



Marktconsultatie

“Schuldhulpverlening”

Schuldhulpverlening Nummer: U24.00638 Datum: 28-03-2024

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Marktconsultatie - het proces	3
3. Marktconsultatie - de inhoud	4

1. Inleiding

Uitvoering schuldhulpverlening

Sinds 2022 is de ketenregisseur schuldhulpverlening in Lansingerland het startpunt en de regiehouder van het traject voor inwoners met schulden. Zowel binnen de informele, als de formele schuldhulp. In Lansingerland wordt hulp bij schulden geboden door verschillende vrijwilligersorganisaties en een aanbieder voor de formele schuldhulp. De opdracht voor de formele schuldhulpverlening eindigt op 1 februari 2025. Daarom start de gemeente nu met een aanbesteding.

Uitgangspunten Schuldhulpverlening Lansingerland

In het uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2023-2025 (bijlage 2) geeft de gemeente invulling aan de ambities uit het beleidsplan schuldhulpverlening. Het beschrijft de volgorde en manier waarop doelstellingen met betrekking tot de uitvoering van schuldhulpverlening worden gerealiseerd. Daarbij zijn een aantal belangrijke uitgangspunten vastgesteld:

- **Gemeente voert regie:** De ketenregisseur bewaakt de integraliteit op casusniveau. En de samenhang tussen de verschillende instrumenten en partijen. De ketenregisseur is het aanspreekpunt over schuldhulp voor interne en externe partijen binnen de gemeente Lansingerland.
- **Integraliteit binnen de schuldhulpverlening staat voorop:**
 - o Samenwerking met partners in de keten schuldhulpverlening, zoals ondersteuning door vrijwilligers, formele schuldhulp en vroegsignalering
 - o Integraliteit in het hulpaanbod door het regelen van schulden, persoonlijke begeleiding en planning van financiële zelfredzaamheid aan elkaar te verbinden.
- **Duurzame aanpak:** een integrale aanpak en instrumenten die eraan bijdragen dat inwoners uit de schulden raken en uit de schulden blijven
- **Stress-sensitieve dienstverlening:** Binnen onze dienstverlening is het belangrijk om rekening te houden met de impact van stress op de cognitieve vermogens van inwoners, alleen dan kunnen we zorgen voor de nodige gedragsverandering bij mensen die kampen met problematische schulden.

Doel

Wij gebruiken de input uit deze marktconsultatie om onze opdracht voor de dienst schuldhulpverlening verder vorm te geven en een inkoopstrategie op te stellen. Om het gelijkheidsbeginsel te waarborgen hanteren wij een openbare marktconsultatie. Geïnteresseerde partijen worden van harte uitgenodigd voor deelname aan deze schriftelijke marktconsultatie. In dit protocol schetsen wij in hoofdstuk 2 de wijze waarop wij deze marktconsultatie vormgeven. In hoofdstuk 3 volgt de inhoudelijke marktconsultatie. Indien u vragen hebt kunt u deze stellen via de berichtenservice van TenderNed.

2. Marktconsultatie - het proces

Aankondiging van de marktconsultatie

De aankondiging van deze marktconsultatie wordt digitaal uitgevoerd. De aankondiging is gepubliceerd via het online aanbestedingsplatform [TenderNed](#).

Na deze aankondiging verloopt ook de verdere communicatie omtrent de marktconsultatie enkel via TenderNed.

Planning van de marktconsultatie

Hieronder staat de planning van de marktconsultatie.

Stap	Planning
Publicatie via TED (zichtbaar op TenderNed na 48 uur) van de schriftelijke vragen van de gemeente	28-03-2024
Uiterlijke ontvangst van vragen over dit document	22-04-2024
Publicatie Nota van Inlichtingen	25-04-2024
Uiterlijke ontvangst van antwoorden van geïnteresseerde partijen op de schriftelijke vragen in dit document	08-05-2024

De gemeente kan de planning wijzigen.

