

# Schuldhulpverlening

## Marktconsultatie

gemeente Gooise Meren

Versie 2  
januari 2022



# Inhoudsopgave

## Inhoud

|          |                                               |          |
|----------|-----------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b>                              | <b>4</b> |
| 1.1      | Achtergrond                                   | 4        |
| 1.2      | Doel marktconsultatie                         | 5        |
| 1.3      | Proces en planning marktconsultatie           | 5        |
| <b>2</b> | <b>Voorwaarden marktconsultatie</b>           | <b>6</b> |
| 2.1      | Algemeen                                      | 6        |
| 2.2      | Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen | 6        |
| 2.3      | Communicatie                                  | 6        |
| <b>3</b> | <b>Vraagspecificatie</b>                      | <b>7</b> |
| 3.1      | Visie & doelstellingen gemeente Gooise Meren  | 7        |
| 3.2      | Schuldhelpverlening vanaf juni 2022           | 7        |
| 3.3      | Bijlagen marktconsultatie                     | 8        |

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Het basisprincipe van de gemeente Gooise Meren is dat iedereen mee kan doen. We stellen daarbij de vraag centraal en benutten zoveel mogelijk de eigen kracht van mensen. Iedere inwoner draagt bij naar vermogen op economisch, sociaal en maatschappelijk vlak, kan naar behoefte gebruik maken van collectieve en - zo nodig – individuele maatwerkvoorzieningen en heeft de mogelijkheid invloed uit te oefenen op beleid en de vormgeving van voorzieningen.

### Wijziging in taakverdeling Schuldhulpverlening (SHV)

De gemeente Gooise Meren probeert voor al haar inwoners met schulden om tot een oplossing van de schuldsituatie te komen. Een duurzaam schuldenvrije toekomst is daarbij de doelstelling, wanneer dat mogelijk is. De praktijk leert dat dit in lang niet alle situaties haalbaar is, in dat geval is het streven regelbare schulden. De mogelijkheden om een schuldsituatie op te lossen zijn afhankelijk van de aard van het schuldenpakket, motivatie en vaardigheden van de schuldenaar alsmede de opstelling van de crediteuren. De gemeente heeft in 2016 de uitvoering van de Schuldhulpverlening (SHV) aanbesteed en een contract gesloten met Kredietbank. In 2022 wil zij een substantieel deel van deze werkzaamheden inbesteden waarmee een nieuwe aanbesteding wenselijk is.

### Nieuwe wet inburgering zorgt voor behoefte aan financiële ontzorging

Op 1 januari 2022 gaat de nieuwe Wet inburgering in. Het doel van deze wet is om het mogelijk te maken inburgeraars sneller deel te laten nemen in de samenleving door een grotere samenhang tussen inburgering en participatie mogelijk te maken, tussen taallessen in een klaslokaal en in de praktijk. Om die reden zoekt de wet aansluiting bij de Participatiewet en geeft het de gemeente meer bevoegd- en sturingsmogelijkheden. Zo krijgt de gemeente de regie over de uitvoering van de inburgering en de daarbij horende financiële middelen om in een passend taalaanbod te voorzien. Op deze manier is het makkelijker voor de gemeente om een op elkaar afgestemd programma van activiteiten te organiseren waarbinnen de inburgering en andere participatietrajecten leiden tot een snellere integratie.

Vanaf 1 januari 2022 zijn gemeenten ingevolge de Participatiewet verplicht om inburgeraars met een bijstandsuitkering financieel te ontzorgen in de eerste zes maanden na het vestigen in de gemeente. Dit houdt in dat het beheer van inkomen en uitgaven geheel of gedeeltelijk uit handen zal worden genomen. In ieder geval zullen de vaste lasten van huur, gas, water, licht en de verplichte zorgverzekering vanuit de uitkering doorbetaald moeten worden aan de woningcorporatie, energieleverancier en zorgverzekeraar.

