

Bijlage C

Programma van Eisen

Behorende bij aanbestedingsprocedure voor

“Maatschappelijke Dienstverlening 2024”

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
2	VISIE, AMBITIE EN DOELEN	4
2.1	<i>Onze visie en ambitie</i>	4
2.2	<i>Onze doelen</i>	5
3	UITGANGSPUNTEN UITVOERING MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING	7
3.1	<i>De Basishouding</i>	7
3.2	<i>Stress wegnemen en stabiliteit creëren</i>	10
3.3	<i>Uitvoering van passende ondersteuning bij ‘bestaande’ cliënten</i>	10
4	DIENSTSPECIFIEKE EISEN	11
4.1	<i>Overkoepelend aan de segmenten</i>	11
4.2	<i>Segment 1: Algemeen maatschappelijke werk</i>	12
4.3	<i>Segment 2: Welzijnswerk</i>	15
4.4	<i>Segment 3: Onafhankelijke Clientondersteuning (Meedenkers)</i>	18
5	STURING EN ONTWIKKELOPDRACHTEN	19
5.1	<i>Betekenisvol sturen vanuit vertrouwen</i>	19
5.2	<i>Ontwikkelopdracht 1: Beweging naar de voorkant</i>	22
5.3	<i>Ontwikkelopdracht 2: Datagedreven werken</i>	23
5.4	<i>Ontwikkelopdracht 3: Welzijnswerk voor (jong)volwassenen</i>	24
6	PROGRAMMA VAN EISEN	25

1 INLEIDING

Met de aanbesteding Maatschappelijke Dienstverlening 2024 zoekt de gemeente Beekdaelen een innovatieve partner die passende ondersteuning en hulp biedt aan alle inwoners op het gebied van maatschappelijke dienstverlening.

De aanbesteding is een belangrijke aanjager om een prettige en duurzame samenwerkingsrelatie tussen de gemeente en aanbieder te realiseren, die de gemeente in staat stelt om regie te voeren en de aanbieder in staat stelt optimaal uitvoering te geven aan haar inhoudelijke expertise.

We streven naar een integrale samenwerking van professionele diensten in het sociaal domein. Hulp aan en ondersteuning van inwoners gaat tenslotte over grenzen heen. Deze aanbesteding is een eerste belangrijke stap in het vinden van de juiste aanbieder van professionele diensten, om vervolgens in partnerschap een optimale samenwerking in de praktijk vorm te geven.

Overal waar wij ‘aanbieder’ en ‘opdrachtnemer’ schrijven, kan dit ook als meervoud gelezen worden. Wanneer meerdere aanbieders samen de opdracht uitvoeren zijn partnerschap en optimale samenwerking tussen deze partijen belangrijk om onze doelen te bereiken.

Leeswijzer Programma van Eisen

In dit Programma van Eisen beschrijft de gemeente wat zij verwacht van de aanbieder Maatschappelijke Dienstverlening.

- We zetten onze visie en ambitie in het sociaal domein neer, en de doelen die we met de aanbesteding Maatschappelijke Dienstverlening willen bereiken. Dit vindt u terug in hoofdstuk 1.
- In hoofdstuk 2 beschrijven we de Basishouding. Dit zijn de uitgangspunten voor de manier van werken die we verlangen van de aanbieder Maatschappelijke Dienstverlening. Deze manier van werken achten we noodzakelijk om onze doelstellingen te behalen en de visie en ambities voor het sociaal domein breed te realiseren.
- In hoofdstuk 3 werken we de gevraagde dienstverlening nader uit in concrete taken. Daarbij vertalen we ook de uitgangspunten van de basishouding naar hoe dit er in de dienstverlening uitziet. Er zijn drie segmenten: Maatschappelijk Werk, Welzijnswerk, en Onafhankelijke Clientondersteuning (Meedenkers).
- Naast de te leveren dienstverleningen (Hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3) formuleerden we als gemeente ook een Ontwikkelopdracht. Deze is uitgewerkt in Hoofdstuk 4. De gemeente en de aanbieder gaan met elkaar aan de slag binnen deze opdracht Maatschappelijke Dienstverlening om de gevraagde ontwikkelingen vorm te geven.
- Hoofdstuk 5 uiteindelijk bevat uiteindelijk het Programma van Eisen. Dat is een zeer concrete opsomming van de eisen die wij als gemeente stellen aan de aanbieder, en waarmee u als aanbieder per definitie instemt wanneer u zich inschrijft op de aanbesteding. We verwachten dus dat de aanbieder kan en zal voldoen aan deze eisen, en zullen hier ook op monitoren tijdens de uitvoering van de opdracht.

2 VISIE, AMBITIE EN DOELEN

2.1 Onze visie en ambitie

In de gemeente Beekdaelen werken we aan het bevorderen en behouden van vitale en gezonde inwoners. Daarbij geloven we in eigen kunnen en de veerkracht van onze inwoners. Zij willen zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen leven, en veel van hen weten dit te organiseren samen met de mensen in hun omgeving. We bouwen aan een stevige sociale basis waarin mensen in staat worden gesteld om zelf hulpvragen op te lossen, en waarin alle inwoners van Beekdaelen omkijken naar degenen met hulpvragen: samenredzaamheid. In Beekdaelen is het normaal dat je elkaar helpt.

Soms lukt het niet zelf, met hulp van het eigen netwerk of met hulp van de gemeenschap. Wanneer een inwoner of gezin (tijdelijk) professionele ondersteuning nodig heeft, wordt deze geboden. De ondersteuning wordt dichtbij, in de omgeving van de inwoner geboden. Het aanbod van diensten is toegankelijk en beschikbaar voor alle inwoners van alle kernen van Beekdaelen.

De gemeente heeft de ambitie om de beweging naar de voorkant te versterken. Hulp en ondersteuning is zo licht als mogelijk, maar zo intensief als nodig. We denken dat er nog veel winst te behalen is in het sociaal domein in Beekdaelen in deze beweging. Daar zetten we dan ook vanuit integraal 3D beleid op in.

Om deze ambities te realiseren hebben we onze uitvoerende partners in het sociaal domein nodig.

In de diensten die onze partners leveren staat passende integrale dienstverlening op alle leefgebieden voor de inwoner altijd voorop. Wat passend is, is per hulpvraag verschillend, en daarin wordt maatwerk geboden. Het uitgangspunt voor passende ondersteuning is dat aanbieders inzetten op het versterken van de eigen regie en eigen kracht van de inwoner en het netwerk, omdat we als gemeente geloven dat we daarmee de beweging naar de voorkant kunnen maken. De sociale basis zien we als een belangrijk instrument dat hiervoor wordt ingezet. Zo werken we aan het (behouden en) versterken van de vitaliteit en gezondheid van inwoners in de brede zin, zodat we gezondheidsverschillen kunnen verkleinen.

Wij staan voor het maken van verbindingen tussen burgers, (zorg)organisaties, verenigingen, hulpverleners, tussen formele en informele hulp en tussen alle maatschappelijke levensdomeinen. We maken gebruik van de kennis en kracht uit onze samenleving, van onderop en praktisch. Partners en gemeente weten elkaar te vinden rondom de uitvoering van de hulp en ondersteuning, om samen integraal te werken aan het op passende wijze oplossen van de problemen. Wanneer meerdere aanbieders samen de opdracht uitvoeren zijn partnerschap en optimale samenwerking tussen deze partijen belangrijk om onze doelen te bereiken. We werken over organisatiegrenzen en domeinen heen, om te doen wat mogelijk en nodig is.

2.2 Onze doelen

Wat wil de gemeente bereiken met deze aanbesteding Maatschappelijke Dienstverlening? De gemeente heeft de volgende doelen voor ogen:

1. **Volwaardig en kwalitatief gelijkwaardig aanbod van diensten in alle kernen in de gemeente**
2. **Passende hulp en ondersteuning voor alle inwoners om gezondheidsverschillen te verkleinen**
3. **Integraal werken om kwalitatief betere, doelmatiger en effectievere zorg en ondersteuning te bieden**
4. **Datagedreven werken om tot grip, sturing en onderbouwde keuzes te komen**

Hieronder lichten we deze vier doelen toe:

Doel 1: Volwaardig en kwalitatief gelijkwaardig aanbod van diensten in alle kernen in de gemeente

De gemeente wil toe naar een aanbod van de maatschappelijke dienstverlening dat in de uitstraling naar alle inwoners van de 15 kernen van gemeente Beekdaelen gelijkwaardig is. Inwoners kunnen met al hun vragen op het gebied van maatschappelijke dienstverlening terecht. Ongeacht in welke kern zij wonen, welke leeftijd ze hebben, wat de (hulp)vraag of aard van de problematiek is, welke (fysieke) beperkingen een rol spelen in de plekken waar ze komen, de maatschappelijke dienstverlening is het aanspreekpunt en is (fysiek) toegankelijk. De maatschappelijke dienstverlening is dichtbij, in de omgeving van de inwoner: zowel qua toegang tot de maatschappelijke dienstverlening, als qua uitvoering. De vindplaats is de werkplaats, dat kan bijvoorbeeld zijn bij de groep(sactiviteit), op school of in de thuissituatie.

Dat alles maakt de maatschappelijke dienstverlening laagdrempelig. Op die manier realiseert de aanbieder Maatschappelijke Dienstverlening een volwaardig en kwalitatief gelijkwaardig aanbod van diensten in alle kernen in de gemeente.

