

Opdrachtomschrijving en Programma van eisen

Onafhankelijk cliëntondersteuning Gemeente Zoetermeer

Inleiding

De gemeente Zoetermeer wenst door middel van deze offerteaanvraag een ondernemer (een „leverancier”, „aannemer” of een „dienstverlener”, d.w.z. elke natuurlijke of rechtspersoon die respectievelijk de levering van producten, de uitvoering van diensten of werken op de markt aanbiedt) te selecteren die de gemeente Zoetermeer onafhankelijk cliëntondersteuning conform artikel 1.1.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna Wmo) kan leveren.

Deze offerteaanvraag geeft een beschrijving van en toelichting op de gemeente Zoetermeer, de opdracht, de wijze waarop ondernemers hun geschiktheid dienen aan te tonen en de beoordeling van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Gemeente Zoetermeer

De gemeente Zoetermeer telt ongeveer 125.000 inwoners. De gemeente is een slagvaardige en moderne organisatie die vooruitkijkt naar de toekomst en waar de inwoner centraal staat. Er wordt daarom hard gewerkt aan de ambities van de stad om ook in de toekomst het hoge niveau van de stad te behouden. Meer algemene informatie over Zoetermeer is te vinden via www.zoetermeer.nl.

Procedure

Dit betreft een meervoudige onderhandse procedure, conform het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente Zoetermeer. Deze offerteaanvraag wordt uitgezet onder 3 tot 5 ondernemers. Het definitief aantal is afhankelijk van het aantal ondernemers dat interesse heeft getoond in deze opdracht. Er wordt hiertoe in november 2020 een interessepeiling uitgezet op TenderNed.

Huidige situatie

Cliëntondersteuning ZoSamen

Op dit moment wordt de onafhankelijke cliëntondersteuning uitgevoerd door Palet welzijn en MEE Zuid-Holland Noord (MEE ZHN) vanuit het samenwerkingsverband ZoSamen. Hierbij is de grove onderverdeling gemaakt dat vragen van ouderen in principe worden opgepakt door de cliëntondersteuners van Palet Welzijn. De overige vragen worden door MEE ZHN opgepakt. Jaarlijks worden via deze vorm van dienstverlening ca. 1.000 unieke klanten bereikt. Vanuit de gemeente Zoetermeer zijn er met Palet Welzijn en MEE ZHN subsidieafspraken. Per 1 mei 2021 worden de subsidierelaties beëindigd.

Veranderingen in het sociaal domein

In 2015 zijn taken uit het Sociaal Domein door het Rijk overgedragen aan de gemeente. Voor de Wmo gaat het om de taken: individuele begeleiding, cliëntondersteuning en dagbesteding. Zoetermeer heeft in aanloop naar deze decentralisatie prioriteit gegeven aan continuïteit: alle klanten krijgen de ondersteuning die ze nodig hebben, niemand mag 'tussen wal en schip vallen'. Om dit te bereiken is ervoor gekozen de nieuwe Wmo-taken in eerste instantie op een vergelijkbare manier voort te zetten als onder de AWBZ. Voor de inkoop is gekozen voor een bestuurlijke aanbesteding zodat er geen aanbieders af hoeften te vallen en de dienstverlening in dialoog met de aanbieders verder ontwikkeld kon worden. Ook is ervoor gekozen om het gesubsidieerde welzijnsveld ongewijzigd in stand te houden, om ook daar continuïteit te realiseren.

In de eerste periode na de decentralisatie heeft deze strategie goed gewerkt. Echter inmiddels zien we een aantal ontwikkelingen die druk leggen op het huidige ondersteuningsaanbod:

- Er is een toename van het aantal inwoners dat een beroep doet op ondersteuning;
- Er is een toename van de zwaarte van de ondersteuning;
- Er zijn problemen bij het invullen van vacatures in de zorg- en welzijnssector;

- De gemeente staat in toenemende mate voor financiële uitdagingen.

Tegelijk zien we dat het aanbod van ondersteuning versnipperd is geraakt. Er zijn veel aanbieders die ieder 'per klant' gefinancierd worden. Hierdoor is er weinig prikkel tot samenwerking. Er is overlap tussen de 'nieuwe' Wmo-taken en de gesubsidieerde welzijnsdiensten, waardoor de ondersteuning niet altijd even efficiënt en effectief is.

Tot slot zien we dat niet alle uitgangspunten die we vastgesteld hebben voor de transformatie van de ondersteuning op dit moment bereikt worden. Het gaat dan onder andere om het organiseren van de ondersteuning laagdrempelig, dichtbij en integraal, en de gewenste beweging in de ondersteuning 'van zwaar naar licht' door samenwerking met de sociale basis.

Om de ondersteuning kwalitatief en financieel toekomstbestendig te maken kiest Zoetermeer ervoor om de ondersteuning op een andere manier te organiseren: voorzieningen binnen het sociaal domein die een logische samenhang hebben worden integraal en geclusterd aangeboden door een samenwerkingsverband bestaande uit een kleine groep zorg- en welzijnsaanbieders die samen verantwoordelijk zijn voor het geheel.

