

Aan de Adviesraad Sociaal Domein

Reactie ten aanzien van Aanbesteding schulddienstverlening

Geachte Adviesraad Sociaal Domein,

Hartelijk dank voor uw reactie op de concept-offerteaanvraag en het programma van eisen aanbesteding schulddienstverlening. Wij waarderen het zeer dat u in de zomervakantieperiode toch tijd vrij heeft weten te maken om de stukken te lezen en ons advies te geven.

U vraagt of de ervaringen met PLANgroep zijn meegenomen in het programma van eisen en of deze evaluatie inzichtelijk is. Daarnaast geeft u het advies om in de concept-offerte aanvraag en het concept programma van eisen extra aandacht te vragen voor:

- het kernthema in het nieuwe coalitieakkoord Positieve gezondheid
- laagdrempeligheid
- het thema Bouwen aan Vertrouwen

Tot slot stelt u een vraag over de financiën.

Met deze brief informeren wij, de stuurgroep aanbesteding schulddienstverlening, u over hoe wij uw advies hebben verwerkt in de offerte aanvraag en het programma van eisen. Zoals wij in onze mail d.d. 30 juni hebben aangegeven was onze adviesvraag niet officieel omdat het College van Burgemeester en Wethouders geen verantwoordelijkheid draagt voor de inhoud van de aanbesteding, maar de stuurgroep aanbesteding schulddienstverlening. Daarom ontvangt u deze reactie van de stuurgroep aanbesteding schulddienstverlening.

Allereerst heeft u in uw brief de vraag gesteld of de ervaringen van PLANgroep zijn meegenomen in het programma van eisen en of deze evaluatie inzichtelijk is. Wij kunnen bevestigen dat de ervaringen met PLANGROEP zowel in de offerteaanvraag als in het programma van eisen meegenomen zijn. Enerzijds zijn de meegenomen ervaringen gebaseerd op onderzoek in het kader van een Call van Schouders Eronder, dat uitgevoerd is door Adviesbureau Purpose, anderzijds op ervaringen van de beleidsadviseurs tijdens het contractbeheer zoals de problemen rondom het uitvoeren van budgetbeheer.

Positieve gezondheid

U adviseert om in het programma van eisen ook aandacht te schenken aan het kernthema van het coalitieakkoord “positieve gezondheid” en de eis aan de schulddienstverlener te stellen actief samen te werken met de nieuwe regisseur Positieve Gezondheid.

Datum

19 augustus 2022

Uw brief van/kenmerk

Ons kenmerk

Bijlage(n)



Wij hebben uw advies overgenomen. Hiertoe hebben wij in het programma van eisen bij 1.1. het coalitieakkoord toegevoegd als uitgangspunt bij het uitvoeren van de dienstverlening. Ook hebben wij gunningscriterium 2 aangepast door toe te voegen dat ook met nieuwe ketenpartners samenwerking moet worden opgezocht zoals de regisseur Positieve Gezondheid.

Datum
-datum collegevergadering-

Ons kenmerk

Pagina
2/3

Laagdrempeligheid

Wij zijn het met u eens dat de dienstverlening zo laagdrempelig mogelijk moet zijn. Op dit moment loopt er binnen de gemeente Almere een pilot “Financieel Huis” waarin veel partners uit de stad die burgers kunnen ondersteunen bij financiële vragen samenwerken in één team, vanuit één visie, met één methodiek (stress sensitieve dienstverlening) en op één dagdeel ook vanuit één locatie. Mocht de pilot een succes zijn dan wordt de raad gevraagd om extra financiële middelen beschikbaar te stellen om een dergelijk punt in alle stadsdelen in te richten. In het programma van eisen wordt de aanbieder verplicht om aan de pilot mee te werken.

Zolang deze punten nog niet gerealiseerd zijn dient de aanbieder gebruik te maken van de werkruimte van het Sociaal Domein in het gemeentehuis van Almere en is deze gebonden aan de openingstijden van deze werkruimte. Wel kunnen we in het programma van eisen opnemen, dat als de gemeente Almere wil experimenteren met ruimere openingstijden, hieraan meegewerkt moet worden. Ook hebben we toegevoegd dat het 24 uur per dag mogelijk moet zijn (digitaal) een verzoek tot aanmelding schuldhulpverlening te doen.

In het programma van eisen worden in eis 1.11 reeds eisen gesteld aan de laagdrempeligheid van de toegang op het gebied van o.a. taal.

In het product preventie staat onze vraag beschreven met betrekking tot voorlichting aan onze partners in de stad. Naar aanleiding van uw advies hebben wij aan de doelgroep ook partners in de stad toegevoegd.

Bouwen aan Vertrouwen

U adviseert om in het programma van eisen ook aandacht te schenken aan het kernthema van het coalitieakkoord “Bouwen aan vertrouwen”. Wij hebben uw advies overgenomen. Hiertoe hebben wij in het programma van eisen bij 1.1. het coalitieakkoord toegevoegd als uitgangspunt bij het uitvoeren van de dienstverlening.

Ook hebben wij bij de te realiseren doelstellingen, bij de beschrijving van doelstelling 1 (Schulddienstverlening vanuit vertrouwen en de menselijke maat) de principes van het hersteltraject “Bouwen aan vertrouwen” toegevoegd. Aan dezelfde doelstelling is toegevoegd dat elke klacht gezien wordt als een kans om kwaliteit van werken te verbeteren.

Wij delen uw mening dat feedback van cliënten het beste advies is om de dienstverlening te verbeteren. Daarom was in het programma van eisen onder 1.9 en 1.10 al wat opgenomen over medewerking aan klanttevredenheidsonderzoeken en het overnemen van adviezen van de Adviesraad Sociaal Domein en het College van Herstelexperts. Deze eisen hebben naar aanleiding van uw advies wat scherper geformuleerd.

Zowel in het programma van eisen als in de offerte hebben we de Onafhankelijke Cliëntondersteuning Almere als partner in de stad waarmee samenwerking moet worden gezocht toegevoegd.

Financiën

Tot slot geeft u aan dat u ziet dat het budget voor de gehele periode van de aanbesteding hetzelfde blijft, terwijl de verwachting is dat het aantal mensen met schulden toeneemt. Het klopt dat op dit moment voor alle komende jaren hetzelfde bedrag gereserveerd is.

Gemeente Almere



Dit bedrag is gekoppeld aan de aantallen die in de offerte zijn begroot. Voor schulddienstverlening geldt een zogenaamde opneinderegeling. Dit betekent dat als de aantallen per productcategorie groter zijn dan verwacht, het budget evenredig verhoogd wordt. Om dit te verduidelijken voor inschrijvers hebben wij paragraaf 1.6 vorm duur en omvang van de overeenkomst en paragraaf 6.2.2 gunningscriterium prijs scherper geformuleerd.

Het prijspeil van het genoemde bedrag is 2022. In paragraaf 6.3 "prijsindexatie en productontwikkeling" is een clause opgenomen dat Almere indexatie van prijzen accepteert voor een maximum van de dienstenprijsindex (DPI) van het CBS.

Datum
-datum collegevergadering-

Ons kenmerk

Pagina
3/3

Hoogachtend,
Namens de stuurgroep Aanbesteding Schulddienstverlening



M.L. de Wilde
Manager afdeling Werk en Inkomen

