

Bijlage 2 Kwaliteitseisen en overige inhoudelijke randvoorwaarden

Looptijd

Deze bijlage gaat in op 1 januari 2021 en duurt tot 1 januari 2022.

Doelstelling

Kwaliteit gaat over de best passende steun en hulp, alleen waar nodig, die daadwerkelijk helpt en is gebaseerd op kennis over “wat werkt”. Daarvoor dienen organisaties op orde te zijn en dient de betrokken overheid heldere kaders te stellen en de juiste doelen te formuleren. Kijkend naar de doelen en de veranderende financiële kaders voor het sociaal domein, zijn gemeenten verantwoordelijk voor een nieuwe invulling van het begrip kwaliteit. Kwaliteit in het vroegere stelsel had vooral betrekking op de tevredenheid van burgers over bijvoorbeeld een bepaald onderdeel van een proces, bejegening of bepaalde voorzieningen. Echter, sinds 2015 ligt de focus op de uiteindelijke zelfredzaamheid, participatie van de inwoner en de kwaliteit van leven. Deze kwaliteit wordt door zoveel méér bepaald dan alleen hoe goed een voorziening is of dat iemand geholpen is bij één loket. Ook zal kwaliteit met meer partijen dan voorheen bepaald en gerealiseerd gaan worden, bijvoorbeeld: cliëntenorganen, zorgverzekeraars, huisartsen en dienstverleners in de zorg.

‘Continu verbeteren’ is een belangrijk uitgangspunt voor het leveren van kwaliteit. Ook de zorg is in ontwikkeling. Van zorgorganisaties vragen we om meer te sturen op resultaten, het netwerk meer te betrekken en meer te kijken naar wat iemand nog zelf of met zijn omgeving kan. Het moet ‘anders met minder’. Er wordt kritisch gekeken hoe kwaliteit vormgeven kan worden in ‘nieuwe tijden’. Zorgorganisaties in de (langdurige) zorg werken al jaren met ‘kwaliteitssystemen’ en ‘kwaliteitskeurmerken’. Dit heeft de sector geholpen om kwaliteit door te ontwikkelen. Nog altijd zijn pas startende zorgorganisaties gebaat bij de implementatie van zulke systemen. Toch blijkt in toenemende mate dat de systemen en keurmerken steeds minder passen bij hoe organisaties werken en willen werken. Er vindt een verschuiving plaats: terug van ‘systeemdenken’ naar ‘mensdenken’. Verantwoordelijkheden worden lager in de organisatie gelegd en er wordt meer ingezet op de ‘menschant’ en een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit. In plaats van voorschriften, lijstjes en procedures ontstaat er een behoefte om ruimte te bieden aan ‘kwaliteit doen’, in de praktijk. Geen papieren tijger met ontelbare kwaliteitsdocumenten, maar de focus op het primaire proces: kwaliteit vindt plaats tussen de zorgprofessional en cliënt. Als gemeenten stellen we daarom middels deze bijlage een aantal kwaliteitseisen aan de voorkant van het proces: bij de contractering. Gezamenlijk hebben we meetinstrumenten afgesproken om de outcome en resultaten te meten. Deze zijn vastgelegd in het kwaliteitsmodel.

Akkoordverklaring

Ondergetekende verklaart zich als gerechtigd vertegenwoordiger van opdrachtnemer akkoord met alle onderstaande geformuleerde minimeisen door een handtekening te plaatsen achter het betreffende document op het Handtekeningenblad, wat samen met deze bijlage onderdeel uit maakt van de contractering in Negometrix onder tendernummer

