

Inhoud

Inleiding en leeswijzer	3
Wmo: Dagbesteding (groep/collectieve voorziening)	4
Inhoud	4
Proces	7
Colofon	10



Inleiding en leeswijzer

Om gemeenten (en aanbieders) te faciliteren bij het formuleren van passende kwaliteitscriteria bruikbaar bij de inkoop van jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning, zijn door Movisie een aantal voorbeelden van kwaliteitscriteria in gepubliceerde inkoopdocumenten verzameld en gedocumenteerd. Het betreft inkoopdocumenten die het Programma Inkoop en Aanbesteden Sociaal Domein (via PPRC) digitaal tot haar beschikking heeft, uit 'interessante' gemeenten en regio's waar kwaliteit een onderscheidend criterium is in de selectie- en gunningscriteria. Ook vroegen we de gemeenten en enkele aanbieders naar hun ervaringen met het werken met de kwaliteitscriteria. Zo hopen we andere gemeenten en aanbieders te kunnen inspireren.

Drie ondersteuningsvormen uitgelicht

De verkenning is voornamelijk gedaan voor drie vormen van ondersteuning/zorg:

- A. Jeugdhulp: Ambulante jeugdhulp
- B. Jeugdhulp: Residentiële zorg
- C. Wmo: Dagbesteding (groep/collectieve voorziening).

Per ondersteuningsvorm is een verkenningdocument beschikbaar waarin u passages leest uit de inkoopdocumenten vanuit drie gemeenten/regio's waar kwaliteit een onderscheidend criterium is. U vindt de documenten op www.inkoop sociaaldomein.nl onder [Kwaliteit](#).

Verantwoording

In deze verkenning zochten we aanvullende kwaliteitscriteria die niet al in de Jeugdwet of Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 staan genoemd, dan wel die een nadere inkleuring geven aan de wettelijke eisen. Bij het doornemen van de documenten keken we naar aanvullende kwaliteitscriteria die zich richten op:

- inhoud, zoals: wat moet de aanbieder inhoudelijk bereiken bij en inzetten voor de doelgroep (bijv. interventies), bijdrage aan transformatiedoelen, ruimte voor regie en zeggenschap van inwoners;

- outcome, zoals: kan de aanbieder aan de hand van de basisset outcome-indicatoren een beeld schetsen van de resultaten? Gebruikt de aanbieder deze gegevens om de kwaliteit van het aanbod gaandeweg te verbeteren?;
- proces, zoals flexibiliteit in de ondersteuning, continuïteit van ondersteuning borgen, bevorderen van samenwerking met andere partijen t.b.v. samenhangende ondersteuning, inzet op deskundigheid / vakmanschap en (continu) leren.

Leeswijzer

Per ondersteuningsvorm is aangegeven vanuit welke gemeente(n) welke documenten zijn benut.

De links naar de originele documenten zijn ingevoegd.

Steeds is kernachtig aangegeven waarom dit voorbeeld wordt gepresenteerd, wat er interessant is in het voorbeeld. De kwaliteitscriteria worden daarna elk eerst kort geïntroduceerd, waarna de letterlijke tekst in de paarsgekleurde kaders is te lezen, voorzien van bronvermelding.

- > Via de **pdf-zoekfunctie** kunt u door het intypen van zoektermen specifieke passages in dit document vinden.

In gesprek; ervaringen van gemeenten en aanbieders

Aan medewerkers van de drie gemeenten/regio's en enkele aanbieders vroegen we wat hun ervaringen zijn met het werken met hun kwaliteitscriteria; zowel tijdens het inkoopproces als tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Hun ervaringen en tips zijn te vinden op www.inkoop sociaaldomein.nl onder [Kwaliteit](#).





Wmo: Dagbesteding (groep/collectieve voorziening)

Hieronder worden de aanvullende kwaliteitscriteria voor ‘dagbesteding Wmo’ zoals gemeente Leeuwarden benoemt in haar inkoopdocumenten gepresenteerd. Deze ondersteuningsvorm maakt onderdeel uit van perceel 2 ‘aanvullende ondersteuning, Thuisondersteuning en Dagbesteding’. Het doel van deze (specialistische) ondersteuning is bijdragen aan het stabiliseren/behouden of bevorderen/verbeteren/ontwikkelen van zelfredzaamheid en participatie.