Doel 2: Passende hulp en ondersteuning voor alle inwoners om gezondheidsverschillen te verkleinen

De maatschappelijke dienstverlening draagt bij aan het verkleinen van gezondheidsverschillen in de gemeente. Gezondheidsverschillen zijn verschillen tussen groepen mensen qua levensverwachting, aantal gezonde jaren en ervaren gezondheid. Er zijn veel factoren van invloed op deze gezondheidsverschillen. Gezondheidsverschillen kunnen op alle leefgebieden, op alle domeinen, ontstaan en daarom vindt passende hulp en ondersteuning ook op alle leefgebieden plaats. De gemeente wil bereiken dat de gezondheidsverschillen zo klein mogelijk worden.

Door vraaggericht te werken en te werken volgens de Basishouding (zie hiervoor het volgende hoofdstuk) geloven wij dit te bereiken.

Daar waar dat kan wordt ingezet op het verschuiven van hulp en ondersteuning naar de voorkant, en naar zo kortdurende ondersteuning als mogelijk is.

Doel 3: Integraal werken om kwalitatief betere, doelmatiger en effectievere zorg en ondersteuning te bieden

De gemeente wil toe naar integraliteit in de dienstverlening door haar partners. Daarmee wordt bedoeld dat partners over de schotten van de eigen organisatie en het eigen domein denken en handelen.

Met integraal werken wil de gemeente enerzijds bereiken dat er kwalitatief betere, doelmatiger en effectievere zorg en ondersteuning geboden wordt aan haar inwoners. Dit door een gezamenlijk passend aanbod rondom de inwoner te organiseren.

Integraal werken heeft anderzijds als beoogd effect dat er een verschuiving van geïndiceerde naar voorliggende zorg en ondersteuning plaatsvindt. Daarmee wil de gemeente de kosten van de inzet van zorg beheersbaar houden.

Doel 4: Datagedreven werken om tot grip, sturing en onderbouwde keuzes te komen

De gemeente heeft als doel om met deze aanbesteding tot betere sturingsmogelijkheden op de opdracht Maatschappelijke Dienstverlening te komen. Door de monitoring van trends en ontwikkelingen op basis van data, kunnen onderbouwde keuzes worden gemaakt over de richting waarop ontwikkeling plaatsvindt. Voor de inzet van interventies wordt gebruik gemaakt van onderzochte, erkend effectieve interventies.

De gemeente heeft hierbij ook als doel om in samenwerking en partnerschap het datagedreven werken te ontwikkelen.

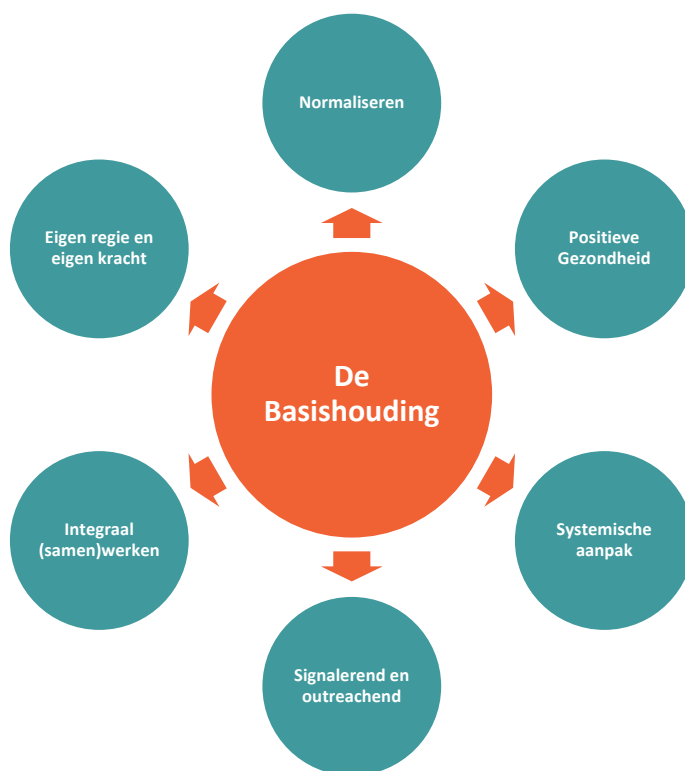
3 UITGANGSPUNTEN UITVOERING MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe van de aanbieder verwacht wordt dat deze de opdracht Maatschappelijke Dienstverlening uitvoert. Voorgaande visie, ambitie en doelen vormen daarbij het kompas.

3.1 De Basishouding

Wij geloven in de zelfredzaamheid en veerkracht van onze inwoners en samenredzaamheid van onze gemeenschap. Als gemeente is het onze rol om inwoners te faciliteren om het zelf te doen. We vinden het belangrijk dat onze aanbieder Maatschappelijke Dienstverlening ook op deze manier te werk gaat. We formuleerden 6 uitgangspunten voor de gewenste en vereiste manier van werken, die als rode draad door de opdracht lopen. Deze uitgangspunten samen noemen wij de Basishouding. De Basishouding is een voorwaarde om de doelen te behalen.

De opdracht Maatschappelijke Dienstverlening is een brede opdracht waarin wordt verwacht dat de aanbieder op vragen vanuit allerlei individuen en doelgroepen de passende hulp en ondersteuning weet te bieden. Uitvoering wordt gedaan door een mix van jeugd- en gezinswerkers, maatschappelijk werkers voor volwassenen, schoolmaatschappelijk werkers, welzijnswerkers die wat meer groepsgericht werken, jongerenwerkers, opbouwwerkers, onafhankelijke clientondersteuners, en anderen. We stellen vast dat dit een diversiteit aan vakgebieden is. Desondanks verwachten we van ál deze professionals dat zij (gaan) werk volgens de Basishouding.



Figuur 1: de uitgangspunten van de Basishouding

Hieronder lichten we de 6 uitgangspunten van de Basishouding toe:

1. Eigen regie en eigen kracht

Uitgaan van eigen regie en eigen kracht, inclusief het benutten van de mogelijkheden van het eigen netwerk, moet leiden tot duurzame versterking van het probleemoplossend vermogen van inwoners. Om recht te doen aan de kracht van inwoners is het van belang om aandacht te hebben voor hun perspectieven en belangen. Professionals gaan uit van het feit dat de inwoner eigenaar is en blijft van het probleem én de oplossing.

Daarbij is het noodzakelijk om de inwoner te zien als volwaardige en gelijkwaardige gespreks- en samenwerkingspartner en de regie wordt bij de inwoner gelaten. Dit vraagt zowel van de professional als van de inwoner het besef dat de inwoner 'aan zet is'. Het is aan de professional om de inwoner 'in die rol te brengen', als deze die niet van nature al oppakt. Bij het aanspreken van eigen kracht hoort ook het exploreren van de mogelijkheden van het netwerk én waar nodig het activeren van dat netwerk. Dit doet de professional vanuit het gedachtegoed van Sociale Netwerk Strategieën of vergelijkbare aanpak.

2. Normaliseren

Normaliseren begint met accepteren dat het leven 'met vallen en opstaan' gepaard gaat: kwetsbaarheid hoort bij het gewone leven. Vanuit dit besef is medicaliseren of organiseren van ondersteuning bij elke verstoring die zich voordoet vaak niet nodig. Niet elke afwijking van 'de norm' is een probleem of moet worden voorzien van een interventie. In plaats van direct (professionele) hulp in te zetten, onderzoekt de professional eerst waar de urgentie en motivatie van de inwoner zelf zit om de situatie te veranderen. Het is de verantwoordelijkheid van de professional om de inwoner in de eerste plaats in zijn kracht te zetten door te normaliseren.

Een inwoner of gezin in een kwetsbare positie moet kunnen rekenen op continuïteit in de ondersteuning en de hulp. Normaliseren betekent óók het wegnemen van stress en creëren van stabiliteit. Door de stress op de korte termijn te verminderen en eventueel bepaalde problemen over te nemen, creëren we rust en ruimte voor stabiliteit op de lange termijn. In paragraaf 3.2 lichten we dit nader toe.

3. Werken vanuit gedachtegoed Positieve Gezondheid

Door het in kaart brengen van de situatie vanuit Positieve Gezondheid wordt de focus gelegd op het krachtige en gezonde deel van de inwoner, zonder daarbij het probleem uit het oog te verliezen. Het werken vanuit Positieve Gezondheid geeft inwoner en professional inzicht op welke leefgebieden de inwoner stappen kan en wil zetten om problemen op te lossen en de veerkracht en eigen regie te herpakken. In het contact met de inwoner staat hetgeen de inwoner wél kan centraal. Samen onderzoeken de professional en de inwoner wat de inwoner zelf kan doen met hulp van het netwerk, daarna wordt gekeken waar hij informele of formele ondersteuning bij nodig heeft en wordt deze geboden. Daarbij wordt toegewerkt naar een gezamenlijk doel voor de inwoner of het gezin.

4. Werken vanuit een systemische aanpak

Er wordt niet alleen naar een inwoner op zichzelf gekeken, maar naar de context en de onderlinge interactie binnen de systemen waarin de inwoner zich bevindt. Dat geeft een

perspectief op de situatie waarin de inwoner zich bevindt en mogelijke oplossingsrichtingen die mogelijk zijn in die context. Dit leidt tot een aanpak die aandacht heeft voor de vraagstukken van dat systeem over alle leefgebieden heen en die onderling samenhangend is.

