



PUBLIEKE INLICHTINGEN

Verkenningfase voor subsidie Maatschappelijke
Ondersteuning

INFORMATIEDOCUMENT

In de periode maart t/m mei 2023 heeft de gemeente Heerlen met twee geselecteerde gesprekspartners de verkenningfase voor de subsidie Maatschappelijke Ondersteuning (MO) doorlopen. Het doel van de verkennende gesprekken was om verder invulling te geven aan de doorontwikkeling van de MO in de gemeente Heerlen per 1 januari 2024. De gemeente en de gesprekspartners hebben met elkaar ervaringen en ideeën uitgewisseld rondom diverse thema's, in relatie tot de visie en de doelstellingen van de gemeente. In dit document leest u, per gesprekthema, de publieke inlichtingen die volgen uit de verkennende gesprekken. Op deze manier zorgt de gemeente voor een gelijke kennis- en informatiepositie tussen de gesprekspartners en niet-deelnemers aan de verkennende gesprekken.

Gemeente Heerlen

05-06-2023

Inhoud

1. Achtergrondinformatie.....	2
1.1. Reikwijdte van de huidige opdracht.....	2
1.1.1. Toelichting Pgb	3
1.1.2. Onderdelen van de huidige opdracht.....	2
1.1.3. Aandachtspunten n.a.v. de huidige opdracht	3
2. Vertaling verkennende gesprekken.....	4
2.1. Kick-off en reikwijdte van de subsidie.....	4
2.2. Inhoud van de subsidie.....	5
2.3. Samenwerking en partnerschap.....	10
2.4. Sturen en monitoren	12
2.5. Samenwerking met aanpalende domeinen	14
2.6. Financiën	18

1. Achtergrondinformatie

Voor de leesbaarheid van dit document schetsen wij in dit hoofdstuk de relevante achtergrondinformatie (huidige opdracht), om u een zo volledig mogelijk beeld te geven van het onderwerp van de subsidie MO. Als bijlage bij dit document voegen wij de verwervingsstrategie (bijlage 1) toe; hierin leest u, naast de inhoudelijke ontwikkelingen, de voorgenomen inrichtingskeuzes voor de subsidietender.

1.1. REIKWIJDE VAN DE HUIDIGE OPDRACHT

Na de overdracht van de oude ABWZ-taken aan de gemeente via de Wmo 2015, heeft de gemeente Heerlen nagedacht over een nieuw systeem van besturing en bekostiging in het sociaal domein. Hieruit is één integrale opdracht tot stand gekomen waarin de maatschappelijke ondersteuning en het welzijnswerk zijn gecombineerd. De maatschappelijke ondersteuning wordt in principe als algemene voorziening aangeboden, waardoor er geen indicaties noodzakelijk zijn. Buiten de huidige opdracht vallen Beschermd wonen (BW), Maatschappelijke Opvang en Hulp bij het Huishouden (HbH).

1.1.1. Onderdelen van de huidige opdracht

In de deze paragraaf beschrijven we de precieze ondersteuningsvormen die momenteel (vanaf 2017) belegd zijn bij de huidige contractpartner. De huidige opdracht bestaat uit:

1. Het organiseren van maatschappelijke ondersteuning, inclusief de onderdelen van het welzijnswerk, in de vorm van algemene voorzieningen.

De huidige contractpartner organiseert een breed palet van voorzieningen en activiteiten voor inwoners van de gemeente Heerlen, om hen, waar nodig, te ondersteunen bij het deelnemen aan de samenleving. Inzet van eigen kracht, van het sociale netwerk van de inwoners en de geboden ondersteuning worden gecombineerd. Uitgangspunt is dat de zorg en ondersteuning zoveel als mogelijk in de eigen woonomgeving wordt aangeboden. De volgende ondersteuningsvormen vallen binnen de huidige opdracht maatschappelijke ondersteuning in het huidige zorglandschap:

- Dagbesteding, inclusief vervoer waar nodig;
- Persoonlijke begeleiding, individueel of in een groep;
- Respijtzorg/logeerzorg in de vorm van kortdurend verblijf;
- Ouderenwerk;
- Groepsgerichte kortdurende hulpverlening/ondersteuning (trainingen en cursussen aan volwassenen en kinderen in de buurten, ouderenwerk, inloop GGz);
- Het bieden en ondersteunen van vrijwilligerswerk;
- Opbouwwerk;
- Welzijnswerk (buurtactiviteiten ouderen);
- Participatie (de complexe C-G doelgroep re-integratie);
- Samenwerking in projecten en programma's van de gemeente zoals Heerlen Noord.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar het [Jaarverslag Heerlen STAND-BY! 2021 Heerlen - iBabs RIS \(bestuurlijkeinformatie.nl\)](#).

