

# **Opdracht Integrale Toegang Bollenstreek**

Hillegom, Lisse, Teylingen, Noordwijk

## Inhoud

<b>Begrippenlijst .....</b>	<b>3</b>
<b>Inleiding .....</b>	<b>5</b>
<i>Opzet.....</i>	<i>5</i>
<b>Visie op zorg en ondersteuning .....</b>	<b>5</b>
<b>Doelstellingen Integrale Toegang .....</b>	<b>6</b>
<b>Organisatie Integrale Toegang .....</b>	<b>7</b>
<i>Backoffice organisatie.....</i>	<i>7</i>
<i>Uitvoerings- en werkafspraken.....</i>	<i>7</i>
<i>Overeenkomsten .....</i>	<i>7</i>
<i>Monitoring en sturing.....</i>	<i>7</i>
<i>Governance.....</i>	<i>8</i>
<i>Personeel.....</i>	<i>8</i>
<i>Samenstelling Integrale teams .....</i>	<i>9</i>
<b>Randvoorwaarden.....</b>	<b>9</b>
<i>Huisvesting.....</i>	<i>9</i>
<i>Deskundigheidsbevordering .....</i>	<i>9</i>
<i>Regiesysteem en communicatie .....</i>	<i>9</i>
<b>Opdracht.....</b>	<b>10</b>
<i>Waar werkt de integrale toegang naar toe? .....</i>	<i>12</i>
<i>Buiten de opdracht .....</i>	<i>12</i>
<b>Financieel kader .....</b>	<b>13</b>
<i>Planning.....</i>	<i>13</i>
<i>Vertrouwelijkheid en geheimhouding.....</i>	<i>14</i>
<i>Afspraken en overeenkomsten.....</i>	<i>14</i>
<b>Programma van Eisen.....</b>	<b>14</b>

## Begrippenlijst

### **Ambulante begeleiding**

Hulpverlening gegeven buiten de muren van een instelling. Veelal wordt de hulp bij de inwoner thuis geboden. De begeleiding is gericht op het opstellen van een plan en het behalen van gestelde doelen in het plan door het bieden van activerende en preventieve ondersteuning en het voeren van activerende gesprekken.

### **Alle leeftijdenbenadering**

Vragen binnen een huishouden of gezin worden integraal benaderd, ongeacht de leeftijd van de inwoner of specialisatie van de medewerker uit het team.

### **1Gezin1Plan1Regisseur**

1G1P1R is een (methodisch) plan voor zorg-/ondersteuningstrajecten waarbij meerdere betrokkenen zijn. In dit plan delen gezin/hulpverleners en eventueel personen uit het sociale netwerk doelen, acties, voortgang en agenda. Eén gezamenlijke plan staat centraal, waarbij de rollen, taken en verantwoordelijkheden helder worden verdeeld. 1G1P1R maakt het gemakkelijker om samen de lijn vast te houden, samen te werken en af te stemmen. De bedoeling is dat gezinsleden versterkt worden in hun eigen kracht en de regie houden wanneer er sprake is van problemen.

### **Ontschottingsbudget**

Budget dat vanuit het team kan worden toegekend aan een inwoner met een korte en snelle procedure om een patstelling te doorbreken of escalatie van de problematiek te voorkomen. De inzet van het ontschottingsbudget is onderdeel van een integraal plan van de inwoner.

### **Omgekeerde toets**

Werkwijze waarbij gekozen wordt uit een palet van wettelijke mogelijkheden dwars door alle domeinen heen. Met maar één doel voor ogen: de klant zo goed mogelijk helpen volgens de bedoeling van de wet. Want of je nu kijkt vanuit de Participatiewet, de Jeugdwet of de Wmo, het doel is steeds maximale zelfredzaamheid van de burger, zodat deze zo zelfstandig mogelijk kan participeren.

Binnen het werken volgens de omgekeerde toets gaat het dus niet om de letter van de wet, maar om de volgende uitgangspunten:

1. Welk effect wil de klant bereiken?
2. Valt dit effect onder de grondwaarden van de wet?
3. Is het besluit ethisch te verantwoorden?
4. Hoe past dit binnen de randvoorwaarden (juridische toets)?

### **Opdrachtnemer**

De organisatie die gecontracteerd is om de Opdracht uit te voeren.

### **Outreaching werken**

Het actief benaderen van gezinnen en volwassenen voor hulpverlening. Outreaching werken wordt gekenmerkt door de proactieve manier waarop hulpverleners contact leggen met mensen die wel hulp behoeven, maar daar niet om vragen. Kenmerkend is dat een deel van

de ondersteuning plaatsvindt thuis of in de straat, waarbij er regelmatig sprake is van een grijs gebied tussen vrijwilligheid en onvrijwilligheid.

### **Regierol**

Monitoren of met de ingeschakelde hulp/begeleiding de doelen uit het plan van aanpak worden gehaald en actie ondernomen wordt wanneer dit niet het geval is, afstemming tussen verschillende hulp en ondersteuning in overleg met de inwoner en zorgaanbieder en het creëren van waakvlamcontact met de inwoner.

### **Vindplaatsen**

Daar waar bewoners elkaar ontmoeten, onderling steunen en al dan niet hun hulpvraag neerleggen. Dat is een heel palet aan informele en formele ontmoetingsplekken, waar het toekomstige Integrale Team, al dan niet via het welzijnswerk contacten mee onderhoudt.

### **Wijk**

Het begrip wijk in de Bollenstreek is een dorp van rond de 20.000 inwoners.

## Inleiding

De decentralisatie en nieuwe wetgeving binnen het Sociaal Domein vraagt van gemeenten de zorg en ondersteuning voor inwoners anders te organiseren. Meer samenwerken, meer lokaal organiseren en aansluiten bij de lokale kracht van de inwoners.

De afgelopen jaren zijn er verschillende onderzoeken in de Bollenstreek uitgevoerd om de knelpunten in de huidige uitvoering binnen het Sociaal Domein te achterhalen. Inwoners en medewerkers in de uitvoering zijn hier actief bij betrokken. In de Bollenstreek is de kwaliteit van dienstverlening binnen het Sociaal Domein hoog. Medewerkers zijn professioneel en hoog opgeleid. Veel inwoners zijn dan ook tevreden over de zorg en dienstverlening.

In de huidige situatie worden echter ook knelpunten ervaren:

- Bij de huidige processen, werkwijzen en taakverdeling ervaren inwoners bureaucratie en moeten ze hun verhaal meerdere keren vertellen;
- Doordat er meerdere organisaties en toegangen zijn is het voor de inwoner niet duidelijk meer waar hij moet zijn;
- Veel van de processen worden goed uitgevoerd, maar beredenerend vanuit de wet. Ze zijn hierdoor soms onnodig lang en complex, wat de doelmatigheid tegenwerkt;
- Professionals in het netwerk trekken nog onvoldoende gezamenlijk op in situaties waarin dat nodig is;
- Versnippering van organisaties en toegangen bemoeilijkt integrale hulpverlening, vroegsignalering en preventie.