Gemeente Leeuwarden

De aanbestedingsdocumenten vindt u [hier](#). De gemeente onderscheidt binnen de Wmo drie pijlers (zie onder meer *Uitvoeringsplan Herijking Ondersteuning Wmo*, 2019):

- De sociale basis: bewoners en hun sociaal netwerk, en vrijwilligers-, wijk- en dorpsorganisaties die bewoners ondersteunen op alle leefgebieden (via subsidie);
- Basisondersteuning: algemene ondersteuning inclusief (via lumpsum-financiering);
- Aanvullende ondersteuning: specialistische ondersteuning waaronder dagbesteding (via lumpsum-financiering ¹).

Wanneer inwoners op eigen kracht, met behulp van sociaal netwerk en sociale basis onvoldoende zelfredzaam zijn of in de samenleving kunnen participeren, kunnen zij een beroep doen op de basisondersteuning. Wanneer de basisondersteuning de hulpvraag onvoldoende kan beantwoorden, kan er aanvullende ondersteuning worden ingezet. De gemeente wil voorkomen dat inwoners hinder ondervinden van schotten tussen organisaties en voorzieningen. Om goede en passende ondersteuning te bieden vindt de gemeente het essentieel dat de sociale basis, de basisondersteuning en aanvullende ondersteuning goed met elkaar samenwerken. De gemeente verwacht dat opdrachtnemers zich, samen met de opdrachtgever, maximaal inspannen om tot een goede samenwerking te komen.

¹ In staat: Uitgangspunt voor de lumpsum financiering is dat de te leveren prestaties (resultaten) kunnen worden verricht voor het budget dat daarvoor is berekend. Van die vaste prijs gaat een prikkel uit om het ondersteuningsaanbod te transformeren in de richting die de gemeente voor ogen heeft.

In de *Inschrijvingsleidraad Perceel 2* (p.14) staat: Het doel van de aanbestedingsprocedure voor dit deel van de opdracht, de aanvullende ondersteuning, Thuisondersteuning en Dagbesteding, is het sluiten van een overeenkomst met maximaal 5 partijen (of samenwerking van partijen).

In dit voorbeeld aandacht voor vier gunningscriteria kwaliteit, de samenwerking van aanbieders aanvullende ondersteuning/dagbesteding met de sociale basis en basisvoorzieningen en de eisen die de gemeente zichzelf stelt t.a.v. inrichting van een stelsel dat in staat stelt om de juiste kwaliteit te kunnen behalen.

Inhoud

Interessante passages op inhoudelijk vlak:

1. De gemeente wil zich verbinden aan een beperkt aantal partijen (zie alinea hierboven), dat in staat is om bij **diverse typen problematiek een passend aanbod** te doen.

In de *Inschrijvingsleidraad Perceel 2* (p.30) en het *Standaardformulier Referenties en Kerncompetenties TO&DB* staan deze opgesomd. Gevraagd wordt een uitvoerige beschrijving van en een toelichting op de uitgevoerde referentieopdracht te geven.

Inschrijver dient één of meer referenties te over te leggen waaruit duidelijk blijkt dat de inschrijver over de volgende vereiste kerncompetentie beschikt:

Ervaring met: het bieden van algemene individuele en groepsgerichte ondersteuning als bedoeld in de Wmo aan minimaal 100 unieke cliënten gelijktijdig actief in zorg. Inschrijver moet om aan deze kerncompetentie te voldoen in ieder geval ervaring hebben met het bieden van ondersteuning op minimaal vijf (5) van de acht (8) hieronder beschreven typen problematiek:

- psychosociale problematiek;
- ouderenproblematiek en dementie;
- psychiatrische problematiek waaronder ASS-problematiek;





- (licht) verstandelijke beperking;
- zorgmijders;
- niet aangeboren hersenletsel;
- verslavingsproblematiek;
- agressie problematiek.

In het *Programma van Eisen specifiek perceel 2 Thuisondersteuning en Dagbesteding* (p.1) staat verder nog:

Daarnaast beschikt Inschrijver over voldoende deskundigheid voor het bieden van ondersteuning aan statushouders.