Algemeen

A Algemene eisen

Nr.	Minimumeis
A1	Opdrachtnemer is gehouden aan de vigerende Governancecode Zorg.
A2	Opdrachtnemer draagt bij aan de zorginnovatie gericht op de doelstellingen vanuit de vigerende wet- en regelgeving en is bereid desgevraagd deel te nemen aan pilots of ontwikkeltafels in het kader van deze zorginnovatie, met alle ontwikkelingen en eventuele nadere contractuele afspraken ten gevolgen hebbende.
A3	Opdrachtnemer levert ondersteuning aan alle groepen in de samenleving. Groepen met een bepaalde geloofsovertuiging, etnische minderheden (al dan niet de Nederlandse taal machtig) en mensen die uitsluitend het Limburgse dialect machtig zijn worden hiervan niet uitgezonderd. In uitzondering op het voorgaande kan opdrachtnemer enkel onder gemotiveerde redenen aan één specifieke doelgroep dienstverlening bieden.
A4	<p>Opdrachtnemer stelt één persoon aan als contactpersoon voor opdrachtgever. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van opdrachtnemer. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar.</p> <p>Opdrachtnemer stelt aan opdrachtgever de contactgegevens (naam, e-mailadres en mobiele telefoonnummer) ter beschikking van de volgende aanspreekpunten binnen de organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanspreekpunt voor contractuele zaken; • Aanspreekpunt voor financiële aangelegenheden; • Aanspreekpunt voor uitvragen van informatie; • Aanspreekpunt voor inhoudelijke vragen vanuit de gemeentelijke toegangen. <p>Deze aanspreekpunten zijn deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van opdrachtnemer. Bij afwezigheid is er gezorgd voor vervanging. Eventuele tussentijdse mutaties in adresgegevens opdrachtnemer (bezoekadres evenals postadres) danwel contactgegevens van voornoemde aanspreekpunten worden direct doorgegeven aan opdrachtgever. De verantwoordelijkheid om deze gegevens actueel te houden ligt bij opdrachtnemer.</p>
A5	<p>Opdrachtnemer heeft binding met de regio Zuid-Limburg. De binding blijkt bijvoorbeeld uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een samenwerkingsrelatie met andere opdrachtnemers in de regio rondom de dienstverlening in Zuid-Limburg; • een samenwerkingsrelatie met het wijkwelzijnswerk in Zuid-Limburg; • een gestructureerde samenwerkingsrelatie met een regionale huisartsenpraktijk en/of een regionaal eerstelijns gezondheidscentrum; • de deelname bij één of meerdere deelnemende gemeenten in overlegplatforms in het kader van de Wmo en/of Jeugdwet; en/of • een samenwerking met vrijwilligers, mantelzorgers, de omgeving van de burger (bijvoorbeeld buurt of wijk) en opdrachtgever van algemene voorzieningen.
A6	Opdrachtnemer zet zich in om de verbinding met het voorliggend veld/reguliere voorzieningen te maken, zorg af te bouwen en zoveel mogelijk te normaliseren. De zorgaanbieder participeert daartoe actief in het sociale netwerk in haar werkgebied
A7	Opdrachtnemer is bekend met het beleid van opdrachtgever, zoals neergelegd in de gemeentelijke en regionale beleidsplannen en beleidskaders Wmo en Jeugd. Opdrachtnemer handelt hiernaar en instrueert personeel hierin, en draagt bij aan de realisatie van de gezamenlijke opgaven vanuit maatschappelijke betrokkenheid.
A8	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van deze overeenkomst afdoende verzekerd tegen bedrijfsaansprakelijkheid. Het verzekerde bedrag dient minimaal € 2.500.000, - per gebeurtenis te bedragen.
A9	De opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade die door de Gemeente, in haar hoedanigheid als opdrachtgever, of derden wordt geleden als gevolg van handelen of nalaten van hemzelf of zijn medewerkers bij de uitvoering van deze overeenkomst of van diegenen die door hem bij de uitvoering worden / zijn betrokken. De opdrachtnemer



Nr.	Minimumeis
	vrijwaart de Gemeente (opdrachtgever) voor aanspraken van derden op vergoeding van schade op grond van aansprakelijkheid als bedoeld in de vorige zin.
A10	Opdrachtnemer is gebonden aan het gebruik van een programma waarmee op een beveiligde manier e-mails en bestanden uitgewisseld kunnen worden. Automatiseringssystemen die de opdrachtnemer gebruikt voor de registratie en uitwisseling van privacygevoelige gegevens hebben in overeenstemming met de vigerende wet- en regelgeving een passend niveau van beveiliging. Opdrachtnemer en opdrachtgever werken bij gegevensuitwisseling en privacy volgens erkende richtlijnen, waaronder de "Vuistregels voor professionals bij gegevensuitwisseling en privacy" ¹ .
A11	Voor opdrachtnemer die diensten verleent, zoals beschreven in bijlage 1, ontstaat zorgplicht na (correcte) toewijzing van een dergelijk arrangement en na inhoudelijke toetsing op de noodzaak van het arrangement. Uitgangspunt is zorgtrajecten na toekenning meteen te starten. Indien zwaarwegende bezwaren een plaatsing/start niet mogelijk maken, noodzakelijke zorg gerelateerde termijnen of de in de DVO gestelde maximale termijnen voor opname/start niet haalbaar zijn, verplicht opdrachtnemer zich ertoe om in overleg met andere opdrachtnemers en regisseur een passende oplossing te realiseren.