Bron: Adviesrapport integrale toegang, december 2018.

- Er is een hoger zorggebruik (maatwerkvoorzieningen, specialistische hulp) in 2019 ten opzichte van 2018.

De gemeenten krijgen steeds meer verantwoordelijkheden voor kwetsbare inwoners. Bovengenoemde knelpunten belemmeren de toegang voor die mensen die juist de zorg en ondersteuning hard nodig hebben.

De gemeenten in de Bollenstreek willen dat het voor de inwoners duidelijk is hoe zij aan zorg en ondersteuning komen. Zorg en ondersteuning wordt makkelijker bereikbaar voor alle inwoners.

Dit vraagt om het opnieuw organiseren van de toegang tot zorg en ondersteuning.

De uitgangspunten van de integrale toegang zijn:

1. Integraal werken (alle leeftijdenbenadering, alle levensdomeinen, 1Gezin1Plan1Regisseur)
2. Eén toegang voor alle hulpvragen (via diverse vindplaatsen in de gemeente en digitaal), met maatwerk voor de individuele gemeenten.
3. Medewerkers de ruimte geven om te 'Doen wat nodig is'.

De organisatie van de Integrale Toegang moet dit ondersteunen.

## Opzet

Dit document geeft de eisen, kaders en randvoorwaarden van de organisatie Integrale Toegang Bollenstreek weer, die voor een opdrachtnemer relevant zijn. De reikwijdte van de Integrale Toegang Bollenstreek omvat de gemeenten Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk.

## Visie op zorg en ondersteuning

Direct toegankelijke ondersteuning is beschikbaar voor degenen die dit nodig hebben. Wanneer langdurige, individuele voorzieningen of specialistische zorg nodig zijn, wordt dit

snel georganiseerd voor de inwoners. Voor complexere problematiek is expertise lokaal aanwezig. De professionals in de wijk werken samen, binnen het eigen team, met partners in de wijk en regionaal. De inwoner, zijn gezinssituatie en hulpvraag staan hierin centraal. Ondersteuning wordt geboden tot de hulpvraag is beantwoord en de doelstellingen zijn behaald. Zo valt niemand tussen wal en schip.

Kernpunten integrale toegang:

1. Iedereen heeft recht op zorg en ondersteuning.
2. Inwoners kunnen veel zelf.
3. De inzet van het eigen netwerk kan aan de eigen kracht van bewoners bijdragen.
4. De toegang tot zorg en ondersteuning is dicht bij de inwoners, laagdrempelig, duidelijk en toegankelijk voor iedereen.
5. Lokale (algemene) voorzieningen zijn voorliggend en worden, voor zover wenselijk en nog niet aanwezig, ingericht passend bij de inwoners, samen met de inwoners.

## Doelstellingen Integrale Toegang

Onder integrale toegang verstaan we:

- Een integrale aanpak of benadering die – gezien vanuit de inwoner – samenhangend is en aandacht heeft voor alle leefgebieden. Het gaat om een allesomvattende aanpak van de vraagstukken van de inwoner (1Gezin1Plan1Regisseur).
- Een organisatievorm waarin medewerkers met elkaar samenwerken en processen, werkwijze en expertise op elkaar afstemmen om tot een gezamenlijk plan voor de inwoner te komen.

Met de inrichting van de Integrale Toegang Bollenstreek willen we het volgende bereiken:

- Eén duidelijke toegang waar de inwoner terecht kan met al zijn vragen rondom zorg en ondersteuning;
- Bureaucratie voor de inwoners zoveel mogelijk wegnemen;
- De inwoner (en zijn/haar gezin) met hulpvraag centraal stellen;
- Eerder de juiste hulp en ondersteuning op maat, om zo snel mogelijk, zo dichtbij mogelijk en zo effectief mogelijk hulp en ondersteuning te bieden met aandacht voor de (kosten)effectiviteit van de geboden hulp;
- Eigen kracht van de inwoners en zijn omgeving maximaal benutten;
- Vroegsignalering van problemen op alle leefgebieden borgen in het team en hier actief op acteren door het inzetten van preventieve hulp en ondersteuning. De-medicaliseren, ontzorgen en normaliseren met een menselijke maat;
- Integraliteit van de dienstverlening versterken: medewerkers werken nauw samen met elkaar, met de partners in de wijk en regionaal. Er wordt optimaal gebruik gemaakt van de lokaal beschikbare algemene voorzieningen en dienstverlening;
- De regierol in te zetten bij de inwoner (en zijn/ haar gezin) die dit nodig heeft: Monitoren of met de ingeschakelde hulp/begeleiding de doelen uit het plan van aanpak worden gehaald en actie ondernomen wanneer dit niet het geval is, afstemming tussen verschillende hulp en ondersteuning in overleg met de inwoner en zorgaanbieder en het creëren van waakvlamcontact met de inwoner.
- Meer ruimte voor medewerkers om de juiste hulp te bieden door vermindering van regeldruk.

- De teams leveren een efficiëncyslag: minder, maar gericht maatwerk en specialistische zorg en met meer inzet van algemene voorzieningen.

## Organisatie Integrale Toegang

De gemeenten kiezen voor het organiseren van de toegang via één organisatie. De vraagstukken en thema's binnen het sociaal domein vragen om een integrale en effectieve aanpak. De transformatie van de toegang vraagt om samenwerking, die beter vormgegeven kan worden door één partij die de integrale dienstverlening aan de inwoner organiseert, de onderlinge afspraken tussen professionals afsprekt en organiseert. Eén organisatie kan de regie op maatwerk en specialistische zorg effectiever en integraler organiseren, passend bij de lokale situatie en maatschappelijke doelstellingen.

De omvang van de teams kunnen per gemeente verschillen, afhankelijk van de zorgvraag en lokaal beleid. Ook de samenstelling kan verschillen, zodat het mogelijk is de teams per gemeente aan te vullen met andere expertise. Dit gebeurt in principe budgettair neutraal.

De ontwikkeling van de teams per gemeente verschilt: deze is afhankelijk van de uitgangspositie. Sommige teams zijn verder dan anderen.

### Backoffice organisatie

De organisatie waar de Integrale Toegang wordt belegd, wordt ondersteund door een organisatie die de specialistische- en backoffice werkzaamheden uitvoert, de ISD (Intergemeentelijke Sociale Dienst). De backoffice organisatie heeft mandaat van de colleges om besluiten te nemen in het kader van de Wmo, Jeugdwet, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en Participatiewet. Het advies van de Integrale Toegangsteams is een zwaarwegend advies, welke de backoffice organisatie conform werkafspraken besluit, beschikt en toewijst.

Naast de ISD zal ook de TWO (Tijdelijke Werkorganisatie Opdrachtgeverschap) Jeugdhulp betrokken zijn als backofficeorganisatie voor jeugd.

