoer van de passagiers, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels;
- heeft een zodanige rijstijl dat de passagiers zich veilig en comfortabel voelen;
- heeft een goede kennis van wegen, straten binnen het vervoersgebied en is in staat de navigatieapparatuur in het voertuig te bedienen;
- Is in staat om een lichte vorm van signalering uit te voeren (Dat houdt in dat de chauffeur in staat moet zijn op te merken wanneer het met een van de reizigers niet goed gaat en dit signaal door te

geven aan de zorgorganisatie);
- helpt de reiziger in voorkomende gevallen bij het in- en uitstappen;
- zorgt voor een veilige overdracht van de geïndiceerde reiziger op het bestemmingsadres;
- Gebruikt nooit de telefoon tijdens het rijden maar zoekt een veilige plek om het voertuig te parkeren voordat de telefoon gebruikt wordt.

Eisen aan de voertuigen
Aan de voertuigen waarmee wordt gereden stelt de Gemeente de eis dat deze in ieder geval:
- zero-emissie (batterij elektrisch) zijn. Met uitzondering van eventueel in te zetten rolstoelbussen (deze mogen tot uiterlijk 01-01-2030 nog (minimaal) Euro-6 zijn);
- een goede vering en comfortabele stoelen hebben;
- schoon zijn van binnen en van buiten;
- rookvrij zijn;
- voorzien zijn van veiligheidsgordels die aan de wettelijke eisen voldoen en als zodanig tijdens de rit worden gebruikt;
- voorzien zijn van fluorescerende veiligheidshesjes voor alle passagiers;
- voorzien zijn van een goed werkende verwarming, ventilatie en klimaatbeheersing door het hele voertuig;
- in de winterperiode zijn voorzien van winterbanden of vierseizoenenbanden;
- voorzien zijn van een brandblusser en een EHBO-doos (volgens de geldende normen en voorzien van de juiste inhoud).
- Zijn voorzien van opbergruimte voor looprekjes, rollators en krukken. Het is belangrijk dat hulpmiddelen veilig worden opgeborgen/weggezet tijdens de rit.

2.3 Aanvullende eisen jeugdhulp

2.3.1 Personeel aanvullende eisen jeugdhulp

De aanbieder hanteert de uitgangspunten van het Besluit Jeugdwet, het Kwaliteitskader Jeugd en het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019, alsmede het in deze overeenkomst bepaalde en bij de inschrijving gestelde eisen aan de inzet van personeel bij de uitvoering van, of regievoering op de hulp. Aanbieder werkt volgens de ‘Norm verantwoorde werktoedeling’. Indien er sprake is van inzet van mbo-medewerkers dan werken deze onder verantwoordelijkheid van de hbo-medewerker zoals bedoeld in de ‘Norm verantwoorde werktoedeling’. Opleiding en (meerjarige) relevante werkervaring van de medewerker is passend bij het competentie profiel voor deze sector/beroepsgroep zoals is vastgelegd in het kader van de certificering.

De Aanbieder kan anderen dan geregistreerde professionals met de uitvoering van taken belasten indien hij of zij aannemelijk kan maken dat de kwaliteit van de uit te voeren taak daardoor niet nadelig wordt beïnvloed of noodzakelijk is voor de kwaliteit van uit te voeren taak (tenzij bepaling). Hierbij geldt de ‘pas toe of leg uit’-regel; afspraken hierover en over de verantwoordelijkheidsverdeling zijn vastgelegd in een professioneel statuut of kwaliteitsstatuut.

