

Marktconsultatie

Europese aanbesteding Schuldhulpverlening voor Gemeente Hellevoetsluis

TenderNed-nummer: 143132

Datum: 31-05-2017

Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding en doel	3
1.2	Het verloop van de marktconsultatie	3
1.3	Situatieschets Gemeente Hellevoetsluis t.b.v. de huidige en gewenste dienstverlening	4
2	Voorwaarden van de marktconsultatie	8
3	Vraag aan de markt	9
3.1	Consultatievragen	9

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor u ligt het marktconsultatiedocument ten behoeve van de Europese aanbesteding schuldhelpverlening die de gemeente Hellevoetsluis in voorbereiding heeft. De verwachting is dat de aanbesteding in de zomer van 2017 in de markt gezet zal worden.

Met deze marktconsultatie wil de gemeente Hellevoetsluis graag beter inzicht krijgen in wat de markt kan bieden en antwoord krijgen op onder andere de vraag welke aanbestedingsstrategie het best passend is en op welke wijze de dienst het best kan worden uitgevraagd.

Het NIC zal de voorbereiding en begeleiding van de Europese aanbesteding uitvoeren en fungeert als enig aanspreekpunt tijdens deze marktconsultatie.

1.2 Het verloop van de marktconsultatie

De gemeente Hellevoetsluis heeft op 31 mei 2017 een vooraankondiging van de aanbestedingsprocedure schuldhelpverlening op TenderNed geplaatst met als doel partijen vroegtijdig te informeren over de aanstaande aanbesteding en informatie te ontvangen van de geïnteresseerde partijen. Partijen kunnen via TenderNed het marktconsultatiedocument downloaden.

Geïnteresseerde partijen dienen uiterlijk 13 juni 2017 de gestelde vragen (hoofdstuk 3) te beantwoorden door een bericht met de ingevulde bijlage I toe te sturen via de berichtenmodule in TenderNed.

De antwoorden van de deelnemers zullen (indien relevant) worden gebruikt bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. Indien de gemeente Hellevoetsluis met (een aantal van) de partijen die de vragen hebben beantwoord dieper op de materie in wil gaan, zal de gemeente hen uitnodigen voor een gesprek.

Voorlopige planning:

Omschrijving / Fase	Datum
Vooraankondiging opdracht / aankondiging marktconsultatie via TenderNed	31 mei 2017
Uiterste datum indienen beantwoording vragen marktconsultatie	13 juni 2017 17:00 uur
Optioneel: verdiepende gesprekken	28-29 juni 2017

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

1.3 Situatieschets Gemeente Hellevoetsluis t.b.v. de huidige en gewenste dienstverlening

Vanaf 1 juli 2012 kennen we de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs¹). Deze wet maakt de gemeente regieverantwoordelijk, met de verplichting om integrale schuldhulpverlening aan te bieden aan alle inwoners die dit nodig hebben op basis van een vierjarenplan. Hiervoor is de integrale beleidsnota 'Draagkracht voor Eigen Kracht: als normale kosten onbetaalbaar dreigen te worden' 2017-2020 ontwikkeld. Deze nota is richtinggevend voor zowel het te voeren minimabeleid als het beleid voor schuldhulpverlening.

Preventie en Vroegsignalering

Het doel is: *"In Hellevoetsluis wordt gewerkt vanuit één Sociaal Domein, waarbij het signaleren van risico op langdurige armoede of problematische schulden en het waar nodig toe leiden naar inkomensondersteuning of schuldhulpverlening integraal onderdeel is van de functie van het Gebiedsteam en de indicatiestellers binnen het Sociaal Domein."*

Een van de uitgangspunten vanuit de nota is het belang van preventie en vroegsignalering. We realiseren ons daarbij dat we vaak wel de tekenen van (stille) armoede of problematische schulden kunnen waarnemen, maar dat de kennis of de middelen (nog) niet altijd aanwezig zijn om hierop adequaat te kunnen reageren. Om dit te verbeteren investeren de gemeente en de samenwerkingspartners in verbreding van de kennis van inkomensondersteuning en mogelijkheden binnen schuldhulpverlening. Daarbij is het van belang dat alle professionals die achter de voordeur komen, samengestelde armoede vanwege problematische schulden en sociale uitsluiting² kunnen onderkennen en weten wat zij met deze signalen kunnen doen. We maken daarbij gebruik van instrumenten als de Leidraad Vroegsignalering: Definitie, stappenplan en modelconvenant voor vroegsignalering in de schuldhulpverlening van de NVVK (2015, 7 april), als basis voor onze Hellevoetse Leidraad Vroegsignalering naast de digitale ondersteuningstool waarbinnen alle in te zetten producten van betrokken dienstverleners binnen Hellevoetsluis overzichtelijk opgenomen worden.