### Uitvoerings- en werkafspraken

De organisatie Integrale Toegang, de ISD en de welzijnsorganisaties zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het opstellen van uitvoerings- en werkafspraken. De gemeenten hebben hierin een kaderstellende en toetsende rol; operationele afspraken moeten passend zijn binnen het vastgesteld beleid. De werkafspraken omvatten tevens afspraken rondom gegevensdeling.

### Overeenkomsten

De gemeenten en de organisatie Integrale Toegang sluiten een DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en daarbij jaarlijks een prestatieovereenkomst. Deze algemene opdracht wordt vertaald naar resultaatafspraken in de DVO en in de prestatieovereenkomst.

De gemeenten kiezen voor een langdurige samenwerking en willen samen met de organisatie Integrale Toegang aan de slag om de beste invulling te geven aan de doorontwikkeling van het Sociaal Domein. In de jaarlijkse prestatieovereenkomst worden de thema's benoemd waarop wordt doorontwikkeld en hoe hierbij wordt samengewerkt. Bouwjaar 2020 wordt gebruikt om de overeenkomsten voor te bereiden. Hierbij is voor 2021 helder welke methodieken en instrumenten door de Integrale Toegang gehanteerd gaan worden.

### Monitoring en sturing

Betrouwbare en actuele stuurinformatie is van belang voor de gemeenten om ontwikkelingen rond de toegang tijdig te signaleren, er beleid op te formuleren, bij te sturen en te evalueren.

Het gaat om kwantitatieve én kwalitatieve gegevens, onder meer uit het regiesysteem, de backoffice, tevredenheidsonderzoeken en signalen vanuit en rond de toegang.

Doelstellingen van de Integrale Toegang die gemeenten monitoren en waar ze op gaan sturen, zijn: integrale en laagdrempelige dienstverlening, minder bureaucratie voor inwoners, inwoners met hulpvraag centraal stellen/doen wat nodig is, uitvoeren regierol en onderhouden waakvlamcontacten, preventie en vroegsignalering/normaliseren en kosteneffectieve hulp. De uitvoeringsinformatie die de organisatie Integrale Toegang nodig heeft, bepaalt zij zelf. De integrale toegang monitort continu welke complexe problematiek er is, welke hulp daar op zit, of dit doeltreffend en doelmatig is, of het anders zou kunnen? Gemeenten ontwikkelen, met input van de organisatie Integrale Toegang, monitoring en sturing gezamenlijk door. Er worden afspraken gemaakt over:

- Registreren en opleveren gegevens monitoring (uitgangspunt is beperken administratieve lasten)
- Controleren en verhogen betrouwbaarheid gegevens
- Aanhaken bij evaluatiemomenten in het primair proces, het uitvoeren van de regierol
- Uitvoeren van klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken en incidenteel aanvullende onderzoeken
- Bevorderen goede registratie door medewerkers (onder andere training in werken met het registratiesysteem)

Gemeenten en de organisatie Integrale Toegang hebben periodiek gesprekken over de voortgang op de doelen, met het DVO en de prestatieovereenkomst als basis. Vorm en focus worden nader ingevuld. In de opdracht en de evaluatie hiervan wordt inzicht gecreëerd wat de investering in de Integrale Toegang op termijn naar verwachting in financiële zin gaat opleveren.

## Governance

De gemeenten maken met de organisatie Integrale Toegang afspraken over het bestuur en toezicht van de nieuwe organisatie en hebben een doorslaggevende stem in het inrichten en aanstellen van toezicht, bestuur en management, geldend vanuit het toezichtscriterium vanuit de vingerende regels rondom het inbesteden. Beleidsvorming is voorbehouden aan de gemeenten.

## Personeel

De professional van het Integrale Toegangsteam is samen met zijn collega's in het team verantwoordelijk voor het adviseren en het ondersteunen en zo nodig het toewijzen van passende hulp en zorg.

De nieuwe organisatie Integrale Toegang onderhoudt goede contacten met de huidige uitvoerende organisaties en maakt gebruik van hun kennis en kunde.

In de nieuwe organisatie Integrale Toegang worden medewerkers van de organisaties Kwadraad, MEE, coöperatie JGT, gemeenten en ISD primair ingeleend.

De nieuwe organisatie Integrale Toegang zal met de Welzijnsorganisaties separate afspraken maken over de samenwerking.

Naast de functie medewerker Integrale Toegangsteam zal de functie teamleider Integrale Toegangsteam nodig zijn binnen de organisatie Integrale Toegang.



De organisatie Integrale Toegang zal hier zelf de geschikte medewerkers voor selecteren. Huidige medewerkers in de uitvoering bij de uitlenende organisaties hebben in de sollicitatieprocedure bij gelijke geschiktheid voorrang op externe kandidaten.

### Samenstelling Lokale teams

Richtlijnen voor de samenstelling van de teams:

- Eén team per werkgebied van ca 20.000 inwoners. Dit resulteert in 6 teams: Lisse, Hillegom, Noordwijkerhout – De Zilk, Noordwijk, Voorhout, Sassenheim-Warmond.
- Generalisten met een specialisme op het gebied van hulpvragen binnen de Wmo, het welzijns- en maatschappelijk werk, de Jeugdwet en jeugdhulp Participatiewet en activering, schuldenproblematiek en dienstverlening.
- Zo nodig het instellen van subteams met een logische verdeling in specialisme die elkaar aanvullen bij veelvoorkomende hulpvragen.
- Per gemeente is er maatwerk ten aanzien van de omvang en de samenstelling van de teams, afhankelijk van de zorgvraag en het lokale beleid.

### Randvoorwaarden

#### Huisvesting

De gemeenten zorgen voor geschikte huisvesting van de lokale teams. Voor de samenwerking is het bevorderlijk om de Integrale toegang in de buurt van belangrijke samenwerkingspartners te huisvesten en worden hier flexibele werkruimten voor ingericht. Belangrijke samenwerkingspartners zijn o.a. de ketenpartners in het specialistisch jeugdveld, jeugdgezondheidszorg, Servicepunt Werk, welzijnsorganisatie, thuisbegeleiding, politie, GGZ, afdeling Participatiewet, productiecentrum Wmo en schulddienstverlening van de ISD.

#### Deskundigheidsbevordering

De Integrale Toegang vraagt om een doorontwikkeling naar een andere manier van werken met andere competenties en expertise van medewerkers.

De organisatie Integrale Toegang zorgt zelf voor de deskundigheid van de medewerkers en het begeleiden en coachen van de medewerkers binnen de nieuwe teams en nieuwe werkwijzen. Hoe de ondersteuning van de teams wordt ingevuld, is aan de organisatie Integrale Toegang zelf om te bepalen.

#### Regiesysteem en communicatie

In 2020 ontwikkelt de organisatie een naam en huisstijl voor de Integrale Toegang.