3 Overige kwaliteitseisen

3.1 Casusregie (AVE-model)

- De Aanbieder werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst conform het vigerende AVE-model (zie bijlage 6) van de gemeente Assen. De Aanbieder werkt volgens het uitgangspunt '1 gezin, 1 plan, 1 regisseur', signaleert actief wanneer casusregie noodzakelijk is en neemt, waar passend, de rol van casusregisseur op zich.
- De Aanbieder zorgt ervoor dat voor inwoners en betrokken partijen altijd duidelijk is wie het aanspreekpunt is en wie verantwoordelijk is voor de regie.
- De Aanbieder beschikt over medewerkers die voldoende deskundigheid, mandaat, tijd en ondersteuning hebben om casusregie uit te voeren en investeert gedurende de looptijd van de overeenkomst in scholing, intervisie en deskundigheidsbevordering op het gebied van complexe en meervoudige problematiek, samenwerking binnen het sociaal domein en de uitvoering van casusregie.
- De Aanbieder werkt actief samen met de gemeente, zorg- en welzijnspartners, Veilig Thuis, politie en andere relevante ketenpartners.
- Bij signalen van onveiligheid handelt de Aanbieder conform de geldende veiligheidskaders. Regie op veiligheid blijft een verantwoordelijkheid van de gemeente.
- De Aanbieder werkt mee aan de verdere ontwikkeling van het AVE-model en implementeert redelijke aanpassingen en werkafspraken die voortvloeien uit evaluaties van het AVE-model, voor zover deze passen binnen de aard, doelstelling en omvang van de opdracht.

3.2 Lopende initiatieven

De Aanbieder is verplicht om gedurende de eerste twee jaar na contractstart samen te werken met de vier lopende initiatieven die verplicht worden voortgezet onder paragraaf 2.5 van het inkoopdocument. De Aanbieder draagt er zorg voor dat deze initiatieven worden gecontinueerd door ze twee jaar te financieren. De Aanbieder zorgt voor een goede samenwerking met de betrokken organisaties en een verdere ontwikkeling en integratiebinnen Buurtkracht Assen.

3.3 Ontwikkelingen en werkwijzen

De Aanbieder werkt actief mee aan de uitvoering, doorontwikkeling en implementatie van landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen, werkwijzen, samenwerkingsstructuren en beleidskaders die relevant zijn voor de opdracht Buurtkracht Assen. Hieronder vallen in ieder geval de Leidende Principes, de Doorbraakmethode, het AVE-model, Mijn Buurt Assen, de Asser Aanpak Armoede en Schulden zoals opgenomen in paragraaf 2.6 van het inkoopdocument en andere gedurende de contractperiode geldende of nieuw geïntroduceerde werkwijzen, ontwikkelingen en beleidskaders. De Aanbieder draagt er zorg voor dat medewerkers bekend zijn met deze werkwijzen en deze toepassen in de uitvoering van de opdracht.

3.4 Wijkgericht werken

Aanbieder werkt mee aan de totstandkoming van de nog op te stellen wijkaanpakken en voert de wijkuitvoeringsplannen door in haar aanpak.

3.5 Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

Aanbieder beschikt over een actuele en geïmplementeerde Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling volgens de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
De Aanbieder:

1. Heeft een vastgestelde meldcode die voldoet aan de wettelijke eisen.
2. Borgt dat medewerkers bekend zijn met de meldcode en handelen volgens het bijbehorende afwegingskader.
3. Zorgt voor periodieke scholing en deskundigheidsbevordering van medewerkers over het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
4. Beschikt over een interne aandachtsfunctionaris of vergelijkbare deskundige die medewerkers ondersteunt bij signalering en toepassing van de meldcode.
5. Kan op verzoek van de opdrachtgever aantonen hoe de meldcode binnen de organisatie wordt toegepast en geborgd.

3.6 Overname personeel

Aan de Aanbieder wordt gevraagd om in het kader van de continuïteit van de dienstverlening het huidige personeel van de welzijnsorganisatie over te nemen. We hechten grote waarde aan het soepel verlopen van de overgang van oude Aanbieder naar nieuwe Aanbieder en willen dat inwoners hier zo weinig mogelijk hinder van ondervinden. Hierbij is het aan de Aanbieder om geschiktheidscriteria voor het personeel vast te stellen.

3.7 Eén naam

De Aanbieder treedt, ook als sprake is van een combinatie van partijen, onder één naam naar buiten zodat het voor inwoners en samenwerkingspartners duidelijk is waar ze moeten zijn.

3.8 Contactpersoon

De Aanbieder zorgt voor één of enkele vaste contactpersonen ten behoeve van de samenwerking met de Gemeente. Deze contactpersonen is op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van de Aanbieder. Als er zich personele wisselingen voordoen in de functie van deze contactpersonen dan wordt de gemeente hiervan direct op de hoogte gesteld. Ook de gemeente zorgt voor een vaste contactpersonen voor de Aanbieder. Dit zal worden vastgelegd in een communicatiematrix die tussen gemeente en Aanbieder wordt afgestemd.