De bijstandsgerechtigde inburgeraar is verplicht mee te werken aan het financieel ontzorgen. Het doel van financieel ontzorgen is om inburgeraars een goede start te geven bij het inburgeren, om financiële problemen te voorkomen en financiële rust en zelfredzaamheid te creëren. Tijdens de ontzorgingsperiode vindt begeleiding naar financiële zelfredzaamheid plaats. Mocht na deze periode toch nog de behoefte bestaan aan verdere financiële ontzorging dan kan de periode verlengd worden met 6 maanden, zulks ter beoordeling van de consulent inburgering

### Aanbesteding in 2022

De gemeente Gooise Meren is voornemens een deel van de SHV in 2022 aan te besteden. De financiële ontzorging wordt voor een korte periode apart gecontracteerd omdat de gemeente overweegt dit zelf uit te voeren. De gemeente heeft de ambitie om best passende schuldhulpverlening in te richten voor alle inwoners met financiële vragen. Best passend is:

- Efficiënt
- Maatwerk
- Zo snel mogelijk
- Persoonlijk

Voor de gemeente is daarnaast behoefte aan goede management- en financiële informatie en meer / duidelijkere KPI's zodat we de kwaliteit kunnen monitoren. Dit marktconsultatiedocument vormt een verkenning met marktpartijen. Een goede samenwerking met marktpartijen staat in deze consultatie en in de beoogde aanbesteding centraal.

## 1.2 Doel marktconsultatie

Ter voorbereiding op de aanbesteding heeft de gemeente Gooise Meren de behoefte om beter inzicht te krijgen in de wijze waarop en de mate waarin de markt de doelen kan realiseren, die de gemeente gesteld heeft. Dit inzicht wil de gemeente verkrijgen door middel van kennisuitwisseling in een marktconsultatie. De uitwisseling van kennis heeft tot doel om te komen tot een goede uitvraag aan de markt.

## 1.3 Proces en planning marktconsultatie

Deze marktconsultatie vindt plaats in de vorm van een schriftelijke vragenronde en een mondelinge toelichting. De deelnemers wordt gevraagd om hun visie te geven op de samenwerking in de beoogde aanbesteding. De vragen die in bijlage 1 *cursief* zijn gemaakt bespreken we graag in de individuele gesprekken.

Deelnemen aan de marktconsultatie kan door uiterlijk 14-januari u via de berichtenmodule van TenderNed aan te melden voor een individueel gesprek. In dat bericht geeft u een eventuele voorkeursvolgorde van de beschikbare tijdsvakken aan.

- 1) 24-jan van 10u-11u
- 2) 24-jan van 11u30 tot 12u30
- 3) 26-jan van 14u30 tot 15u30
- 4) 26-jan van 16u tot 17u

Nadere informatie over de opdracht en de vragen in de marktconsultatie volgt 11 januari. Met deze vooraankondiging willen we de planning alvast bekend maken.

De antwoorden van de deelnemers worden gebruikt bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. Er wordt een beknopt verslag gemaakt van de belangrijkste conclusies. Dit verslag wordt aan de deelnemers van de marktconsultatie teruggekoppeld via een publicatie op TenderNed. Daarmee is het verslag ook openbaar toegankelijk. De verslagen worden zodanig opgesteld, dat niet herleidbaar is van welke partij informatie afkomstig is. Vertrouwelijk verstrekte informatie wordt alleen intern gebruikt en niet openbaar gemaakt.

Deze marktconsultatie zal naar alle waarschijnlijkheid gevolgd worden door een aanbesteding. De publicatie hiervan vindt plaats via TenderNed als een meervoudig onderhandse aanbesteding. Ondernemers worden hiervoor uitgenodigd.

| Activiteit                                                | (uiterste) Datum                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Publicatie aankondiging marktconsultatie                  | 23-december 2021                                                                                                     |
| Publicatie informatie opdracht en vragen marktconsultatie | 11-januari 2022                                                                                                      |
| Sluiting aanmelding individuele gesprekken                | 14-januari 2022 vóór 10uur                                                                                           |
| Individuele gesprekken                                    | 1) 24-jan van 10u-11u<br>2) 24-jan van 11u30 tot 12u30<br>3) 26-jan van 14u30 tot 15u30<br>4) 26-jan van 16u tot 17u |
| Sluiting reactietermijn schriftelijke vragen              | 2-februari 2022 vóór 10 uur                                                                                          |
| Verslag gereed                                            | 9-februari 2022                                                                                                      |
| Start aanbestedingsprocedure                              | Begin maart 2022                                                                                                     |

## 2 Voorwaarden marktconsultatie

### 2.1 Algemeen

De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie is middels een vooraankondiging gepubliceerd op TenderNed. Alle geïnteresseerde partijen worden uitgenodigd om deel te nemen aan de marktconsultatie.

