

Dienstverleningsprocessen

Voor Favoriet Bureau B.V.

Documentstatus: vastgesteld door de directie | Revisie 21 oktober 2026

Document-ID	04_Dienstverleningsprocessen
Versie / datum	1.0 / 21 oktober 2026
Eigenaar / goedkeurder	Oussama Arrood (kwaliteit) / Directie Favoriet Bureau B.V.

1. Processturing en keten

Proceslandschap

De primaire processen zijn: (P01) opdrachtafname en eisenanalyse, (P02) personeelsselectie en kwalificatiecontrole, (P03) roostering en continuïteit, (P04) begeleiding en sociaal beheer, (P05) signalering en escalatie, (P06) communicatie/rapportage, (P07) evaluatie en verbeteringen. Ondersteunende processen omvatten documentbeheer, AVG, klachten, trainingen en leveranciersbeoordeling.

Algemene controle

Per proces worden input, stappen, verantwoordelijke, controlemoment, output/bewijs, relevante PvE-eisen en afwijkingroute vastgelegd. Voor aanvang van een nieuwe opdracht beoordeelt de contractcoördinator of beschikbare middelen en personeel voldoen.

2. P01 - Opdrachtafname en eisenanalyse

Stappen en controles

1. Ontvang opdracht, contract en PvE. 2. Registreer alle minimumeisen in een eisenregister. 3. Ken per eis een proces, functionaris, bewijsbron en deadline toe. 4. Beoordeel inzet, financiële haalbaarheid, privacy en risico's. 5. Laat directie akkoord geven. 6. Maak het implementatieplan en toets vóór de start of alle kritieke eisen gereed zijn.

Bewijslast

Goedgekeurde contractreview; eisenregister; risicoanalyse; implementatieplan; getekende afspraken met beveiliging over overdracht, bereikbaarheid en escalatie. Relevantie: PvE 1-2, 6-11 en 17-21.

3. P02 - Werving, selectie en vrijgave

Stappen en controles

1. Definieer de functie-eisen van de specifieke opdracht. 2. Verifieer diploma's, relevante mbo-4 opleiding op sociaal-maatschappelijk/sociaal-agogisch/pedagogisch terrein of aantoonbaar gelijkwaardig. 3. Leg ervaring met doelgroep, cultuursensitief handelen en scholing methodisch werken vast. 4. Controleer vóór de eerste dienst dat een VOG maximaal één jaar oud is en de gevraagde functieaspecten 41 en 43 bevat. 5. Beoordeel taal, competenties en gedrag. 6. Leg de vrijgave met datum en controleur vast.

Afwijzing / beperkingen

Bij ontbrekend of oncontroleerbaar bewijs geen vrijgave voor inzet. Alternatieve opleidingskwalificaties worden afzonderlijk onderbouwd en ter goedkeuring voorgelegd wanneer het PvE daarom vraagt. Bewijs: kwalificatiematrix, VOG-controlestatus, diploma-verificatie, scholingsregistratie. PvE 4-5 en 12-15.

4. P03 - Rooster, aanwezigheid, overdracht en achtervang

Roostering en aanwezigheid

Het rooster borgt op iedere werkdag tussen 07.00 en 21.00 uur ten minste één fysiek aanwezige sociaal beheerder. Per dienst wordt aanwezigheid vastgelegd. Bij uitval organiseert planning onverwijld een gelijkwaardig gekwalificeerde vervanger en registreert de handeling. Bij dienstwissel volgt een gestructureerde overdracht. PvE 3, 12, 16.

Achtervang urgent

Buiten de fysieke aanwezigheidstijden is een achtervang bereikbaar binnen 15 minuten; een melding wordt meteen beoordeeld; binnen 30 minuten volgen instructies; zo nodig is binnen 1 uur een bevoegde medewerker ter plaatse. De gemeentelijke regisseur wordt over urgente sociale situaties zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 1 uur, geïnformeerd. Leg tijdstippen en reactie vast. Bij acuut gevaar: direct hulpdiensten. PvE 19-21.

Overdracht beveiliging

Maak schriftelijke operationele afspraken met de apart gecontracteerde beveiligingspartij over bereikbaarheidsnummers, overdrachtsmomenten, prioriteiten, incidentcategorieën en escalatie. Relevante bijzonderheden worden bij iedere dienstoverdracht zorgvuldig gedeeld met inachtneming van dataminimalisatie. PvE 11, 17-18.

