

SAMENWERKINGSOVEREENKOMST
Publieksvoorlichting
binnen Stips Nijmegen

Partijen

- A. Stichting Bindkracht 10, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur/bestuurder, mevrouw R. Compiet
- B. Gemeente Nijmegen, afdeling Zorg en Inkomen, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door het afdelingshoofd, de heer mr. A. Hamming, verder te noemen de gemeente;

overwegende dat:

- I. goede informatie en advies een belangrijke voorwaarde is voor maatschappelijke participatie en sociale cohesie. Door het informeren van bewoners worden zij gesteund in hun maatschappelijke participatie. Informatie & advies helpt niet alleen de zelfregie te versterken, maar wijst bewoners op de mogelijkheid om aan de slag te gaan, initiatieven te ontplooien en zich te verbinden. Het ondersteunt het tot bloei komen van bewonersinitiatieven en het bouwen van (buurt)netwerken.
- II. de Stips daarmee bijdragen aan de doelstellingen uit Kracht door Verbinding, de beleidsnota van de Regio Rijk van Nijmegen en het lokale beleidskader Wmo en Jeugd 2015-2018 'Veur Mekäör, zorg en welzijn dichtbij' en de eventuele opvolgende beleidskaders:
- III. de Stips zorgen voor:
 - a. het stroomlijnen van het versnipperde informatie- en adviesaanbod (ontdubbelen) en daarmee realisatie van bezuinigingen;
 - b. vormgeving van de één loket gedachte: geïntegreerde dienstverlening voor alle doelgroepen, fysiek, telefonisch en digitaal, voorkomen dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd;
 - c. aanvullend op de Sociale Wijkteams een heldere wijkgerichte structuur voor informatie en advies voor alle doelgroepen, zodat er een goede aansluiting ontstaat tussen informatie & advies (kortdurend) en de Sociale Wijkteams, zo dicht mogelijk op elkaar.
- IV. bij de Stips alle burgers van de gemeente Nijmegen terecht kunnen voor onafhankelijk advies, informatie en ondersteuning rondom vragen op het terrein van Wonen, Welzijn, Ontmoeting, Zorg, Jeugd en Inkomensaanvullende maatregelen. Het doel is om de burger een passend antwoord te geven op de vraag, door te verwijzen of die ondersteuning te bieden die het hem of haar mogelijk maakt zelfstandig te wonen, te leven en deel te nemen aan de samenleving.
- V. binnen de Stips beroepskrachten, bewoners en vrijwilligers samenwerken. De vrijwilligers informatie en advies beantwoorden eenvoudige vragen van bewoners of verwijzen indien nodig door naar de juiste instanties. De werkbegeleider en coördinator zijn faciliterend aan de vrijwilligers. Binnen de Stips zitten ook gemeentelijke publieksvoorlichters. Een van de hoofdtaken van de publieksvoorlichters is de overige Stip-medewerkers te informeren en te adviseren over de Participatiewet, inkomensaanvullende regelingen, schuldhulpverlening en Wonen, Welzijn en Zorg zoals de Jeugdwet en Wmo van de gemeente Nijmegen .

- VI. deze overeenkomst alleen ziet op het onderdeel informatie en advies en dan enkel op de taak van de publieksvoorlichters binnen de Stips.
- VII. in deze samenwerkingsovereenkomst de samenwerking tussen de gemeente en Bindkracht 10 m.b.t. de taak publieksvoorlichting binnen de Stips wordt vastgelegd.

komen het volgende overeen:

Artikel 1 Definities

- De bestuurder van Bindkracht10 die door de samenwerkende partijen wordt aangewezen om de werkzaamheden van de Stips binnen de gemeente Nijmegen te coördineren en uitvoering te geven aan de exploitatie van de Stips Nijmegen.
- Clustermanager expertiselijN Stips en Communities: de clustermanager, aangewezen door Raad van Bestuur Bindkracht10.
- Werkgever: organisatie waarmee de werknemer een dienstbetrekking heeft. Voor gemeentelijke publieksvoorlichters is dit de gemeente Nijmegen, voor de coördinatoren en werkbegeleiders is dit Bindkracht 10.
- De Stedelijke Informatiepunten (Stips) zijn een laagdrempelig toegankelijke locatie voor alle burgers van de gemeente Nijmegen voor onafhankelijk advies, informatie en ondersteuning rondom vragen op het terrein van Wonen, Welzijn, Zorg en Inkomensaanvullende maatregelen. Het doel is om de burger een passend antwoord te geven op de vraag, door te verwijzen of die ondersteuning te bieden die het hem of haar mogelijk maakt zelfstandig te wonen, te leven en deel te nemen aan de samenleving.
- Coördinator Stip: is verantwoordelijk voor de overall coördinatie binnen de Stip locatie. Onderhoudt relatie met externe samenwerkingspartners en is verantwoordelijk voor de functie ontmoeten en verbinden.
- Werkbegeleider Stip: is verantwoordelijk voor de inhoudelijke begeleiding en coaching van de vrijwilligers binnen de Stip locatie en de bewaking van de kwaliteit van de dienstverlening omtrent de informatie en advies. De werkbegeleider signaleert scholings- en trainingsbehoefte voor de Stip vrijwilligers.
- Vrijwilligers Stip: Binnen de Stip zijn drie soorten vrijwilligers werkzaam: gastheren/ gastvrouwen, vrijwilligers informatie en advies en vrijwilligers ontmoeten en verbinden. De vrijwilligers informatie en advies beantwoorden vragen van bewoners of verwijzen indien nodig door naar de juiste instanties.
- Publieksvoorlichter: De publieksvoorlichters zijn ambtelijke medewerkers van de gemeente die binnen de Stips de taken uitvoeren zoals bedoeld in artikel 3.