3.9 Huisvesting

De Aanbieder draagt er zorg voor dat alle door Buurtkracht Assen gebruikte locaties voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en richtlijnen op het gebied van brandveiligheid, arbeidsomstandigheden, veiligheid en fysieke toegankelijkheid. Wanneer de Aanbieder eigenaar of beheerder van een locatie is, is deze verantwoordelijk voor het voldoen aan en het aantoonbaar borgen van deze eisen.

De Aanbieder beoordeelt periodiek of de locaties nog voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en neemt, indien noodzakelijk, tijdig passende maatregelen. Wijzigingen in wet- en regelgeving of nieuwe veiligheidseisen worden door de Aanbieder actief gevolgd en verwerkt in de bedrijfsvoering en huisvesting.

De Aanbieder bekostigt de reguliere huisvesting. Indien gemeente en de Aanbieder in het jaarplan overeenkomen dat voor een specifieke thematische aanpak extra buurt- of dorpskamers worden ingezet, komen de daarmee gepaard gaande meerkosten voor rekening van de gemeente.

4 Gemeentelijk beleid

De Aanbieder neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt in overeenstemming met het beleid en toepasselijke regelgeving van de gemeenten, zoals wordt weergegeven in de verordeningen en beleidsregels van de Gemeente. In ieder geval dat:

- De Aanbieder voert de opdracht uit overeenkomstig de uitgangspunten, doelen en resultaten zoals beschreven in de opdrachtbeschrijving van hoofdstuk 2 in het inkoopdocument en de daarin opgenomen gemeentelijke beleidskaders.
- De Aanbieder werkt volgens de principes van het sociaal domein zoals beschreven in de opdrachtbeschrijving van hoofdstuk 2 in het inkoopdocument en vertaalt deze aantoonbaar naar de uitvoering van de dienstverlening, samenwerking en ondersteuning aan inwoners.

4.1 Bereikbaarheid en toegankelijkheid

4.1.1 Servicenormen dienstverlening

De Aanbieder draagt zorg voor een toegankelijke, tijdige en klantgerichte dienstverlening richting inwoners van de gemeente Assen. Hierbij gelden minimaal de volgende servicenormen:

Vindplaats

De Aanbieder zorgt ervoor dat het voor de inwoners duidelijk is waar hij of zij terecht kan met een ondersteuningsvraag, zowel fysiek als telefonisch als online. De Aanbieder zorgt eveneens dat de ondersteuning of vindbaarheid zoveel mogelijk aansluit bij de logische vindplaatsen. De Aanbieder werkt daarbij outreachend en proactief.

Website

- De informatie op de website is actueel, correct, begrijpelijk en makkelijk vindbaar.
- De websitewebsite is toegankelijk voor bezoekers die bijvoorbeeld blind/slechtziend of doof zijn.
- De website is optimaal toegankelijk via smartphone, tablet en gangbare internetbrowsers.

Telefoon

- De Aanbieder is tijdens kantooruren (5 werkdagen per week en 8 uur per dag) telefonisch bereikbaar.
- Telefonische oproepen worden binnen 40 seconden beantwoord.
- Algemene vragen worden direct afgehandeld.
- Indien een vraag niet direct kan worden beantwoord, wordt de inwoner doorverbonden met of verwezen naar de juiste medewerker.
- Indien een terugbelverzoek noodzakelijk is, neemt de betreffende medewerker uiterlijk binnen drie werkdagen contact op.
- Indien inhoudelijke beantwoording binnen drie werkdagen niet mogelijk is, wordt de inwoner geïnformeerd over de reden van vertraging en de verwachte reactietermijn.

E-mail

- Voor e-mails die worden ontvangen via de algemene contactkanalen wordt een ontvangstbevestiging verzonden.
- Inwoners ontvangen binnen vijf werkdagen een inhoudelijke reactie.
- Indien beantwoording binnen vijf werkdagen niet mogelijk is, informeert de Aanbieder de inwoner over de reden van vertraging en de verwachte reactiedatum.

