



Aan College van Burgemeester en Wethouder  
Gemeente Almere

Betreft Reactie Adviesraad Sociaal Domein ten aanzien van Aanbesteding schulddienstverlening  
Datum 18 augustus 2022

Geacht College,

Op 27 juni 2022 ontvingen wij uw verzoek om mee te denken over de aanbesteding van de schulddienstverlening, zowel over het programma van eisen als over de productbeschrijvingen. Hiertoe ontvingen wij op 15 juli 2022 zowel de offerteaanvraag als het programma van eisen.

Allereerst onze dank dat u ons op deze manier meeneemt in het proces van de offerteaanvraag. Wij denken graag met u mee en hieronder staat onze reactie. Wel willen wij graag meegeven dat deze offerteaanvraag voor de aanbesteding op veel punten raakt aan het armoedebeleid, en dat wij in deze reactie deze twee zaken naast en door elkaar benoemen.

De offerteaanvraag voor de aanbesteding is uitgebreid en laat zien dat er goed over nagedacht is. Veel voor ons belangrijke punten worden al genoemd. Wel hebben wij nog de vraag of de ervaringen van de PLANgroep meegenomen zijn in het programma van eisen en of deze evaluatie ook inzichtelijk is. Er zijn daarnaast nog drie punten in de offerteaanvraag en het programma van eisen waar wij als ASD graag aandacht voor vragen:

- Positieve gezondheid
- Laagdrempeligheid
- Bouwen aan vertrouwen

Hieronder lichten wij deze thema's verder toe.

Positieve gezondheid is een kernthema in het nieuwe coalitieakkoord. Ook voor de ASD is dit een belangrijk punt, vandaar dat wij adviseren om dit in het programma van eisen toe te voegen. Hieronder valt onder andere een belangrijk uitgangspunt als 'de Almeerder centraal': aangezien elke cliënt met een unieke set aan kennis, vaardigheden en kenmerken komt, is een integrale benadering – en dus maatwerk – van groot belang. Bovendien gaat het bij het bestrijden van armoede niet alleen om het terugdringen van schulden maar ook om het verkrijgen van een nieuwe mindset om duurzaam schuldenvrij te zijn – iets waar

Adviesraad Sociaal Domein gemeente Almere

[info@asdalmere.nl](mailto:info@asdalmere.nl)



een benadering vanuit positieve gezondheid (uitgaande van de kracht van de mens) aan bij kan dragen. De aanbieder zou bovendien actief samen moeten werken met de nieuwe regisseur Positieve Gezondheid van de gemeente.

Ook laagdrempeligheid is voor ons een belangrijk thema. Hierbij gaat het enerzijds om bereikbaarheid en anderzijds om communicatie. Een goede bereikbaarheid van de zorgaanbieder is cruciaal en deze moet ook zo laagdrempelig mogelijk zijn, zodat mensen met een schuldhulpvraag zo min mogelijk belemmering voelen daadwerkelijk hulp te vragen. Ook de communicatie vanuit de aanbieder moet zo zijn dat het vragen om hulp bij schulden net zo normaal is als bijvoorbeeld naar de huisarts gaan. Door het aanbieden van hulp op verschillende plaatsen en door verschillende personen en instanties, hopen we dat het taboe op schuldhulp doorbroken wordt. Dit kan door het aanbieden van folders in meerdere talen op formele en informele plekken, maar ook door hulpverleners en contactpersonen op die plekken op de hoogte te stellen van de mogelijkheden voor schuldhulpverlening. Dat betekent in onze ogen dat de aanbieder een taak heeft om actief formele en informele vindplekken te benaderen en ze op de hoogte te stellen van hun aanbod. Voor de (mogelijke) cliënten zijn er dus heel veel meldpunten en voor de doorverwijzers moet er één loket zijn waar ze mensen naar door kunnen verwijzen. Dit loket moet ruime openingstijden hebben, zodat ze ook buiten kantooruren bereikbaar zijn.

Het laatste waar we aandacht voor vragen is het thema 'bouwen aan vertrouwen'. In het armoedebeleid is dit een belangrijk punt en we zijn van mening dat dit ook terug zou moeten komen in de uitvraag. Het gaat hierbij om het vertrouwen dat cliënten hebben in de dienstverlening van de aanbieder en we denken dat gerichte feedback van de cliënten zelf hierbij het beste werkt. Daarbij heeft de cliënt altijd zelf de verantwoordelijkheid over zijn of haar eigen traject. Het gaat dus niet om de verantwoording die de aanbieder moet afleggen aan de gemeente en de criteria waar de aanbieder aan moet voldoen, maar om verantwoording aan de cliënten. Dit kan bijvoorbeeld met individuele evaluaties en een cliëntenraad die advies geeft aan de aanbieder op basis van de ontvangen hulp. De beste feedback komt immers van ervaringsdeskundigen en elke klacht is kans om kwaliteit van werken te verbeteren. Los hiervan wijzen wij ook nog op de diensten van OCO (Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning) die wij ook in de schulddienstverlening een belangrijke rol zien spelen. Dit zou volgens ons expliciet terug mogen komen in het programma van eisen.

Als laatste hebben wij nog een opmerking over de financiën: het valt ons op dat het budget voor de gehele periode van de aanbesteding hetzelfde blijft, terwijl de verwachting is dat het aantal mensen met schulden toeneemt – niet alleen door alle maatschappelijke en economische ontwikkelingen, maar ook omdat Almere de komende tijd zal groeien in inwonertal. We vragen u nog een keer te kijken naar dit overzicht en deze eventueel aan te passen.

Wij zijn uiteraard bereid onze reactie verder toe te lichten en eventuele vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,  
Vera Kampschöer, voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Almere

Adviesraad Sociaal Domein gemeente Almere

[info@asdalmere.nl](mailto:info@asdalmere.nl)



Adviesraad Sociaal Domein gemeente Almere

[info@asdalmere.nl](mailto:info@asdalmere.nl)