

Clientadviesraad & Inwonersadviesraad

Stadhuisplein 1  
Postbus 13  
2400 AA Alphen aan den Rijn  
Telefoon: 14 0172  
E-mail: [gemeente@alphenaandenrijn.nl](mailto:gemeente@alphenaandenrijn.nl)  
Website: [www.alphenaandenrijn.nl](http://www.alphenaandenrijn.nl)

Zaaknummer  
273173

Datum  
29 oktober 2019

Contactpersoon  
J. Niesten

Team Maatschappelijke Ontwikkeling

Onderwerp  
Beleidskader Sociaal Domein 2021, reactie op  
uw advies

Geachte leden van de inwoners- en cliëntadviesraad,

Hartelijk dank voor uw snelle en uitgebreide reactie op ons Beleidskader Sociaal Domein 2021: *'Omdat het gewoon kan'*. Hieronder zullen wij als eerste reageren op uw adviezen die wij gemakshalve genummerd hebben. Daarna gaan we in op uw zorgen en aandachtspunten. Een afschrift van deze brief gaat als bijlage bij een brief naar de gemeenteraad over het Beleidskader. De brief aan de gemeenteraad treft u ter informatie aan als bijlage bij deze antwoordbrief.

## Reactie op uw adviezen

### Advies 1:

[Voor wat betreft financiën] *Wij stellen voor de behoefte van de klant leidend te laten zijn en het geld volgend, zonder dat dat ten koste gaat van het beschikbare budget. Dan is duidelijk waar de prioriteit ligt.*

### Reactie:

Bij de inkoop of subsidiering zoeken we naar een verantwoorde balans tussen kwalitatief goede- en kwantitatief voldoende hulp voor de inwoner die dit nodig heeft tegen een reëel budget. Voor de bundels Ondersteuning en Huishoudelijke hulp laten we hiervoor op dit moment een kostprijsonderzoek uitvoeren.

Hiernaast denken wij na over de financieringswijze van de diverse bundels. De bundel ondersteuning zullen we waarschijnlijk op een vergelijkbare manier contracteren als Tom in de buurt en Go voor jeugd, dus voor een lumpsum budget. De opdrachtnemer van de bundel ondersteuning bepaalt in samenspraak met de inwoner die hulp vraagt welke ondersteuning nodig is en hoe deze geboden wordt. Voor huishoudelijke hulp, woningaanpassingen en hulpmiddelen

wordt wel afzonderlijk geïndiceerd, omdat het hier om afgezonderde producten of dienstverlening gaat met een open einde financiering.

Advies 2:

*Ons advies is dat de Gemeente de financiële situatie van de organisaties voorafgaand aan de contractering onderzoekt.*

Reactie:

Zowel bij subsidieverlening als bij contractering maakt een financiële toets onderdeel uit van procedure. Daarbij wordt onderzocht of de opdrachtnemer financieel gezond is.

Advies 3:

*Daarom [over nieuwe aanbesteding met nieuwe samenwerkingsvormen en inwerktijd] is het noodzakelijk dat de aanbestedingsregels als zodanig onder de loep worden genomen. Juist omdat continuïteit van de aan te bieden zorg zo belangrijk is, of het nu om preventie of om ondersteuning gaat. Daarnaast verdient het aanbeveling dat de Gemeente een andere wijze van aanbesteden onderzoekt.*

Reactie:

Uw zorg over de 'inwerktijd' van nieuwe samenwerkingsverbanden herkennen wij. Dat is één van de redenen dat we nagaan hoe we als gemeente kunnen sturen op overname van huidig personeel door eventuele nieuwe partners. Wij verwachten dat dat een positieve invloed heeft op een eventuele 'inwerktijd'. Overigens hebben wij het standpunt dat de hulpverlening aan inwoners niet mag leiden onder een eventuele 'inwerktijd' en streven wij naar langere termijnen van de contracten/subsidies dan voorheen, zodat we een langere tijd hierin rust kunnen creëren. Bij de keuze van de wijze van aanbesteden, wegen we vanuit de inhoud (wat is van belang voor de inwoner) af, wat de beste manier van inkopen of subsidiëren is. Hierbij kijken we naar verschillende vormen en kijken we ook hoe andere gemeenten het doen.

Advies 4:

*A. Van belang is daarom dat goed opgelet wordt bij de samenstelling van het consortium naar de samenwerking tussen de betrokken organisaties.*

*B. En wij adviseren dat cliënten of eindgebruikers betrokken worden bij de voorbereiding van de aanbesteding.*

Reactie:

A. De kracht van de uitvoering van een consortium wordt voor een groot deel bepaald door de samenwerking van de organisaties die onderdeel uitmaken van het consortium. Zowel de consortia als de Gemeente hebben dit de afgelopen jaren ook geleerd. Dit betekent dat we vanuit de gemeente nadrukkelijk gaan sturen op deze (interne) samenwerking. En dat niet alleen, we sturen ook op de samenwerking met andere opdrachtnemers in het sociaal domein. Dit doen we door hierover eisen vast te leggen in de opdracht en dit te monitoren in de uitvoering.

B. In de voorbereiding van de aanbestedingen hebben we veel informatie opgehaald bij inwoners. Zo zijn allerlei interviews gehouden met inwoners die gebruik maken van de diensten van Tom in de buurt, bij inwoners die beschermd wonen en inwoners die gebruik maken of gemaakt hebben van de maatschappelijke opvang. Dit levert vooral veel informatie op voor de uitwerking van de verschillende opdrachten. Op 20 november is er vanaf 20.00 uur een informatieavond in de raadszaal waar de resultaten van deze interviews gepresenteerd worden. Vanzelfsprekend bent u van harte welkom.