### 2.2 Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen

De beginselen van Europees aanbestedingsrecht worden gehanteerd in deze aanbesteding: transparantie; non-discriminatie; proportionaliteit en objectiviteit. De deelname aan dit onderdeel is niet verplicht en schept ook geen verwachtingen of verplichtingen. Anderzijds is de gemeente Gooise Meren ook niet verplicht de verkregen informatie toe te passen in de voorgenomen aanbesteding.

De marktconsultatie is een apart onderdeel en wordt uitgevoerd voorafgaand aan een eventuele aanbestedingsprocedure. De consultatie is dan ook geen oproep tot inschrijving en maakt dan ook geen deel uit van een pre-kwalificatie of aanbesteding. De informatie uit de marktconsultatie kan gebruikt worden om in de uitvraag de verwachtingen van de gemeente te formuleren richting de markt. Tot slot wordt de marktconsultatie schriftelijk vastgelegd zodat er geen oneigenlijk voordeel ontstaat.

Voor de marktconsultatie is geen vergoeding beschikbaar. Het doel van de consultatie is om de uitvraag en de aanbestedingsstrategie vorm te geven. De informatie wordt eigendom van de gemeente Gooise Meren en kan worden gebruikt in de aanbestedingsstrategie.

### 2.3 Communicatie

De inschrijvers wordt verzocht via TenderNed met de gemeente te communiceren en geen andere kanalen te gebruiken. Van de marktconsultatie wordt een verslag gemaakt dat publiek beschikbaar wordt. Indien u concurrentiegevoelige informatie deelt in de marktconsultatie kunt u dit aangeven; deze informatie wordt dan niet in het openbare verslag opgenomen.

## 3 Vraagspecificatie

### 3.1 Visie & doelstellingen gemeente Gooise Meren

Voor wat betreft de visie op schuldhulpverlening hanteren we de visie zoals omschreven in het Beleidsplan Sociaal Domein 2021-2025: *"We stellen de vraag van de inwoner centraal en benutten zoveel mogelijk de eigen kracht van mensen. Het resultaat is dat iedereen naar vermogen mee kan doen."* De vraag centraal stellen maakt het mogelijk om maatwerk te leveren. Maatwerkvoorzieningen sluiten aan op de eigen mogelijkheden en versterken daarmee de eigen kracht van inwoners. De verwachting is dat hiermee de tevredenheid van de klant stijgt, en dat de te bieden ondersteuning uiteindelijk effectiever en goedkoper is.

Eigen kracht duidt enerzijds op het vermogen zelf oplossingen voor problemen te vinden en regie over het eigen bestaan te voeren. Anderzijds duidt eigen kracht op de ondersteuning die een persoon bij het uitvoeren van taken kan vinden in de eigen omgeving: vrienden, kennissen, burens: het sociaal netwerk.

Zoals benoemd in de subnota 'Grip op het bestaan' zijn ook van belang: eigen verantwoordelijkheid stimuleren, gedragsverandering tot stand brengen, preventie en samenwerking versterken. In het coalitieakkoord Duurzaam, Veilig, Sociaal en Vitaal 2018-2022 is schuldhulpverlening separaat benoemd als onderdeel binnen het Sociaal Domein. De gemeenteraad onderstreept het belang van het onderwerp. Ook hierin is aangegeven dat de focus in de komende jaren ligt op schuldpreventie. Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht is dat mensen financieel vaardig zijn en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Het beleidsplan Hulp bij Schulden 2019-2022 vormt het kader dat richting geeft aan de uitvoering van schuldhulpverlening van de gemeente Gooise Meren in de komende vier jaren.

#### Iedereen die wil kan meedoen

De gemeente Gooise Meren wil dat iedereen die dat wil kan participeren in de samenleving. Schulden, en de oorzaak van schulden maken dat inwoners hierin worden belemmerd. Degelijke schuldhulpverlening is essentieel om iedereen de mogelijkheid te geven om te participeren.