5. Signalerende en outreachende houding

Professionals zijn in het contact met inwoners alert op het signaleren van sluimerende vragen en/of problemen. Wanneer een professional vragen of problemen signaleert, springt deze hier preventief en proactief op in om verergering te voorkomen. Er wordt gezorgd voor een warme overdracht naar de organisatie die nodig is. Professionals werken outreachend richting inwoners: zij gaan naar de inwoner toe, zowel in denken als in doen, en sluiten zoveel mogelijk aan bij de (letterlijke) leefwereld van de inwoner.

6. Integraal (samen)werken rond de inwoner/het gezin

Integraal werken betekent het samenwerken rond de inwoner en zijn hulpvraag, over de grenzen van de eigen organisatie heen. De uitgangspunten Positieve Gezondheid en systemische aanpak impliceren dat op alle leefgebieden in kaart gebracht is wat er nodig is. Voor uitvoering van de oplossing op meerdere leefgebieden (wanneer daar sprake van is) ligt het voor de hand dat er meerdere organisaties en expertises nodig zijn.

We verwachten van professionals dat zij actief de samenwerking opzoeken met die expertises in de uitvoering van de hulp en ondersteuning, in het brede sociale domein, en daarmee plan- en doelmatig werken. Met daarbij een gezamenlijk doel voor de inwoners of het gezin voor ogen. Zorgaanbieders liggen hierbij voor de hand als partners, maar we hebben het ook over partners in de sociale basis, scholen en huisartsen, of schuldhulpverleners, klantmanagers inkomen of consultants van de gemeente. En niet te vergeten het eigen netwerk, clientondersteuners en vrijwilligers.

Bij meervoudige, langdurige, complexere vragen, waarbij een integrale aanpak nodig is, verwachten we een plan van aanpak, om het in samenwerking plan- en doelmatig werken te ondersteunen.

3.2 Stress wegnemen en stabiliteit creëren

De gemeente heeft met de opdracht Maatschappelijke Dienstverlening tot doel dat er passende hulp en ondersteuning wordt geboden voor alle inwoners om gezondheidsverschillen te verkleinen. Een tweede doel is om kwalitatief betere, doelmatiger en effectievere zorg en ondersteuning te bieden.

Er zijn steeds meer onderzoeken die aantonen dat voor sommige mensen met een hulpvraag of probleem¹ van begin af aan het wegnemen van stress en creëren van stabiliteit nodig is om escalatie van problemen te voorkomen. Door de stress op de korte termijn te verminderen en eventueel bepaalde problemen over te nemen, wordt rust en ruimte gecreëerd voor stabiliteit op de lange termijn. Ook dit noemen wij 'normaliseren'.

Vaak betreft dit casussen (volwassenen of gezinnen), waar geen bestaanszekerheid is, waar sprake is van complexe (multi)problematiek en onbegrepen gedrag, en waar daarom een concrete lange-termijnaanpak nodig is.

Stabiliteit verhogen door houdbare leefomgeving en basale basisbehoeften op orde te brengen

Stabiliteit begint met voorzien zijn in basale basisbehoeften. Denk aan huisvesting, een stabiele financiële situatie, (gezonde) voeding, een dag- en nachtritme, hygiëne en een leefbaar huis. Als de basisbehoeften op orde zijn, geeft dat ruimte om hulp te accepteren of voor bijvoorbeeld behandeling, ontwikkeling of een andere daginvulling, met meer resultaat op de lange termijn. Dit met als doel om passende hulp en ondersteuning aan de inwoner te bieden én de zorgkosten vanuit het langetermijnperspectief te beheersen.

Wij verwachten van de aanbieder Maatschappelijke Dienstverlener dat alle professionals werken volgens de Basishouding, en in staat zijn om in die casussen waar dat nodig is, stress weg te nemen en stabiliteit te creëren.

3.3 Uitvoering van passende ondersteuning bij 'bestaande' cliënten

Bij aanvang van de opdracht zijn er in de gemeente cliënten die al (langdurige) ondersteuning ontvangen. De gemeente verwacht van de aanbieder Maatschappelijke Dienstverlening dat ook bij deze cliënten zo snel mogelijk passende ondersteuning wordt geboden, waarbij de Basishouding in de meeste gevallen van toepassing zal zijn. Het is aan de aanbieder om ervoor te zorgen dat dit voor alle lopende ondersteuning wordt beoordeeld. Voor de inwoner kan dit betekenen dat er een verandering plaatsvindt in de geboden ondersteuning. Daarbij moet er uiteraard maatwerk worden geboden om van de 'oude' vorm van ondersteuning over te gaan naar de 'nieuwe' vorm. In de implementatiefase maken we nadere afspraken over hoe die periode eruitziet. De gemeente is echter van mening dat er op redelijke termijn bij alle cliënten gewerkt moet worden volgens de nieuwe principes, om stappen te kunnen zetten op het behalen van de doelen.

¹ In geval van zorgmijding is er geen sprake van een hulpvraag, maar kunnen er wel problemen zijn die de stabiliteit bedreigen.

4 DIENSTSPECIFIEKE EISEN

In het vorige hoofdstuk beschreven we de uitgangspunten voor de wijze van het uitvoeren van de opdracht Maatschappelijke Dienstverlening. In dit hoofdstuk wordt dit geconcretiseerd aan de hand van de eisen aan de dienstverlening die we vragen binnen de opdracht Maatschappelijke Dienstverlening. Deze bestaat uit 3 segmenten: het algemeen maatschappelijk werk, het welzijnswerk en de onafhankelijke clientondersteuning, Meedenkers genaamd.

Op de volgende pagina's werken wij per segment uit wat daaronder wordt verstaan, wat wordt verwacht van de medewerker, en welke dienstverlening wordt gevraagd. Dit zijn de eisen aan de dienstverlening per segment.

4.1 Overkoepelend aan de segmenten

Verder stellen we de volgende eis aan de dienstverlening, overkoepelend aan de segmenten. Deze is van belang en lichten we daarom uit. Het is aan de aanbieder om te bepalen op welke wijze zij hier invulling aan geven.

Organiseren netwerkbijeenkomsten (Open Koffie's)

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• De aanbieder Maatschappelijke Dienstverlening initieert en organiseert netwerkbijeenkomsten voor uitvoerend professionals van sociale basisvoorzieningen, zorgaanbieders en andere relevante partners in het sociaal domein van gemeente Beekdaelen (alle leefgebieden) om verbindingen in de kernen te leggen en samenwerking te bevorderen. |
| <ul style="list-style-type: none">• De netwerkbijeenkomsten worden voor zover dat passend is bij de samenwerkingsstructuur in de kern(en), per kern(en)georganiseerd. Dit zodat de korte lijnen per kern ontstaan en bestendig worden. |

4.2 Segment 1: Algemeen maatschappelijk werk

a. Wat is het?

- Onder algemeen maatschappelijk werk verstaan wij in ieder geval maatschappelijk werk voor volwassenen en jeugd- en gezinswerk.
- Het algemeen maatschappelijk werk is aanspreekpunt voor inwoners en gezinnen in onze gemeente voor hulp- en ondersteuningsvragen gericht op alle leefgebieden van Positieve Gezondheid: mentaal welbevinden, zingeving, meedoen, dagelijks functioneren, lichaamsfuncties en de kwaliteit van leven van de inwoner.
- Uitgangspunt is dat de ondersteuning tijdelijk van aard is, waarbij toegewerkt wordt naar normalisering of stabilisatie van de situatie. Langdurige trajecten zijn niet vanzelfsprekend.
- In voorkomende gevallen kan normalisering of stabilisering betekenen dat er juist langere tijd ondersteuning geboden wordt.
- Daar waar er minder van beroepskrachten gebruik gemaakt kan worden omdat vrijwilligers ingezet kunnen worden, wordt dit aangemoedigd door de gemeente.

b. Wat wordt verwacht van de maatschappelijk werker en jeugd- en gezinswerker?

• Maatschappelijk werkers / jeugd- en gezinswerkers maken gebruik van erkend effectieve interventies.
• Maatschappelijk werkers / jeugd- en gezinswerkers zijn in staat om te signaleren wanneer kortdurende ondersteuning (bijv. 5 gesprekken) passender is dan doorlopende ondersteuning en zij zijn in staat om dit (zo licht mogelijk) te organiseren.
• Wanneer de niet-geïndiceerde hulp niet toereikend is zoekt de maatschappelijk werker / jeugd- en gezinswerkers de samenwerking met de gemeente om te kijken naar de inzet van een maatwerkvoorziening.
• Maatschappelijk werkers / jeugd- en gezinswerkers zijn in het contact met inwoners alert op het signaleren van sluimerende vragen en/of problemen, zoals laaggeletterdheid, basisvaardigheden, digitale vaardigheden, overbelasting mantelzorgers en andere actuele thema's, en handelen hiernaar in de vorm van een warme overdracht naar de voorliggende organisaties.
• Bij meervoudige, langdurige, complexere vragen, waarbij een integrale aanpak nodig is, werkt maatschappelijk werker/jeugd- en gezinswerker samen met andere partijen én inwoners om een plan van aanpak op te stellen.

c. Welke dienstverlening wordt gevraagd?