5. P04 - Dagelijkse bewonersbegeleiding

Individuele begeleiding

De sociaal beheerder is eerste aanspreekpunt, ondersteunt bij praktische vragen (zoals formuleren, afspraken en post), bevordert zelfredzaamheid en legt de noodzakelijke ondersteuning, vervolgactie en verantwoordelijke vast in het afgeschermd dossier. Signalen rond zorg, wonen, schulden, werk, participatie en veiligheid worden doorgegeven aan de gemeentelijke regisseur. Psychosociale en GGZ-signalen worden uiterlijk binnen 24 uur besproken. PvE 22-28.

Casus- en voortgangsoverleg

Er vindt minimaal eenmaal per twee weken casusoverleg met de gemeentelijke regisseur plaats voor relevante bewoners. Per kwartaal vindt met elke bewoner en de regisseur een individueel voortgangsgesprek plaats; afspraken worden gedocumenteerd. Zorgvuldig onderscheid maken tussen feit, interpretatie, afspraak en eventuele vervolgactie. PvE 29-30.

Leefbaarheid en bewonersrechten

De sociaal beheerder bespreekt huisregels, bemiddelt bij conflicten binnen eigen bevoegdheid, registreert leefbaarheidsincidenten en betreft regisseur, beveiliging of facilitator waar nodig. Huisregels worden uitsluitend in afstemming met de opdrachtgever geactualiseerd. PvE 31-34.

6. P05 - Participatie, contactmomenten en bijeenkomsten

Aanbod en toegankelijkheid

Organiseer dagelijks contactmomenten verspreid over dagdelen en minimaal één contactmoment per week buiten reguliere werktijden, zodat iedere bewoner ten minste wekelijks een reële deelnamemogelijkheid heeft. Communiceer tijdig, zichtbaar en begrijpelijk. PvE 39-41.

Bijeenkomst en evaluatie

Organiseer minimaal wekelijks een maatschappelijke of informatieve bijeenkomst afgestemd met de gemeentelijke regisseur. Stimuleer dagbesteding, opleiding, vrijwilligerswerk en participatie; evalueer ieder kwartaal met vastgelegde bevindingen hoe activiteiten bijdragen. PvE 35-38.

7. P06 - Leefbaarheidsmeldingen en veiligheid

Opvolging en registratie

Reguliere leefbaarheidsmeldingen worden binnen 24 uur opgepakt en opgelost volgens PvE 42; acute meldingen worden direct opgepakt en gemeld aan de gemeentelijke regisseur. Als externe afhankelijkheden een oplossing belemmeren, registreer tijdig escalatie, tussenmaatregel, verantwoordelijke, reden en nieuwe termijn in overleg met de opdrachtgever. Alle incidenten en leefbaarheidsmeldingen worden digitaal geregistreerd. PvE 42-45.

Calamiteiten

Bij medische noodsituatie of acuut veiligheidsgevaar: alarmeer de hulpdiensten direct, stel omstanders veilig zonder onbevoegde handelingen, informeer de aangewezen functionaris en registreer daarna zakelijk de melding en overdracht. Koppel waar nodig aan klachten-, incidenten- of datalekprocedure.

8. P07 - Managementrapportage en tevredenheid

Maandrapportage

Stel iedere maand een managementrapportage samen met minimaal: bewonersbezetting en bewonerscontacten; begeleiding en participatieactiviteiten; incidenten, leefbaarheidsmeldingen en opvolging; urgente sociale situaties; trends, risico's, knelpunten en verbetermaatregelen. De contractcoördinator controleert het rapport op volledigheid, feitelijkheid en AVG, waarna tijdig verzending aan opdrachtgever wordt vastgelegd. PvE 9 en 46.

Monitoring

Bespreek trends met opdrachtgever en team; registreer terugkerende tekortkomingen als afwijking; werk het risicoregister en het verbeterregister bij. Meet waar passend responstijden, opleidingsstatus, volledige roosterdekking, doorlooptijd van klachten en naleving van overleggen.

9. Procesoverdracht, beveiliging en gegevensbescherming

AVG en gegevens

Bewonersdossiers zijn niet publiek toegankelijk. Gebruik op functie toegesneden toegangsrechten, beveiligde overdrachtskanalen, logging waar passend en een vastgestelde bewaartermijn op grond van doel en juridische verplichtingen. Voor privacy-incidenten geldt een afzonderlijke beoordeling van meldplicht en contractuele notificatie. Publiceer in de websitebibliotheek uitsluitend algemene procesdocumenten.