Gemeentelijke schuldhulpverlening

Het doel is: *"Eind 2017 sluit de gemeente Hellevoetsluis een contract af met een externe partner voor de uitvoering van de curatieve schuldhulpverlening, in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, met in achtname van de wettelijke termijnen en de NVVK-kwaliteitseisen."*

Een ander uitgangspunt richt zich specifiek op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Met de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) heeft de gemeente de zorgplicht en de regierol gekregen om inwoners met (dreigende) problematische schulden via integrale schuldhulpverlening te ondersteunen. De integrale schuldhulpverlening is erop gericht inwoners binnen hun mogelijkheden in staat te stellen om uiteindelijk (weer) zelfstandig of met ondersteuning financieel vaardig te worden en zich zo te gedragen dat zij hun financiële situatie op orde houden en recidive voorkomen.

¹ De mogelijkheid bestaat dat het resultaat van de intussen door het ministerie van Sociale Zaken afgeronde evaluatie van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, medio 2017 een aanpassing van de Wgs tot gevolg heeft.

² Sociale uitsluiting blijkt als sprake is van beperkte sociale, culturele en maatschappelijke participatie; materiële achterstelling en financiële beperkingen; vervagend normbesef en onvoldoende culturele of normatieve integratie; achterstelling in toegang tot grondrechten: maatschappelijke en juridische hulpverlening, zorginstanties en fatsoenlijke huisvesting.

De nadruk ligt nu vooral op de curatieve, technische schuldhulpverlening in de vorm van schuldregelingen naast flankerend beleid voor psychosociale problemen. Als het schuldenpakket van een gemotiveerde en vaardige inwoner dusdanig is dat een minnelijke of wettelijke schuldregeling tot de mogelijkheden behoort³ zal de gemeente hem/haar aanmelden bij de externe partner voor schuldhulpverleningstrajecten. Deze externe schuldhulpverlener dient de wettelijke termijnen binnen de Wgs in acht te nemen, welke tegelijkertijd door de gemeente bewaakt moeten worden.

Op basis van de ervaringen die we de afgelopen jaren hebben opgedaan, past de gemeente de schuldhulpverlening aan. We hebben namelijk geleerd dat de focus op de achterliggende oorzaken van problematische schulden succesvol is. Daarbij blijft de gemeente de toegang tot curatieve schuldhulpverlening verstrekken aan alle meerderjarige inwoners van Hellevoetsluis, wanneer deze (dreigende) problematische schulden ervaren en zich gemotiveerd en in staat tonen om zich aan de afspraken te houden. Maar sterker dan voorheen willen we de brede aanpak van de oorzaken van problematische schulden positioneren.

Om de doeltreffendheid van de nieuwe wijze van integrale schuldhulpverlening te monitoren dient de registratie van de dienstverlening binnen de schuldhulpverlening te bestaan uit actuele gegevens over het aantal aangemelde cliënten, demografische gegevens van cliënten⁴, het aantal aanvragen maatwerk en het aantal afgegeven besluiten per cliënt, het type materiële verstrekking of schuldhulpverlening⁵ dat is aangeboden, de wettelijke wacht- en doorlooptijden, de effectiviteit van de verstrekking of de schuldhulpverlening en de organisatie van de dienstverlening⁶.

BAAS

Het doel is: *“Om (het risico op) problematische schulden en de psychosociale oorzaken daarvan duurzaam te verminderen of weg te nemen, ontwikkelt de gemeente Hellevoetsluis in 2017 in samenwerking met haar partnerorganisaties de maatwerkvoorziening BAAS: Brede Aanpak Achterliggende Schuldenproblemen en integreert deze binnen de bredere lokale zorgstructuur.”*

Binnen de nieuwe werkwijze is de externe uitvoerder van de minnelijke en rechtelijke schuldhulpverleningstrajecten niet langer formeel leidend binnen de schuldhulpverlening. Daarentegen wordt de uitvoering van de trajecten meer dan voorheen onderdeel van de Brede Aanpak Achterliggende Schuldenproblemen (BAAS). Binnen deze multidisciplinair brede aanpak onder regie van de gemeente is de externe uitvoerder verantwoordelijk voor de uitvoering van curatieve technische schuldhulpverleningstrajecten.⁷

De beleidsmaatregel Brede Aanpak Achterliggende Schuldenproblemen (BAAS) zien we als een maatwerkvoorziening in de vorm van een arrangement dat binnen de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt ingezet bij (dreigende) problematische schulden. Binnen het arrangement zijn alle praktische en psychosociale voorzieningen ondergebracht die

³ Als een schuld als nog niet of niet-regelbare schuld wordt aangemerkt, kan een schuldhulptraject (nog) niet leiden tot oplossing van de gehele schuldenlast, maar mogelijk wel tot een verlichting van de schuldenlast.