De organisatie besluit in samenspraak met de deelnemende organisaties of er in de toekomst met een nieuw regiesysteem gewerkt gaat worden en met welk systeem of dat een van de bestaande systemen voldoende mogelijkheden biedt. Kantoorautomatisering blijft een verantwoordelijkheid voor de organisatie.

Men begint echter met een van de bestaande systemen omdat de deadline van 1 januari 2021 te kort dag is om, wanneer dat toch het meest wenselijk is, een nieuw systeem werkende te hebben. Het ligt dus niet voor de hand dat te gaan doen want dat veronderstelt nog een keuze. Ontwikkeling van ICT zal tevens onderdeel zijn van de prestatieovereenkomst.

De teams hebben de verantwoordelijkheid om hun digitale ondersteuning in te richten, te beheren en door te ontwikkelen. Dit betreft zowel het huidige regiesysteem, waarin cliënten worden geregistreerd, als de kantoorautomatisering.

Om efficiënt en eenduidig te kunnen werken is het van belang dat er door alle 6 de teams gewerkt wordt met hetzelfde regiesysteem, centraal beheerd.

De organisatie stelt een Programma van Eisen op waaraan de ICT dient te voldoen om zekerheid te hebben dat de kwaliteit van werken (veilig en conform wet- en regelgeving), de sturing vanuit de gemeenten en de mogelijkheden van samenwerking met andere partijen geborgd is. Het PvE betreft zowel het huidige regiesysteem als de kantoorautomatisering.

## Opdracht

De organisatie van de Integrale Toegang en de uitvoerende medewerkers hebben de volgende taken:

Laagdrempelige toegang:

- De toegang tot hulp en ondersteuning en specialistische zorg organiseren; fysiek (op verschillende vindplekken), digitaal en telefonisch;
- Het verstrekken van informatie en advies aan de inwoners en samenwerkingspartners;
- Vroegsignalering van problematiek op alle leefgebieden;
- Outreachend werken.

Vraagverheldering en ondersteuningsplan:

- Het uitvoeren van de triage en brede vraagverheldering van de inwoners op alle leefgebieden<sup>1</sup>;
- Het met de inwoners opstellen van doelen en een plan van aanpak, zo nodig gezamenlijk met collega's in de Integrale Toegang en/of samenwerkingspartners in de wijk of regionaal;
- Het leveren van maatwerk, afgestemd op de inwoner en zijn omgeving, bij het gezamenlijk formuleren van doelen, het maken van een plan en de advisering;
- Het ondersteunen van de inwoner of het gezin bij de uitvoering van het plan van aanpak en regievoering hierop.

Hulp en begeleiding:

- Het ambulante begeleiden of ondersteunen van de inwoner;
- Het versterken van de eigen kracht van de inwoner en zijn eigen netwerk en deze zo mogelijk ook inzetten;
- Het bieden van integrale hulp wanneer er sprake is van meerdere problemen.
- Het bevorderen van veiligheid en een veilig opvoedklimaat.
- Het bieden van waakvlamcontacten.

Inschakelen aanvullende hulp:

- Het aanmelden/actief verwijzen naar wijkpartners (eerstelijns en algemene voorzieningen);
- De informatie voor het administratief afhandelen van de toegekende individuele Wmo maatwerkvoorziening of specialistische jeugdhulp, verstrekken aan de backoffice organisatie of aanbieder. Geadviseerde maatwerkvoorzieningen worden doelmatig en rechtmatig onderbouwd en alleen ingezet wanneer er geen andere mogelijkheden zijn om de doelen te behalen;

---

<sup>1</sup> zingeving, wonen, financiën, sociale relaties, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, werk, onderwijs en activiteiten

- Actief samenwerken met partners in de wijk en regionaal, zo mogelijk concrete werkafspraken maken en samenwerken in lokale projecten, welke bijdragen aan het behalen van maatschappelijke doelstellingen;
- Het actief inrichten van processen gericht op een zo kort mogelijke klantreis van de inwoner; spoed, enkelvoudig eenvoudige problematiek, meervoudige eenvoudige problematiek, meervoudige complexe problematiek en bemoeizorg.

#### Werkprocessen en deskundigheid:

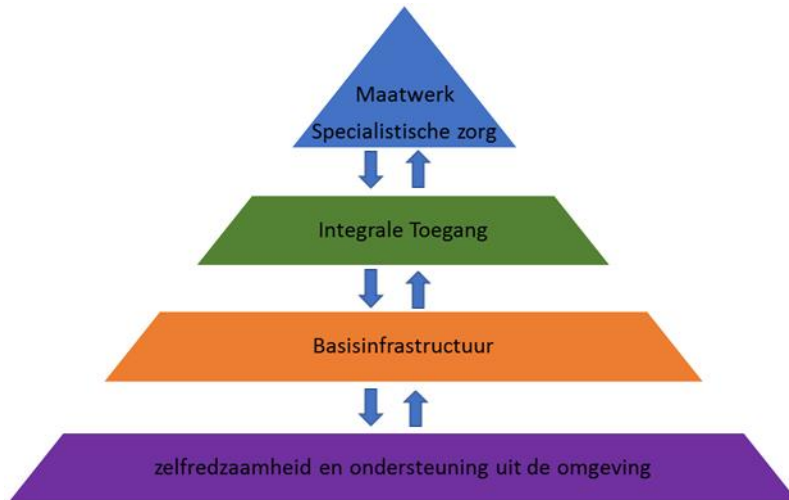
- Hanteren van de volgende werkwijze: de 1Gezin1Plan1Regisseur methode, de alle leeftijden benadering en de omgekeerde toets;
- Het maatwerkbudget beheren en inzetten om creatieve (tijdelijke) oplossingen te kunnen bieden om hogere kosten via de standaard toegankelijke producten te voorkomen;
- Toepassen van een werkwijze voor kwaliteitsverbetering;
- Bevorderen van de efficiëntie in processen en werkafspraken met partners.
- De deskundigheid van de professionals aan laten sluiten bij de lokale hulpvragen van de inwoners.
- De organisatie zorgt ervoor dat de medewerkers over voldoende competenties en deskundigheid beschikken om de doelstellingen van de Integrale Toegang te bewerkstelligen volgens genoemde uitgangspunten.