Segment 1a: Maatschappelijk werk voor volwassenen

Dienstverlening	Toelichting
Passende begeleiding bij hulp- en ondersteuningsvragen van inwoners van 18 jaar en ouder.	Aanbieder biedt coaching en ondersteuning aan inwoners van 18 jaar en ouder en andere belanghebbenden in het systeem van de inwoner, wanneer sprake is van vragen of problemen bij het dagelijks functioneren. Vragen en problemen kunnen eenvoudig of complex, klein, onschuldig of ingewikkeld zijn. Begeleiding gebeurt vanuit de Basishouding en is gericht op het geven van tips en adviezen tot hulp op maat waarbij psychosociale begeleiding wordt geboden zodat inwoner en andere belanghebbenden weer in hun kracht staan en de inzet van deze hulp voor de langere termijn helpend is voor hen. Begeleiding kan individueel gericht zijn, maar ook groepswerk betreffen en/of begeleiding in de thuissituatie (vindplaats is werkplaats).
Passende begeleiding bij afschalen maatwerkvoorziening	Inzet van maatschappelijk werk wanneer de inwoner het nodig heeft om nog voorlopig begeleid te worden en het behaalde resultaat van de maatwerkvoorziening(en) (veelal Wmo-maatwerkvoorziening) goed verankerd te krijgen in zijn of haar weg naar zelfredzaamheid.
Overgang 18- naar 18+	Bij jongeren van rond de 17,5 jaar wil de gemeente een drie-overleg waarbij jeugdconsulent, maatschappelijk werker en/of jeugd- en gezinswerker, en Wmo-consulent samen nadenken over de overgang 18- / 18+. Vanuit Algemeen Maatschappelijk Werk wordt vanuit hun expertise/bril meegekeken op wat er mogelijk is vanuit het voorliggend veld en daarmee buiten de geïndiceerde zorg kan blijven.
Coördinatie van praktische ondersteuning	Maatschappelijk werker brengt de vraag in kaart en organiseert praktische hulp. Waar mogelijk binnen het eigen netwerk van de inwoner, anders doorgeleiding naar vrijwilligers, belangen- en lotgenotenverenigingen, de bibliotheek, de formulierenbrigade (ondersteuning bij administratie) of anderen die de ondersteuning uitvoeren.
Signaleren problemen op financiën	Maatschappelijk werker signaleert problemen bij betalen van rekeningen en/of aflossen van schulden, of onvoldoende financiële zelfredzaamheid en biedt ondersteuning bij vinden van een oplossing of geleid door naar budgetcoach, schulddienstverlening of anderen die oplossing kunnen bieden.
Onafhankelijke bemiddeling	Maatschappelijk werker biedt onafhankelijke bemiddeling in conflictsituaties tussen inwoners, in de wijk of binnen een gezinssituatie. Treedt op als onafhankelijke deskundige onpartijdige hulp om betrokken partijen te verenigen.
Casemanagement bij Wet Tijdelijk Huisverbod	Op verzoek van het Zorg- en Veiligheidshuis Parkstad treedt de maatschappelijk werker op als casemanager in situaties waar een tijdelijk huisverbod is opgelegd. Het betreft een laag aantal casussen per jaar.

Segment 1b: Jeugd- en gezinswerk

Dienstverlening	Toelichting
Gezinscoaching en opvoedondersteuning	Aanbieder biedt coaching en ondersteuning aan kinderen, het gezin en andere belanghebbenden in het systeem van het kind, wanneer sprake is van vragen of problemen bij het opgroeien of in de opvoeding. Vragen kunnen eenvoudig of complex, klein, onschuldig of ingewikkeld zijn. Begeleiding gebeurt vanuit de Basishouding en is gericht op het geven van tips en adviezen tot hulp op maat waarbij er psychosociale begeleiding wordt geboden zodat jeugdige en ouders weer in hun kracht staan en de inzet van deze hulp voor de langere termijn helpend is voor hen. Dit kan individueel gericht zijn, maar ook groepswerk betreffen en/of begeleiding in de thuissituatie (vindplaats is werkplaats).

• Passende begeleiding bij afschalen maatwerkvoorziening	Inzet van jeugd- en gezinswerk wanneer de jeugdige of het gezin het nodig heeft om nog voorlopig begeleid te worden en het behaalde resultaat van de maatwerkvoorziening(en) voor jeugdige of gezin (veelal maatwerkvoorziening jeugdwet) goed verankerd te krijgen in zijn of haar weg naar zelfredzaamheid en volwassenheid.
• Overgang 18- naar 18+	Bij jongeren van rond de 17,5 jaar wil de gemeente een drie-overleg waarbij jeugdconsulent, maatschappelijk werker en/of jeugd- en gezinswerker, en Wmo-consulent samen nadenken over de overgang 18- / 18+. Vanuit Algemeen Maatschappelijk Werk wordt vanuit hun expertise/bril meegekeken op wat er mogelijk is vanuit het voorliggend veld en daarmee buiten de geïndiceerde zorg kan blijven.
• Schoolmaatschappelijk werk	Schoolmaatschappelijke werk (SMW) is aanwezig en zichtbaar op alle basisscholen, peuteropvang en kinderopvang in de dorpskernen. SMW werkt aanvullend op wat basisscholen al doen, sluit aan op de behoeften van de individuele school en op de zwaarte van wat er nodig is. Ze organiseert gerichte preventieactiviteiten variërend van groepsgerichte trainingen, zoals een weerbaarheidstraining, tot individuele leerlingbegeleiding. Er zijn korte lijnen met leerkrachten, leerlingen en ouders. De SMW'er maakt een professionele afweging tussen wat ouders willen en wat ouders en kinderen nodig hebben. Waar nodig maakt ze gebruik van expertise op opvoedondersteuning. SMW speelt een rol in de brede zorgstructuur; de SMW'er sluit, wanneer dit passend is, aan op het knooppuntoverleg en onderhoudt goede samenwerking met jeugdgezondheidszorg. De SMW'er werkt ook nauw samen met de consulenten van de gemeente, vooral wanneer risico's toenemen of de veiligheid van jeugd in het geding is. Dit door mee te denken over de benodigde aanpak en uitvoering.
• Veilig Thuis meldingen	Jeugd- en gezinswerker neemt deel aan de triagetafel, dat is het overleg met Veilig Thuis en consulenten van de gemeente, waarin in gezamenlijkheid een plan en de wijze van uitvoering daarvan wordt bepaald. Aan de Triagetafel wordt casuïstiek besproken die Veilig Thuis wenst over te dragen naar het lokale veld. In gezamenlijkheid wegen Veilig Thuis, jeugdconsulenten en jeugd- en gezinswerkers af wie actief de betrokken inwoners benaderd, zodat de eventueel nodige en gewenste hulp geboden wordt. Van de jeugd- en gezinswerkers verwacht de gemeente ten aanzien van deze casuïstiek een proactieve houding, kennis van het monitoren van veiligheidsafspraken en een nauwe samenwerking met de jeugdconsulent als dat nodig is.
• Casemanagement bij Wet Tijdelijk Huisverbod	Op verzoek van het Zorg- en Veiligheidshuis Parkstad treedt de jeugd- en gezinswerker op als casemanager in situaties waar een tijdelijk huisverbod is opgelegd. Het betreft een zeer klein aantal casussen per jaar.
• Opvoedondersteuning en gezinsbegeleiding bij problematiek van gezinnen op het AZC	Jeugd- en gezinswerker participeert in de driehoek COA, gemeente en maatschappelijk werk. De ondersteuning wordt geboden aan mensen met én zonder verblijfstatus (statushouders en asielzoekers). De aanwezigheid van de jeugd- en gezinswerker heeft als doel dat problemen bij kinderen en gezinnen in het AZC preventief worden opgepakt en dat zij niet direct worden doorgeleid naar gespecialiseerde zorg.
• (V)echtscheidingen	Het mogelijke conflict tussen ouders bij en na scheidingen is schadelijk voor de ontwikkeling van kinderen. De jeugd- en gezinswerkers zal via een gestructureerde methodiek ouders helpen om op constructieve wijze te overleggen en te zorgen dat de kinderen een regelmatig en onbelast contact ervaren met de andere ouder. De jeugd- en gezinswerkers helpt ouders afscheid te nemen van elkaar in de partnerrol en goed vorm te blijven geven aan de ouderrol. Bij stagnatie, toenemende risico's voor het kind wordt er actief contact gelegd met de Jeugdconsulenten van de gemeente.

4.3 Segment 2: Welzijnswerk

a. Wat is het?

- Onder welzijnswerk verstaan wij in ieder geval welzijnswerk voor volwassenen en jongerenwerk.
- Daarnaast bevat dit segment ook het onderdeel opbouwwerk.

Segment 2a. Welzijnswerk

- Welzijnswerk heeft als doel het realiseren van een gericht en passend aanbod van secundair en tertiair preventieve voorzieningen² en activiteiten voor alle leeftijdsgroepen in de gemeente. Er wordt specifiek niet gevraagd om primaire preventie.
- Uitgangspunt is dat de activiteiten en voorzieningen groepsgericht van aard zijn, waardoor inwoners gestimuleerd worden door hun 'peers'. Bijvoorbeeld gericht op gaming, eenzaamheid onder jongeren, prestatiedruk.
- Ook ondersteunt welzijnswerk voor volwassenen en jongerenwerk inwoners bij lichte hulpvragen op alle leefgebieden van Positieve Gezondheid: mentaal welbevinden, zingeving, meedoen, dagelijks functioneren, lichaamsfuncties en de kwaliteit van leven van de inwoner.