⁴ leeftijd, huishoudsamenstelling, inkomstenbron.

⁵ Vormen van materiële en immateriële schuldhulpverlening.

⁶ Zowel vanuit de gemeente, als vanuit aangesloten partnerorganisaties.

⁷ Hiermee worden de minnelijke en wettelijke schuldregeling trajecten bedoelt, zoals de aanmelding voor de Wsnp, en het bijbehorende relevante producten.

maatwerkgericht inzetbaar zijn om de omstandigheden waaronder de schulden zijn ontstaan op te heffen, dan wel te verbeteren of beheersbaar te maken. Dit zijn zowel algemene voorzieningen, zoals de 'Draagkracht voor Eigen Kracht'-projecten, als niet-algemeen toegankelijk voorzieningen, zoals schuldbewind en budgetbeheer. In samenhang met de inzet van eventuele andere betrokken partners, zoals verslavingszorg of jeugdhulp.

Werkwijze BAAS

De passende onderdelen van de maatwerkvoorziening BAAS worden onder regie van de gemeente en in overleg met de inwoner ingezet voorafgaand, naast en/of als nazorg van de minnelijke of wettelijke schuldhulpverleningstrajecten⁸. De individuele basis hiervan is het geheel aan afspraken uit het systeemplan met de betrokken inwoner.

Deze brede aanpak wordt uitgevoerd door de externe partners die de expertise hebben om op casusniveau de systeemgerichte en integrale aanpak te coördineren en te bewaken. Bij stagnatie van de uitvoering kan procesregie ingezet worden. De inwoner blijft daarbij de eindverantwoordelijke voor het vinden van een oplossing of het slagen van schuldhulpverlening.

Als de schuldensituatie van de inwoner samenhangt met (multi-)problemen op andere levensterreinen, wordt voorafgaand aan het ontwikkelen van de BAAS altijd een multidisciplinair teamoverleg (MDT) georganiseerd door de gemeentelijke toegang tot schuldhulpverlening. Als er sprake is van een gezin met inwonende minderjarige kinderen wordt bij het MDT altijd de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp betrokken. Afhankelijk van de aard van de problemen kunnen naast de inwoner de overige partijen binnen het MDT bestaan uit bijvoorbeeld de begeleiding vanuit een Ggz-instelling of verslavingskliniek, de begeleiding vanuit jeugdhulp, maatschappelijk werk en de uitvoerder van de minnelijke schuldhulpverlening.

Als basis voor het effectief kunnen voeren van een MDT dient een convenant te worden afgesloten met de betrokken kernpartners, naast de privacy- en bewerkingsovereenkomsten die de privacy van de inwoner met schuldproblemen waarborgen. Hiermee wordt de brede aanpak achterliggende schuldproblemen integraal onderdeel van de bredere zorgstructuur binnen Hellevoetsluis.

Jongeren en schulden

Het doel: *“Voor Hellevoetse jongeren met problematische schulden ontwikkelen we in 2017 samen met partnerorganisaties die met jongeren werken een adequate budgetbegeleiding en -coaching, gericht op de individuele situatie van deze jongeren”*

Omdat schulden bij jongeren andere (ongewenste) effecten hebben dan voor volwassenen willen we in 2018 ook meer aandacht voor deze groep. Daarbij gaan we uit van de volgende gegevens:

- Bijna een-derde van jongeren van 17 tot 27 jaar heeft schulden.
- Vaak betreft het hier een combinatie van formele schulden, zoals studieschuld bij DUO (28%), zorgverzekeraar (10,5%), telefoonprovider (7,3%) of rood staan, en informele schulden bij vrienden en familie.
- Ruim 300 duizend jongeren (15%) heeft een risicovolle schuldsituatie⁹.

⁸ Voor nadere uitleg zie de verklaring veelgebruikte begrippen schuldhulpverlening en minimabeleid verderop in dit plan.

⁹ Onderzoeken door o.a. Panteia in opdracht van het ministerie van SZW.

- Dit zijn vaak jongeren zonder werk en/of opleiding en laagopgeleide werkenden van 25-27 jaar.