Artikel 2 Verantwoordelijkheden en regie

1. Met ingang van 2017 draagt Stichting Bindkracht10 zorg voor de plaatsing van coördinatoren en werkbegeleiders in de Stips.
2. Het college draagt met ingang van 2018 zorg voor 3,2 fte publieksvoorlichters ten behoeve van de taken van de publieksvoorlichting genoemd in artikel 3.

3. Iedere partij is verantwoordelijk voor het beroepsmatig handelen van de eigen medewerkers binnen de Stip.
4. Partijen zijn verantwoordelijk voor een transparante plaatsing van de publieksvoorlichters bij de Stip.
5. De rechtspositie van de publieksvoorlichters die geplaatst zijn bij de Stip wijzigt niet als gevolg van die plaatsing. Voor ambtelijke medewerkers in dienst van de gemeente Nijmegen betekent dit dat zij in dienst blijven van de gemeente Nijmegen en dat op hun de arbeidsvoorwaarden van de gemeente Nijmegen van toepassing blijven.
6. De formele verantwoordelijkheden en bevoegdheden ten aanzien van de publieksvoorlichters blijven bij de werkgever.
7. Er zijn nadere afspraken gemaakt betreffende de rolverdeling tussen werkgever en Bindkracht 10 inzake de gemeentelijke publieksvoorlichters bij de Stips. Deze afspraken zijn opgenomen in bijlage 2.
8. Indien het college de taken genoemd in het tweede lid opdraagt aan Bindkracht 10, zullen tussen partijen nadere afspraken worden gemaakt.

Artikel 3 Publieksvoorlichting binnen Stip

De publieksvoorlichters zijn binnen de functie informatie en advies van de Stips verantwoordelijk voor:

1. het vertalen en verstrekken van gemeentelijke informatie en procedures over inkomen uit de Participatiewet, inkomensondersteunende regelingen, schuldhulpverlening en Wonen, Welzijn en Zorg zoals de Jeugdwet en WMO, naar begrijpelijke informatie voor de overige medewerkers van de Stips. De publieksvoorlichter draagt zorg voor kennisoverdracht over deze specifieke gemeentelijke regelingen in afstemming met de werkbegeleider.
2. het geven van voorlichting en advies over inkomen uit de Participatiewet, inkomensaanvullende maatregelen, schuldhulpverlening en Wonen, Welzijn en Zorg zoals de Jeugdwet en WMO van de Gemeente Nijmegen. De publieksvoorlichter stimuleert hierbij het gebruik van voornoemde voorzieningen.
3. het overnemen van gesprekken/ aanvragen met complexe vraagstukken van de (vrijwillige) medewerkers van de Stips waarbij;
 - een uitgebreidere screening van belang is.
 - vraagstukken met specifieke kennis of expertise vereist is.
 - een (grote) gemeentelijke, financiële verantwoording is verdisconteerd in de vraagstelling van de klant.
4. het in voorkomende gevallen in een persoonlijk contact met de klant integrale intakegesprekken voeren bij complexe vraagstukken. De publieksvoorlichter voert eventueel budgetadviesgesprekken en/of biedt informatie, advies en/of kortdurende ondersteuning bij de mogelijke oplossingsrichtingen. Hij treedt daarbij, indien nodig, op als verbinder tussen de burger en de gemeente.
5. het mede betrokken zijn bij de ontwikkeling van voorlichtings- en communicatiemateriaal over inkomen uit de PW, inkomensondersteunende regelingen, schuldhulpverlening en Wonen, Welzijn en Zorg zoals de Jeugdwet en Wmo o.a. op basis van de bij de Stips binnenkomende hulp- en adviesvragen. De publieksvoorlichter verzamelt en verwerkt hiervoor relevante informatie en houdt deze informatie actueel en toegankelijk (folders,

sociale kaart, kennisbank, website). Hij geeft op verzoek voorlichting aan de Stip, burgers en organisaties en onderhoudt daarvoor een goede relatie met gemeentelijke afdeling en lokale organisaties.