Segment 2b. Opbouwwerk

- Opbouwwerk heeft als doel het bevorderen van burgerparticipatie en welbevinden en het versterken van zelf- en samenredzaamheid. Het bevordert ook de maatschappelijke participatie van burgers en sociale vitaliteit van buurten.
- Dit doet zij onder andere door het ondersteunen van initiatieven die gericht zijn op ontmoeting (formeel en informeel) en het versterken van sociale netwerken.

b. (aanvullende) Specifieke eisen aan het welzijnswerk:

- Gezien uitgebreide geografische indeling van de gemeente houdt de aanbieder rekening met de spreiding van activiteiten in de verschillende dorpen. Iedere inwoner moet dicht bij zijn woonplek in staat zijn deel te nemen aan het aanbod.
- Het aanbod van activiteiten wordt in nauwe samenwerking met de gemeente bepaald en van een financieel kader voorzien. Activiteiten worden geselecteerd op basis van gesignaleerde problematiek die op data zijn gestaafd.
- Welzijnswerk maakt gebruik van erkend effectieve interventies, opgenomen in databanken van landelijke kennisinstituten, zoals NJI, Vilans en Movisie.
- Daar waar er minder van beroepskrachten gebruik gemaakt kan worden omdat vrijwilligers ingezet kunnen worden, wordt dit aangemoedigd door de gemeente.

Er zijn geen aanvullende specifieke eisen aan het opbouwwerk.

² Preventie naar fase waarin de ziekte zich bevindt is ingedeeld in primaire, secundaire en tertiaire preventie. Deze indeling is afkomstig uit de gezondheidszorg.

- **Primaire preventie:** activiteiten die voorkomen dat gezonde mensen een bepaald gezondheidsprobleem, ziekte of ongeval krijgen.
- **Secundaire preventie:** vroege opsporing van ziekten of afwijkingen bij personen die ziek zijn, een verhoogd risico lopen of een bepaalde genetische aanleg hebben. De ziekte kan daardoor eerder worden behandeld, zodat deze eerder geneest of niet erger wordt.
- **Tertiaire preventie:** voorkomen van complicaties en ziekteverergering bij patiënten. Ook het bevorderen van de zelfredzaamheid van patiënten valt hieronder.

c. Wat wordt verwacht van:

Segment 2a. Welzijnswerkers/jongerenwerkers

• Welzijnswerkers / jongerenwerkers werken vanuit het gedachtegoed van Positieve Gezondheid gericht op de veerkracht van inwoners en normaliseren problemen waar dit mogelijk en acceptabel is.
• Welzijnswerkers / jongerenwerkers zijn in staat om te signaleren wanneer kortdurende ondersteuning (bijv. 5 gesprekken) passender is dan doorlopende ondersteuning en zij zijn in staat om dit (zo licht mogelijk) te organiseren.
• Wanneer het groepsgerichte welzijnswerk of jongerenwerk of de ondersteuning bij lichte hulpvragen niet toereikend is zoekt de welzijnswerker / jongerenwerker de samenwerking met degene die deze wel kan bieden.
• Welzijnswerkers en jongerenwerkers zijn in het contact met inwoners alert op het signaleren van sluimerende vragen en/of problemen, zoals laaggeletterdheid, basisvaardigheden, digitale vaardigheden, overbelasting mantelzorgers, eetstoornissen, online pesten en andere actuele thema's, en handelen hiernaar in de vorm van een warme overdracht naar de voorliggende organisaties.

Segment 2b. Opbouwwerkers

• Opbouwwerkers werken nauw samen met de dorpscoördinator. De opbouwwerker signaleert wat in de buurt nodig is en geeft dit door aan de Dorpscoördinator. De dorpscoördinator maakt, samen met/op initiatief van inwoners en partners, plannen voor de buurt en betreft op zijn beurt de opbouwwerker bij projecten in één van de kernen. De opbouwwerker voert het project uit. De Dorpscoördinator coördineert alle projecten die er zijn.
• Opbouwwerk werkt ook samen met partners in de buurt als het gaat om sociale cohesie en leefbaarheid; samen vormen zij een buurtnetwerk.
• Daarnaast ondersteunt de opbouwwerker de bemiddeling in vrijwilligerswerk in het gebied c.q. de buurt en ondersteunt zij actief het lokale netwerk, organisaties en ondernemers (verbinding, netwerken).

e. Welke dienstverlening wordt gevraagd?

Segment 2: Welzijnswerk

Dienstverlening	Toelichting
- Organiseren en coördineren van laagdrempelig, vraaggericht groepsaanbod op toegankelijke en zichtbare locaties - voor volwassenen	Welzijnswerk organiseert en coördineert groepsgerichte activiteiten met als doel om inwoners te stimuleren mee te blijven doen in de samenleving, eenzaamheid te voorkomen en zelfredzaamheid, sociale netwerken en zorg voor elkaar te vergroten. De activiteiten sluiten aan op beschrijving van secundaire en tertiaire preventie. Het welzijnswerk bevindt zich op bestaande ontmoetingsplekken en vindplaatsen van (de) verschillende volwassen aandachtsgroepen en benut bestaande verenigingen en inloopvoorzieningen.
- Organiseren en coördineren van laagdrempelig, vraaggericht groepsaanbod op toegankelijke en zichtbare locaties - voor jeugdigen en jongeren	Jongerenwerk organiseert en coördineert groepsgerichte activiteiten met als doel jeugdigen en jongeren weerbaarder te maken. De activiteiten sluiten aan bij het leeftijdsniveau, de behoeften en interesses van jeugdigen en jongeren. De activiteiten sluiten aan op beschrijving van secundaire en tertiaire preventie. Jeugd- en jongerenwerk is op de vindplaatsen aanwezig, om het bereikbaar en toegankelijk te maken. Er is aandacht voor zowel reguliere jongeren en kinderen, als voor jongeren en kinderen die overlast (dreigen te) geven. De gemeente ziet kansen voor innovatie in de samenwerking met scholen en de straatcoaches.
- Ondersteunen bij lichte hulpvragen - Volwassenen - Jeugdigen en jongeren	Welzijnswerk en jongerenwerk heeft een signalerende houding. Daar waar individuele begeleiding (incidenteel) nodig is en het groepsgericht aanbod niet (meer) afdoende is, kan welzijnswerk en jongerenwerk een rol ten aanzien begeleiding van een individu op zich nemen. Daarin speelt een belangrijke rol dat er vaak al een vertrouwensband is, waardoor er een ingang is om tot vraagverheldering te komen. De welzijnswerker en jongerenwerker is en blijft alert op of hetgeen ingezet wordt ook het meest passend is en/of er een collega of andere organisatie ingeschakeld moet worden.

4.4 Segment 3: Onafhankelijke Clientondersteuning (Meedenkers)

a. Wat is het?

- In de gemeente Beekdaelen noemen we de onafhankelijke clientondersteuners Meedenkers. Meedenkers bieden onafhankelijke ondersteuning aan inwoners met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie.
- Daarnaast bieden zij onafhankelijke ondersteuning bij het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.
- Cliëntondersteuning kan worden ingezet als een inwoner een zorgvraag heeft, al zorg of ondersteuning krijgt of als er behoefte bestaat aan ondersteuning in de voorfase (preventief).
- De Meedenker is er niet om hulp te verlenen (maatschappelijk werk of welzijnswerk), maar helpt de inwoner om de zorg en ondersteuning te organiseren.
- Er zijn beroepsmatige en vrijwillige Meedenkers werkzaam in gemeente Beekdaelen. Beroepsmatige Meedenkers zijn vaak opgeleid in de richting Social Work en bij- en nageschoold in het brede vakgebied van cliëntondersteuning.
- De beroepsmatige Meedenkers zijn werkzaam bij MEE Zuid-Limburg en de aanbieder Maatschappelijke Dienstverlening. De vrijwillige Meedenkers zijn de ouderenadviseurs vanuit de KBO.

b. Wat wordt verwacht van de Meedenkers van de aanbieder Maatschappelijke Dienstverlening?

• De Meedenker is onafhankelijk en denkt mee in het belang van de inwoner. Het belang van de inwoner is altijd het uitgangspunt.
• De Meedenker luistert goed naar de wensen, verheldert de vraag van de inwoner en verwijst waar nodig door naar de juiste persoon of organisatie.
• De inwoner moet het gevoel hebben dat de Meedenker naast hem staat en in de positie is om zijn belang te behartigen. De Meedenker kan meegaan naar gesprekken.
• De Meedenker benadert de vraag van een inwoner breed en biedt ook levensbreed ondersteuning.
• De Meedenker kent het aanbod in zorg en ondersteuning en weet de weg hiernaartoe.
• De Meedenker beschikt over generalistische en specialistische expertise.
• De Meedenker neemt deel aan de Focusgroep “verbinding formeel-informeel”. Daarin wordt gewerkt aan het verbeteren van de samenwerking tussen de uitvoerende organisaties. De aanbieder deelt haar expertise op onafhankelijke clientondersteuning met de andere partners (MEE Zuid-Limburg en KBO). Op die manier wordt bijgedragen aan het verbeteren van de kwaliteit van cliëntondersteuning.

c. Welke dienstverlening wordt gevraagd?