Procesbewijzen

Leg opdrachtstartoverleg, inwerkverklaringen, roosterstatus, kwalificatievrijgave, dagelijkse registratie, overleggen, rapportages, steekproeven en verbeteracties vast. Reële, geanonimiseerde bewijsstukken uit vergelijkbare lopende werkzaamheden kunnen - na controle van opdrachtgeverstoestemming en AVG - de feitelijke toepassing onderbouwen.

Toepassing binnen Favoriet Bureau

P08 – Diploma-, BHV- en certificatenbewaking

1. Medewerker levert diploma, relevante BHV-bewijzen en, afhankelijk van functie/opdracht, aanvullende verplichte kwalificaties aan. 2. Bevoegde medewerker beoordeelt geldigheid en controleert diploma via een toepasselijk officieel verificatiekanaal. 3. App registreert verificatiestatus, controlerend persoon, datum, type, vervaldatum en bestandsverwijzing in een afgeschermd dossier. 4. Het systeem stuurt een melding bij naderende afloop. 5. HR/planning vraagt tijdig hercertificering, ontvangt nieuw bewijs, verifieert dit opnieuw en werkt het dossier bij. 6. Bij ontbrekend/verlopen verplicht bewijs geldt geen inzet voor de betrokken functie totdat de eisen opnieuw zijn aangetoond. 7. Oussama Arrod controleert periodiek de meldingen en uitzonderingen. Actuele meldingstermijn, platformnaam en logregistratie verifiëren aan de hand van echte app-instellingen.

P09 – Bewijsexport voor kwaliteitstoets

Maak voor aanbesteding/audit een geanonimiseerde export van kwalificatiecontroles, certificaat-herinneringen, openstaande acties en afgeronde opvolging. Scheid dossiergegevens van personen; leg bronperiode, exportdatum en controleur vast. De export is bewijs van toepassing, geen bewijs van alle andere managementactiviteiten.

Nota van Inlichtingen: verduidelijking van continuïteit

Volgens NvI vraag 1 zijn werkdagen maandag t/m vrijdag exclusief erkende feestdagen; fysieke aanwezigheid 07.00–21.00 uur geldt alleen op die werkdagen. Achtervang geldt alle dagen, ook weekends/feestdagen/vakanties. Vraag 28 verduidelijkt 70 uur minimale fysieke aanwezigheid per reguliere week en dat reguliere inzet/vervanging in de vaste prijs valt. Inzet van zelfstandigen mag, maar toestemming of UEA-verplichtingen gelden waar toepasselijk (vragen 6, 17, 26, 27).

Toepassing in huidige opdrachten versus toekomstige Koetshuis-uitvoering

Vóór contractstart worden de Koetshuis-specifieke werkafspraken, roosters, bewonersdossiers, contactmomenten en beveiligingsoverdracht ingericht. Deze toekomstige werkzaamheden mogen niet als reeds uitgevoerde activiteiten worden gepresenteerd. Bestaande controles uit andere opdrachten mogen uitsluitend als bewijs worden gebruikt als ze echt, relevant en passend geanonimiseerd zijn.

Aanvullende beheersmaatregelen sociaal beheer

P10 – Signaal tot opvolging: medewerker registreert waarneming, tijdstip, impact en eventuele afspraken in het beveiligde bewonersdossier; beoordeelt urgentie en deelt noodzakelijke informatie met de bevoegde ontvanger. Signalen van zorgvragen, psychosociale problematiek en GGZ-problematiek worden bij 't Koetshuis binnen 24 uur besproken met de gemeentelijke regisseur (PvE 27). Urgente sociale situaties volgen PvE 19–21.

P11 – Overdracht met controle: de uitgaande medewerker vermeldt relevante open acties, signalen, incidenten, vervolgsafspraken, deadlines en verantwoordelijke opvolgers; de ontvangende medewerker

bevestigt de overdracht en vraagt na bij onduidelijkheden. Bij 't Koetshuis worden ook afspraken met beveiliging expliciet vastgelegd (PvE 16–18). Leg de volledigheidscntrole vast zonder onnodige persoonsgegevens in algemene lijsten.