Het gevarieerde aanbod sluit aan bij de behoeften en interesses van de inwoners. Met andere woorden: er is wat te kiezen, op basis van de inhoud van het aanbod. Daarbij richt het gevarieerde aanbod zich op alle doelgroepen. De huidige opdracht heeft zodoende betrekking op verschillende inwoners met soms overlappende, maar vaak ook een zeer specifieke ondersteuningsvraag. Gedacht kan worden aan inwoners met een enkelvoudige ondersteuningsvraag op basis van hun beperking, maar ook bijvoorbeeld aan jongvolwassenen die woonbegeleiding nodig hebben, (langdurig) verslaafden in combinatie met beperkingen, gezinnen met multi-problematiek, etc.

Heerlen

Bovengenoemde ondersteuningsvormen zijn inmiddels (gedeeltelijk) getransformeerd van individueel naar collectief, van formeel naar informeel en van professioneel naar voorliggend en zullen wederom tot de reikwijdte van de nieuwe subsidie behoren in de vorm van een algemene voorziening.

2. Het bemensen van de toegang tot maatschappelijke ondersteuning.

Dit omvat het bemensen en aansturen van de veertien sociale buurtteams, het leveren van een bijdrage aan de bureaudienst (front office) en het organiseren van een bereikbaarheidsdienst buiten kantooruren.

1.1.2. Aandachtspunten n.a.v. de huidige opdracht

Naar aanleiding van de ervaringen in de afgelopen zeven jaar ten aanzien van de huidige opdracht, zoals toegelicht in de verwervingsstrategie (bijlage 1, hoofdstuk 3), verdienen de volgende ondersteuningsvormen extra aandacht:

- Aanpak Multi problematiek;
- GGZ / LVB;
- Respijtzorg;
- Participatie ;
- Cultuursensitief werken en bereiken van mensen met een andere culturele achtergrond;
- Vrijwilligerswerk ouderen;
- Toegankelijkheid voorzieningen voor mensen met fysieke beperking;
- Buurtparticipatie via activiteiten/bijeenkomsten voor beginnend dementerenden, en andere ouderen ter verhoging vitaliteit;
- Samenwerking op aanpalende terreinen:
 - Overgang naar volwassenheid
 - BW en MO
 - Participatie
 - Veiligheid

Een toelichting op de aandachtspunten leest u in de verwervingsstrategie zie bijlage 1.

1.1.3. Toelichting Pgb

De beoordeling en afhandeling van de aanvragen voor een Pgb ziet er in de huidige situatie als volgt uit:

- Burger meldt zich bij de Gemeente Heerlen bij het sociaal Portaal (team Wmo);
- Klantmedewerkers triageren telefonisch (inwoner van Heerlen, andere huisgenoten, aanleiding hulpvraag);
- Onderzoek wordt opgestart (medewerker team Wmo in samenwerking met huidige contractpartner);
- Indien nodig wordt medisch advies aangevraagd bij de GGD;
- Beschikking gemeente.

2. Vertaling verkennende gesprekken

In totaal hebben er zes verkennende gesprekken plaatsgevonden. De thema's waren:

- Kick-off en reikwijdte van de subsidie
- Inhoud van de subsidie
- Samenwerking en partnerschap
- Sturen en monitoren
- Samenwerking met aanpalende domeinen
- Financiën

Voor ieder van de zes verkennende gesprekken hebben we een gespreksnotitie opgesteld, met daarin de gespreksvragen en een toelichting op de te bespreken onderwerpen. Deze gespreksnotities vindt u in bijlage 2 t/m 7.

Wij hebben de adviezen van de gesprekspartners ter harte genomen en de uitkomst van deze gesprekken verwerken we in de subsidietender. Uit oogpunt van transparantie vindt u hieronder een overzicht van alle belangrijke punten, oplossingen en verstrekte informatie uit de verkennende gesprekken die wij voornemens zijn om wel/niet over te nemen.

Let op: vanuit het transparantieoogpunt publiceren wij de voorgenomen keuzes van de gemeente. Echter, aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend. Indien voortschrijdend inzicht leidt tot andere definitieve keuzes van de gemeente, verwerken wij dit in de subsidietender.

2.1. KICK-OFF EN REIKWIJDTE VAN DE SUBSIDIE

Onderwerp	Opbrengst verkennend gesprek	Voorgenomen keuzes van de gemeente
Onderdelen van de subsidie	• Overweeg om het organiseren van een integrale toegang Jeugd/Wmo toe te voegen aan de reikwijdte van de subsidie • Overweeg om mantelzorg/ondersteuning van mantelzorgers toe te voegen aan de reikwijdte van de subsidie • Overweeg om bemoeizorg toe te voegen aan de reikwijdte van de subsidie	De volgende ondersteuningsvormen voegt de gemeente toe aan de subsidie, vanaf 1 januari 2024: • Onderdelen van het ouderen beleid (stimuleren van ouderen om te bewegen, valpreventie, dementievriendelijke buurten, uitbreiding van mantelzorg en informele zorg voor ouderen, aanpak van eenzaamheid) • Ondersteuning ten aanzien van de wooncarrière (verhuiscoaches) • Uitbreiding arbeidsmatige dagbesteding • Informele zorg (welzijn op recept/welzijnscoaches) en buurtbemiddeling t.b.v. versterking sociale basis

