

Schuldhulpverlening

Verslag Marktconsultatie

Gemeente Gooise Meren

Versie 1

Februari 2022

Projectomschrijving

De Gemeente Gooise Meren heeft een project opgezet om de digitale dienstverlening te verbeteren. Het project is gericht op het ontwikkelen van een digitale platform voor de inwoners van Gooise Meren.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

De projectomschrijving is bedoeld om de inwoners van Gooise Meren te informeren over het project en de rol die zij kunnen spelen. Het document is bedoeld als informatiebron voor de inwoners.

Projectleider	Sophie Tissot van Patot
Afdeling	USD
Datum	9 februari 2022
Behandeling	Digitaal
Opdrachtgever	Gemeente Gooise Meren
Identificatie	2022/12637

Inhoudsopgave

Inhoud

1	Verslag marktconsultatie SHV	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Gestelde vragen en ontvangen reacties	4
2	Vervolg	10
2.1	Meenemen van resultaten uit marktconsultatie	10
2.2	Planning op hoofdlijnen	10

1 Verslag marktconsultatie SHV

1.1 Inleiding

De gemeente Gooise Meren is van plan de Schuldhulpverlening aan te besteden via een meervoudig onderhandse procedure. 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. Een goede samenwerking met marktpartijen staat in de beoogde aanbesteding centraal. De wijze waarop de markt hierop al opereert bij andere opdrachtgevers en de wijze waarop de gemeente dit het beste kan uitvragen is onderzocht in een marktconsultatieronde, waarvan voorliggend document het verslag is.

1.2 Gestelde vragen en ontvangen reacties

Via TenderNed is een vragenlijst gepubliceerd, waarop vier partijen aangaven geïnteresseerd te zijn in een gesprek. Elk van de partijen is uitgenodigd voor een gesprek. Na het gesprek zijn de niet behandelde vragen via TenderNed beantwoord. Hieronder zijn de vragen en reacties per vraag weergegeven.

Vragen en ontvangen reacties

Samenwerking Schuldhulpverlening	Antwoord (<i>cursieve vragen zijn in individuele gesprekken besproken</i>)
1. We willen graag goed sturen op de samenwerking nu we meer zelf doen. ON voor de knip en wij na de knip óf het is een fluïde / grijze lijn? Op welke manier(en) hebben jullie hier ervaring mee en wat betekent dat in de samenwerking?	Alle partijen geven aan hier voldoende ervaring in te hebben en dat de samenwerkingsvorm per gemeente verschilt. In de overeenkomsten zit ruimte om de samenwerkingsvorm aan te passen op basis van nieuwe inzichten. Belangrijk is vooraf de verantwoordelijkheden en doelen bij Opdrachtgever (OG) en Opdrachtnemer (ON) helder te hebben. Alle partijen geven aan dat het een fluïde lijn is maar de meest ideale vorm van samenwerking verschilt per partij en is afhankelijk van zijn visie op schuldhulpverlening.
2. 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?	Alle partijen geven aan er ervaring mee te hebben dat de OG gebruik maakt van het beschikbare sjabloon voor een stabilisatieovereenkomst. Tevens geven ze aan dat voorzichtigheid belangrijk is omdat er een bepaalde termijn aan de stabilisatieovereenkomst zit. Overleg met ON voordat het document wordt opgesteld kan problemen later voorkomen.
3. Dossiers die net iets complexer zijn willen we graag overleggen met ON. Op welke manier richt ON dat in?	Alle partijen geven aan een vast contactpersoon te hebben die bij complexere vragen, waar aanvullende expertise voor nodig is, te kunnen schakelen met collega's. De contactpersoon beschikt over de kennis en kunde om de meeste vragen te beantwoorden. De contactpersoon (of achterwacht) is goed bereikbaar zodat de (niet al te complexe/uitgebreide) vraag opgelost kan worden als de OG in gesprek is met de klant. Wel zit er verschil in de competenties van de persoon die OG kan benaderen als zich complexe situatie voordoet.
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	Als voordeel wordt door alle partijen aangegeven het warme(re) contact wat ontstaat tussen de cliënt en de budgetcoach. Aandachtspunt is dat de coach (real time) zicht houdt op de stand van de financiën. Dit moet in de afspraken met de budgetbeheerder goed geregeld zijn. Een ander aandachtspunt is de continuïteit voor de cliënt bij een te kleine vraag naar budgetcoaching. <u>REACTIE GM:</u> wij verwachten dat dit risico klein is omdat er al twee personen hiervoor ingezet gaan worden en bij uitval van beiden er anderen in de organisatie zijn die met