Digitale communicatiekanalen
- Via sociale media, WhatsApp of vergelijkbare digitale communicatiekanalen ontvangen inwoners tijdens kantooruren binnen één werkdag een eerste reactie.
- Binnen twee werkdagen wordt een inhoudelijke reactie verstrekt of wordt de inwoner geïnformeerd over het verdere proces.

Balie- en fysieke dienstverlening
- Inwoners kunnen tijdens de vastgestelde openingstijden terecht op de locaties waar de buurtteams inloopplekken hebben en waar spreekuren worden gehouden.
- Openingstijden van locaties worden vermeld op de buitenzijde van het pand en de website.

Post
- Op officiële aanvragen wordt gereageerd binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen.
- Algemene schriftelijke vragen worden binnen vijf werkdagen beantwoord.
- Indien beantwoording binnen deze termijn niet mogelijk is, ontvangt de inwoner bericht over de verdere afhandeling en de verwachte reactiedatum.

Verslaglegging servicenormen
- De Aanbieder monitort de naleving van de servicenormen.
- De gemeente kan inzage vragen in prestatiegegevens met betrekking tot de servicenormen, zoals bereikbaarheid, responstijden en klanttevredenheid.

4.2 Tevredenheidsonderzoek

4.2.1 Klanttevredenheidsonderzoek

De Aanbieder voert minimaal eenmaal per kalenderjaar een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uit. Het onderzoek is representatief voor de doelgroep en de Aanbieder kan desgevraagd onderbouwen op welke wijze de representativiteit is geborgd. Onder representatief wordt verstaan dat de onderzochte groep een evenwichtige afspiegeling vormt van de deelnemers en bewoners waarmee Buurkracht werkt, waarbij ten minste rekening wordt gehouden met relevante kenmerken zoals type ondersteuning, geografische spreiding, leeftijdsgroepen en mate van betrokkenheid.

De resultaten van het onderzoek worden gepubliceerd op de website van de Aanbieder en aan de Gemeente beschikbaar gesteld.

Onderdeel van het onderzoek is in ieder geval de vraag of de inwoner de ondersteuning als helpend,

passend en ondersteunend heeft ervaren.

Indien de resultaten daartoe aanleiding geven, stelt de Aanbieder een verbeterplan op en bespreekt dit met de Gemeente.

4.2.2 Samenwerkingstevredenheid onderzoek

De Aanbieder werkt mee aan door de Gemeente georganiseerde onderzoeken naar de kwaliteit van de samenwerking tussen de Gemeente, Aanbieders, verwijzers en overige relevante samenwerkingspartners.

De Aanbieder neemt op verzoek van de Gemeente deel aan een gesprekken, evaluatiebijeenkomsten, enquêtes of andere vorm van samenwerkingstevredenheidsonderzoek. De Aanbieder levert actief een bijdrage aan het verzamelen van ervaringen, knelpunten en verbetervoorstellen ten aanzien van de samenwerking.

De resultaten van het samenwerkingstevredenheidsonderzoek worden besproken met de betrokken partijen. Indien de resultaten daartoe aanleiding geven, werkt de Aanbieder mee aan het opstellen en uitvoeren van afspraken en verbetermaatregelen gericht op het versterken van de samenwerking.