Heerlen

		De volgende ondersteuningsvormen voegt de gemeente <u>niet</u> toe aan de subsidie, vanaf 1 januari 2024, maar na besluitvorming van de gemeente Heerlen: Het organiseren van een integrale toegang Jeugd/Wmo. Het verkennen van de mogelijkheden voor een integrale toegang is wel een ontwikkelopgave voor de partners Jeugd/Wmo.
Pgb als onderdeel van de subsidie	- Gesprekspartners zien voor- en nadelen bij het al dan niet toevoegen van Pgb aan de subsidie. - Neem goede beleidsregels op in de nieuwe subsidie om te voorkomen dat het geen uurtje factuurtje systematiek wordt, als Pgb onderdeel is van de subsidie.	Vanaf 1 januari 2025 belegt de gemeente Pgb bij de partner. Concreet houdt dit in dat de aanvraag tot beschikking gemandateerd wordt aan de partner en de gemeente verantwoordelijk blijft voor de afhandeling van bezwaar en het klaarzetten van de budgetten.

2.2. INHOUD VAN DE SUBSIDIE

Onderwerp	Opbrengst verkennend gesprek	Voorgenomen keuzes van de gemeente
Algemeen	Beschrijf vooral de resultaten die in de uitvoering van de subsidie behaald moeten worden, niet het hoe.	De gemeente heeft hier aandacht voor bij het opstellen van de subsidietender.
Schaalniveau organisatie ondersteuningsvormen	- Neem niet expliciet op welke vormen van ondersteuning aangeboden moeten worden op stadsniveau en welke vormen op wijkniveau. - Beschrijf welke expertise georganiseerd of aanwezig moet zijn, maar laat het "hoe" bij de partner.	De gemeente laat het aan de partner om het juiste schaalniveau van de verschillende ondersteuningsvormen te bepalen. Echter dient de partner zich wel te conformeren aan de Heerlense uitgangspunten en dat alle expertise beschikbaar moet zijn.
Transformatie van het aanbod	- Verplicht de partner om te sturen op minder afhankelijkheid, waarbij de professional de ruimte krijgt om zelfredzaamheid te verstevigen. - Maak van samenwerking met aanpalende terreinen een ontwikkelopgave. - Stimuleer datagedreven werken en ontwikkelen. - Verplicht de partner om methodisch te werken.	De gemeente verwacht dat de partner: Met de ondersteuningsvraag aan de slag gaat en verantwoordelijkheid neemt om de ondersteuning over te dragen aan de juiste organisatie, middels een warme overdracht, wanneer zij zelf niet (meer) aan zet zijn;

Heerlen

	• Neem “Van ontzorgen naar zorgen dat” op als ontwikkelopgave. • Neem <i>e-health</i> en <i>blended care</i> op als ontwikkelopgave.	• Nazorg levert indien nodig, in de vorm van een (strippenkaart), waakvlam of vinger aan de pols contact, om te voorkomen dat problematiek verergert of escaleert, o.a. na afsluiting van de ondersteuning of bij zorgmijders; • Samenwerkt met ketenpartners en partners van aanpalende terreinen. Hierbij wordt op proactieve wijze een ondersteuningsvraag opgepakt en verantwoordelijkheid genomen voor een warme overdracht aan de juiste organisatie waar de aanbieder zelf niet aan zet is; • Een systeemgerichte aanpak en een verplichting hanteert om een ondersteuningsbehoefte vanuit het gezin op te pakken; • Een preventief signalerende werkwijze heeft waarbij actie ondernomen wordt wanneer er signalen uit de omgeving worden ontvangen; • Technologische toepassingen inzet, denk aan E-health, Blended care en data gedreven werken.
Cultuursensitief werken	• Neem cultuursensitief werken op in de beschikking als ontwikkelopgave. • Stuur via de uitvoeringsovereenkomst op de uitkomst van cultuursensitief werken. • Stimuleer uitbreiding van expertise (bijvoorbeeld bij eerwraak en radicalisering).	De gemeente verwacht dat de partner cultuursensitief werkt en expertise heeft/opbouwt met betrekking tot de specifieke veiligheidsrisico's waaronder eerwraak, onthullingen rondom kindermishandeling en seksueel geweld en radicalisering. Cultuursensitief werken is meer dan alleen aandacht voor etnische afkomst, dit gaat ook over de verschillende lagen binnen de maatschappij,