#### Samenhangend stelsel met ketenpartners (de lijst hieronder is geen complete opsomming):

##### Een samenhangend stelsel creëren op tenminste de volgende onderdelen:

- Samenwerking met de huisartsen en de zichtbaarheid in huisartsenpraktijken zodat onnodige medicalisering wordt voorkomen.
- Samenwerking met het Centrum voor Jeugd en Gezin, zodat hulpvragen gezamenlijk in beeld worden gebracht en gehouden.
- Samenwerking met de overige voorzieningen die regionaal zijn georganiseerd en verband houden met het veiligheids- en sociaal domein, zoals Veilig Thuis, de regionale crisisdiensten, Meldpunt Zorg en Overlast, de jeugdbeschermingstafels, het jeugdpreventieteam en maatschappelijke opvang.
- Samenwerking met het primair, voortgezet en beroepsonderwijs en zichtbare aanwezigheid op scholen.
- Samenwerking met de leerplichtambtenaar om te voorkomen dat jongeren buiten beeld raken.
- Samenwerking met Servicepunt Werk, in verband met toeleiding naar werk.
- Samenwerking met de Intergemeentelijke Sociale Dienst, in verband met inkomensvraagstukken en het oplossen van eventuele schuldenproblematiek.
- Samenwerking met personen die zorgdragen voor de openbare orde en veiligheid zoals de Buitengewoon Opsporingsambtenaar en de wijkagent.
- Samenwerking met partijen die uitvoering geven aan de Wet langdurige zorg (Wlz) en/of de Zorgverzekeringswet (Zvw) om ervoor te zorgen dat inwoners de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben en er geen onnodig beroep gedaan wordt op WMO-voorzieningen.
- Samenwerking met de partij die uitvoering geeft aan specialistische juridische begeleiding van statushouders bij gezinshereniging en asielprocedures.

- Samenwerking met aanbieders van welzijnsvoorzieningen en –activiteiten, waaronder het jeugd- en jongerenwerk en de kinderopvang.
- Het uitvoeren en organiseren van een wettelijke antidiscriminatie-voorziening.



Waar werkt de integrale toegang naar toe?

In 2021 start de Integrale Toegang met de taken zoals hierboven beschreven. De indicatie wordt zo veel als mogelijk in het team gegeven om de klantreis te verkorten. De indicatiestelling blijft hierbij vooralsnog bij de bevoegde instellingen. De werkprocessen worden nader uitgewerkt in Bouwjaar 2020.

In de prestatieopdracht wordt meegenomen dat de indicatiestelling op bepaalde terreinen verbreed kan worden en taken die buiten de opdracht vallen kunnen in de toekomst opgenomen worden in het takenpakket van de Integrale Toegang. Hierbij wordt gekeken naar rechtmatigheid en haalbaarheid en welke besparing en kwalitatieve verbeteringen kunnen worden gerealiseerd op termijn.

#### Buiten de opdracht

Onderstaande taken vallen vooralsnog buiten deze Opdracht.

#### Ondersteuning

- Het beschikken op complexe aanvragen in het kader van de Wmo (til/ trapliften, woningaanpassingen, verhuizingen, vervoersvoorzieningen);
- Het uitvoeren van schuldbemiddelingstrajecten, schuldsaneringstrajecten en budgetbeheer;
- Het verstrekken van uitkeringen in het kader van de Participatiewet;
- De ondersteuning die wordt geboden via het Centrum voor Jeugd en Gezin (orthopedagoog, jeugdgezondheidszorg en aanvullende diensten vanuit de GGD);
- Het uitvoeren van re-integratietrajecten. Het z.s.m. bemiddelen naar werk; het activeren van mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt door bv. vrijwilligerswerk of deelnemen aan activiteiten kan wel door het Integrale Toegangsteam geïnitieerd worden in samenwerking met de lokale welzijnsorganisatie;
- Specialistische juridische begeleiding van statushouders bij gezinshereniging en asielprocedures;

- Het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning in het kader van de Wmo.
- Het voeren van gesprekken met inwoners die langer dan één jaar een uitkering ontvangen, niet in een traject zitten en niet anderszins worden begeleid, door de consultant Tegenprestatie (ISD).

### Veiligheid

- Jeugdbescherming en jeugdreclassering;
- Regionale integrale crisisdienst (deze pakt crisismeldingen op buiten kantoortijden en in het weekend en tijdens feestdagen);
- Meldpunt Zorg en Overlast;
- Veilig Thuis;
- Casusregie bij acute zorg en complexe veiligheids casuïstiek.

De integrale toegang werkt volgens de vastgestelde samenwerkingsafspraken met VT.

### Waardering

- Waardering van mantelzorgers via de mantelzorgwaardering;
- Waardering van gemeentelijke vrijwilligers via een jaarlijkse waarderingssactie.

### Financieel kader

Met de Integrale Toegang hebben de gemeenten ook een beweging voor ogen die de kosten binnen het Sociaal Domein beheersbaar houden en op termijn een besparing opleveren. Passende zorg dichtbij; doen wat nodig is; en ondersteuning zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig is, zijn hierbij de uitgangspunten. De regisseursrol in het Integrale Toegangsteam, de waakvlamcontacten en het outreachend werken zijn belangrijke ontwikkelingen. De focus van personele inzet zal moeten liggen op de uitvoerende medewerkers en voldoende tijd en ruimte voor hun ambulante werkzaamheden. Passend hierbij is ondersteuning voor het team en een beperkte managementlaag. Naast de ontwikkeling van de Integrale Toegang zetten de gemeenten ook stevig in op de ontwikkeling van een goede basisinfrastructuur, waar het Integrale Toegangsteam nauw mee samenwerkt zodat afschalen naar algemene of preventieve diensten gemakkelijk verloopt en er minder hoeft te worden opgeschaald.

Met de basisinfrastructuur wordt hier bedoeld alle activiteiten en dienstverlening binnen het sociaal domein die de inwoners ondersteunen bij het leiden van hun leven. De basisinfrastructuur is er voor die inwoners die ondersteuning nodig hebben. De ondersteuning kan in veel variaties geboden worden, maar zorgt er in ieder geval voor dat er geen of minder individuele zorg of maatwerkvoorziening nodig is. Zo draagt de basisinfrastructuur bij aan het vroegsignaleren, preventie en herstel (normaliseren) van problematiek en het verminderen van duurdere zorg. De basisinfrastructuur is voor inwoners gratis toegankelijk en laagdrempelig bereikbaar.

Bij de jaarlijkse prestatieafspraken worden de prioriteiten en de besparingen voor zowel de Bollenstreek als per gemeente concreet gemaakt en vastgelegd waar die besparing op ingezet wordt. Dit kan in het kader van een lokale bezuinigingsopgave of in nieuw beleid. In het eerste jaar, 2021 wordt in de opdracht meegenomen dat deze kostenbesparing omgezet wordt in de verdere doorontwikkeling van de teams.

### Planning

December 2019	Intentie partners oprichting nieuwe organisatie en initiële keuze organisatievorm
December 2019	Gesloten consultatieronde opdracht met kerngroep

Januari 2020	Keuze organisatievorm en inkooptraject in stuurgroep Integrale Toegang
April 2020	Besluitvorming begroting in raden HLTN
april 2020	Direct na besluitvorming: communicatie richting medewerkers, partners, inwoners
Juli/augustus 2020	Organisatievorm in oprichting gereed
Maart-december 2020	Operationeel klaarmaken van de nieuwe organisatie
1 januari 2021	Start nieuwe organisatie Integrale Toegang

### Vertrouwelijkheid en geheimhouding

De consultatieronde van deze opdracht wordt gesloten en uitsluitend met de kerngroepleden uitgevoerd. Dit document of de informatie uit dit document mag niet verspreid of besproken worden met anderen buiten de kerngroepleden inclusief hun bestuur en projectgroepleden.