Vervolg 4. Samenwerking budgetcoach en budgetbeheer	<i>niet al te veel moeite een deel van de budgetcoaching kunnen overnemen.</i> De samenwerking zit ook in het regelmatig overleggen in wanneer het budgetbeheer afgebouwd kan worden.
KPI's De gemeente wil toewerken naar een meer gedetailleerd Programma van Eisen en heldere KPI's	Antwoord (cursieve vragen zijn in individuele gesprekken besproken)
5. Welke voorbeeldgemeenten zouden jullie willen aandragen en waarom?	Door de verschillende visies op KPI's (zie vraag 8) is hier ook verschillend gereageerd door marktpartijen. De partijen die positief stonden t.a.v. de toegevoegde waarde van KPI's hebben voorbeeldgemeenten aangedragen. De partijen die hier op een andere manier mee omgaan hebben ook voorbeeldgemeenten aangedragen. De gemeente zal in de voorbereiding van het PvE contact opnemen met een aantal van de aangedragen voorbeeldgemeenten en de input gebruiken bij het invullen van de eigen koers.
6. Het PvE van Haarlemmermeer vinden wij prettig concreet (zie bijlage 3). Welke onderdelen zouden aangepast moeten worden en waarom (op hoofdlijnen).	Hieronder een overzicht van de ontvangen tips die de gemeente heeft ontvangen voor het PvE o.b.v. dit voorbeeld: <u>Voorkom ruis op de lijn</u> • Wees duidelijk in de verwachtingen naar elkaar en de afspraken die u daarover wenst te maken • Zorg voor gebruik van heldere termen. Betreft (bijvoorbeeld) de deadline eis een werk- of kalenderdag? • Volg de modules van de NVVK, dat zorgt voor duidelijkheid in de terminologie en over diensten • Geef aan welke managementinformatie u wilt ontvangen en op welke manier u die aangeleverd wenst te krijgen. <u>Zorg voor gebalanceerde verwachtingen aan Opdrachtnemer</u> • Het aantal overlegmomenten is wat hoog – 16 reguliere overleggen per jaar lijkt voor de omvang van de opdracht wat intensief. • De eis om het registratiesysteem aan te passen aan de wensen van de gemeente én de eis om binnen vier weken na gunning te beginnen is wellicht strijdig.

Vervolg vraag 6. Tips voor het PvE o.b.v. Haarlemmermeer	<u>Andere mogelijkheden voor de invulling van aspecten van de dienstverlening</u> • Overweeg om een onafhankelijk gespreksleider het onderzoek naar de cliënttevredenheid te laten uitvoeren. Onderwerpen voor dit onderzoek zijn hiervoor aangedragen. • Behoud zoveel mogelijk eigen verantwoording bij cliënt en wees daarom terughoudend bij postomleiding, neem niet standaard de correspondentie van de klant over als budgetbeheerder.																													
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>	<i>Zie ook het antwoord op vraag 1. Periodiek evalueren borgt dat de dienstverlening blijft bijdragen aan de doelstellingen van de opdracht.</i> <i>In de praktijk werkt het anders dan vooraf bedacht. Dit was doelstelling – zo ingericht. Tussentijds evalueren betekent ook dat afwijkend afspraken kunnen worden gemaakt die de samenwerking – en daarmee de kwaliteit van dienstverlening – verbeteren. Alle ondernemers geven aan dat afwijkende afspraken kunnen worden gemaakt in overleg.</i>																													
8. <i>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?</i>		<table><tr><th>Resultaat indicator (per kalenderjaar)</th><th>Norm</th><th>Rangorde</th></tr><tr><td><i>Succesvol beëindigde trajecten / producten:</i></td><td><i>>70%</i></td><td></td></tr><tr><td><i>Uitval</i></td><td><i><7%</i></td><td></td></tr><tr><td><i>Recidive</i></td><td><i><10%</i></td><td></td></tr><tr><td><i>Afname nieuwe aanmeldingen in 2 jaar tijd</i></td><td><i>>10 %</i></td><td></td></tr><tr><td><i>Maximale wachttijd intake per cliënt</i></td><td><i>14 dagen</i></td><td></td></tr><tr><td><i>Maximale wachttijd intake per cliënt bij bedreigende schulden</i></td><td><i>24 uur</i></td><td></td></tr><tr><td><i>Aantal producten binnen afgesproken doorlooptijd, per jaar</i></td><td><i>90%</i></td><td></td></tr><tr><td><i>Klanttevredenheid (overall), per jaar</i></td><td><i>cijfer 7</i></td><td></td></tr></table>	Resultaat indicator (per kalenderjaar)	Norm	Rangorde	<i>Succesvol beëindigde trajecten / producten:</i>	<i>>70%</i>		<i>Uitval</i>	<i><7%</i>		<i>Recidive</i>	<i><10%</i>		<i>Afname nieuwe aanmeldingen in 2 jaar tijd</i>	<i>>10 %</i>		<i>Maximale wachttijd intake per cliënt</i>	<i>14 dagen</i>		<i>Maximale wachttijd intake per cliënt bij bedreigende schulden</i>	<i>24 uur</i>		<i>Aantal producten binnen afgesproken doorlooptijd, per jaar</i>	<i>90%</i>		<i>Klanttevredenheid (overall), per jaar</i>	<i>cijfer 7</i>		
Resultaat indicator (per kalenderjaar)	Norm	Rangorde																												
<i>Succesvol beëindigde trajecten / producten:</i>	<i>>70%</i>																													
<i>Uitval</i>	<i><7%</i>																													
<i>Recidive</i>	<i><10%</i>																													
<i>Afname nieuwe aanmeldingen in 2 jaar tijd</i>	<i>>10 %</i>																													
<i>Maximale wachttijd intake per cliënt</i>	<i>14 dagen</i>																													
<i>Maximale wachttijd intake per cliënt bij bedreigende schulden</i>	<i>24 uur</i>																													
<i>Aantal producten binnen afgesproken doorlooptijd, per jaar</i>	<i>90%</i>																													
<i>Klanttevredenheid (overall), per jaar</i>	<i>cijfer 7</i>																													
Vervolg KPI's	Antwoord (cursieve vragen zijn in individuele gesprekken besproken)																													