Segment 3: Onafhankelijke Clientondersteuning

Dienstverlening	Toelichting
• Bieden van onafhankelijke ondersteuning:	Door het geven van informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie.
• Bieden van onafhankelijke ondersteuning:	Bij het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

5 STURING EN ONTWIKKELOPDRACHTEN

De gemeente zoekt met deze aanbesteding een samenwerkingspartner met wie zij de komende jaren de in hoofdstuk 2 gestelde doelen kan realiseren. Om de doelen te bereiken is er sturing op resultaten en ontwikkeling nodig. In dit hoofdstuk is uitgewerkt hoe dit eruit zal komen te zien.

Ook zijn in dit hoofdstuk drie Ontwikkelopdrachten opgenomen, waarin de gemeente beschrijft hoe zij de komende jaren samen met de aanbieder wenst te bouwen aan de doorontwikkeling die de gemeente voor ogen heeft.

5.1 Betekenisvol sturen vanuit vertrouwen

De gemeente wenst een langdurige samenwerkingsrelatie met de aanbieder aan te gaan om stap voor stap te bouwen aan doorontwikkeling, zowel aan de kant van de aanbieder als aan de kant van de gemeente. De gemeente wil meer (kunnen) sturen op het realiseren van de visie en doelen. Hier wil zij samen met de aanbieder aan werken, ieder vanuit haar eigen rol. De gemeente bepaalt het 'wat'. We geloven in de expertise, kennis en kunde, en kwaliteit op vernieuwing van de aanbieder en benutten deze graag. We vragen van aanbieders om met oplossingen en aanpakken te komen die buiten het standaard aanbod liggen en waarin inwoners worden gezien, gehoord en begrepen en stemmen met elkaar af hoe deze passen bij de kaders en eisen.

De sturing geven we vorm in de volgende drietrap:



Figuur 2: de drietraps op sturing

1. Monitor voortgang op gestelde eisen

Dit document is het basisdocument voor de **voortgangsmeter** van de uitvoering van de basisdienstverlening. We gaan in gesprek over de verschillende onderdelen van de opdracht. De eisen in hoofdstuk 6 zijn de leidraad voor dit gesprek, omdat in die eisen alle relevante onderdelen van de daarvoor beschreven basisdienstverlening zijn opgenomen.

Samen de indicatoren bepalen

In de implementatiefase van de aanbesteding (Q4 2023) stellen we SMART resultaten op (op outcome en output niveau) en indicatoren met elkaar af. Door resultaten en indicatoren af te spreken, kan de gemeente in haar rol als opdrachtgever sturen op het behalen van de doelen, en heeft de aanbieder in haar rol als opdrachtnemer een duidelijke focus wat er van haar wordt verwacht. Ieder kwartaal (en indien nodig vaker) evalueren we de voortgang op basis van de afgesproken indicatoren, en sturen bij waar dit nodig is. Hoe loopt het, wat gaat er goed, wat kan er beter? Jaarlijks in Q4 bepalen we in hoeverre de resultaten zijn behaald en hoe er vervolg wordt gegeven aan het al dan niet behalen van de resultaten.

In ontwikkelopdracht 2 is het datagedreven werken opgenomen. Dit is een beweging die gemeentebreed is ingezet en ook gevolgen zal hebben voor de wijze waarop we de voortgang van deze opdracht monitoren. De opbrengsten van die ontwikkelopdracht zullen stap voor stap verwerkt worden in het proces van monitoren op de voortgang en in de indicatoren, zodat het wordt ingebed in onze werkwijze/samenwerking.

2. Jaarlijkse uitvoeringsagenda

Jaarlijks in Q4 stellen aanbieder en gemeente een **uitvoeringsagenda** op, waarin we de inhoudelijke focus voor het komende jaar met elkaar vastleggen inclusief budgetten voor deze extra inspanningen en resultaten en indicatoren. De keuze voor wat er in de uitvoeringsagenda belandt wordt gebaseerd op data, aangeleverd vanuit ofwel de aanbieder ofwel de gemeente.

In de implementatiefase van deze aanbesteding (Q4 2023) stellen we de Uitvoeringagenda voor 2024 met elkaar vast. Aan de voorkant is daarmee duidelijk aan welke jaardoelen er wordt gewerkt. De gemeente wil hiermee voorkomen dat er een 'wildgroei' aan aanbod wordt aangeboden, zonder dat duidelijk is in hoeverre dit bijdraagt aan de behoefte van onze inwoners en de doelstellingen van de gemeente.

Aanvullend op de voortgangsmonitor spreken we resultaten en indicatoren voor deze jaardoelen af. Deze voegen we toe aan de voortgangsmonitor, zowel inhoudelijk als qua proces.

3. Meerjarige ontwikkelplannen voor de Ontwikkelopdrachten

We werken samen aan meerjarige ontwikkelplannen voor de hieronder beschreven ontwikkelopdrachten. We willen daar de tijd voor nemen en stap voor stap vooruitkomen. De wens van de gemeente is om eind 2025 een heel eind op weg te zijn met het realiseren van de beoogde ontwikkelingen.

We stellen ons voor dat aanbieder en gemeente in Q1 van 2024 benutten om de ontwikkelplannen op hoofdlijnen vorm te geven, zodat in Q2 een start kan worden gemaakt met de eerste ontwikkeldoelen.

We doen dit in gezamenlijkheid en in goed overleg met elkaar. In de vormgeving van de ontwikkelplannen staan beide partijen open voor elkaars mening, zijn elkaars kritische vriend en erkennen dat zij aanvullend zijn op elkaar.

Omdat het ontwikkeling betreft, vliegen we de uitvoering aan als een ontwikkelproces. We stellen met elkaar de ontwikkeldoelen en mijlpalen vast, en gaan hier stap voor stap naartoe werken. Er vindt continu evaluatie plaats en op basis daarvan wordt een nieuwe stap bepaald. We houden daarbij focus op de ontwikkeldoelen en mijlpalen. In de ontwikkelplannen wordt beschreven 'wat' we wensen te bereiken, welke mijlpalen daarvoor nodig zijn en wanneer we die mijlpalen wensen te bereiken. In reguliere overleggen met elkaar spreken we af welke acties er nodig zijn aan beide kanten om naar de eerstvolgende mijlpaal toe te werken, en gaan daar zelfstandig mee aan de slag. In het volgende overleg checken we in op de acties en bepalen we welke er dan nodig zijn.

In de implementatiefase van de aanbesteding leggen we een overlegstructuur en -frequentie vast waarin we aan het opstellen van en de uitvoering van het ontwikkelplan gaan werken, zodat aan de voorkant helder is welke inzet van de aanbieder en gemeente wordt verwacht.

Ontwikkelopdrachten

In de volgende paragrafen worden de drie ontwikkelopdrachten toegelicht, om de aanbieder een beeld te geven van de richting waarin de gemeente zich wil gaan bewegen. We gaan de komende jaren samen, in partnerschap, aan de slag om deze opgaven te realiseren.



Figuur 3: de ontwikkelopdrachten

5.2 Ontwikkelopdracht 1: Beweging naar de voorkant

In het kort:

De gemeente verwacht van de aanbieder dat deze samen met de gemeente zich ten volle inzet om de visie, ambitie en doelen te bereiken.

Refereert aan:

- **Doel 2: Passende hulp en ondersteuning voor alle inwoners om gezondheidsverschillen te verkleinen**
- **Doel 3: Integraal werken om kwalitatief betere, doelmatiger en effectievere zorg en ondersteuning te bieden**

Het vraagstuk:

Als gemeente zetten we in op het bevorderen en behouden van vitale en gezonde inwoners, waarin het versterken en behouden van de eigen kracht en samenkracht van inwoners ons uitgangspunt is. Met dit voorliggende document geven we een stevige duw in de richting waar wij als gemeente naartoe willen bewegen: zelfredzaamheid en samenredzaamheid. We willen dat er wordt aangesloten bij de inwoners, vraaggericht gewerkt wordt, en niet wordt overgenomen. Aanbieder onderbouwt waarom we bepaalde diensten moeten leveren: hoe komen die onze inwoners ten goede. Daar maken we scherpe keuzes in, met als resultaat een kwalitatief betere, doelmatiger en effectievere maatschappelijke dienstverlening voor inwoners.

Als gemeente beseffen we ons dat het tot uitvoering brengen van deze opdracht meer vraagt dan een aanbestedingsprocedure. Deze aanbesteding is een eerste belangrijke stap in het vinden van de juiste aanbieder, om vervolgens door te blijven ontwikkelen op het maken van de beweging naar de voorkant.

Doel van de ontwikkelopdracht:

Het doel van deze ontwikkelopdracht is het realiseren van de visie, ambities en doelen de komende jaren. We denken dat er nog veel winst te behalen is in het sociaal domein in Beekdaelen in deze beweging. Daar zetten we dan ook vanuit integraal 3D beleid op in.

Vraag aan aanbieder:

Met deze ontwikkelopdracht benadrukken wij nogmaals dat wij verwachten van de aanbieder dat deze samen met ons het aangaat om in ontwikkeling te blijven op de doelen. Daarin een kritische vriend is van de gemeente, maar ook meegaat in de keuzes die de gemeente maakt om deze beweging in gang te zetten en te houden. Zo komen we als partners tot een verbetering in de dienstverlening aan de inwoners van Beekdaelen.