### Afspraken en overeenkomsten

De gemeenten zullen met de organisatie Integrale Toegang een DVO met jaarlijkse prestatieafspraken afsluiten.

Onderstaande programma van eisen geeft de eisen weer die de gemeenten stellen aan de organisatie Integrale Toegang, die onderdeel zullen zijn van de DVO en prestatieafspraken. De gemeenten willen gezamenlijk met de organisatie een aantal zaken uitwerken, die onderdeel worden van de DVO. Dit betreffen o.a.:

- Genoemde randvoorwaarden
- Governance
- Functieprofielen
- Nevenactiviteiten
- Arbeidsrechtelijke afspraken rond medewerkers

### Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer organiseert de toegang tot hulp en ondersteuning in de wijk. Niet alleen door het openstellen van locaties, maar ook door aanspreekbaar en zichtbaar te zijn voor de inwoners en samenwerkingspartners in de wijk. Er wordt aangesloten op vindplekken bij samenwerkingspartners, zoals scholen en huisartsen. Tevens is de Integrale Toegang digitaal en telefonisch bereikbaar.
2.	Opdrachtnemer neemt de verantwoordelijkheid voor de gevraagde dienstverlening.
3.	Opdrachtnemer voldoet aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Goed werkgever- en opdrachtgeverschap (zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar);</li> <li>- Goed opdrachtnemerschap (vakmatig en betrokken).</li> </ul>
4.	Opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid, gezondheid en welzijn van het personeel conform de Arbo-eisen.
5.	Opdrachtnemer voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
	<b>Personeel</b>

6.	Opdrachtnemer zet professionals in die de Nederlandse taal beheersen en aantoonbaar beschikken over een passende opleiding om de werkzaamheden uit te voeren.
7.	Uw medewerkers zijn in het bezit van een recente verklaring omtrent gedrag (VOG).
8.	Opdrachtnemer conformeert zich bij het overnemen van personeel aan de huidige CAO's van de uitvoerende organisaties.
9.	De ISD leent medewerkers uit aan opdrachtnemer. Hiervoor worden overeenkomsten opgesteld.
10.	De medewerkers Welzijn worden op inleenbasis ingezet bij de organisatie Integrale Toegang. Per gemeente worden hier afzonderlijke afspraken over gemaakt.
	<b>Samenwerking in doorontwikkeling</b>
11.	Opdrachtnemer sluit een DVO met een jaarlijkse prestatieovereenkomst met de gemeenten.
12.	Opdrachtnemer inventariseert en signaleert trends en adviseert gevraagd danwel ongevraagd de gemeenten hierover.
13.	Opdrachtnemer neemt actief deel aan overleggen die plaatsvinden op strategisch, tactisch en operationeel niveau.
14.	Opdrachtnemer is trekker van één of meerdere projecten en reserveert daarvoor capaciteit. Wegens de dynamiek en duur van de opdracht zijn onderwerpen nog niet te benoemen. Opdrachtnemer biedt commitment en capaciteit wanneer doorontwikkelprojecten duidelijk zijn.
15.	De opdrachtnemer past een werkwijze voor kwaliteitsverbetering toe;
16.	De opdrachtnemer bevordert de efficiëntie in processen en werkafspraken met partners.
	<b>Ketensamenwerking</b>
17.	Opdrachtnemer werkt regionaal en in de wijk actief samen met partners; maakt concrete werkafspraken; werkt samen in wijkgerichte projecten, welke bijdragen aan het behalen van maatschappelijke doelstellingen. De opdrachtnemer werkt ten minste samen met de volgende partijen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De door de gemeente gesubsidieerde en gecontracteerde partijen binnen het Sociaal Domein;</li> <li>- Huisartsen en praktijkondersteuners, wijkverpleging en andere aanbieders van (basis)zorg in de eerste lijn;</li> <li>- Voorliggende voorzieningen, zoals: ouderenbonden, welzijn, kinderopvang, onderwijs, jeugd- en jongerenwerk.</li> <li>- Aanbieders van Wlz zorg.</li> </ul>
18.	Opdrachtnemer faciliteert de samenwerking en afstemming tussen de verschillende formele en informele organisaties in de wijk in relatie tot de opdracht. Medewerkers van de Integrale toegang hebben een goed beeld van het voorveld: de sociale kaart.

19.	Opdrachtnemer meldt in de landelijke verwijzindex risicojongeren aan en gebruikt hiervoor Jeugdmatch van Multisignaal. Om te bepalen of een casus wel of niet gemeld moet worden in de verwijzindex gebruikt de opdrachtnemer het afwegingskader voor wel of niet melden. Tevens neemt de opdrachtnemer het aantal verwijzingen mee in de jaarlijkse rapportage.
	<b>Dienstverlening</b>
20.	Iedereen kan bij de Integrale Toegang Bollenstreek terecht, ongeacht welke problematiek er speelt. De Integrale Toegang Bollenstreek mag geen inwoners van de Bollenstreekgemeenten weigeren.
21.	Wanneer een cliënt verhuist, zorgt een medewerker van de Integrale Toegang, met toestemming van de inwoner, voor een warme overdracht van de cliënt naar de nieuwe woonplek.
22.	Voor inwoners en samenwerkingspartners is duidelijk hoe en wanneer de Integrale Toegang bereikbaar en toegankelijk is. De Integrale Toegang is op werkdagen dagelijks telefonisch bereikbaar van 9.00 uur tot 18.00 uur. Over de inloopfunctie maken gemeenten duidelijke afspraken.
23.	De Integrale Toegang wijst de aanvrager van een maatwerkvoorziening op diens wettelijk recht van keuzevrijheid: Zorg in Natura of een PGB (Persoonsgebonden budget) als hij of zij voldoet aan de wettelijke bepalingen inclusief de gemeentelijke verordeningen.
24.	Opdrachtnemer beschikt over een agressieprotocol waarin beschreven staat hoe dit ten opzichte van medewerkers, vrijwilligers en inwoners georganiseerd is.
25.	De medewerkers in de Integrale Toegang wijzen de inwoner schriftelijk of mondeling actief op het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning en op de mogelijkheid van hulp en ondersteuning van het eigen netwerk. De medewerkers in de Integrale Toegang werken nauw samen met het meedenkersnetwerk.
26.	De Integrale Toegang probeert aanvragen en meldingen van inwoners zo snel mogelijk af te handelen en hanteert als uiterste grens de wettelijke termijnen. Als de wettelijke termijn niet wordt gehaald, wordt de inwoner hiervan op de hoogte gebracht op de wijze die in de wetgeving staat voorgeschreven (afpraak met ISD).
27.	Het ontschottingsbudget wordt door de Integrale Toegang organisatie zelf beheerd en ingezet om creatieve (tijdelijke) oplossingen te kunnen bieden om hogere kosten via de standaard toegankelijke producten te voorkomen.
28.	Het team evalueert met de inwoner en zijn/haar netwerk op individueel niveau de tevredenheid over de ontvangen ondersteuning en het behalen van de doelen in het plan van aanpak. Uitgangspunt daarbij is: zoveel ondersteuning als noodzakelijk en niet meer ondersteuning dan nodig.
29.	Het team verwijst bewoners actief naar wijkpartners (algemene voorzieningen en eerstelijns), zo mogelijk met een warme overdracht. Dit kan bij aanvang van een traject zijn, maar ook als nazorg.
	<b>Deskundigheid, regie, plan van aanpak</b>