B Kwaliteitseisen

Nr.	Minimumeis
B1	Opdrachtnemer verleent verantwoorde zorg, waaronder wordt verstaan zorg van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en burgergericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de burger en op andere vormen van zorg die de burger ontvangt.
B2	Opdrachtnemer borgt kwaliteit doordat ze beschikt over een geïmplementeerd (inter)nationaal of door de beroepsgroep erkend kwaliteitssysteem, dat gepaard gaat met aantoonbaar onafhankelijke toetsing (externe audit). ² Het voor de opdrachtnemer relevante algemene kwaliteitskader maakt deel uit van het door de externe auditor getoetste normenkader. Opdrachtnemer geeft blijk van een ontwikkeling in kwaliteit van systeemoriëntatie naar mensoriëntatie door de wijze waarop zij haar cliënten betreft in de realisatie en evaluatie van het kwaliteitsbeleid. Opdrachtnemer beschikt over een geïmplementeerd en gecertificeerd kwaliteitssysteem passend bij de aard en omvang van haar organisatie. ³ In afwijking van het voorgaande, overhandigt opdrachtnemer een overeenkomst met een certificerende instelling die is ondertekend vóór 1 augustus 2020 en een intentieverklaring van die certificerende instelling, indien opdrachtnemer niet beschikt over een voornoemd kwaliteitssysteem vóór 1 januari 2021 door omstandigheden niet verwijtbaar aan opdrachtnemer. Onder een intentieverklaring wordt een verklaring verstaan waaruit de intentie van de certificerende instelling blijkt dat opdrachtnemer vóór 1 april 2021 wordt gecertificeerd. De beschikbare capaciteit van de certificerende instelling kan bijvoorbeeld aanleiding geven voor het overleggen van een intentieverklaring.
B3	Opdrachtnemer neemt bij de dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaarden redelijkerwijs aan opdrachtnemer mogen worden gesteld en/of wettelijk bepaald zijn. De bij opdrachtnemer in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
B4	Opdrachtnemer die alle werkzaamheden, zoals beschreven in bijlagen 1, uitvoert onderscheidenlijk laat uitvoeren door in de regel meer dan tien medewerkers ingeval van 24-uurs zorg en meer dan 25 medewerkers ingeval van ambulante zorg, stelt een cliëntenraad in, die binnen het kader van hun doelstelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de burger en betrokkenen, behartigt.

¹ https://www.privacyborgingjeugd.nl/content_assets/vuistregels_jeugd_privacy.pdf

² Onafhankelijke toetsing door een organisatie die de normen voor onafhankelijkheid in acht neemt zoals opgenomen in de NTA 8224+C1:2017

³ Bijvoorbeeld: NEN/HKZ-keurmerk voor ZZP'ers of HKZ keurmerk kleine organisaties



B5	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling, welke voldoet aan de waarborgen zoals genoemd in bijlage 4. Opdrachtnemer maakt de klachtenregeling aan de burger bekend. Klachten worden geregistreerd, geanalyseerd en vertaald naar verbeteringen in zorg- en dienstverlening.
-----------	---