Zoetermeer start met deze nieuwe manier van organiseren voor de Wmo-voorzieningen individuele begeleiding en dagbesteding, een aantal gesubsidieerde Wmo-welzijnsvoorzieningen en de preventieve jeugdzorgvoorzieningen. Op 1 september 2020 is hiervoor een aanbestedingstraject gestart. Op 1 februari 2021 worden de nieuwe contacten met het samenwerkingsverband getekend. De startdatum van de uitvoering van de gebiedsgerichte ondersteuning is 1 mei 2021. Meer informatie over de gebiedsondersteuning is te vinden op de website van de Gemeente Zoetermeer onder de tab [politieke en bestuur / transformatie sociaal domein](#)

Aanbesteding gebiedsgerichte ondersteuning i.r.t. cliëntondersteuning

In de huidige organisatie van de cliëntondersteuning wordt ook inhoudelijke begeleiding geboden aan klanten, oftewel feitelijke hulpverlening. Dat is niet zuiver. Feitelijke hulpverlening is voorbehouden aan medewerkers van zorgaanbieders en welzijnsorganisaties, die daar de juiste competenties en kwalificaties voor hebben. Ook komt de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning in het geding als cliëntondersteuners zelf hulp gaan verlenen.

Daarom heeft de gemeente ervoor gekozen om deze twee functies uit elkaar te halen zodat beide ingevuld kunnen worden zoals ze bedoeld zijn.

De inhoudelijke begeleiding zowel kort- als langdurend is onderdeel van de opdracht aan het samenwerkingsverband, welke gebiedsgerichte ondersteuning gaat uitvoeren vanaf 1 mei 2021. De doelstelling om inwoners van wijkgerichte informatie en advies te voorzien en waar nodig warm over te dragen blijft overeind en is ook onderdeel van de opdracht aan het samenwerkingsverband gebiedsgerichte ondersteuning.

Deze aanbesteding richt zich op de onafhankelijke cliëntondersteuning met de focus op de ombudsfunctie.

Behoefte/ opdracht

De gemeente Zoetermeer wil dat onafhankelijke cliëntondersteuning voor inwoners laagdrempelig en voor de inwoners kosteloos beschikbaar is en wordt uitgevoerd zoals in de Wmo 2015 is gedefinieerd. Onafhankelijke cliëntondersteuning betreft onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. De verplichting voor gemeenten om onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden, geldt voor alle cliënten, van alle leeftijden en over alle levensdomeinen. De onafhankelijke cliëntondersteuning voor jeugd en gezin is in de Wmo 2015 geregeld en niet in de Jeugdwet.

Onafhankelijke cliëntondersteuning is in het belang van de cliënt. De cliëntondersteuner helpt de weg te vinden naar een antwoord op de hulpvraag en, als het nodig is, daarbij een gerichte aanspraak te doen op de gemeente (het sociaal domein: Wmo, Jeugdwet, Participatiewet). Onafhankelijke cliëntondersteuning gaat om het versterken van zelfregie van inwoners. De onafhankelijke

cliëntondersteuning richt zich op het gebruik maken van de eigen mogelijkheden, het eigen netwerk en voorliggende voorzieningen.

Ter verduidelijking van de opdracht onderstaand een overzicht van de belangrijkste taken die een cliëntondersteuner uitvoert:

- informeert en ondersteunt bij het helder formuleren en het goed stellen van vragen: 'Wat is mijn hulpvraag en hoe wil ik dat oplossen?';
- ondersteunt bij het opstellen van een plan om te komen tot een juiste oplossing en bemiddelt eventueel;
- betreft het netwerk van de inwoner bij het zoeken naar oplossingen voor zijn problemen met zorgaanbieders en /of de gemeente;
- ondersteunt bij het bespreken in o.a. het keukentafelgesprek, en het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan met een professional, ook bij herindicaties;
- bemiddelt als inwoner en aanbieder en/ of indicatiesteller er niet uitkomen;
- ondersteunt de inwoner bij het indienen van een klacht en/of het indienen van een bezwaar of beroep.

Tijdelijk en kortdurend

Van belang is dat cliëntondersteuning een tijdelijke en kortdurende interventie is. De inwoner moet na de interventie van de ondersteuner zelf en/ of met hulp van (professionele) ondersteuning verder kunnen. De onafhankelijke cliëntondersteuning loopt tot en mét de indicatiestelling in het kader van de Wlz (door het Centrum Indicatiestelling Zorg) en eindigt na de het afgeven van de Wlz-indicatie. De cliëntondersteuner mag niet zelf de hulpverlening uitvoeren. Onafhankelijke cliëntondersteuning is ook niet bedoeld ter vervanging van individuele begeleiding/of het leveren van overbruggingszorg.