Heerlen

		opleidingsniveau en sociale afkomst.
Outreachinge aanpak	• Neem outreachend werken op als verplichting in de subsidie. • Beschrijf de rol van signalering om verergering te voorkomen. • Beschrijf de grens van outreachend werken.	De gemeente verwacht dat de partner een outreachende, erop af aanpak heeft, ook daar waar de inwoner de hulpvraag zelf niet kan formuleren of daar waar problematiek verergert indien geen ondersteuning wordt ingezet. Dit omvat ook bemoeizorg, daar waar het geen behandeling betreft.
Multi-problematiek	• Werk met veiligheidsfunctionarissen. • Beschrijf waar de regie is belegd bij multi-problematiek. • Formuleer een samenwerkingsopdracht met gespecialiseerde zorg.	Verwerkt onder 'GGZ-problematiek'.
Verdeling buurtteams	• Verplicht de partner om te werken vanuit vaste gebieden, maar bepaal niet de gebiedsindeling waardoor er doorontwikkeling binnen de gebieden mogelijk is.	Gemeente laat de structuur van de buurtteams aan de partner, om de wendbaarheid en flexibiliteit ten aanzien van toekomstige ontwikkelingen te vergroten (bijvoorbeeld integrale toegang Jeugd/Wmo). De gemeente beschrijft vooral de outcome en doelen, zoals: • Laagdrempelige toegang voor inwoners • Dichtbij in de wijk georganiseerd • Niet van kastje naar de muur sturen Hierbij vindt de gemeente het belangrijk dat de bestaande infrastructuur zo veel mogelijk in tact blijft en de kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan inwoners gegarandeerd blijft.

Heerlen

Bereikbaarheid	• Verplicht de partner om bereikbaar te zijn buiten kantooruren, met daar waar noodzakelijk bereikbaarheid buiten kantooruren. • Overweeg of bereikbaarheid/ondersteuning buiten kantooruren bijdraagt aan de doelen. • Verplicht dat alle locaties toegankelijk zijn voor alle inwoners. Hierbij ligt de primaire verantwoordelijkheid bij de gemeente.	De gemeente verwacht dat de aanbieder: • De identiteit van de subsidiepartner is eenduidig en zorgt ervoor dat individuele medewerkers dit ook doen; • Ervoor zorgt dat locaties toegankelijk zijn voor alle inwoners, dus ook voor mensen die minder valide zijn; • Géén '9 tot 5 mentaliteit' heeft. Daar waar noodzakelijk is het aanbod/ de ondersteuning beschikbaar buiten kantoortijden.
Dagbesteding	• Verplicht dat de partner stuurt op een sterke sociale basis. • Verplicht dat de partner dagbesteding organiseert op zo normaal mogelijke plekken in de wijk. • Verplicht dat de partner stuurt op "geen vervoer, tenzij..." • Ondersteun goede initiatieven vanuit de gemeente. • Laat de precieze invulling van het aanbod aan de partner.	Er is een forse transformatieopgave voor de dagbesteding voor de komende jaren. De gemeente verwacht dat de partner: • De dagbesteding op basis van interesse van de inwoner organiseert, zoveel mogelijk geïntegreerd in de buurt en uitnodigend voor kwetsbare groepen zoals jong volwassenen; • De dagbesteding zoveel mogelijk, op herkenbare plekken in de buurt organiseert met, daar waar nodig, begeleide ondersteuning van professionals of vrijwilligers in plaats van binnen de muren van "traditionele beschermde dagbestedingslocaties" bij o.a. vrijwilligerswerk, Buurthuizen, Sociale werkplaatsen, Ontmoetingsplekken • De uitstroom uit (arbeidsmatige) dagbesteding bevordert, waarbij gewerkt wordt met uitstroom quota;

Heerlen

		• Een voorwaardelijke, intensieve samenwerking met de uitvoering van de participatiewet aangaat; • Een transformatie van traditioneel taxivervoer en busjes naar flexibiliteit van vervoer.
GGZ-problematiek	• Verplicht de partner om proactief in te zetten op het bereiken van de doelgroep, met ruimte voor de professional. • Verplicht de partner om een plan aan te leveren om in te spelen op toenemende GGZ-problematiek. • Verplicht de partner om een zachte landing terug in de wijk te organiseren (na specialistische zorg of beschermd wonen). • Verplicht de partner om multi-problematiek dual op te pakken, in combinatie met GGZ. • Schrijf de personele mix niet tot in detail voor.	De gemeente verwacht van de partner dat, met betrekking tot GGZ problematiek: • Proactieve inzet op het bereiken van zorgmijders; • De partner aangeeft hoe zij inspeelt op toenemende GGZ problematiek, ter voorkoming dat mensen op de wachtlijst komen; • Overbruggingszorg wanneer iemand op de wachtlijst staat voor specialistische zorg; • Verantwoordelijkheid voor een zachte landing van gespecialiseerde GGZ zorg (behandeling) of Beschermd Wonen, terug naar ondersteuning in de buurt; • Nazorg indien nodig, in de vorm van een strippenkaart, waakvlam contact of vinger aan de pols contact, om te voorkomen dat problematiek verergert of escaleert, o.a. na afsluiting van de ondersteuning of bij zorgmijders; • Daar waar mogelijk, Multi problem casuïstiek dual oppakken in combinatie met behandeling GGZ; • Beschikbare expertise op het gebied van GGZ, LVB en veiligheid in de buurten en een juiste mix van competenties in de buurtteams; • Verantwoordelijkheid voor samenwerking met gespecialiseerde zorg

Heerlen

		Aanstellen van veiligheidsfunctionarissen.
Oprichten uitvoeringsorganisatie t.b.v. uitvoering subsidie	Geef de partner ruimte om de uitvoeringsorganisatie in te richten op een manier die voor haar passend is.	De uitwerking volgt in het subsidietenderdocument.