Deelneming

Geïnteresseerde partijen worden van harte uitgenodigd voor deelname aan de schriftelijke marktconsultatie. Wij vragen u uiterlijk 08-05-2024 een schriftelijke reactie te sturen. Dit doet u door het ingevulde antwoordblad (bijlage 1) toe te sturen via de berichtenservice van TenderNed (in deze specifieke aanbesteding). Indien u ontkennend antwoordt op een vraag, vragen wij uw onderbouwing.

Informatiedeling

De informatie die de gemeente ontvangt gebruiken wij om verder vorm te geven aan de inkoopstrategie. De informatie die wij ontvangen die als (commercieel) vertrouwelijk ten opzichte van concurrentie kan worden aangemerkt zullen wij in geen enkel geval openbaar maken en/of delen met derden.

Aanvullende informatie - extra marktconsultatie

Na afronding van de marktconsultatie kan de gemeente het wenselijk vinden nog nadere informatie te verzamelen. Hierbij kunt u denken aan 1 -op- 1 gesprekken met geïnteresseerden of een (tweede) inhoudelijke marktconsultatie in voorbereiding van de eventuele aanbesteding. Hiervan wordt u via TenderNed op de hoogte gehouden.

Verkenning als voorbereiding op een aanbesteding

Deze verkenning is geen uitnodiging tot een inschrijving, maar een consultatieronde. Het is enkel een onderzoek als onderdeel van het opstellen van de inkoopstrategie. U bent vrij om de vragen te beantwoorden. U kunt echter geen enkel recht ontlenen aan deze consultatie, waaronder bijvoorbeeld het recht op verkrijging van inzage in (concept)aanbestedingsstukken, informatie, of een eventuele opdracht. Deelname geschiedt op basis van volledige vrijblijvendheid en voor eigen rekening en risico van de deelnemers.

3. Marktconsultatie - de inhoud

Beschrijving van de opdrachtgever

Lansingerland is een dynamische gemeente in het hart van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag en bestaat uit de kernen Berkel en Rodenrijs, Bergschenhoek en Bleiswijk. De gemeente kenmerkt zich door mooie woonwijken en goede voorzieningen zoals winkels, scholen, sportaccommodaties, recreatiemogelijkheden en een rijk verenigingsleven. Gemeenschapszin, ondernemerschap en duurzaamheid bepalen daarbij onze identiteit.

In Lansingerland wonen meer dan 64.000 mensen; de gemeente groeit de komende jaren in een passend tempo naar een omvang van 75.000 inwoners. Ondanks die groei koesteren wij het dorpse karakter van de oorspronkelijke kernen. De gemeente Lansingerland kenmerkt zich door veel jonge gezinnen.

Meer informatie vindt u op www.lansingerland.nl

Beschrijving van de gewenste dienstverlening

Wanneer een inwoner zich bij de gemeente meldt voor hulp bij financiële problemen of schulden, gaat de ketenregisseur of de medewerkers schuldhulpverlening van de gemeente in gesprek met de inwoner. Tijdens dit gesprek wordt er een brede uitvraag gedaan. Zo kan er een beeld van de situatie van de inwoner gemaakt worden. Daarbij maakt de gemeente een eerste inkomsten- en uitgavenoverzicht. Daarna wordt er met de inwoner een plan van aanpak opgesteld. Hierin maken we afspraken over een mogelijke schuldenregeling, flankerende hulp en stappen die genomen worden om weer aan een schuldenvrije toekomst te werken.

Eventueel worden er in deze fase al gesprekken gevoerd samen met de aanbieder schuldhulpverlening om te bepalen of er een aanmelding nodig is. Zodra de inwoner voldoet aan de voorwaarden om een schuldhulpverleningstraject te starten wordt er aangemeld bij de aanbieder. Hierbij vindt een warme overdracht plaats tussen de medewerker van de opdrachtnemer en de ketenregisseur.