P12 – Bewonersdossier en taakafbakening: ondersteuning en gemaakte afspraken worden vastgelegd in het bewonersdossier; de gemeentelijke regisseur blijft casusregisseur. Bij 't Koetshuis zijn per bewoner kwartaalgesprekken en tweewekelijkse casusoverleggen voorgeschreven (PvE 23–30). De sociaal beheerder neemt geen gemeentelijke mandaatbesluiten (PvE 25).

P13 – Dienstverlening in beeld: plan dagelijkse bewonerscontactmomenten, minstens één contactmoment per week buiten reguliere werktijden, en minimaal eenmaal per week een bijeenkomst; evalueer participatieactiviteiten per kwartaal (PvE 35–41). Dit is een locatiegebonden uitvoeringsontwerp, geen beschrijving van reeds behaalde Koetshuis-resultaten.

P14 – Periodieke kwaliteitscontrole: controleer bij werkelijk lopende opdrachten steekproefsgewijs een keten van opdrachtacceptatie → personeelsvrijgave → uitgevoerde dienst → eventuele melding → afsluiting. Registreer bron, controleur, datum, bevinding, actie, eigenaar en verificatie van de werking. Gebruik F12 en bij afwijkingen F06; verwerk trends in F05/F07.

De maandrapportage voor 't Koetshuis bevat bewonersbezetting/-contacten, begeleiding en participatie, incidenten en opvolging, urgente sociale situaties, trends, risico's en verbetermaatregelen (PvE 46). Controleer cijfers op herleidbare bronnen vóór verzending.

Bestaand verificatieproces via Bendy en Kloptie

1. Medewerker levert vereiste documenten aan via Bendy. 2. Diploma wordt geverifieerd via de Kloptie-koppeling met DUO; Bendy registreert de systeemuitkomst. 3. De inzet wordt geblokkeerd wanneer een vereiste check niet slaagt of bewijs ontbreekt. 4. VOG, BHV, andere certificaten en eventuele documentvervaldata worden bewaakt met instelbare meldingen, doorgaans één maand vooraf. 5. HR/planning controleert aanvankelijk en opnieuw na circa één maand; bij nieuwe opdracht volgt een aanvullende functie-/opdrachtgebonden check voor zover de eisen verschillen. Deze stappen worden met werkelijke systeemstatus en dateringen onderbouwd.

Bestaande klachteninname en vervolg

Het klachtenformulier op de bestaande Lovable-website is actief. Andere bestaande kanalen zijn e-mail en de opdrachtgever (cliënten van Parnassia melden daar in eerste aanleg). De kwaliteitsverantwoordelijke ontvangt/beoordeelt de klacht, past hoor en wederhoor toe, legt klachtenonderzoek, maatregel en afsluiting in OneDrive vast en registreert eventuele uitsluiting voor een specifieke opdracht in Bendy. Een automatische koppeling Lovable–OneDrive wordt niet verondersteld zolang deze niet feitelijk is bevestigd.

Documentbeheer en vrijgave

Dit document is door de directie vastgesteld. De genoemde controles en verbeteractiviteiten worden alleen als uitgevoerd aangemerkt wanneer daarvoor gedateerde praktijkregistraties beschikbaar zijn.

Bronnen en afbakening

Beschrijvend document, versie 2 september 2026, par. 3.2.5, p. 21. Door gemeente Breda geformuleerde eis: ISO 9001 of aantoonbaar gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem.

Programma van Eisen, Bijlage 3, eisen 1 t/m 46, p. 4-8. Operationele eisen voor perceel 1; zie PvE-matrix.

Gepubliceerde Nota van Inlichtingen T230381 (export 17 oktober 2026): vragen 4, 5, 9, 15, 16 en 38 over aantoonbare ISO 9001-gelijkwaardigheid; vijf bewijsgebieden en expliciete afwijzing van automatische gelijkwaardigheid SNA plus handboek.

Dit kwaliteitsmanagementsysteem is opgesteld op basis van de verstrekte aanbestedingsstukken en de beschreven werkwijze van Favoriet Bureau B.V. Bij tegenstrijdigheden zijn de geldende aanbestedingsstukken en ondertekende overeenkomsten leidend. Opdrachtspecifieke procedures voor toekomstig werk zijn niet gelijk te stellen aan reeds uitgevoerde werkzaamheden.