2.3. SAMENWERKING EN PARTNERSCHAP

Onderwerp	Opbrengst verkennend gesprek	Voorgenomen keuzes van de gemeente
Samenwerken in toeleiding naar zorg en ondersteuning	- Verplicht buurtteams samen te werken met de buurt, netwerken en de sociale basis. - Maak toeleiding naar zorg overzichtelijk voor inwoners. Verplicht de partner duidelijk te maken waar de inwoner terecht kan met een ondersteuningsvraag. - Eén toegangspunt voor alle hulpvragen. - Neem de integrale toegang Jeugd/Wmo op als ontwikkelopgave (verder ontschotten).	Het samenwerkingsverband zorgt ervoor dat alle SBT locaties toegankelijk zijn voor alle inwoners, inclusief voor burgers die minder valide zijn. Indien de locatie of de voorzieningen rondom de buurtteams van de gemeente zijn is het de verantwoordelijkheid van de gemeente om deze toegankelijk te maken voor iedere inwoner. In navolging van de contractverlenging basishulp jeugd, valt hieronder ook na officiële besluitvorming het gezamenlijk vormgeven van de integrale toegang. Er wordt nadrukkelijk beoogd om één gezamenlijk lokaal team, gehuisvest op meerdere locaties, te vormen waar intensief wordt samengewerkt in gezamenlijkheid door gemeente, JENS en de contractpartner van de maatschappelijke ondersteuning.
Samenwerking met Zorgverzekeringswet en WLZ	Neem randvoorwaarden op, om te voorkomen dat inwoners tussen wal en schip vallen.	De gemeente verwacht dat de partner: - Stuurt op goede samenwerking met de zorgverzekering en WLZ. - Duidelijke afspraken maakt over samenwerking met ketenpartners, waarbij Wmo en WLZ aanbieders met elkaar samenwerken. Bijvoorbeeld over het gebruik van sociale voorzieningen binnen de wijk.

Heerlen

		• Duidelijke afspraken maakt met ketenpartners voor een warme overdracht. • Een actieve basishouding op het grijze gebied. • Stuur dat inwoners niet onnodig lang in de Wmo blijven hangen dan strikt noodzakelijk. • Verantwoordelijk is voor een diagnose ten aanzien van de overdracht naar de WLZ.
Samenwerking tussen aanbieders die de partner vormen	Maak een criterium over integrale samenwerking binnen de reikwijdte van de subsidie, in de subsidietender.	De partner is verantwoordelijk voor de integrale samenwerking binnen de reikwijdte van de subsidie. Ook waar het gaat om samenwerking met het informele netwerk (sociale basis). Dit wordt een onderdeel van de criteria.
Samenwerking met de gemeente	Verschillende elementen voor partnerschap moeten duidelijk worden opgenomen: • Gezamenlijke visie; • Durf kwetsbaar te zijn (zowel aanbieder als gemeente). Wees hierin ook transparant. • Transparantie in monitoring door gemeente; • Moeilijke onderwerpen hardop uit durven spreken; • Open en eerlijk zijn over moeilijke onderwerpen die aanbod komen in het transformatieproces; • Duidelijke rollen en verantwoordelijkheden meegeven vanuit de gemeente wat van welke partij nodig is om tot een goede samenwerking te komen (in partnerschap). • Beschrijf ook wat de gemeente verstaat onder gelijkwaardigheid.	De samenwerking tussen het samenwerkingsverband en gemeente is gebaseerd op gelijkwaardigheid, vertrouwen en erkenning van elkaars expertise, zowel op bestuurlijk en beleidsmatig niveau als in de uitvoering. De gemeente Heerlen hanteert een terughoudende houding, daar waar het gaat om casuïstiek, terwijl het samenwerkingsverband en gemeente elkaar als partners ondersteunen en als een team optreden, waarbij we open, kwetsbaar en transparant zijn en waar fouten maken is toegestaan. Het samenwerkingsverband en de gemeente nemen elkaar in een vroeg stadium mee over ontwikkelingen en zien elkaar als sparringpartner.