2. In haar kwaliteitskader voor het sociaal domein geeft de gemeente haar **kwaliteit-speerpunten** aan, waarvan ze verwacht dat aanbieders daar invulling aan geven. Mét aandacht voor **eigen regie en zeggenschap** van inwoners/cliënten.

In het *Kwaliteitskader Sociaal Domein Gemeente Leeuwarden* (2016, p.16-19) zijn de speerpunten genoemd en uitgewerkt. De gemeente geeft aan:

Deze speerpunten geven ook invulling aan de aanvullende eisen die de gemeente stelt aanvullend op de eisen die de wet stelt aan de kwaliteit van de ondersteuning. De speerpunten zijn:

1. Resultaatgericht;
2. Persoonsgericht;
3. Beschikbaar en toegankelijk;
4. Continuïteit;
5. Integrale benadering van het huishouden en diens omgeving;
6. Eigen regie voorop en individuele inkleuring.

Hieronder wordt per speerpunt toegelicht welke invulling eraan moet worden gegeven gericht op

de kwaliteit van de ondersteuning die wordt geboden. De speerpunten staan in onderlinge verbinding met elkaar en kunnen niet los van elkaar worden beschouwd. (...)

De opdracht voor alle organisaties in de zorg is: *vakbekwaam zorgen voor kwaliteit van leven*. Cliënten leiden hun eigen leven – dat kan niemand van hen overnemen. Wél kunnen we zorgen dat cliënten (of hun vertegenwoordigers) hun eigen verantwoordelijkheid kunnen vasthouden of hernemen. Hierin kunnen zij aangeven wat zij zelf belangrijk vinden voor het behoud en/of de verbetering van de kwaliteit van hun leven. Zorgorganisaties kunnen, naast andere hulpbronnen, cliënten hierin ondersteunen door hen een positie te bieden waarin zij richting kunnen geven aan hun eigen leven.

3. Gezien het belang dat de gemeente hecht aan het van onderop werken met wijken, dorpen en vrijwilligers, verwacht zij van aanbieders van (specialistische) dagbesteding dat zij **personeel inzet dat kennis heeft van samenlevingsopbouw**.

In het *Programma van Eisen specifiek perceel 2 Thuisondersteuning en Dagbesteding* (p.2) staat:

Inschrijver beschikt aantoonbaar over en zet aantoonbaar voldoende deskundig personeel in dat werkt aan samenlevingsopbouw. Inschrijver beschikt aantoonbaar over en zet aantoonbaar voldoende deskundig personeel in met vaardigheden om van onderop te werken met wijken, dorpen en vrijwilligers; dat inclusief en integraal denkt; en dat eigen kracht in wijken en dorpen stimuleert, faciliteert en mobiliseert.





4. Ook is de verwachting dat personeel desgewenst de **collega's in de basisondersteuning van (specialistische) kennis voorziet** ten behoeve van de ondersteuning van cliënten.

In het *Programma van Eisen specifiek perceel 2 Thuisondersteuning en Dagbesteding* (p.1):

Inschrijver is beschikbaar voor consultatie door de basisondersteuning ten behoeve van de ondersteuning aan cliënten, ten behoeve van samenwerking en zodat minder snel hoeft te worden doorverwezen naar aanvullende ondersteuning.

Inschrijver stimuleert medewerkers in het overdragen van hun (specialistische) kennis aan de basisondersteuning.

Inschrijver ondersteunt indien gewenst de basisondersteuning om tot een passende verwijzing te komen

5. Van aanbieders wordt verwacht dat zij op de hoogte zijn van **kennis over 'wat werkt'** en deze toepassen in (de uitvoering van) de dienstverlening.

In het *Programma van Eisen - algemeen* (p.3) staat:

Inschrijver volgt geldende (en toekomstige herzieningen van) landelijke kwaliteitskaders, standaarden, richtlijnen en best practices zo veel als mogelijk en implementeert deze in zijn werkwijze.

6. De gemeente hanteert ook expliciet **kwaliteitscriteria als gunningscriteria** bij het selecteren van de aanbieders (max 5). Ofschoon deze op inhoud én proces betrekking hebben, kiezen we er – vanwege samenhang – voor om ze hieronder gebundeld te presenteren.