**C Eisen aan inzet van personeel en vrijwilligers**

Nr.	Minimumeis
C1	De diensten worden verleend door deskundige medewerkers (betaald en onbetaald). De benodigde deskundigheid is vastgesteld per dienstverleningssoort. Opdrachtnemer zoekt daarbij naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
C2	Opdrachtnemer is in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag (hierna: VOG), die is gericht op de uit te voeren dienstverlening, van de personen die in hun opdracht beroepsmatig of niet-incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met een burger aan wie opdrachtnemer diensten verleent. Dit betreffen in ieder geval haar werknemers, inhuurkrachten en voor haar werkende ZZP'ers alsook van zichzelf indien opdrachtnemer een ZZP'er is. De VOG is niet ouder dan drie maanden voorafgaand aan het tijdstip waarop de betrokkene voor opdrachtnemer ging werken. Opdrachtnemer betracht een zorgvuldige omgang ten opzichte van de vorengenoemde vrijwilligers. De solistisch werkende (jeugdhulp)aanbieder is in het bezit van een verklaring als bedoeld in de eerste alinea van zichzelf, die niet ouder is dan drie jaar. Indien opdrachtgever redelijkerwijs mag vermoeden dat een persoon niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van een verklaring omtrent het gedrag, verlangt hij dat die persoon zo spoedig mogelijk een verklaring overlegt, die niet ouder is dan drie maanden.
C3	Indien opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel statuten heeft gedeponeerd, is opdrachtnemer in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag voor rechtspersonen, die niet ouder is dan drie jaar voorafgaand aan het kalenderjaar waarvoor opdrachtnemer is gecontracteerd.
C4	Inzet van stagiaires en vrijwilligers vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van een bevoegde professional.

D Eisen aan onderaanneming⁴

Nr.	Minimumeis
D1	De opdrachtnemer is verplicht schriftelijk aan opdrachtgever te melden welke onderaannemer hij inschakelt, voor welke zorg en voor welke omvang van zorg. De inschakeling van een andere zorgaanbieder voor het verlenen van zorg middels onderaanneming geschiedt voor eigen rekening en risico van de opdrachtnemer en doet niet af aan de verplichtingen van de opdrachtnemer uit (kwaliteits)wetgeving of deze overeenkomst.
D2	Opdrachtgever is niet gehouden om, zorg geleverd middels onderaanneming die niet aan de gestelde eisen voldoet, te vergoeden. De opdrachtnemer garandeert dat de zorgverlening door uitvoerende zorgaanbieder(s) die zorg leveren namens de opdrachtnemer middels onderaanneming, aan dezelfde eisen voldoet als die aan de zorgverlening door de opdrachtnemer zelf zijn gesteld.
D3	De uitvoerende zorgaanbieder die de prestatie levert, brengt deze uitsluitend in rekening aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer declareert de geleverde zorgprestatie bij de opdrachtgever. Onverminderd geldt, dat wanneer de opdrachtnemer bij de dienstverlening een uitvoerende zorgaanbieder inschakelt, de opdrachtnemer verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de dienstverlening van de uitvoerende zorgaanbieder.
D4	De opdrachtnemer mag alleen gecontracteerde zorgverlening aan een derde partij of aan ZZP'ers uitbesteden als: <ul style="list-style-type: none">• Hij meer dan 50% van de aan hem toegekende zorgvragen zelf uitvoert; en• Hij afspraken met opdrachtgever heeft gemaakt over onderaanneming.
D5	Uitzendkrachten en personeel die onderdeel zijn van de organisatie waar de opdrachtnemer onderdeel van uit maakt vallen niet onder onderaanneming.

⁴ Er is sprake van onderaanneming indien een cliënt is toegewezen aan een zorgaanbieder (de hoofdaannemer) en deze, voor (een deel van) de daadwerkelijke zorg structureel een andere zorgaanbieder (de onderaannemer) inschakelt (in voor zorg).



E Eisen aan verantwoording en informatievoorziening

Nr.	Minimumeis
E1	Opdrachtnemer beschikt over een informatiesysteem, welke waarborgt dat aan de periodieke rapportageverplichtingen kan worden voldaan.
E2	Opdrachtgever kan de door de opdrachtnemer geregistreeerde informatie opvragen die nodig is voor een gedegen evaluatie van de bekostigingssystematiek.
E3	Opdrachtnemer is bereid medewerking te verlenen aan het opzetten en vervolmaken van een cliëntervaringsonderzoek en werkt vervolgens mee aan de uitvoer daarvan conform de afgesproken periodiciteit.
E4	Opdrachtnemer werkt mee aan de resultaatmeting en levert hiertoe gegevens aan bij opdrachtgever, onder andere middels het toezenden van het CBS spiegelrapport.
E5	Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige en tijdige bewijsvoering van door opdrachtnemer behaalde (cliëntgebonden) resultaten. Opdrachtnemer archiveert voornoemde bewijsvoering en houdt deze inzichtelijk voor opdrachtgever.
E6	Opdrachtnemer levert de jaarrekening en op verzoek overige stukken aan bij opdrachtgever die verband houden met de jaarrekening en de (verplichte) jaarverantwoording. Indien opdrachtnemer onderdeel uitmaakt van een concern is opdrachtnemer bereid de jaarrekening van de betrokken concernrelaties aan te leveren. Opdrachtnemer beantwoordt aanvullende vragen vanuit opdrachtgever omtrent de jaarrekening en overige stukken.