Heerlen

2.4. STUREN EN MONITOREN

Onderwerp	Opbrengst verkennend gesprek	Keuzes van de gemeente
Inrichting sturing en monitoring	• Neem geen urenregistratie op als verplichting in de subsidietender; • Zorg voor zo min mogelijk administratieve lasten; • Neem zowel kwantitatieve en kwalitatieve doelen mee in het monitoren; • Neem kennis van landelijke instrumenten voor het monitoren van prestaties; • Overweeg het sturingsmodel van Simons als hulpmiddel voor het opstellen van KPI's, zodat er niet alleen maar harde KPI's worden opgenomen; • Beschrijf in de subsidie helder wat de wettelijke kaders, de kernwaarden en wat de opgaven zijn; • Breng focus en prioriteit aan in de KPI's; • Overweeg om een cyclus/systematiek aan te nemen;	• De gemeente beschrijft op welke onderdelen/thema's zij willen sturen en monitoren, het 'hoe' is aan de toekomstige partner om in te vullen; • De precieze formulering van de KPI's en het bijstellen hiervan is een gezamenlijk proces van de gemeente en de toekomstige partner; • De gemeente en aanbieder gaan met elkaar in gesprek over verbeterplannen wanneer prestaties niet voldoen aan de verwachtingen; • De gemeente wil veranderen, transformeren en kunnen voorspellen, data is daarom noodzakelijk; • De gemeente en toekomstige partner halen o.a. relevante data uit het instrument voor Heerlen Noord.
Inrichting sturing en monitoring – Doel 1 <i>Het vergroten en versterken van de eigenkracht en zelfredzaamheid van de Heerlense burger</i>	• Neem de veerkracht van buurten ook mee in doel 1.	• De gemeente wil signalen over veranderingen in de wijk beter duiden, onderbouwen en daarop anticiperen.
Inrichting sturing en monitoring – Doel 2 <i>De levering van passende ondersteuning aan die Heerlense burgers die ondersteuning nodig hebben</i>	• Hou er rekening mee dat kwaliteit (zoals cliënttevredenheid) subjectief is in meten hoe passend ondersteuning écht is; • Stel een definitie vast van passende ondersteuning.	• Een belangrijk criteria voor het vaststellen van een KPI is of het helpt bij het sturen op wat de gemeente wil weten; • De gemeente neemt een definitie op van wat zij verstaan onder passende ondersteuning in de subsidietender.
Inrichting sturing en monitoring – Doel 3	Aanbieders zien de volgende opties om doel 3 meetbaar te maken:	• De gemeente neemt de opties mee, al is het 'hoe'

Heerlen

De nadruk leggen op preventie en lichte vormen van ondersteuning	- Het maken van een buurtscan om in kaart te brengen wat er speelt; - Het in kaart brengen van de beweging van individuele ondersteuning naar collectieve ondersteuning; - Het vergroten van burgers die een netwerk hebben.	aan de toekomstige subsidiepartner om in te vullen;
Inrichting sturing en monitoring – Doel 4 <i>De ondersteuning is zo licht en kortdurend als mogelijk en zwaar en langdurig als noodzakelijk</i>	Hou er rekening mee dat het ingewikkeld is om een meetinstrument te ontwikkelen wat daadwerkelijk iets zegt.	De gemeente ziet multi-problematiek als zware hulp. Dit valt binnen de scope van de opdracht.
Inrichting sturing en monitoring – Doel 5 <i>Optimalisatie van de maatschappelijke ondersteuning rondom een Heerlense burger</i>	Omwille van de tijd overgeslagen.	Omwille van de tijd overgeslagen.
Inrichting sturing en monitoring – Doel 6 <i>Een betere aansluiting van de maatschappelijke ondersteuning op aanpalende beleidsterreinen dit in het belang van de Heerlense burger</i>	- Er zijn mogelijkheden om met aanpalende organisaties sluitende afspraken te maken en te monitoren of deze worden nagekomen; - Hou er rekening mee dat integraliteit lastig te meten is.	De gemeente neemt in de subsidietender mee het belang van integrale samenwerking met aanpalende domeinen ook op het niveau van sturen en monitoren.
Rol van de gemeente in sturen en monitoren	- Samenwerking met de subsidiepartner is belangrijk; - Stel data vanuit de gemeente beschikking om samen te brengen in het dashboard; - Werk samen bij het ophalen van informatie bij burgers; - Benut de capaciteit om gezamenlijke data te analyseren optimaal.	De gemeente ziet haar rol en de samenwerking als volgt: - De gemeente heeft een rol als sparringpartner, we helpen elkaar; - De gemeente geeft informatie over de context binnen de gemeente; - De gemeente toetst en verfijnt voorstellen van de partner m.b.t. sturen en monitoren; - De gemeente en de partner zijn samen kritisch op de doelen; - Een strakke cyclus waarin KPI's aan bod komen is noodzakelijk;

Heerlen

		• Moeilijke vraagstukken diepen de gemeente en de aanbieder samen uit • De gemeente heeft een participerende rol in het datagedreven ontwikkelen • De gemeente heeft een belangrijke rol om integraal te sturen en monitoren.
KPI's	De volgende informatie is nodig voor het effectief meten en rapporteren van KPI's: • Deskundigheid en expertise om te sparren aan de kant van de gemeente; • Het samen interpreteren en daaraan conclusies verbinden • Een zorgvuldige overdracht van de visie achter deze opdracht naar nieuwe collega's; • Regelmatige dialoog; • Invulling van rollen en taken m.b.t. het proces rondom sturen en monitoren.	• De gemeente en de partner richten samen een dashboard in, waarin data real time inzichtelijk is voor de gemeente; • De gemeente schrijft geen systemen voor.