In het document *Gunningscriterium - Kwaliteit Perceel 2* worden de kwaliteitscriteria voor gunning genoemd (hieronder in de kern weergegeven):

1. *Invulling van de dragende principes en partnership* (30 punten); geef concreet aan hoe u vorm en inhoud wilt geven aan de dragende principes en uitgangspunten partnerschap zoals deze zijn beschreven in de inschrijvingsleidraad:
 - een eenvoudiger systeem met minder bureaucratie;
 - het bieden van ondersteuning op maat zowel aan individuele personen als per wijk, dorp of gebied;
 - de manier waarop u zorg draagt voor een professionele en kwalitatief goede manier van werken
 - strategisch partnerschap waarin u in ieder geval in gaat op de onderwerpen samenwerking (binnen en buiten uw perceel), doorontwikkeling en (financiële) risicoverdeling.
2. *Bijdrage aan de transformatie* (35 punten); geef aan hoe u vorm en inhoud geeft aan de transformatie zoals beschreven in de inschrijvingsleidraad en het Uitvoeringsplan. In uw be-antwoording moet in ieder geval zijn terug te zien:
 - op welke manier u de samenwerking met en de inzet van de sociale basis vormgeeft en aansluit bij de motieven en motivatie van vrijwilligers en hen stimuleert, faciliteert en mobiliseert vanuit eigen kracht in wijken en dorpen, en werkt aan samenlevingsopbouw;
 - de manier waarop u de samenwerking met de aanbieder van de basisondersteuning vormgeeft, gebruik maakt van haar expertise en uw expertise beschikbaar stelt en deelt ten behoeve van het bevorderen van samenwerking, transformatie en afschaling;
 - de manier waarop u invulling geeft aan uw betrokkenheid bij de buurt- en dorpskamers;





- de manier waarop u kleine(re) ondernemers, met hun vaak specifieke en unieke aanbod, inzet bij de uitvoering van de opdracht om een zo groot mogelijke diversiteit in aanbod aan te kunnen bieden, b.v. wat betreft maatwerk, continuïteit van zorg, specialisatie en preventie;
 - de manier waarop transformatie doorlopend kan plaatsvinden en u inspeelt op dan wel gebruik maakt van maatschappelijke ontwikkelingen en innovaties;
 - een voorstel Kritieke Prestatie Indicator (KPI) om de gevraagde transformatie (de prestatie) te kunnen monitoren.
3. Risicodossier (15 punten); geef aan wat volgens u de grootste risico's zijn - binnen uw invloedssfeer en verantwoordelijkheid - bij de uitvoering van deze opdracht en hoe u deze risico's beheerst. Ga hierbij in ieder geval in op de volgende onderwerpen:
- de beheersing van de lumpsum;
 - de kwaliteit van de ondersteuning;
 - de deskundigheid van de medewerkers;
 - ontwikkelingen in cliëntpopulatie en ondersteuningsbehoefte.
4. Implementatieplan (20 punten); geef aan hoe u de implementatie van de opdracht vorm-geeft. In uw implementatieplan moet in ieder geval terug zijn te zien:
- de algehele planning van de implementatie periode;
 - de manier waarop u een zorgvuldige overdracht van cliënten en continuïteit van ondersteuning waarborgt;
 - de manier waarop u omgaat met het aantrekken van voldoende deskundig personeel;
 - de planning van en de wijze waarop u communiceert naar cliënten, medewerkers en organisaties;
 - een beschrijving van hetgeen u op het moment van de start van de opdracht heeft gerealiseerd.

Proces

De hiervoor genoemde gunningscriteria betreffen deels ook het proces. Aanvullend daarop gaan we hier nog in op: het flexibel inzetten van ondersteuning, de lokale samenwerking, ook ten aanzien van doorontwikkeling en innovatie en de eisen die de gemeente zichzelf stelt t.a.v. het inrichten van het stelsel.

7. Door met lumpsum financiering en één productgroep dagbesteding te werken, ontstaat er voor de aanbieder meer ruimte om de **ondersteuning flexibel in te zetten**.

In de *Inschrijvingsleidraad Perceel 2* (p.9) staat:

De onderverdeling van de productgroep Dagbesteding in Dagbesteding 1 tot en met 6 wordt losgelaten. Dit biedt opdrachtnemers meer ruimte om flexibeler ondersteuning in te zetten en 'mee te veren' met de ondersteuningsbehoefte van de inwoner: soms wat meer en soms wat minder, zonder dat daardoor een aanpassing in de indicatie nodig is.