30.	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers over voldoende competenties en deskundigheid beschikken om de doelstellingen van de Integrale Toegang te bewerkstelligen volgens genoemde uitgangspunten.</p> <p>Medewerkers die ambulante jeugdhulp bieden zijn SKJ geregistreerd.</p> <p>Werkwijzen die worden gevolgd omvatten de 1Gezin, 1Plan, 1Regisseur methode, de alle leeftijden benadering en de omgekeerde toets;</p> <p>De deskundigheid van de professionals is passend bij de lokale hulpvragen van de inwoners;</p> <p>De inwoner heeft een vast aanspreekpunt binnen de Integrale Toegang en deze onderhoudt goed contact met de inwoner/ het gezin met het netwerk en geeft uitleg over onder meer wachtlijsten van maatwerk- en specialistische jeugdhulpvoorzieningen.</p>
31.	<p>Opdrachtnemer zorgt voor deskundige medewerkers in de dienstverlening die het profiel hebben van een t-shaped professional. Dat wil zeggen een professional die de kunst verstaat “het goede gesprek te voeren” met nadruk op de brede en integrale blik die wordt gevraagd bij signalering en die tegelijk specialistische kennis heeft over één of meer leefgebieden. Daaronder zijn zij ook specialistische medewerkers op vaak voorkomende complexe leefgebieden in de wijk, zoals medewerkers met ervaring in het werken met huiselijk geweld-, verslavings-, LVB- en psychische problematiek, complexe schuldenproblematiek, scheidingsproblematiek, verwarde personen, statushouders en/of zorgmijders.</p>
32.	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het team is ingericht op de verschillende niveaus van problematiek (enkelvoudig, meervoudig, meervoudig complex) en een werkwijze heeft voor het (intern) opschalen naar collega’s wanneer bepaalde problematiek het niveau van een medewerker te boven gaat. Ook biedt zij mogelijkheden voor feedback wanneer een medewerker twijfelt en graag wil overleggen; uitgangspunt voor het inrichten van processen is een zo kort mogelijke klantreis.</p>
33.	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat elk huishouden mag rekenen op één regisseur vanuit het team. De regisseur blijft vanaf het moment na triage betrokken bij de inwoner of het gezin, helpt bij het opstellen van een integraal plan van aanpak, houdt vinger aan de pols en coördineert de uitvoering van het plan. De regisseur stuurt op de uitvoering van het plan van aanpak, zowel bij de cliënt, het netwerk van de cliënt als bij betrokkenen, zoals ketenpartners. De regisseur voert (proces)regie op bijbehorende zorg, door te monitoren bij betrokken ketenpartners en waar nodig (samen met de cliënt) flexibel bij te kunnen sturen. Zo nodig wordt de inwoner vanuit het team kortdurend ondersteund. De intensiteit van de regie en de daarbij horende kwaliteit, nemen toe naarmate de problematiek complexer van aard is. Het uiteindelijke doel is dat de regie bij de inwoner zelf komt te liggen. Wanneer dit niet mogelijk is moet de aanpak er mede op gericht zijn om het regievermogen van de inwoner te vergroten waar dat kan. Het onderhouden van</p>

	waakvlamcontacten en het uitvoeren van bemoeizorg behoren tot de taken binnen de regierol van de regisseur.
34.	Opdrachtnemer zorgt dat complexe casuïstiek met gestapelde hulpverlening continu in beeld is en dat er ontschot gewerkt wordt.
35.	Opdrachtnemer zorgt dat het Plan van Aanpak voldoet aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• er is aandacht voor alle relevante betrokkenen en alle relevante leefgebieden.</li> <li>• het huishouden herkent zich in het plan en gaat ermee akkoord.</li> <li>• het plan heeft duidelijke en haalbare doelstellingen en geeft voldoende informatie om tot weging en prioriteitsstelling te komen (en die prioriteiten zijn ook aangegeven).</li> <li>• er is gelijkelijk aandacht voor problemen en kansen/mogelijkheden.</li> <li>• aan alle acties uit nulde, eerste of tweede lijn is een actor gekoppeld die aan de slag gaat op dat deelgebied.</li> <li>• aan alle acties zijn streefdata plus een monitorings-/evaluatiemoment gekoppeld, waarna opnieuw wordt gekeken of de gekozen aanpak nog steeds de best passende is en waar nodig bijgesteld wordt.</li> </ul>
36.	Er zijn 6 teams die aangestuurd worden door een teamleider. Elk team beschikt over een teamleider (minimaal HBO-niveau), die in de wijk aanwezig is en door zowel medewerkers, gemeente als ketenpartners kan worden aangesproken.
37.	De opdrachtnemer zorgt voor het verstrekken van de informatie aan de backoffice organisatie voor het administratief afhandelen van de toegekende maatwerkvoorziening, langdurige ondersteuning of behandeling. Geadviseerde maatwerkvoorzieningen worden doelmatig en rechtmatig onderbouwd.
	<b>Participatie</b>
38.	Het team maakt op basis van het integrale gesprek een inschatting om gezamenlijk een plan op te stellen tot maatschappelijke participatie en activering of te verwijzen naar een samenwerkingspartner: Servicepunt Werk en de medewerkers Participatiewet van de ISD.
39.	Het team heeft een rol bij signalering van oneigenlijk beroep op een voorziening en hanteert hierin een werkwijze die is afgestemd met de gemeenten; die werkwijze heeft als uitgangspunt dat de rollen van het team en de afdeling Handhaving duidelijk gescheiden zijn. De medewerker van het team moet enerzijds een vertrouwensband kunnen opbouwen en tegelijk transparant kunnen zijn over wat wel en niet geoorloofd is.
	<b>Schuldenproblematiek en inkomensvraagstukken</b>
40.	Het team signaleert schulden zo vroeg mogelijk, geeft voorlichting, maakt schulden bespreekbaar, signaleert laaggeletterdheid en motiveert inwoners tot concrete acties die gericht zijn op gedragsverandering en financiële zelfredzaamheid.
41.	Het team ondersteunt de inwoner bij het vinden van een oplossing voor de schuldenproblematiek en beoordeelt welke trajecten binnen de