2.5. SAMENWERKING MET AANPALENDE DOMEINEN

Onderwerp	Opbrengst verkennend gesprek	Keuzes van de gemeente
Algemeen	De aanbieders adviseren de gemeente het volgende: • Verplicht de partners in het sociaal domein om afspraken rondom samenwerking te maken; • Beschrijf de begrippen 'integraliteit' en 'samenwerking' duidelijk, zodat partners elkaar daarop kunnen aanspreken. • De werkwijze dat er binnen de opdracht ten alle tijden gehandeld wordt moet een centraal uitgangspunt worden, daarna komt de financiële afhandeling.	De gemeente verwerkt het advies in het subsidietenderdocument.
Jeugd	Voor de doelgroep jeugd adviseren aanbieders de volgende punten op te nemen in de subsidie:	De gemeente verwerkt het advies in het subsidietenderdocument.

Heerlen

	• Leg de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor ondersteuning aan jongeren tussen de 16 en 24 vast in de subsidie van zowel jeugd als Wmo, aangevuld met integraal opdrachtgeverschap door de gemeente; • Herzie en waar mogelijk vereenvoudig de toegangen jeugd/volwassenen/multi-problematiek; • Neem een dekkend aanbod dat aansluit bij de vraag als subsidieverplichting op, om te voorkomen dat jongeren in de verlengde jeugd wet belanden, die dat niet nodig hebben; • Laat budgetten mee bewegen met de organisatie die de dienstverlening uitvoert; • Overweeg om in de subsidie op te nemen dat de subsidie ontvanger werkt vanuit een integrale visie om de maatschappelijke doelen in te vullen; • Manage, stuur en communiceer op het sturen op een gezamenlijke visie; • Overweeg om het ontwikkelen van gezamenlijke opleidingsprogramma's te verplichten; • Overweeg om gezamenlijk contractmanagement op te nemen in de subsidie; • Overweeg om te verplichten dat iedere organisatie moet deelnemen aan een denktank team; • Overweeg om gebruik te maken van integrale teams, die bij elkaar komen voor complexe casussen; • Neem dezelfde afspraken op in elke e subsidie of aanbesteding voor het sociaal domein.	
--	---	--

Heerlen

18/18+ en begeleid wonen	Over 18/18+ en begeleid wonen adviseren de aanbieders het volgende: • Beschrijf helder wat de gemeente zoekt, en met welk doel op het gebied van begeleid wonen; • Hou er rekening mee dat de mogelijkheden afhankelijk zijn van de situatie in gemeente Heerlen (bv. Woningnood); • Overweeg geclusterd wonen als oplossing; • Overweeg woningen voor jongeren te reserveren; • Overweeg de invoering van een flexbudget komen boven de lumpsum bedrag om doelgroepen die nu tussen wal en schip vallen te kunnen huisvesten.	• Het is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van aanbieders uit verschillende domeinen om te bepalen onder welk domein bepaalde doelgroepen vallen. Vervolgens is het aan de gemeente om huisvesting te regelen.
Participatie	De aanbieders adviseren de gemeente het volgende op te nemen in de subsidie: • De subsidie ontvanger draagt actief bij aan arbeidsbemiddeling; • Geef de doelgroep een regierol in participatie; • De subsidie ontvanger draagt actief bij aan de samenwerking met gemeentelijke re-integratie en legt verbindingen met wsp/werk voor Heerlen; • De subsidie ontvanger stimuleert inwoners op het actief zijn voor en/of in de samenleving; • Verplicht het sturen op doorstroming naar betaald werk; • Overweeg om te verplichten dat de subsidieontvanger zorg draagt voor het bereiken van de doelgroep die binnen participatie valt; • Verplicht het werken vanuit een gezamenlijke visie met aanpalende domeinen.	• De gemeente verwerkt het advies in het subsidietenderdocument.

Heerlen

Zorg en veiligheidshuis	Met betrekking tot zorg en veiligheidshuis adviseren aanbieder de gemeente het volgende: • Geef aan waar het niet lukt om aparte financieringen zo veel mogelijk in de subsidie te laten landen; • Draag zorg voor laagdrempelig aanbod; • Creëer meer plekken binnen begeleid wonen voor opvang voor slachtoffers van mensen handel; • Zorg voor een groei in het aantal plekken voor opvang; • Geef aandacht aan een beter invulling aan de wet tijdelijk huisverbod en het opvangen van mensen die uit huis zijn gezet; • Laat convenanten leidend zijn, ook wanneer deze afwijken van de reguliere afspraken uit de subsidie; • Verplicht een centrale tafel voor de burger waarbij alle ketenpartners samenkomen.	• In de nieuwe opdracht, waar dat binnen de subsidietermijn kan, probeert de gemeente aparte financieringen zo veel mogelijk in de subsidie te laten landen; • De gemeente verwacht van de uitvoerder maatschappelijke ondersteuning dat deze out-reachend werkt, expertise heeft op het gebied van LVG, een dekkend aanbod verzorgt en zich laat voeden door ketenpartners waaronder het ZVH.
Beschermd wonen	Voor beschermd wonen adviseren aanbieders het volgende: • Neem in de subsidie op dat de uitvoerder maatschappelijke ondersteuning de juiste deskundigheid in huis heeft om te bepalen welke begeleiding er nodig is; • De WMO is voor alles behalve wanneer er 24/7 beschermd wonen nodig is; • Neem duidelijke afspraken in de subsidie op over het leveren van ondersteuning in weekenden en/of avonden; • Binnen de samenwerking moet er ten allen tijden gehandeld worden.	• De mate van ingewikkeldheid van de problematiek, ureninzet en/of vereiste ggz-expertise is geen criterium voor beschermd wonen.
Hulp bij het huishouden	Voor hulp bij huishouden adviseren de aanbieders aandacht te besteden aan de volgende punten in de subsidie:	• De gemeente verwerkt het advies in het subsidietenderdocument.