En verderop (p.13):

De mate van transformatie: de mate waarin de Opdrachtnemer uitvoering heeft gegeven aan de transformatiedoelstellingen, waaronder het efficiënter en effectiever werken, meer afschalen en meer inzet van sociale basis, en meer innovatie. De werkwijze biedt ruimte aan de Opdrachtnemer om flexibeler ondersteuning in te zetten, makkelijker samen te werken met sociale basis en basisondersteuning en daardoor sneller af te schalen. De lumpsum biedt ruimte om creatieve en innovatie vormen van ondersteuning in te zetten. We verwachten dat Opdrachtnemers gebruik maken van deze ruimte om daarmee efficiënter en goedkoper ondersteuning te bieden. De Opdrachtnemer dient aan te tonen dat hij hierin voldoende inspanning heeft geleverd en voldoende resultaat heeft bereikt.





8. Aan de **samenwerking van aanbieders aanvullende ondersteuning/dagbesteding met de sociale basis en basisvoorzieningen** worden diverse eisen gesteld.

In het *Programma van Eisen specifiek perceel 2 Thuisondersteuning en Dagbesteding* (p.1) staat:

De uitvoering van de aanvullende ondersteuning door Inschrijver vindt plaats onder regie van de basisondersteuning en conform het Ondersteuningsplan. Inschrijver verstrekt actief informatie die de basisondersteuning nodig heeft om regie te kunnen voeren op de voortgang. De ondersteuning wordt afgeschaald wanneer dat mogelijk is. De basisondersteuning heeft tevens de mogelijkheid om in lopende trajecten in te breken, indien naar het oordeel van de basisondersteuning de aanvullende ondersteuning onvoldoende effectief of efficiënt is.

Inschrijver stimuleert samenwerkingsrelaties met vrijwilligersorganisaties die aanpalend aanbod voor dezelfde doelgroep hebben, met als doel het aanbod op elkaar af te stemmen, dubbelingen te voorkomen en doorstroom of uitstroom mogelijk te maken.

Inschrijver is beschikbaar voor consultatie door de basisondersteuning ten behoeve van de ondersteuning aan cliënten, ten behoeve van samenwerking en zodat minder snel hoeft te worden doorverwezen naar aanvullende ondersteuning.

Inschrijver stimuleert medewerkers in het overdragen van hun (specialistische) kennis aan de basisondersteuning.

Inschrijver ondersteunt indien gewenst de basisondersteuning om tot een passende verwijzing te komen.

Voordat Inschrijver de aanvullende ondersteuning kan beëindigen, zoekt Inschrijver hierover afstemming met de basisondersteuning. De basisondersteuning besluit vanuit haar rol als regievoerder of de ondersteuning beëindigd kan worden.

9. Ook de gemeente zelf zal aan eisen moeten voldoen om de gewenste kwaliteit te realiseren. Gemeente Leeuwarden ziet voor zichzelf een taak een **stelsel in te richten** dat in staat stelt **om de juiste kwaliteit** te kunnen behalen.

In het *Kwaliteitskader Sociaal Domein Gemeente Leeuwarden* (2016, p.28-29) onder het kopje 'Over het kwaliteitsniveau van de gemeente' zijn deze eisen ingeleid en uitgewerkt. Voor het punt 'stelselverantwoordelijkheid' is de volledige tekst overgenomen.

Evenals dat de instellingen aan bepaalde eisen moeten voldoen in hun dienstverlening, geldt dat de gemeente op basis van de geformuleerde speerpunten aan een aantal eisen moet voldoen om er voor te zorgen dat de gewenste kwaliteit wordt gerealiseerd. De stelselverantwoordelijkheid van de gemeente vraagt niet alleen van de gemeente dat zij kaders stelt en daar op toeziet, maar eveneens dat zij een stelsel inricht wat in staat is om de juiste kwaliteit te kunnen behalen. Daarom worden onderstaande richtlijnen gehanteerd voor en door de gemeente. Deze worden in de diverse kwaliteitsplannen en sectorplannen van de gemeente verwerkt tot concrete hanteerbare criteria. (...)