F Eisen aan ondersteuning en samenwerking

Nr.	Minimumeis
F1	Opdrachtnemer werkt zoveel mogelijk met vaste contactpersonen voor de burger voor de duur van het traject ter borging van de continuïteit in de dienstverlening.
F2	Opdrachtnemer organiseert de ondersteuning laagdrempelig op de plaats en het tijdstip die, binnen redelijke grenzen, door de burger worden gewenst.
F3	Opdrachtnemer behandelt de burger respectvol en de privacy van de burger wordt gewaarborgd overeenkomstig de vigerende privacywet- en regelgeving. Opdrachtnemer beschikt in dat geval over een gedocumenteerd privacybeleid. Een privacyverklaring is gepubliceerd op de website van de opdrachtnemer.
F4	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals in de sociale (wijk)teams en andere belanghebbenden. Onder goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen eigen personeel van opdrachtnemer en de professionals in de lokale teams, de huisarts en de medisch specialist van de burger. Deze onderlinge afstemming (over inmiddels behaalde resultaten) dient eveneens tussentijds plaats te vinden met voornoemde betrokkenen.
F5	Opdrachtnemer zet zich in voor een interdisciplinaire professionele samenwerking met andere opdrachtnemers.
F6	Opdrachtnemer draagt zorg voor korte lijnen en persoonlijk contact tussen de verschillende opdrachtnemers die diensten verlenen aan de burger.

Wmo

G Eisen aan de dienstverlening met betrekking tot Wmo

Nr.	Minimumeis
G1	<p>Oprachtnemer maakt met de burger duidelijke werkafspraken over de dienstverlening. Deze afspraken worden neergelegd in een plan van aanpak. De basis voor dit plan is het ondersteuningsplan dat door de procescoördinator dan wel inhoudelijk regisseur is opgesteld en waarin de verwijzing naar opdrachtnemer is opgenomen. In een ondersteuningsplan kunnen meerdere vormen van dienstverlening (op alle levensgebieden) in de vorm van arrangementen voorkomen. Het plan van aanpak voldoet in ieder geval aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het wordt door opdrachtnemer samen met (een wettelijk vertegenwoordiger van) de burger opgesteld, met het door opdrachtgever afgegeven ondersteuningsplan als uitgangspunt. De regie ligt zoveel mogelijk bij de burger zelf. • Indien een ondersteuningsplan uit meerdere arrangementen bestaat, dan wordt het plan van aanpak verbijzonderd naar deze arrangementen. • De doelen worden concreet geformuleerd en sluiten aan bij de arrangementen. • Het wordt minimaal één keer per jaar met de burger of diens vertegenwoordiger besproken. In het plan van aanpak wordt dit vastgelegd. Bijstellingen en veranderingen in het plan van aanpak worden schriftelijk vastgelegd. Zo wordt gestuurd op outcome. • Het plan van aanpak bevat concrete werkafspraken: welke ondersteuning ontvangt de burger, op welke dagen en tijdstippen, passend in zijn dag- en/of weekprogramma. • Het plan van aanpak beschrijft hoe de dienstverlening is afgestemd met eventuele mantelzorgers en hoe het eigen netwerk van de burger daar waar mogelijk een actieve rol speelt in het ondersteuningsproces. • De afwegingen van het al dan niet inzetten van vervoer ten behoeve van de zorgverlening maken expliciet deel uit van het plan van aanpak. • Het plan van aanpak dient door zowel burger als opdrachtnemer ondertekend te zijn. • Het plan van aanpak wordt aan de burger verstrekt en conform uitgevoerd. • Het plan van aanpak wordt in afschrift ter kennisneming aan de verwijzend regisseur gezonden. • Het plan van aanpak is te allen tijde inzichtelijk voor de betreffende burger. <p>Ook bij verwijzing door huisarts, jeugdarts of medisch specialist is een ondersteuningsplan vereist. Oprachtnemer stelt in dat geval het ondersteuningsplan op en vraagt toestemming aan de burger of het plan gedeeld mag worden met de gemeentelijke toegang.</p>
G2	<p>Indien in de loop van het ondersteuningstraject blijkt dat de burger verwezen dient te worden naar een andere opdrachtnemer, zal opdrachtnemer de burger niet rechtstreeks verwijzen. Oprachtnemer verwijst slechts na overleg en met toestemming van de regisseur en de deelnemende gemeente. Oprachtnemer organiseert een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en werkrelatie van de burger met hulpverlener, waarbij de zorgcontinuïteit gegarandeerd is.</p>
G3	<p>Oprachtnemer en de burger treden, voorafgaand aan de aanvang van de dienstverlening, in overleg om te bekijken of de sociale omgeving een rol kan spelen bij de organisatie van het vervoer naar en van de voorziening. Indien na overleg blijkt dat de burger bij de aanvang de dienstverlening of gaandeweg het traject het vervoer niet (meer), in samenwerking met zijn sociale omgeving, kan organiseren treft opdrachtnemer hiervoor een voorziening. Het al dan niet inzetten van vervoer door opdrachtnemer maakt deel uit van het (zorginhoudelijk) arrangement en is onderdeel van het plan van aanpak.</p>
G4	<p>Indien sprake is van een voor de dienstverlening relevante verandering in de situatie van de burger, meldt opdrachtnemer dit binnen twee werkdagen bij de regisseur.</p>
G5	<p>Het aanbod van opdrachtnemer is dichtbij de burger beschikbaar. Dit betekent dat de locatie(s) van activiteiten zich binnen of nabij de thuissituatie van de burger</p>