6. het signaleren van trends en veranderende hulpvragen binnen het vakgebied, het zorgen voor continue kennisuitwisseling met gemeentelijke afdelingen en lokale organisaties en het in voorkomende gevallen doen van voorstellen met betrekking tot kwaliteitsverbetering van informatieverstrekking aan burgers.

Artikel 4 Overlegstructuren

1. Elke 6 weken vindt overleg plaats tussen de clustermanager en de afdeling Zorg en Inkomen van de gemeente om het proces en beroepsmatig handelen bij beide partijen te borgen en wijzigingen zorgvuldig in te bedden.
2. De bestuurder of clustermanager is op afroep/in overleg beschikbaar voor overleggen met
 - de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente over het beleid;
 - de afdeling Zorg en Inkomen over het proces.

Artikel 5 Privacy en gegevensverwerking:

1. Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen is verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voor de gegevensverwerking in het kader van publieksvoorlichting door de gemeentelijke publieksvoorlichters.
2. Bindkracht 10 is verantwoordelijke in de zin van de AVG voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de overige taken die de Stips uitvoeren.
3. De privacyverklaring van Bindkracht 10 is van toepassing op de Stips en derhalve ook van toepassing op de publieksvoorlichters en Bindkracht 10 informeert hen hierover.
4. De medewerkers van de Stips worden door de manager Informatie en Advies geïnformeerd over de inhoud van de privacyverklaring Stips en Bindkracht 10 ziet erop toe dat de verklaring wordt nageleefd.
5. De publieksvoorlichters hebben vanuit hun functie als gemeente ambtenaar inzage in GWS. Bindkracht 10 ziet erop toe dat als volgt wordt omgegaan met deze inzage in GWS:
 - a. De publieksvoorlichters delen geen gegevens uit GWS met de overige medewerkers in de Stips.
 - b. De publieksvoorlichters en de overige medewerkers in de Stips delen, onverminderd het gestelde onder a. alleen persoonsgegevens van betrokkene indien en voor zover die gegevens noodzakelijk zijn voor één van de doelen benoemd in artikel 3 en betrokkene van tevoren is geïnformeerd dat zijn gegevens gedeeld worden voor dit doel en hij daarvoor zijn toestemming heeft gegeven.

Artikel 6 Klachten

1. Een bewoner kan een klacht indienen indien hij het niet eens is met de wijze waarop hij is bejegend of als hij het niet eens is met de wijze waarop met zijn persoonsgegevens wordt omgegaan.
2. Klachten betreffende het doen en laten van de Publieksvoorlichters van de gemeente Nijmegen, worden afgehandeld conform de klachtenregeling van de gemeente Nijmegen. Voor zover dit zou

kunnen leiden tot rechtspositionele gevolgen (bv. Berisping), worden deze beslissingen genomen door de gemeente Nijmegen.

Artikel 7 Inwerkingtreding, opzegging en beëindiging

1. De dag na de datum van ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst door de partners is de datum van inwerkingtreding.
2. De einddatum van de overeenkomst is 31 december 2020, of zoveel eerder als de laatste gemeentelijke publieksvoorlichter definitief niet meer bij de Stip werkzaam is.
3. De looptijd van de overeenkomst kan met 2 jaar worden verlengd, zolang tenminste één gemeentelijke publieksvoorlichter bij de Stip werkzaam is.
4. Verlenging van de overeenkomst dient te gebeuren voor 1 september van het jaar voorafgaand aan de verlenging.
5. De samenwerkingsovereenkomst eindigt definitief op het moment dat de laatste publieksvoorlichter definitief niet meer bij de Stip werkzaam is.
6. Elk van de partijen kan de samenwerkingsovereenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden opzeggen. Lopende trajecten dienen wel eerst te worden afgerond.
7. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de samenwerkingsovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de samenwerkingsovereenkomst bestaan. Tot deze verplichting behoort in ieder geval het bepaalde omtrent geheimhouding en lopende klachtbehandelingen.

Artikel 8 Geschillen

1. Geschillen over artikelen in deze overeenkomst tussen partijen, daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd, zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing worden gebracht.
2. Indien in onderling overleg niet tot een oplossing gekomen wordt, zal het college van de gemeente Nijmegen een beslissing nemen over het geschil.

Artikel 9 Evaluatie

De samenwerkingsovereenkomst zal jaarlijks worden geëvalueerd. Bij de evaluatie zal de uitvoering van deze overeenkomst onderzocht worden, wettelijke grondslagen en wijzigingen indien noodzakelijk ingebracht worden. De partijen nemen samen het initiatief tot evaluatie van de samenwerkingsovereenkomst.

Artikel 10 Bijlagen

Bij deze overeenkomst zijn 2 bijlages gevoegd, deze maken onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst.

1. Privacyverklaring Bindkracht10
2. Aanvullende afspraken plaatsing Publieksvoorlichter in de Stips

Ondertekening

Getekend te Nijmegen, d.d.

.....
Stichting Bindkracht10
R. Compiet

.....
Gemeente Nijmegen
A. Hamming