- Transparantie en duidelijkheid
- Betrouwbaarheid en nakomen van afspraken
- Correcte bejegening en inlevingsvermogen
- Stelselverantwoordelijkheid in relatie tot gestelde eisen
- De gemeente is vanwege de stelselverantwoordelijkheid tevens de bewaker van de integraliteit van het stelsel. Dit betekent dat de gemeente het stelsel op een dusdanige wijze inricht dat het kan voldoen aan de eisen die we voor het gehele sociaal domein opleggen. De gemeente onderzoekt bij elke beleidsontwikkeling c.q. beleidswijziging of de doelen van dit kader kunnen worden nageleefd. Tevens staat de gemeente open voor vragen en kritiek op de wijze waarop zij het stelsel heeft ingericht. Indien nodig, past de gemeente het stelsel aan, als blijkt dat niet kan worden voldaan aan de vast-gestelde eisen. In sommige gevallen betekent dit dat de gemeente bepaalde prioriteiten moet stellen en dat het ene uitgangspunt voorrang heeft boven het andere. De gemeente kan gemotiveerd aangeven wanneer dat het geval is en waarom zij tot de





keuze komt om een prioritering te maken. Niet alle stelselverantwoordelijkheid ligt bij de gemeente. De gemeente heeft zelf ook te maken met wettelijke kaders waarbinnen zij moet werken. Er ligt in ieder geval een inspanningsverplichting bij de gemeente om in het geval dat wettelijke kaders niet langer houdbaar zijn voor deze situatie bij de landelijke overheid aandacht wordt gevraagd en op een oplossing wordt aangedrongen.

- Processen op orde.

10. Doorontwikkeling en innovatie, leren en verbeteren, wordt van belang gevonden in de gemeente. Hieronder passages over **strategisch partnerschap, kwaliteitszorgsysteem en het overleg** tussen gemeente en haar maatschappelijke partners.

In de *Inschrijvingsleidraad Perceel 2* (p.5) is over strategisch partnerschap te lezen:

Gemeente en uitvoerende partijen zorgen met elkaar voor passende ondersteuning aan de inwoners van de gemeente Leeuwarden. Wij zijn daarin elkaars strategische partners. Wij werken vanuit vertrouwen met elkaar samen, dragen de visie en werkwijze zoals beschreven in het Uitvoeringsplan uit en erkennen elkaars rollen en verantwoordelijkheden. Wij zoeken met elkaar naar mogelijkheden tot doorontwikkeling en innovatie, zowel in de reguliere uitvoering als wanneer er knelpunten ontstaan....

In de *Inschrijvingsleidraad* (p.32) is over een kwaliteitszorgsysteem dat de aanbieder dient te gebruiken, opgenomen:

Inschrijver dient te beschikken over ten minste één van de navolgende kwaliteitszorgsystemen: ISO9001 dat betrekking heeft op ondersteuning/activering als bedoeld in de Wmo en/of Participatiewet, dan wel een vergelijkbaar kwaliteitszorgsysteem; Harmonisatie Kwaliteitsoordeel in de Zorgsector (HKZ), dan wel een vergelijkbaar kwaliteitszorgsysteem; PREstaties in de Zorg

(PREZO), dan wel een vergelijkbaar kwaliteitszorgsysteem. Onder vergelijkbaar wordt verstaan een systeem dat aan de volgende eisen voldoet: de kwaliteitszorg is organisatie breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. door middel van een kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid; de aanwezigheid en organisatie brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is; de aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus.

In het *Programma van Eisen specifiek perceel 2 Thuisondersteuning en Dagbesteding* (p.1) staat over het overleg tussen gemeente en haar maatschappelijke partners:

Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt regelmatig overleg plaats tussen Gemeente en Inschrijver over de uitvoering en voortgang van de overeenkomst. Hierbij wordt uitgegaan van een frequentie van eens per maand operationeel overleg; eens per kwartaal een strategisch overleg en eens per kwartaal een bestuurlijk overleg. Twee keer per jaar vindt een plenair overleg plaats tussen de sociale basis, basisondersteuning, aanvullende ondersteuning en de Gemeente. De frequentie van deze overleggen kan worden aangepast indien hiertoe naar het oordeel van de Gemeente aanleiding is. Tijdens de implementatiefase kan de frequentie van het operationele overleg hoger liggen.