Nr.	Minimumeis
	bevind(t)/(en). Dit geldt niet als de aard van de activiteiten, de mate van specialisme of de schaalgrootte anders vereisen.
G6	Opdrachtnemer stelt een locatie specifieke meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe wordt omgegaan met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling met benoeming van de individuele verantwoordelijkheden. De meldcode is zodanig ingericht dat zij er aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. Opdrachtnemer bevordert de kennis en het gebruik van die meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn.
G7	Medewerkers van opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none">• beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift;• hebben inlevingsvermogen en een ondersteunende houding naar de burger;• zijn bekend met de zelfredzaamheidsmatrix, voor zover ontwikkeld en beschikken over de competenties om deze toe te passen en bij afwijkingen te signaleren; en• blijven daarbij binnen de grenzen van zijn bevoegdheid en bekwaamheid.
G8	Opdrachtnemer is in staat om uiterlijk binnen vijf werkdagen na opdrachtverstrekking door de deelnemende gemeente de diensten, zoals in bijlagen 1, aan de burger te verlenen. De eerste dag van deze termijn begint op de eerste werkdag na de datum waarop door de deelnemende gemeente de opdracht is verstuurd.
G9	Opdrachtnemer is in staat om bij spoedopdrachten uiterlijk binnen twee werkdagen na de aanvraag met de dienstverlening van de burger te beginnen.
G10	Wanneer door meerdere opdrachtnemers aan een burger diensten worden verleend, draagt opdrachtnemer actief zorg voor de communicatie met de andere opdrachtnemers die de burger dienstverlening bieden vanuit het ondersteuningsplan. De regisseur faciliteert deze communicatie.
G11	Opdrachtnemer heeft buiten kantooruren het eerste lijn contact voor de burger georganiseerd. Opdrachtnemer heeft een calamiteitsnummer waar opdrachtnemer 24/7 en 365 kalenderdagen telefonisch op bereikbaar is voor spoedeisende vragen van de burger, die niet kunnen wachten tot de openingstijden van het kantoor.
G12	Opdrachtnemer zet zich optimaal in teneinde een crisissituatie bij de burger te voorkomen dan wel in dat kader de burger te ondersteunen zodat een opschaling naar een crisisdienst (en de inzet van dergelijke dienstverlening) niet noodzakelijk is dan wel de duur van de inzet vanuit de crisisdienst verkort kan worden. Indien opdrachtnemer van mening is dat de situatie dusdanig ernstig is dat inzet van de crisisdienst noodzakelijk is, neemt opdrachtnemer contact op met de crisisdienst om de verdere inzet van de crisisdienst te bespreken. Opdrachtnemer heeft op voorhand afspraken gemaakt met de crisisdienst over de wijze van eventuele opschaling naar de crisisdienst.