Focus op ombudsfunctie

Vanaf 1 mei 2021 kunnen inwoners in de eigen wijk terecht bij het samenwerkingsverband voor gebiedsgerichte ondersteuning. De opdracht is om bij de uitvoering van onafhankelijk cliëntondersteuning daarom de focus te leggen op de ombudsfunctie- inwoners te ondersteunen als deze er niet uitkomen met de aanbieder/ indicatiesteller. Juist de onafhankelijke cliëntondersteuners kunnen deze taak goed vervullen omdat onafhankelijkheid geborgd is en de dienstverlening drempelvrij toegankelijk is voor inwoners.

Er zijn ook (lokale) belangenvereniging die inwoners bij kunnen staan in een situatie van verschil van inzicht bij het verkrijgen van de juiste ondersteuning. Hier geldt dan bijvoorbeeld voor dat je lid moet zijn om van de dienstverlening gebruik te maken. Daarnaast is de dienstverlening vaak toegespitst op een bepaald thema, een bepaalde doelgroep i.p.v. op alle levensdomeinen en voor alle kwetsbare inwoners. Voor specifiek juridische ondersteuning kunnen Zoetermeerse inwoners terecht bij de sociaal raadslieden en de rechtswinkel.

Kwetsbare inwoners

Vele inwoners weten op eigen kracht en/of op met behulp van hun eigen netwerk de benodigde ondersteuning te regelen. Dat kan zijn via familie en bekenden en vrijwilligers of via de begeleiding die te krijgen is via het samenwerkingsverband in de eigen wijk. Cliëntondersteuning is daarom ingericht op kwetsbare inwoners die niet voldoende zelfredzaam zijn en ook onvoldoende eigen netwerk hebben of moeite hebben het netwerk te benutten en daarnaast onafhankelijk willen worden bijgestaan.

Breder bereik

Onafhankelijke cliëntondersteuning richt zich op alle levensdomeinen, is levensbreed. Levensbreed betekent dat de hulpvraag van de cliënt zoveel mogelijk integraal en domeinoverstijgend moet worden bekeken. In de afgelopen jaren is gebleken dat er in de praktijk wel levensbreed wordt gekeken maar dat dit zich met name richt op de groepen ouderen en volwassen zorgcliënten. Dit komt met name door de manier waarop en waar er over onafhankelijk cliëntondersteuning wordt gecommuniceerd. Ook speelt beeldvorming over de huidige uitvoeringsorganisaties een rol. Het is daarom belangrijk dat in de communicatie over de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt ingezet op een breder bereik en dat over dit bereik wordt gerapporteerd zodat dit gemonitord kan worden.

Aantallen

Gebaseerd op een inschatting vanuit steden met een vergelijkbare grootte en eenzelfde opdracht aan de onafhankelijke cliëntondersteuning is de inschatting dat er jaarlijk ca. 150 inwoners gebruik zullen maken van de dienstverlening.

Doel

Kwetsbare inwoners die behoeften hebben aan onafhankelijk advies en/of knelpunten in ondersteuning en zorg ervaren voelen zich ondersteund en kunnen weer zelfstandig of met behulp van (professionele) ondersteuning verder.

Omvang opdracht

Het ondersteuningslandschap verandert in Zoetermeer met de start van de gebiedsgerichte ondersteuning op 1 mei 2021. Ook is de opdracht voor onafhankelijke cliëntondersteuning opnieuw gedefinieerd in deze opdrachtschrijving. Het is daarom vooraf lastig in te schatten hoeveel inwoners gebruik zullen maken van onafhankelijk cliëntondersteuning.

Op basis van steden met vergelijkbare grootte wordt de aanname gedaan dat het gaat om ca. 150 inwoners per jaar die beroep zullen doen op onafhankelijke cliëntondersteuning.

Aan deze te verwachten indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

De gemeente heeft geen afnameverplichting en geeft geen omzetgarantie. Wel maximeert de gemeente de totale omvang van deze opdracht (2 jaar met de optie tot verlenging met nogmaals éénmaal 2 jaar) op € 719.000.

Er is een plafond in het budget ingebouwd, per kalenderjaar is maximaal € 175.000 beschikbaar. Voor het jaar 2021 is er eenmalig additioneel maximaal € 19.000 beschikbaar om in te zetten voor communicatie en netwerkbouw.

Overeenkomst

De overeenkomst zal worden aangegaan voor een periode van 2 jaar met een optie tot verlenging onder dezelfde voorwaarden voor éénmaal 2 jaar. De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 1 april 2021. De dienstverlening aan de inwoners start op 1 mei 2021. Om een goede start te maken wordt de ingangsdatum van de overeenkomst op 1 april 2021 gesteld dit zodat de aanbieder tijd heeft voor netwerkbouw en communicatie.

De opdracht wordt uitgevoerd in overeenstemming met de eisen uit bijlage 2 Programma van eisen.