	schulddienstverlening, zowel formeel als voorliggend, ingezet kunnen worden. Het team werkt hierbij nauw samen met de afdeling Schulddienstverlening van de ISD.
42.	Het team verleent nazorg ter voorkoming van herhalingsaanvragen.
43.	Het team houdt bij het uitvoeren van de opdracht rekening met de gevolgen van (financiële) stress op het gedrag van de inwoner en past de dienstverlening waar mogelijk hierop aan.
44.	Het team heeft oog voor de mogelijke gevolgen voor kinderen in het gezin van schuldenproblematiek en armoede en zet bestaande dan wel nieuwe instrumenten in om te bevorderen dat kinderen kunnen meedoen.
45.	Het team werkt intensief samen met woningcorporaties om financiële problematiek door middel van vroegsignalering te helpen voorkomen (bijvoorbeeld melding bij huurachterstanden).
	<b>Gezondheid</b>
46.	Het team signaleert gezondheidsproblematiek in een vroeg stadium, maakt deze problemen op constructieve wijze bespreekbaar, verwijst zo nodig door en werkt oplossingsrichtingen samen met het huishouden uit in het plan van aanpak.
47.	Het team kent het aanbod aan preventieve activiteiten ter ondersteuning van mensen met psychische, psychosociale en verslavingsproblemen en werkt samen met de GGD aan preventie en gezondheidsbevordering in de wijk.
48.	Het team kent de specifieke gezondheidsproblematieken in de wijk en neemt actief deel aan het gezondheidsnetwerk in de wijk.
	<b>Huiselijk Geweld</b>
49.	Het team heeft zicht op de complexe huishoudens waar mogelijk veiligheidsvraagstukken spelen en monitort actief risicogezinnen en zet desgewenst preventieve ondersteuning in.
50.	Bij het signaleren van en preventief optreden rond veiligheidsvraagstukken schakelt het Integraal Team met relevante partners, zoals GGD en wijkagenten.
51.	Het team signaleert tijdig huiselijk geweld, en volgt hierbij de wettelijke Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
52.	Het team verleent zo mogelijk eerst zelf ondersteuning na signalering van huiselijk geweld. Wanneer er sprake is van acute onveiligheid of een zeer complexe situatie, wordt direct opgeschaald naar Veilig Thuis. In gezamenlijkheid wordt een plan van aanpak opgesteld.
53.	In ieder team is ten minste één opgeleide aandachtsfunctionaris huiselijk geweld aangewezen die het contact met de zorg- en veiligheidspartners heeft in de aanpak van huiselijk geweld.
	<b>ICT</b>
54.	Opdrachtnemer hanteert applicaties voor informatie, e-mail, registratie en archivering. Opdrachtnemer conformeert zich daarbij aan de instructies op het gebied van beveiliging en archivering van de gemeenten.

55.	Opdrachtnemer beschikt over een actueel informatie beveiligingsbeleid conform de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIO), dat zowel betrekking heeft op digitaal als analoog (op papier) vastgelegde gegevens cq. informatie.
56.	Opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal aan de opdrachtgever wat de stand van zaken is op het gebied van informatiebeveiliging mbt de voortgang van het informatiebeveiligingsplan, incidenten en autorisatiebeheer.
57.	Opdrachtnemer werkt volgens een vastgesteld generiek werkproces waarin uitgewerkt is hoe men omgaat met uitwisseling van gegevens. En draagt dat actief uit naar de medewerkers.
58.	Opdrachtgever heeft het recht om opzet, bestaan en werking van informatiebeveiligingsmaatregelen te toetsen bij de opdrachtnemer.
59.	Opdrachtgever houdt bij de inrichting van systemen rekening met de eisen die de Archiefwet stelt en draagt zorg voor het beheer en tijdige vernietiging van informatie.
	<b>Communicatie</b>
60.	Opdrachtnemer communiceert per werkgebied van ieder team gericht over de hulp, ondersteuning en activiteiten die het team biedt aan inwoners en maatschappelijke partners. Opdrachtnemer zorgt op wijkniveau voor voldoende online en offline communicatiemiddelen en –momenten die aansluiten op de informatiebehoefte en vragen vanuit inwoners en partners in de wijk.
61.	Opdrachtnemer hanteert in alle communicatie van het team het ontwikkelde logo en de communicatiestijl voor de Integrale Toegang
62.	Opdrachtnemer communiceert helder over haar positie ten opzichte van andere wijkpartners en verwijst in haar communicatie daarnaar door.
63.	Als er een communicatiebehoefte ontstaat vanuit de backoffice organisatie (nieuwe wetten, dienstverlening, vanuit vragen) of er is een gezamenlijke behoefte dan spreken Opdrachtnemer en Backoffice organisatie samen af hoe ze de communicatie organiseren en uitvoeren. Middelen en publiekscampagnes die op gemeentelijk niveau zijn ontwikkeld (mantelzorgwaardering, cliëntondersteuning, cliëntparticipatie etc.) bieden Opdrachtnemers actief aan bij de inwoners in hun wijk. Ook werkt opdrachtnemer mee aan de ontwikkeling en uitvoering van dergelijke campagnes. De gemeenten zijn kaderstellend in de communicatie uitingen en –strategie.
	<b>Cliëntparticipatie</b>
64.	Opdrachtnemer werkt mee aan het organiseren van cliëntparticipatie. Dit om te zorgen dat inwoners mee kunnen denken en praten over hulp en ondersteuning die zij ontvangen.
65.	<b>Monitoring en sturing</b>
66.	Opdrachtnemer monitort continu welke complexe problematiek er is, welke hulp daar op zit, of dit doeltreffend en doelmatig is, of het anders zou kunnen?
67.	Gemeenten ontwikkelen, met input van de opdrachtnemer monitoring en sturing gezamenlijk door. Er worden afspraken gemaakt over:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registreren en opleveren gegevens monitoring (uitgangspunt is beperken administratieve lasten)</li> <li>- Controleren en verhogen betrouwbaarheid gegevens</li> <li>- Aanhaken bij evaluatiemomenten in het primair proces, het uitvoeren van de regierol</li> <li>- Uitvoeren van klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken en incidenteel aanvullende onderzoeken</li> <li>- Bevorderen goede registratie door medewerkers (onder andere training in werken met het registratiesysteem)</li> </ul>
68.	Gemeenten en de opdrachtnemer hebben periodiek gesprekken over de voortgang op de doelen. Vorm en focus worden nader ingevuld. In de opdracht en de evaluatie hiervan wordt inzicht gecreëerd wat de investering in de Integrale Toegang op termijn naar verwachting in financiële zin gaat opleveren.