4.3 Winstmaximalisatie

We streven naar een vanzelfsprekende soberheid. Dit betekent dat de partner een bijdrage dient te leveren aan het betaalbaar houden van het Sociaal Domein. Aanbieder kan een positief bedrijfsresultaat behalen binnen deze opdrachten. Positieve bedrijfsresultaten binnen de opdracht kunnen worden ingezet voor bijvoorbeeld een goede financiële compensatie voor werknemers, of investering en innovaties ten behoeve van het Sociaal Domein gemeente Assen.
Lid 1: De gemeente accepteert niet zonder een valide opgaaf van redenen dat Aanbieder binnen de opdracht excessief hoge bedrijfsresultaten (winsten) behaalt (> 8%), excessief hoge kosten, rendementen voor eigenaren/aandeelhouders en/of opbrengsten voor directie/bestuurders realiseert;
Lid 2: Indien hier naar oordeel van gemeente sprake van is, is partij gehouden om volledige openheid van zaken te geven inzake haar bedrijfsvoering binnen deze opdracht;
Lid 3: Indien de Aanbieder in de situatie zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel niet of niet voldoende meewerkt of indien de bedrijfsresultaten daar aanleiding toe geven, kan dit leiden tot (bijvoorbeeld) een administratieve audit, extra kwaliteitscontroles en/of rechtmatigheidscontroles. Indien de uitkomsten daarvan daartoe aanleiding geven, kan dit maatregelen tot gevolg hebben zoals een terugvordering van budgetten en/of beëindiging van het contract.
Lid 4: Indien de uitkomsten van onderzoeken en controles zoals genoemd in dit artikel daartoe aanleiding geven, kan dit maatregelen tot gevolg hebben zoals een terugvordering van uitbetaalde taakgericht budget, opschorting, of ontbinding van de overeenkomst.

5 Voortgangsinformatie en -communicatie

Om zicht te houden op de voortgang van Buurtkracht stelt de gemeente eisen aan informatie en communicatie.

5.1 Dashboardinformatie (indicatoren)

De Aanbieder levert vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst informatie aan. Dit gebeurt in een gezamenlijk dashboard, real-time met maximaal één dag vertraging. Het betreft onderstaande informatie.

- Aantal inwoners initiatieven dat is gestimuleerd/ gefaciliteerd per wijk
- Aantal vrijwilligers per wijk
- Aantal mantelzorgers per wijk
- Aantal unieke inwoners** dat zich meldt met een hulpvraag uitgesplitst naar categorie
- Doorlooptijd meldingen van eerste melding tot start hulp/beslissing Ingedeeld in: <2 weken, tussen de 2 en 4 weken, tussen de 4 en 8 weken en >8 weken
- Aantal inwoners* dat gebruik maakt van een collectieve voorziening die niet gericht is op een individuele hulpvraag (inloop)
- Aantal unieke inwoners** met een individuele hulpvraag dat gebruik maakt van een collectieve voorziening
- Aantal unieke inwoners** met een individuele hulpvraag dat gebruik maakt van een individuele voorziening (exclusief maatwerk binnen de scope)
- Doorlooptijden van de ondersteuning onderverdeeld in sociale basis, collectieve voorzieningen per categorie, individuele ondersteuning per categorie.
- Aantal unieke uitgestroomde inwoners** uitgesplitst naar categorie en de reden van uitstroom
- Resultaten uit klanttevredenheidsonderzoek
- Aantal klachten dat bij de Aanbieder binnenkomt (onderverdeeld in formele-/informele klachten)
- Begroting tot en met periode per taakveld zoals opgenomen in de IV3 voorschriften
- Realisatie tot en met periode per taakveld zoals opgenomen in de IV3 voorschriften
- Prognose einde jaar per taakveld zoals opgenomen in de IV3 voorschriften

*Onder *aantal inwoners* verstaan wij het totaal aantal deelnemers aan een collectieve voorziening die niet is gericht op een individuele hulpvraag. Hierbij wordt het aantal deelnames geteld. Voorbeelden van dergelijke voorzieningen zijn een bingoavond, buurtbijeenkomst of andere algemene activiteit.

**Onder *aantal unieke inwoners* verstaan wij het aantal afzonderlijke inwoners die ondersteuning ontvangt op basis van een individuele hulpvraag. Elke inwoner wordt hierbij slechts één keer meegeteld, ongeacht het aantal contactmomenten of ondersteuningsactiviteiten. Het aantal moet herleidbaar zijn tot individuele personen.

Bovenstaande onderwerpen dienen als indicatoren bij het volgen van de beweging die door Buurtkracht wordt ingezet. In een later stadium wordt hieraan een prestatienorm toegevoegd.

5.2 Periodieke informatie

Naast bovenstaande informatie in het dashboard dient onderstaande informatie periodiek aangeleverd te worden.