Problematische schulden bij jongeren leveren net zoals bij anderen stress en andere gezondheidsklachten op. Zelfs in die mate dat het studieprestaties beïnvloedt en jongeren vanwege geldproblemen stoppen met school. Daarnaast belemmeren problematische schulden jongeren aan hun toekomst te werken of op zichzelf te gaan wonen. Vooral jongeren zoeken de hulp bij problematische schulden vaker binnen hun sociale omgeving, zoals ouders of familie. Dat lukt niet bij iedereen. Om ook deze jongeren weer uitzicht te geven op een gezonde financiële situatie, ontwikkelen we op deze groep gerichte praktische en psychosociale schuldhulpverlening.

Jongerenschuldregeling

Hellevoetsluis wil graag: *“Eind 2017 samen met partnerorganisaties de Jongeren-schuldregeling starten, op basis van gecombineerde microsanerling en betalingsregelingen met schuldeisers van de jongere.”*

Door de geringe afloscapaciteit van veel jongeren en/of de onzekerheid die een (bij)baan of flex-contract biedt over 36 maanden lukt een minnelijke schuldregeling bij jongeren vaak niet. Daarom ontwikkelen we naast begeleiding en coaching bij schulden ook een schuldregeling voor studerende en werkende jongeren tot 27 jaar. Met deze maatwerkvoorziening maken we een integrale verbinding met 18-/18+ problematiek binnen de Jeugdwet.

Maatwerk op basis van wetenschappelijke inzichten

Duidelijk is dat hoogwaardige integrale schuldhulpverlening veel vakmanschap vraagt. Hiervoor is veel kennis op verschillende terreinen vereist: fiscaal, juridisch, gedragswetenschappelijk, et cetera. Om in 2018 klaar te zijn voor deze werkwijze, organiseren we in 2017 een ontwikkeltraject. Hierbinnen maken we afspraken over de inkoop van curatieve, technische schuldhulpverlening en afspraken met de partnerorganisaties voor de Brede Aanpak Achterliggende Schuldproblemen (BAAS). Deze afspraken richten zich op het gebied van maatwerkondersteuning van inwoners bij het vinden van adequate oplossingen dan wel het hanteerbaar maken van problematische schulden, preventie en nazorg, gebaseerd op nieuwe wetenschappelijke inzichten.

Om binnen de integrale schuldhulpverlening maatwerk te kunnen leveren willen we op basis van gedragswetenschappelijke inzichten bij elke aanmelding de intelligentie en de effecten van financiële schaarste¹⁰ op de cognitieve prestaties en controle van de inwoner met problematische schulden meten. Om vervolgens met de inwoner en onze partners maatwerkgericht samen te kunnen werken aan het vergroten van een succesvolle schuldhulpverlening.

Voor onze marktconsultatie voor de gemeentelijke schuldhulpverlening zoeken we partners die net als wij gebruik willen en kunnen maken van de nieuwe (gedrags-)wetenschappelijke inzichten op dit gebied. Waaronder de onderzoeken van Jungmann en Anderson (2011); Mani et al. (2013); Kautz et al. (2014); Jungmann et al. (2014); Madern (2015); Jungmann en Maders (2016), die de factoren onderzochten die effect hebben op de zelfcontrole en het financiële gedrag van mensen met problematische schulden.

¹⁰ Uit onderzoek blijkt dat non-cognitieve factoren zoals chronische stress door schulden de motivatie en het geloof in het eigen kunnen aantasten, beide relevant voor gezond financieel gedrag.

2 Voorwaarden van de marktconsultatie

Ten aanzien van deze marktconsultatie gelden de onderstaande voorwaarden.

- Deelnemers aan deze marktconsultatie stemmen in met het bepaalde in dit marktconsultatiedocument.
- Deze marktconsultatie is bedoeld om informatie te ontvangen van geïnteresseerde partijen, om zodoende de behoeften van gemeente Hellevoetsluis in de komende aanbesteding zo goed mogelijk aan te laten sluiten op het aanbod in de markt. Alle deelnemers ontvangen dezelfde informatie, namelijk het voorliggende marktconsultatiedocument met bijlage(n).
- De marktconsultatie maakt geen deel uit van de aanbestedingsprocedure en beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden voor deelname aan de aanbestedingsprocedure. De marktconsultatie geeft overigens ook op geen enkele wijze een overeenkomst of juridische binding tussen de gemeente Hellevoetsluis en de deelnemende partijen. Het staat de gemeente vrij om de marktconsultatie om haar moverende reden(en) op ieder moment te beëindigen.
- Het marktconsultatiedocument bevat alleen voorlopige gegevens waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.
- Gelet op de aard en omvang van de marktconsultatie en in het verlengde hiervan de aanbestedingsprocedure, is de informatie die tijdens de marktconsultatie door alle partijen wordt verstrekt in principe openbaar, in die zin dat de gemeente Hellevoetsluis de informatie kan gebruiken bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten, tenzij een deelnemer expliciet heeft aangegeven dat zijn informatie vertrouwelijk is en op geen enkele wijze openbaar mag worden gemaakt.
- De gemeente Hellevoetsluis bepaalt zelf wat zij met de reacties/informatie doet. Op haar rust niet de verplichting om te motiveren waarom zijn bepaalde reacties/informatie t.z.t. wel of niet in de aanbestedingsdocumenten verwerkt.
- De marktconsultatie vindt plaats in de Nederlandse taal.
- Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie worden niet vergoed.
- De gemeente Hellevoetsluis is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de marktconsultatie betrekking heeft.