Heerlen

	• Inzetten op een betere samenwerking tussen MO en HbH; • Het opnemen van een signaleringsfunctie binnen de opdracht van HbH; • Invulling geven aan een gezamenlijke missie en visie; • Werken met een regisseursfunctie om invulling te geven aan de signalen die worden opgevangen vanuit de HbH; • Meer aandacht besteden aan wat het eigen netwerk zelf kan voordat er wordt ingezet op HbH.	
--	--	--

2.6. FINANCIËN

Onderwerp	Opbrengst verkennend gesprek	Vertaling door de gemeente
Totstandkoming van het budget	Aanbieder adviseren de gemeente het volgende: • Stel een innovatiebudget beschikbaar; • Overweeg om de implementatietijd te verlengen en het contract later in te laten gaan; • Geef inzicht in de dienstverlening van huidige moederorganisaties.	• Het uitgangspunt is dat het budget voor 'losse' subsidies, die worden toegevoegd aan de toekomstige subsidie maatschappelijke ondersteuning, één-op-één overgaat naar het lumpsum subsidiebedrag; • Er is binnen het lumpsum subsidiebedrag geen geoormerkt budget voor bepaalde typen ondersteuning zoals dagbesteding etc. • De SPUK-gelden voor specifieke uitkeringen (eenzaamheid, valpreventie, welzijn op concept, versterken sociale basis) vanuit de overheid zijn wel geoormerkt. • Aparte gelden met aparte verantwoording (SPUK, GALA, IZA) gaan niet mee in het lumpsum subsidiebedrag. Hiervoor is een geoormerkt budget beschikbaar als aanvullende subsidie, met

Heerlen

		daaraan gekoppeld de verantwoordingseisen die de gemeente opgelegd krijgt. Innovatiebudget voor innovaties wordt verstrekt met concrete doelen en een tijdslijn.
Bouwstenen budget	Aanbieders adviseren de volgende bouwstenen toe te voegen aan het budget: - Implementatiebudget; (Demografische) ontwikkelingen; - Bemoeizorg; - Innovatiebudget; - Eventueel Expertiseteam toegang; - Subsidies accommodaties; - Wet huisverbod; - Overzicht overschotten; - Toename GGZ-verwijzingen; - Verbinding projecten. Aanbieders adviseren de gemeente om de volgende ontwikkelopgave mee te nemen in de totstandkoming van het budget: - Integrale toegang; - Beweging naar meer in de wijk; - Andere vormen van dagbesteding; - Blended care; - Innovatiebudget; - Implementatiebudget.	- Er is een paralleltraject over de structuur van de toegangsteams. Dit is nu in ontwikkeling en zal uiteindelijk ook landen in de subsidie maatschappelijk ondersteuning; - ICT kosten zijn doorbelast in de dienstverlening; - Het budget is inclusief huisvestingskosten; - De gemeente staat positief tegenover een innovatiebudget, mits duidelijk aangegeven wat de doelen zijn en het bijbehorende tijdspad; - Het toevoegen van PGB begeleiding aan de subsidie is verplaatst naar 1-1-2025 voor een goede overdracht.
Moeilijkheden, risico's en beheersmaatregelen	Aanbieders adviseren de gemeente aandacht te besteden aan de volgende punten: - Laat aanbieders vermelden waar de beïnvloeding in de risico's ligt. - Breng periodiek risico's in kaart, stel beheersmaatregel op en voer samen het gesprek; - Hou de verantwoording zo licht mogelijk.	De gemeente is voornemens om een risicodossier uit te vragen in de subsidietender, waaronder de beïnvloeding van deze risico's.
Overig	Stel voldoende capaciteit beschikbaar vanuit de	De gemeente verwerkt het advies in het subsidietenderdocument.

Heerlen

	gemeente voor de implementatie; • Creëer ruimte om gefaseerd te implementeren; • Besteed vanuit de gemeente voldoende aandacht voor ondersteuning aan een warme overdracht; • Laat een fiscalist mee kijken over hoe er omgegaan kan worden met reserves binnen de subsidie.	
--	---	--

Met opmerkingen [Roger1]: Ik zou het hierbij laten en alles wat hierna komt verwijderen. Dat betekent wel dat we het document veel meer formuleren op de opbrengsten/vertaling, in plaats van het gesprek zelf. Maar dat is volgens mij niet erg. Je zou altijd nog de gespreksnotities kunnen toevoegen als bijlagen, als dat volgens jullie voor de niet-deelnemende aanbieders helpend is.

Met opmerkingen [Roger2R1]: [@Robin Verheijden](#)