5.3 Ontwikkelopdracht 2: Datagedreven werken

In het kort:

Om integraal beleid te ontwikkelen en te monitoren of dit het gewenste effect heeft, wil de gemeente intensief inzetten op datagedreven werken, en deze inzet wordt ook van aanbieder verwacht.

Refereert aan:

- **Doel 2: Passende hulp en ondersteuning voor alle inwoners om gezondheidsverschillen te verkleinen**
- **Doel 4: Datagedreven werken om tot grip, sturing en onderbouwde keuzes te komen**

Het vraagstuk:

Ten gevolge van onder andere demografische ontwikkelingen, teruglopende budgetten en een uitbreiding van taken staat de gemeente voor een grote uitdaging in het sociaal domein. Om het sociaal domein betaalbaar te houden, efficiënt in te richten en op de juiste wijze in te zetten, is het nodig om beleidsmatig te innoveren.

Doel van de ontwikkelopdracht:

Om integraal beleid te ontwikkelen en te monitoren of dit het gewenste effect heeft, is het onontbeerlijk om te beschikken over betrouwbare integrale data op basis waarvan beleid wordt ontwikkeld. Deze sturing op basis van data (feiten en cijfers) wordt datagedreven werken genoemd. De maatschappelijke dienstverlening is een radar in dit geheel.

Vraag aan aanbieder:

Gedurende de uitvoering van de opdracht Maatschappelijke Dienstverlening zal de gemeente haar visie op datagedreven werken verder formuleren en concretiseren. Tijdens de opdracht geeft gemeente samen met de aanbieder vorm aan het datagedreven werken. De opdracht aan de aanbieder is om (voor)bereid te zijn om in samenwerking met de gemeente het datagedreven werken te ontwikkelen.

De gemeente heeft behoefte aan een dashboard of manier van rapporteren waarin managementinformatie wordt verzameld die benut kan worden om afspraken, resultaten en opdrachten bij te stellen of aan te scherpen. Dit ontwikkelen doen we samen. We sluiten daarbij aan bij wat realistisch en haalbaar te registreren informatie is. We verwachten van de aanbieder dat deze een actieve houding aanneemt in het ontwikkelproces, kennis en informatie die de ontwikkeling van het datagedreven werken ten goede komt deelt en haar interne organisatie meeneemt in het ontwikkelproces, zowel in draagvlak bij mensen als in de inrichting van (administratieve) processen.

5.4 Ontwikkelopdracht 3: Welzijnswerk voor (jong)volwassenen

In het kort:

De gemeente wil ernaar toe dat er een passend vraaggericht aanbod van secundair en tertiair preventief welzijnswerk voor de leeftijdsgroep jongvolwassenen komt.

Refereert aan:

- **Doel 1: Volwaardig en kwalitatief gelijkwaardig aanbod van diensten in alle kernen in de gemeente**
- **Doel 4: Datagedreven werken om tot grip, sturing en onderbouwde keuzes te komen**
- Segment 2: Welzijnswerk

Het vraagstuk:

De leeftijdsgroep jongvolwassenen (20-50 jaar) wordt gezien als de fysiek en mentaal gezonde beroepsbevolking die onderdeel zijn van sterke sociale netwerken. Echter wordt de laatste jaren een toename van (onzichtbare) problemen bij deze leeftijdsgroep gesignaleerd, zoals eenzaamheid, burn-out klachten en overbelasting. Veel (jong)volwassenen kampen met psychische en mentale problemen, mede door de gevoelde druk om continu te moeten presteren en 'gelukkig' en zelfredzaam te moeten zijn. Bij klachten wordt deze doelgroep vaak (te) snel doorgeleid naar eerstelijnszorg, omdat er weinig secundair en tertiair preventief welzijnswerk beschikbaar is, gericht op de gezondheidsvraagstukken van deze leeftijdsgroep.

Doel van de ontwikkelopdracht:

Het vergroten van onderlinge steunnetwerken en toegang tot secundaire en tertiaire preventieve ondersteuning. Het aanbod stimuleert en helpt jongvolwassenen om zo snel mogelijk zelf of met behulp van hun (sociale) omgeving hun situatie te verbeteren als het (tijdelijk) niet goed gaat. Dit om de mentale gezondheid en het sociale netwerk van de beroepsbevolking te versterken en daarmee een 'burn-out generatie' te voorkomen.

Vraag aan aanbieder:

De opdracht aan de aanbieder is om een verkenning uit te voeren naar de vraag van deze doelgroep en om in kaart te brengen wat een passend antwoord op die vraag kan zijn. Daarin wordt ook meegenomen het aanbod van andere partijen en de passendheid daarvan voor de vraagstukken van de jongvolwassenen. Waarbij in ieder geval wordt onderzocht wat Stichting MEE aan groepsgericht aanbod heeft. Vanuit deze analyse kunnen onderbouwde keuzes gemaakt worden voor een passende aanpak, op basis van de gesignaleerde problematiek.

De gemeente geeft zichzelf de opdracht om een visie te formuleren op het welzijnswerk, waarin de kaders worden bepaald voor het welzijnswerk in gemeente Beekdaelen. Samen met de aanbieder bepaalt zij vervolgens hoe er concreet uitvoering zal worden gegeven aan het realiseren van deze ontwikkelopdracht.

6 PROGRAMMA VAN EISEN

In dit hoofdstuk Programma van Eisen beschrijft de gemeente de vereisten waaraan de aanbieder moet voldoen om voor het uitvoeren van de opdracht Maatschappelijke Dienstverlening in aanmerking te komen. De eisen zijn geclusterd per thema. Door in te schrijven op de aanbesteding stemt de aanbieder ermee in dat zij volgens de eisen kunnen en zullen werken. In de Inschrijfleidraad 4.2.1 Geschiktheidseisen wordt dit nader toegelicht.

1. Algemeen	
EIS 1.1	In dit Programma van Eisen wordt gesproken over Opdrachtnemer. Hier kan bedoeld worden één Opdrachtnemer, of enkele Opdrachtnemers (al dan niet een Samenwerkingsverband of Combinatie van aanbieders). Het maakt niet uit of de Opdracht wordt uitgevoerd door één Opdrachtnemer, of enkele Opdrachtnemers, er wordt ten alle tijden voldaan aan alle eisen die in dit Programma van Eisen worden gesteld. Wanneer sprake is van enkele Opdrachtnemers, dan zorgen zij gezamenlijk voor een goede samenwerking om dit te realiseren.
EIS 1.2	Opdrachtnemer verzorgt een volwaardig en kwalitatief gelijkwaardig aanbod van diensten in alle kernen in de gemeente.
EIS 1.3	Opdrachtnemer beschikt over adequate capaciteit en kwaliteit om alle vragen van inwoners, vanuit alle mogelijke doelgroepen en leeftijdsgroepen doelmatig weet te beantwoorden of van passende hulp en ondersteuning weet te voorzien.
EIS 1.4	Opdrachtnemer beschikt over adequate capaciteit en faciliteiten om de gevraagde diensten dichtbij, in de omgeving van de inwoner, te kunnen bieden.
EIS 1.5	Opdrachtnemer zorgt voor een aanbod van diensten welke toegankelijk en beschikbaar zijn voor alle inwoners, ook daar waar beperkingen een rol spelen.
EIS 1.6	In communicatie-uitingen richting inwoners, partners in het sociaal domein én de gemeente straalt Opdrachtnemer uit dat zij 1 partij is die voor alle vragen op het gebied van algemeen maatschappelijk werk (AMW), welzijnswerk en onafhankelijke clientondersteuning aanspreekpunt is.
EIS 1.7	Opdrachtnemer is doordrongen van de context van de aanbesteding, zijnde de Regionale inkoop jeugd, Inkoop Wmo-begeleiding, Hervormingsagenda jeugd, Gezond en actief leven akkoord, Aanpak geldzorgen, armoede en schulden, Versterking dienstverlening aan kwetsbaren, Nationaal programma onderwijs, Doorontwikkeling lokale toegang, Ontwikkeling 3D beleid sociaal domein Beekdaelen, Integraal veiligheidsplan en Pilot straatcoaches, en sluit haar dienstverlening hierop aan.
EIS 1.8	Uitvoerend professionals van Opdrachtnemer beschikken over een SKJ-registratie, Registerplein-registratie of vergelijkbare registratie of certificering waarmee de kwaliteit van de uitvoerend professional geborgd is.

2. Uitvoering Maatschappelijke Dienstverlening	
EIS 2.1	Opdrachtnemer beschikt over de kwaliteit en capaciteit om bij aanvang van de opdracht uitvoering te geven aan de Basishouding, en past dit toe binnen de opdracht.
EIS 2.2	Opdrachtnemer heeft ervaring met het in kaart brengen van, vergroten én activeren van het (sociaal) netwerk van de inwoner en past dit toe binnen de opdracht.
EIS 2.3	Opdrachtnemer heeft ervaring met processen en interventies waarbij inwoner altijd (een vorm van) de regie heeft en met hem wordt gepraat ipv over hem, en past dit toe binnen de opdracht.
EIS 2.4	Opdrachtnemer heeft ervaring met situaties en omstandigheden die de inwoner ervaart als problematisch te bespreken als zijnde onderdeel van het gewone leven en te normaliseren. Opdrachtnemer past deze gespreksvoering toe binnen de opdracht.
EIS 2.5	Opdrachtnemer heeft ervaring met kijken naar het gezonde deel en de krachten (wat kan er wel) op alle leefgebieden van de inwoner, en is in staat deze te versterken. Opdrachtnemer past deze manier van werken toe binnen de opdracht.
EIS 2.6	Opdrachtnemer beschikt over de kwaliteit om stress te verminderen en rust en ruimte te creëren of ontwikkelt deze kwaliteit, en past dit toe binnen de opdracht.