Vervolg KPI's	Antwoord (<i>cursieve vragen zijn in individuele gesprekken besproken</i>)
8. Antwoord visie op KPI's Haarlemmermeer (vervolg op volgende pagina)	<i>De partijen verschilden van mening over de toegevoegde waarde van KPI's en de wijze waarop ze hier mee om willen gaan. De partijen geven aan er een aantal KPI's is die een gezamenlijk doel van OG en ON zijn.</i> <i>Overeenkomst was dat je met elkaar in gesprek moet blijven en dat het voor de klant vaak onduidelijk is dat er een knip is.</i> <i>De vraag is of dat ook wenselijk is dat de klant die knip zo ervaart.</i> <i>Er werd ook verwezen naar de nieuwe manier van auditen bij de NVVK: (zie ook https://www.nvvk.nl/page/1439/2021/05/07/Gemeente-Hollands-Kroon-deed-ervaring-op-met-nieuwe-audit-NVVK en https://youtu.be/fzVWbLMHWpw).</i> <i>Specifiek ingaande op een aantal van bovenstaande KPI's</i> <u><i>Succesvol beëindigde trajecten / producten, Uitval en Recidive</i></u> <i>Deze drie KPI's worden als belangrijke indicators gezien door een deel van de partijen. Er wordt op gewezen dat het percentage uitval aan de lage kant is en dat een succesvol KPI een andere KPI in het nadeel kan beïnvloeden.</i> <u><i>Afname nieuwe aanmeldingen in 2 jaar tijd</i></u> <i>Dit vinden de partijen een bijzondere KPI. Dit zou eerder een gezamenlijk KPI of één van de OG moeten worden met het tegenovergestelde doel, namelijk dat juist meer mensen de weg naar SHV weten te vinden. We weten immers dat er ook een soort van schaamte is om dit te melden / aan te pakken i.s.m. de gemeente</i> <u><i>Wachttijden</i></u> <i>Partijen houden zich aan de wettelijke normen.</i> <u><i>Doorlooptijden</i></u> <i>Partijen geven aan dat door te sturen op doorlooptijden er op andere KPI's lager gescoord wordt. Dit monitoren vanuit de ambitie en doelstelling en hierover in gesprek gaan is een betere aanpak.</i>

<i>Vervolg 8. Antwoord visie op KPI's Haarlemmermeer</i>	<u><i>Klanttevredenheid:</i></u> <i>De norm is redelijk, maar wees je ervan bewust dat de klanttevredenheid heel erg wisselt per klant. In gesprek tussen OG en ON de klanttevredenheid samen onderzoeken en nagaan waar nog verbeterpotentieel ligt is het advies van de partijen.</i>
9. Op welke manier levert partij managementinformatie aan? Kan hier op meerdere manieren (kruislings queryen?) informatie uit worden gehaald?	Alle partijen geven aan dat OG actuele managementinformatie online kan raadplegen. Maatwerk in de rapportage en de wijze van overleg hierover is mogelijk,
Innovatie	<i>Antwoord (cursieve vragen zijn in individuele gesprekken besproken)</i>
10. <i>VERTROUWELIJK: als u al bepaalde innovaties in gedachten heeft kunt u dat hier aangeven.</i>	<i>Partijen hebben ontwikkelingen die ze zien in het veld of in hun organisatie met ons gedeeld. Alle partijen bieden dienstverlening voor ZZP-ers.</i>

2 Vervolg

2.1 Meenemen van resultaten uit marktconsultatie

Gemeente Gooise Meren is tevreden met de resultaten uit de marktconsultatie. Bij een aantal onderwerpen zijn verschillende reacties gegeven; daarmee is een breed spectrum aan mogelijkheden benoemd. Tegelijkertijd is er, ondanks het brede spectrum aan reacties, wel een lijn zichtbaar waar de gemeente mee verder kan. Gemeente Gooise Meren neemt de resultaten uit de marktconsultatie mee bij het formuleren van de vraag aan de markt.

2.2 Planning op hoofdlijnen

Gemeente gaat begin juni 2022 van start met de nieuwe werkwijze Schuldhulpverlening. Om dat mogelijk te maken, is een tijdige start van de aanbestedingsprocedure wenselijk. Daarom zijn de voorbereidingen hiervoor in volle gang. Op dit moment is de verwachte start van de aanbestedingsprocedure maart 2022.