Een van de constanten van schuldhulpverlening is dat het altijd aan ontwikkeling onderhevig is. Nieuwe inzichten leiden tot andere, betere werkwijzen en veranderende wetgeving. De taken en verantwoordelijkheden die gemeenten hebben ten aanzien van schuldhulpverlening is de laatste jaren enorm gegroeid. Daarnaast zijn nieuwe inzichten zoals stress sensitief werken en ook het inzicht dat schuldhulp belangrijk is voor schuldeisers geland in Nederland.

### 3.2 Schuldhulpverlening vanaf juni 2022

Op basis van een vergelijking met andere gemeenten schatten wij in dat er tussen de 125 en 175 aanvragen Schuldhulpverlening jaarlijks voorbij komen. Dit is echter wel een groeitraject. We ontvangen nu jaarlijks tussen de 100 en 150 aanvragen waarvan circa de helft een minnelijk traject wordt (80-130). Dit percentage verwachten we ook naar boven bij te kunnen stellen de komende jaren.

De gemeente Gooise Meren werkt momenteel samen met Kredietbank Nederland als het gaat om schuldhulpverlening. Een deel van Fase I (intake- en stabilisatiefase) wordt door de gemeente gedaan en een deel wordt uitgevoerd door Kredietbank Nederland. Na Fase I voert Kredietbank Nederland Fase II (de schuldregeling) uit.

Vanaf juni 2022 wil de gemeente Gooise Meren dit op een andere manier inrichten. De gemeente heeft ingezet op een sterk netwerk om financieel kwetsbare mensen te helpen. Het doel is om mensen zo vroeg mogelijk in beeld te krijgen om ze een aanbod voor hulp te doen. Ook wil de gemeente een toegankelijke partij zijn waar zowel ketenpartners als mensen met financiële vragen kunnen worden geholpen.

### 3.2.1 Fase I

De gemeente Gooise Meren gaat vanaf juni 2022 zelf Fase I uitvoeren. Dit betekent dat we elke inwoner die een vraag voor financiële hulp stelt, een gesprek (intake) heeft met een medewerker van de gemeente Gooise Meren. Tijdens de intake wordt een analyse van het probleem gemaakt en wordt een plan gemaakt van hoe het (financiële) probleem kan worden opgelost.

Eén van de mogelijke oplossingen is dat de financiële problemen worden opgelost met een schuldregeling.

Nadat de financiële situatie is gestabiliseerd, en alle stukken zijn verzameld om een schuldregeling op te zetten wordt het dossier overgedragen aan opdrachtnemer die Fase II zal uitvoeren.

### 3.2.2 Fase II

De opdrachtnemer die Fase II uitvoert kan een compleet dossier van de gemeente Gooise Meren verwachten. Dit dossier bevat alle stukken die nodig zijn om een schuldregeling op te zetten. Dit zijn onder andere alle stukken die nodig zijn om het VTLB te berekenen en alle bewijzen van alle schulden.

Schuldhulpverlening is altijd maatwerk. Hoewel er standaard oplossingen zijn voor financiële problemen moet het mogelijk zijn om op een creatieve manier over de grens tussen Fase I en Fase II samen te werken.

Voor de gemeente Gooise Meren is het daarom belangrijk om vanuit de oplossing – een schuldenvrije toekomst – samen te werken.

### 3.2.3 Samenwerken

Vooraf samenwerking is een belangrijk thema in deze aanbesteding. Samenwerken voor de gemeente Gooise Meren betekent dat er kan worden overlegd over een oplossing binnen de grenzen van schuldhulpverlening. Creativiteit, maatwerk en persoonlijk contact zijn hier belangrijke woorden hierbij.

De gemeente Gooise Meren werkt graag met één aanspreekpunt om de lijnen zo kort mogelijk te houden.