EIS 2.7	Opdrachtnemer beschikt over de kwaliteit om een houdbare leefomgeving en basale basisbehoeften op orde te brengen of ontwikkelt deze kwaliteit, en past dit toe binnen de opdracht.
EIS 2.8	Opdrachtnemer kijkt en werkt volgens een systemische aanpak, zoals beschreven op pagina 8 van dit document.
EIS 2.9	Opdrachtnemer heeft ervaring met het werken volgens een integraal samenhangend plan van aanpak en past dit toe binnen de opdracht.
EIS 2.10	Opdrachtnemer is ten alle tijden alert op sluimerende vragen/problemen en weten deze te adresseren en bespreken. Opdrachtnemer heeft hierin een proactieve houding naar zowel inwoner als organisaties en samenwerkingspartners.
EIS 2.11	Opdrachtnemer beschikt over een outreachende manier van werken, dat wil zeggen dat opdrachtnemer proactief inwoners of samenwerkingspartners benadert wanneer er signalen van (sluimerende) problematiek zijn.
EIS 2.12	Opdrachtnemer beschikt over zowel specialistische kennis en kunde op alle leefgebieden als generalistische kennis en kunde in het kunnen uitvoeren van de systemische en integrale aanpak om de gevraagde benadering aan inwoners te kunnen leveren.
EIS 2.13	Opdrachtnemer heeft ervaring met (het opzoeken van) samenwerking met organisaties/ instanties die nodig zijn ten behoeve van het in kaart brengen ofwel het verkleinen en oplossen van (onderdelen) van de situatie, waarbij op meerdere leefgebieden problemen kunnen spelen, in samenhang en waarvoor meer domeinen nodig zijn. Denk dan onderwijs en medische zorg, maar ook aan financiële instanties of huisvesting. Opdrachtnemer voert regie op het in uitvoering brengen van de benodigde samenwerking.
EIS 2.14	Opdrachtnemer werkt integraal samen over de schotten van de eigen organisatie heen.
EIS 2.15	Opdrachtnemer voert de werkwijze zoals in EIS 2.1 t/m EIS 2.14 beschreven uit voor Inwoners die bij aanvang van de Opdracht zich tot Opdrachtnemer wenden, alsook voor Cliënten die ondersteuning vanuit de bestaande Maatschappelijke Dienstverlening ontvangen.

3. Dienstsamenwerkend: Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) en welzijnswerk	
EIS 3.1	Opdrachtnemer geeft uitvoering aan het AMW zoals beschreven op pagina 12 en verder.
EIS 3.2	Opdrachtnemer geeft uitvoering aan het welzijnswerk zoals beschreven op pagina 15 en verder.
EIS 3.3	Opdrachtnemer is aantoonbaar bekend met het sociaal domein en de sociale basis van de gemeente Beekdaalen of kan SMART (schriftelijk) aantonen op welke wijze zij dit gaat bereiken.
EIS 3.4	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar een voor het uitvoeren van het AMW en welzijnswerk zoals in de Opdracht beschreven relevant netwerk in alle 15 kernen in de gemeente Beekdaalen of kan SMART (schriftelijk) aantonen op welke wijze zij dit gaat bereiken.
EIS 3.5	Opdrachtnemer beschikt over uitvoerend professionals met specifieke expertise en ervaring met doelgroepen (schoolgaande kinderen, jongeren, volwassenen, ouderen, mensen met een (psychische) kwetsbaarheid) en problematiek ((v)echtscheidingen, eenzaamheid, suïcide, gaming, sexting, prestatiedruk, overlastgevende jeugd, eetstoornissen)
EIS 3.6	Opdrachtnemer organiseert in samenwerking met de (vertegenwoordiging van) Cliënt en de samenwerkende organisaties en instanties waarmee uitvoering gegeven wordt aan de ondersteuning één centrale contactpersoon voor de Cliënt.
EIS 3.7	Er is geen overlap/dubbeling van het aanbod AMW en welzijnswerk met ander aanbod in het sociaal domein in de gemeente Beekdaalen. Daarbij sluit AMW en welzijnswerk flexibel aan op en past zich aan aan de dienstverlening van andere organisaties.
EIS 3.8	Opdrachtnemer stemt ten alle tijden met Opdrachtgever af welke welzijnsgerichte activiteiten in welke kernen worden aangeboden.
EIS 3.9	Opdrachtnemer stemt ten alle tijden met Opdrachtgever af welke fysieke locaties in welke kernen worden gebruikt voor de uitvoering van de activiteiten.
EIS 3.10	Opdrachtnemer stemt ten alle tijden met Opdrachtgever het financieel kader voor de welzijnsgerichte activiteiten af.

4. Dienstspectief: Onafhankelijke Clientondersteuning (OCO)	
EIS 4.1	Opdrachtnemer geeft uitvoering aan OCO zoals beschreven op pagina 18 en verder.
EIS 4.2	Opdrachtnemer is aantoonbaar bekend met het zorg- en ondersteuningsaanbod in de gemeente Beekdaelen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen of kan SMART (schriftelijk) aantonen op welke wijze zij dit gaat bereiken.
EIS 4.3	Opdrachtnemer is aantoonbaar bekend met de weg naar zorg en ondersteuning in de gemeente Beekdaelen of kan SMART (schriftelijk) aantonen op welke wijze zij dit gaat bereiken.
EIS 4.4	De OCO is opgeleid als social worker of vergelijkbaar en aantoonbaar bij- en nageschoold op het gebied van cliëntondersteuning.
EIS 4.5	De OCO heeft ervaring met het meedenken in het belang van de inwoner en een onafhankelijke positie innemen, en past dit toe in de opdracht.
EIS 4.6	De OCO beschikt over generalistische en specialistische expertise.
EIS 4.7	De OCO neemt deel aan de Focusgroep “verbinding formeel-informeel”. Daarin wordt gewerkt aan het verbeteren van de samenwerking tussen de uitvoerende organisaties. De OCO deelt haar expertise op onafhankelijke clientondersteuning met de andere partners (MEE Zuid-Limburg en KBO).

5. Sturing en ontwikkelopdrachten	
EIS 5.1	Opdrachtgever wil sturen op de doelen en daarbij relevante sturingsinformatie benutten om samen verder door te ontwikkelen en versterken ten gunste van die doelen. Dit kan alleen als we investeren in de relatie en het goede gesprek door in alle openheid nieuwsgierige vragen te stellen, transparant te zijn, te spiegelen en verdiepen. We verwachten van Opdrachtnemer, alsmede van Opdrachtgever, deze houding en investering.
EIS 5.2	Opdrachtnemer werkt transparant en open, dat wil zeggen dat opdrachtnemer tijdig signaleert en in gesprek gaat met opdrachtgever, ook buiten de structurele gespreksvoering om, wanneer ontwikkelingen of situaties de uitvoering van de opdracht en behalen van de resultaten in de weg staan.
EIS 5.3	Opdrachtnemer en opdrachtgever hebben eens per kwartaal en indien nodig vaker een voortgangsoverleg op basis van sturingsinformatie om (bij) te kunnen sturen op de beoogde doelen en bijbehorend resultaat.
EIS 5.4	Opdrachtnemer draagt, samen met opdrachtgever, zorg voor relevante sturingsinformatie om (bij) te kunnen sturen op de beoogde doelen en bijbehorend resultaat. Opdrachtnemer is in staat de benodigde en beoogde sturingsinformatie in kaart te brengen of stelt een plan op om tot die sturingsinformatie te komen.
EIS 5.5	Aanvullend op de sturingsinformatie deelt Opdrachtnemer periodiek beleidsmatig en financieel data. Te denken valt aan klantaantallen, doorverwijzingen, afrondingen van dossiers etc. De data draagt bij aan het verkrijgen van inzicht en kunnen duiden van de voortgang op de uitvoering van de eisen die in dit Programma van Eisen zijn gesteld.
EIS 5.6	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen jaarlijks een uitvoeringsagenda op die in inspeelt op (besproken en geduide) ontwikkelingen en bijdraagt aan beoogde doelen en te behalen resultaten. De ontwikkelagenda is ambitieus, concreet en actueel en beschrijft wat opdrachtnemer doet om binnen de ontwikkelingen uitvoering te geven aan de opdracht. Er worden (proces)afspraken gemaakt over de meest effectieve manier waarop de doelen worden gerealiseerd en de monitoring daarvan.
EIS 5.7	Opdrachtnemer en Opdrachtgever geven tijdens de implementatiefase van de aanbesteding (Q4 2023) nadere invulling aan de resultaten en de specifieke criteria waarop in ieder geval sturingsinformatie en data aangeleverd wordt.
EIS 5.8	Opdrachtnemer committeert zich aan de drie Ontwikkelopdrachten in dit PvE en streeft ernaar de gestelde doelen in samenwerking met Opdrachtgever te realiseren.