- Overzicht onderaannemers (2 x p/j)
- Jaarrekening + accountantsverklaring (1x p/j)
- Jaarlijkse begroting (1x p/j)
- Het aantal unieke inwoners dat gebruik maakt van de ondersteuning, gesplitst in de onderdelen die door het CBS worden uitgevraagd (1x p/j)
- Jaarplan (1x p/j)

Rapportages (4x p/j)
De vaste periodieke rapportage bevat in ieder geval:

- Duiding van cijfers uit de monitor (achtergrond, trends en ontwikkelingen);
- Inzet op de maatschappelijke doelen;
- Inwonersbetrokkenheid en de wijze waarop input wordt benut (o.a. vanuit de spiegelraad);
- Inzicht in het voorliggend veld, waaronder inwonersinitiatieven, maatschappelijke activiteiten, mantelzorg en vrijwillige inzet, en de wijze waarop deze zichtbaar zijn aan en benut worden door de inwoners;
- Relevante risico's, knelpunten en verbeteracties.

Daarnaast kunnen, in overleg tussen de gemeente en de gecontracteerde Aanbieder, thema's worden uitgewerkt, waarbij vooraf specifieke informatie of rapportage kan worden opgevraagd.

5.3 Dossier samenwerkingsafspraken

De operationele samenwerkingsafspraken tussen de Aanbieder en de gemeente worden uitgewerkt en vastgelegd in een dossier. Tijdens de implementatiefase werkt de Aanbieder dit dossier in afstemming met de gemeente verder uit. Gedurende de contractperiode kan dit in overleg tussen partijen indien nodig worden aangepast.

5.4 Communicatiematrix

Voor de formele communicatie tussen de Aanbieder en de gemeente is een concept communicatiematrix opgesteld. Deze wordt onderdeel van het dossier samenwerkingsafspraken. In de matrix is opgenomen wie met wie waarover periodiek communiceert. De Aanbieder werkt deze matrix, als onderdeel van de samenwerkingsafspraken, verder uit in samenwerking met de gemeente.

5.5 Specifieke verantwoordingseisen

Voor een gedeelte van het budget is specifieke verantwoording of monitoring nodig.

Onderwerp	Toelichting
SPUK BRC / SPUK Sport en Bewegen	De Aanbieder dient te voldoen aan de SPUK BRC / SPUK Sport en Bewegen voor een toegewezen bedrag en mee te werken aan de administratieve

	en financiële onderbouwing conform de eisen uit de SPUK BRC / SPUK Sport en Bewegen. De Aanbieder dient de gemeente periodiek inzicht te verstrekken in de totale kosten van de inzet en verantwoordingsinformatie aan te leveren zodat de gemeente gebruik kan maken van de middelen uit de SPUK BRC / SPUK Sport en Bewegen.
SPUK's	Waar specifieke financieringsstromen, SPUK's of tijdelijke opdrachten aanvullende verantwoordingsverplichtingen met zich meebrengen, worden deze waar mogelijk geïntegreerd in de bij de soort financiering passende informatie- en verantwoordingsstructuur.
Lokaal project Kansen voor kinderen	Aanbieder monitort voor het project Kansen voor kinderen in hoeverre gezinnen meer bestaanszekerheid en een beter toekomstperspectief ervaren. Hiervoor maakt de Aanbieder gebruik van een monitorinstrument van het Interprovinciaal programma Kansen voor Kinderen. De volgende verantwoordingsinformatie dient aangeleverd te worden: • Gezinnen stellen bij de intake doelen aan de hand van een aantal indicatoren voor bestaanszekerheid. Gedurende een traject wordt door de buddy elk half jaar een meting op bestaanszekerheid gedaan. • Gezinnen geven elk half jaar aan hoe zij de dienstverlening binnen Kansen voor Kinderen ervaren.
Vroegsignalering van schulden	De Aanbieder registreert in het cliëntvolgsysteem van de gemeente. Zij registreert: • Aantal contactmomenten per inwoner • Type contactmomenten • Resultaat contactmoment • Welke hulp is ingeschakeld De invoer van de Aanbieder wordt verwerkt in een gemeentelijk sturingsdashboard.

5.6 Lokale en regionale netwerken

De Aanbieder neemt deel aan lokale en regionale netwerken, samenwerkingen en overleggen die relevant zijn voor het uitvoeren van de taken in deze opdracht. Hij zorgt voor een goede samenwerkingsrelatie met organisaties die actief zijn in Assen en mede een bijdrage leveren aan de uitgangspunten, beloften en effecten in deze opdracht.