- U biedt formele schuldhulpverlening aan inwoners van de gemeente Lansingerland met problematische schulden.
- U neemt dossier over van de huidige opdrachtnemer en zorgt ervoor dat inwoners hun schuldhulpverleningstraject volgens de eerder gemaakte afspraken kunnen afmaken. Binnen drie maanden moet minimaal 80 procent van de dossiers operationeel worden uitgevoerd door de opdrachtnemer. Binnen zes maanden moet het gehele bestand operationeel worden uitgevoerd door de opvolgend opdrachtnemer.
- Het doel van de dienstverlening is inwoners een schuldenvrije start te laten maken en weer financieel zelfstandig te laten zijn. Hierbij besteedt u specifiek aandacht aan:
 - Intake
 - Crisisinterventie
 - Moratorium
 - Voorlopige voorziening
 - Stabilisatie (dwangakkoord)
 - Informatie en advies
 - 100% betaling waaronder betalingsregeling en herfinanciering
 - Schuldbemiddeling (afkoop)
 - Saneringskrediet (afkoop)
 - Budgetbeheer
 - Budgetcoaching
 - Beschermingsbewind (keuze inwoner is leidend)
 - Duurzame financiële dienstverlening
 - Afgifte WSNP
 - Nazorg

- U functioneert in de lokale keten van schuldhulp en neemt deel aan het ketenoverleg met de overige partners en de ketenregisseur van de gemeente.
- U werkt samen met de ketenregisseur schuldhulpverlening van de gemeente en heeft overleg op casusniveau.
- U heeft een vaste contactpersoon per inwoner.
- U borgt de kwaliteit van de dienstverlening door lid te zijn van de NVVK (Nederlandse vereniging voor financiële hulpverleners), u te houden aan de gedragscode schuldhulpverlening en te beschikken over wettelijk vereiste vergunningen.
- U heeft de intentie dat er 5 dagen p/week tijdens kantooruren minimaal één coördinator of medewerker bereikbaar is voor vragen vanuit de gemeente/ketenregisseur schuldhulpverlening.
- Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij, om zijn activiteiten te volgen, een registratiesysteem inricht op basis waarvan tevens managementinformatie wordt verzorgd. De managementinformatie is ter zake doende en smart geformuleerd, en dient in ieder geval te bevatten:
 - gegevens over aantal en soort trajecten
 - instroom- en uitstroomgegevens
 - trajecten en reden van uitstroom trajecten
 - doorlooptijden op cliënt- en productniveau
 - achtergrondkenmerken van de cliënt, zoals inzicht in leeftijdsopbouw, gezinssituatie en inkomenssituatie van de cliënt
 - informatie over additionele projecten en trajecten
 - financiële en volumeprognose van het aantal trajecten het komende jaar
 - klachtenregistratie: het aantal, aard van de klacht(en), doorlooptijd en de afhandeling

Marktconsultatievragen

Wij willen als gemeente deze gewenste dienstverlening aanbieden aan onze inwoners.

1. Acht u de uitgangspunten zich vinden in de uitgangspunten die wij voor de dienst formele schuldhulpverlening hanteren realistisch?
2. In hoeverre zijn bovenstaande uitgangspunten voor uw organisatie uitvoerbaar?
3. Hoe kan de gemeente de kwaliteit van de hierboven beschreven dienstverlening monitoren?
4. Heeft u nog aanvullende uitgangspunten; zo ja, welke?
5. Welke risico's ziet u en welke maatregelen stelt u voor om deze risico's te verminderen?
6. Welke andere uitvoeringsvormen van schuldhulpverlening meent u te zien in de dienstverlening?
7. Welk advies wilt u geven over hoe budgetcoaching in te vullen?
8. Welk advies wilt u geven over hoe nazorg in te vullen?
9. Is de overname van dossiers haalbaar in de door ons beschreven tijd en op de manier zoals omschreven?
10. Welke aandachtspunten ziet u voor de begeleiding van inwoners in een schuldentraject, nu de duur van deze trajecten is verkort naar 1,5 jaar?

Wij nodigen u van harte uit om dit kenbaar te maken door het invullen van bijlage 1 en ons deze via de berichtenservice van TenderNed toe te sturen voor of op de uiterlijke datum zoals opgenomen in de planning.

Bijlage 1 - antwoordenblad

Bijlage 2 - uitvoeringsplan Schuldhulpverlening 2023-2025