## 3.3 Bijlagen marktconsultatie

Het document bevat 3 bijlagen, te weten:

- |             |                                                                            |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Bijlage 1 : | Vragenlijst marktconsultatie                                               |
| Bijlage 2:  | PvE Haarlemmermeer, separaat toegevoegd                                    |
| Bijlage 3:  | concept processchema SHV Gooise Meren vanaf 6-2022 (volgt tijdens gesprek) |

# Bijlage 1 Vragenlijst

| Samenwerking Schuldhulpverlening                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord ( <i>cursieve vragen worden in individuele gesprekken besproken</i> ) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. <i>We willen graag goed sturen op de samenwerking nu we meer zelf doen.<br/>ON voor de knip en wij na de knip óf het is een fluide / grijze lijn<br/>Op welke manier(en) hebben jullie hier ervaring mee en wat betekent dat in de samenwerking?</i>                                                                                         |                                                                                |
| 2. <i>GM wordt niet lid van NVVK. We willen o.b.v. overleg bij de cliënt waarop het van toepassing is gebruik kunnen maken van die stabilisatieovereenkomst die door de opdrachtnemer verzonden wordt zodat we het uitstel krijgen. Hebben jullie hier ervaring mee en hoe verloopt dan de samenwerking?</i>                                    |                                                                                |
| 3. <i>Dossiers die net iets complexer zijn willen we graag overleggen met ON. Op welke manier richt ON dat in?</i>                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                |
| 4. Budgetcoach en budgetbeheer. Wij willen het coachen graag zelf doen. Wat zien jullie hier als voor- en nadelen en wat is minimaal nodig voor een goede samenwerking                                                                                                                                                                          |                                                                                |
| <b>KPI's</b><br>De gemeente wil toewerken naar een meer gedetailleerd Programma van Eisen en heldere KPI's                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                |
| 5. Welke voorbeeldgemeenten zouden jullie willen aandragen en waarom?                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                |
| 6. Het PvE van Haarlemmermeer vinden wij prettig concreet (zie bijlage 3). Welke onderdelen zouden aangepast moeten worden en waarom (op hoofdlijnen).                                                                                                                                                                                          |                                                                                |
| 7. <i>Op welke onderdelen in een PvE zijn jullie flexibel om afwijkende afspraken te maken tijdens de uitvoering van de opdracht. Bijvoorbeeld doordat we toch hobbels ervaren in de samenwerking of interne bemensing. Dit vooral omdat we een nieuwe koers gaan bewandelen en nog niet precies weten wat alle consequenties daarvan zijn.</i> |                                                                                |

| Vervolg KPI's                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord ( <i>cursieve vragen worden in individuele gesprekken besproken</i> )                                                                                                                                                                                      |          |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| 8. Rechts hiervan treft u KPI's van Haarlemmermeer. Kunt u een rangorde toekennen aan deze indicatoren van 1- 8 waar bij 8 de beste indicator is naar uw mening? En wilt u dan van de top 3 toelichten waarom dit wenselijke indicatoren zijn en van de onderste 2 waarom deze onwenselijk zijn? | Resultaat indicator (per kalenderjaar)                                                                                                                                                                                                                              | Norm     | Rangorde |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Succesvol beëindigde trajecten / producten:                                                                                                                                                                                                                         | >70%     |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Uitval                                                                                                                                                                                                                                                              | <7%      |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Recidive                                                                                                                                                                                                                                                            | <10%     |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Afname nieuwe aanmeldingen in 2 jaar tijd                                                                                                                                                                                                                           | >10 %    |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Maximale wachttijd intake per cliënt                                                                                                                                                                                                                                | 14 dagen |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Maximale wachttijd intake per cliënt bij bedreigende schulden                                                                                                                                                                                                       | 24 uur   |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Aantal producten binnen afgesproken doorlooptijd, per jaar                                                                                                                                                                                                          | 90%      |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Klanttevredenheid (overall), per jaar                                                                                                                                                                                                                               | cijfer 7 |          |
| 9. Op welke manier levert partij managementinformatie aan? Kan hier op meerdere manieren (kruislings queryen?) informatie uit worden gehaald?                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |          |
| Innovatie                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |          |
| 10. <b>VERTROUWELIJK:</b> als u al bepaalde innovaties in gedachten heeft kunt u dat hier aangeven.                                                                                                                                                                                              | <p><i>Ja, ik heb innovaties specifiek voor de doelgroep in beeld die passend zijn voor de gemeente GM en toets graag in een gesprek of deze passend zijn.</i></p> <p><i>Nee, ik heb een standaard product met minimale innovatieruimte voor deze doelgroep.</i></p> |          |          |

## **Bijlage 2 PvE Haarlemmermeer**