Relevante samenwerkingen zijn onder andere:

- WPDA
- Gezonde Marke
- Kansrijke start coalitie
- Lokale werkgroepen AZWA zoals valpreventie
- Beleidsoverleg met huisartsen, GGD, Gemeente
- Jeugdhulpregio Drenthe (niet deelnemen aan overleggen, wel bijdrage leveren)
- LEJA
- SamenzorgNetwerk
- Gezondheid netwerkbijeenkomsten
- Werkgroep OAB/VVE en Werkgroep Onderwijs/Kinderopvang
- Stuur- en Werkgroep Taalvaardig Assen

6 Medezeggenschap

6.1 Medezeggenschap inwoners

Aanbieder zorgt dat inwoners die hulp ontvangen invloed uit mogen en kunnen oefenen op besluitvorming over onderwerpen en beleid die invloed hebben op de wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd of hiermee samenhangt. Deze vorm van medezeggenschap is representatief en wordt door de Aanbieder gefaciliteerd, onder andere door de spiegelraad zie paragraaf 6.2 van het inkoopdocument. Aanbieder kan aantonen dat deze vorm van medezeggenschap actief kenbaar wordt gemaakt bij de inwoners.

Bij jeugdigen past de Aanbieder de participatie van jeugdigen toe:
- binnen het eigen ondersteuningsplan van de jeugdige;
- bij de organisatie van de uitvoering;
- bij beleidsontwikkeling.

6.2 Medezeggenschap medewerkers

Aanbieder kan aantonen een vorm van medezeggenschap voor medewerkers te hebben geregeld conform geldende wet- en regelgeving.

7 Wet- en regelgeving

7.1 AVG

Bij de verwerking van persoonsgegevens van inwoners leven zowel de Gemeente als de Aanbieder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacywet- en regelgeving na.

Omdat de Aanbieder ten behoeve van de Gemeente persoonsgegevens verwerkt, wordt voorafgaand aan de dienstverlening een verwerkersovereenkomst gesloten conform artikel 28 AVG. Indien sprake is van een andere verwerkingsrelatie, worden hierover passende contractuele afspraken gemaakt.

De Aanbieder verleent desgevraagd medewerking aan het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) en verstrekt daarvoor tijdig alle benodigde informatie. Als uit een DPIA risico's blijken, werkt de Aanbieder mee aan het treffen van passende technische en organisatorische maatregelen om deze risico's te mitigeren.

7.2 Informatiebeveiliging

De Aanbieder beschikt over een aantoonbaar ingericht en operationeel informatiebeveiligingsbeleid dat passend is bij de aard, omvang en risico's van de dienstverlening en voldoet aan de vereisten van artikel 32 AVG, de Cyberbeveiligingswet en overige toepasselijke wet- en regelgeving.

De Aanbieder beschikt ten minste over:
- een vastgesteld informatiebeveiligingsbeleid;
- een privacybeleid;
- een procedure voor het melden en afhandelen van datalekken;
- passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

De Aanbieder toont op verzoek van de Gemeente aan dat deze maatregelen daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en functioneren. Dit kan bijvoorbeeld door middel van:
- een geldig ISO 27001-certificaat;
- een ISAE 3000-, ISAE 3402- of SOC-rapportage;
- onafhankelijke auditrapportages;
- interne beveiligingsplannen en bijbehorende managementrapportages.

Bij beveiligingsincidenten of datalekken die betrekking hebben op de dienstverlening aan de Gemeente informeert de Aanbieder de Gemeente onverwijld, zodat kan worden voldaan aan de wettelijke meldplichten.

7.3 Gegevensuitwisseling

- De Aanbieder werkt actief samen met gemeentelijke medewerkers wanneer dit bijdraagt aan passende ondersteuning voor de inwoners.
- De Aanbieder zorgt indien nodig voor een warme overdracht en laagdrempelige afstemming op

persoonsniveau.
- Gegevensuitwisseling vindt tijdig en zorgvuldig plaats binnen de geldende privacywetgeving en op basis van duidelijke werkafspraken.