3 Vraag aan de markt

De gemeente Hellevoetsluis is op zoek naar inzicht in de markt en de actuele stand van zaken op het gebied van schuldhulpverlening. Het te verkrijgen inzicht moet leiden tot een aanbesteding waarvan de vraag zo goed mogelijk is afgestemd op het aanbod van de markt. Om inzicht te krijgen in deze markt heeft de gemeente de volgende consultatievragen geformuleerd:

3.1 Consultatievragen

1. Hoe ontwikkelt de markt van integrale schuldhulpverlening zich op de korte/middellange termijn, en hoe en op welke punten ziet u de aansluiting van deze ontwikkeling op de gemeentelijke dienstverlening?
2. Welke innovaties in deze markt ziet u als bruikbaar voor de gemeente Hellevoetsluis in de komende periode en waarom?
3. Welke relevante toegevoegde waarde kan de markt leveren bij uitbesteding van schuldhulpverlening en op welke wijze kunnen marktpartijen zich onderscheiden?
4. Wat is uw visie op een zichtbare aanwezigheid/ fysieke bereikbaarheid van de schuldhulpverlening binnen de gemeentelijke toegang of binnen de gemeentegrenzen?
5. Is het mogelijk om altijd, bij een nieuwe aanvraag voor schuldhulpverlening, binnen 14 dagen een schuldhulpverlener bij de cliënt langs te laten gaan? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, waarom niet?
6. Gemeente Hellevoetsluis ziet graag dat voor de start van een integraal schuldhulpverleningstraject een test of onderzoek met de cliënt wordt uitgevoerd, om te constateren wat het cognitieve niveau en het stressniveau van de cliënt is en wat de eventuele oorzaak/oorzaken zouden kunnen zijn van de schulden van de cliënt. Vervolgens kan op basis daarvan bepaald worden welke manier van integrale schuldhulpverlening nodig is en of er daarnaast hulp van andere partijen nodig is. Hoe kijkt de markt tegen dergelijke testen of onderzoek aan en op welke wijze kan de gemeente een test of onderzoek onderdeel laten uit maken van een integrale schuldhulpverlening?
7. De gemeente Hellevoetsluis wil integrale schuldhulpverlening vormgeven volgens haar concept van de Brede Aanpak Achterliggende Schulden (BAAS). Hoe denkt u over dit concept en hoe ziet u de rol en de toegevoegde waarde van uw organisatie binnen dit concept?
8. Wat is naar uw mening het beste prijsmodel wat in het kader van de curatieve schuldhulpverlening gehanteerd kan worden door gemeente Hellevoetsluis? Welke voor- en nadelen heeft dit prijsmodel? Wat gebeurt er bijvoorbeeld met de betaling als een schuldhulptraject niet slaagt? Wat zijn de perverse prikkels?

9. Hoe denkt u over een constructie waarbij de no cure no pay-regeling wordt toegepast?
10. Wat is uw visie ten aanzien van overdracht van leverancier? Is een overdracht van trajecten naar een nieuwe dienstverlener wenselijk? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke wijze?
11. Hoe kan de gemeente aan het einde van het contract zorgen voor een soepele overdracht tussen twee leveranciers, zonder dat de cliënt hier last van heeft?
12. De gemeente Hellevoetsluis onderhoudt haar relaties met contractpartijen onder andere via contractmanagement, met een tweeledig doel: naleving van de contractafspraken en het gezamenlijk werken aan kwaliteitsverhoging en verlaging van de (uitvoerings-)kosten. Wat is uw visie op contractmanagement?
13. Welke informatie moet de gemeente Hellevoetsluis verstrekken in de aanbestedingsfase zodat u een passende inschrijving kunt doen?