Verder wordt voor de uitwerking van de opdracht hulpmiddelen een klantenpanel gehouden. Voor huishoudelijke hulp wordt gebruik gemaakt van de informatie uit huisbezoeken bij inwoners die huishoudelijke hulp hebben. Voor inburgering is gesproken met een groot aantal statushouders die nu taallessen volgen. In het voorjaar is door een extern bureau een onderzoek uitgevoerd naar wensen en behoeften met betrekking tot dorps- en buurthuizen. Dit is gedaan bij winkelcentra en soms huis aan huis. Dit heeft ook informatie opgeleverd voor de bundel preventie. Bij het CJG is gesproken met diverse bezoekers. Kom Erbij heeft ouders bevraagd naar de wensen en behoeften met betrekking tot voorschoolse educatie.

#### Advies 5:

*Bij de organisaties moet er op aangedrongen worden de medewerkers beter aan zich te binden om de deskundigheid en de continuïteit van behandeling door zoveel mogelijk dezelfde behandelaar van cliënten te waarborgen.*

#### Reactie:

In alle gesprekken met inwoners en uitvoerders horen wij dezelfde boodschap. Dat onze inwoners het belangrijk vinden zoveel mogelijk dezelfde behandelaar te houden, geven we mee in de verschillende opdrachten waar dit relevant is. Om dit te stimuleren gaan we (zoals bij de reactie op advies 3 aangegeven), langdurigere contracten/subsidies aan dan voorheen, zodat we in kunnen zetten op meer continuïteit voor inwoners en medewerkers.

#### Advies 6:

*Lokale initiatieven dienen goed in kaart gebracht te worden en die hebben in de eerste plaats ondersteuning nodig, voordat een toekomstige Tom het overneemt. Vrijwilligers zijn toch al een schaars goed.*

#### Reactie:

Dit advies ondersteunen wij van harte. Zowel in de opdracht als in de uitvoering zullen we hier scherp in zijn. Dit is tevens de reden dat we de opdrachten een grote mate van flexibiliteit willen meegeven op inhoud en financiën. Van onze uitvoerders verwachten wij dat zij lokale initiatieven gaan ondersteunen (en niet overnemen).

Advies 7:

In de uitvoering van de bundels moet duidelijk worden dat:

- A. *de indicatie voor bv huishoudelijke hulp onafhankelijk van de leverancier van de zorg moet gebeuren*
- B. *de leveranciers van hulpmiddelen bevestigd kunnen worden door de gebruikers op details van de contracten*
- C. *ervaringsdeskundigen inspraak krijgen op de lijst van eisen voor de Preventie bundel.*

Reactie:

- A. Voor huishoudelijke hulp, woningaanpassingen en hulpmiddelen wordt afzonderlijk en onafhankelijk geïndiceerd omdat het hier om afzonderlijke producten of dienstverlening gaat met een open einde financiering. De indicering van deze producten en diensten maakt onderdeel uit van de bundel ondersteuning. De uitvoering van de huishoudelijke hulp en de hulpmiddelen is in aparte bundels belegd, er is dus een functiescheiding tussen de indicering en de uitvoer.
- B. Gebruikers kunnen leveranciers van hulpmiddelen bevestigen over de uitvoering. Als gebruikers niet tevreden zijn over de uitvoering door de leveranciers kunnen zij terecht bij de Gemeente. Het beheer van de contracten ligt bij de Gemeente. Gebruikers kunnen leveranciers dus niet bevestigen over de contracten.
- C. Ervaringsdeskundigen hebben meegedaan aan de onderzoeken die we noemden bij onze reactie op uw advies 4 hierboven.

Advies 8:

*Wij adviseren dat de toekomstige adviesraad nauw betrokken wordt bij de uitwerking van de bundels ten behoeve van de aanbesteding.*

Reactie:

Voor de verdere uitwerking maken we graag gebruik van uw adviezen. U bent vanzelfsprekend welkom bij alle openbare bijeenkomsten. Deze worden gepubliceerd op de website [www.alphenaandenrijn.nl/sociaaldomein2021](http://www.alphenaandenrijn.nl/sociaaldomein2021). Ook kunt u altijd zelf concrete suggesties meegeven aan uw gemeentelijke contactpersoon. Tot slot stellen we voor dat u begin 2020 uitgenodigd wordt voor een werkbijeenkomst met de bij de voorbereiding betrokken ambtenaren om te adviseren op een aantal concrete onderdelen van de diverse bundels.

**Zorgen en aandachtspunten**

In uw brief benoemt u een aantal zorgen en aandachtspunten waarop we ook graag reageren.

Gebiedsindeling

U geeft aan dat het niet altijd logisch is de gebiedsindeling van de Gemeente te volgen. Dat zijn we met u eens. Uiteindelijk start het altijd bij de inwoner. Dan kan het zijn dat er een vraagstuk speelt rondom een straat, rondom een wijk, in meerdere wijken of zelfs regionaal. Per inwoner of per (breder) vraagstuk, kan het daarom wisselend zijn hoe dit wordt opgepakt. Dat we professionals in

een gebied willen laten samenwerken, betekent dus niet dat inwoners per se een band moeten voelen met dat gehele gebied of dat in het gehele gebied alles op een zelfde manier aangepakt gaat worden.

## Betrokkenheid adviesraden

U geeft aan niet betrokken te zijn bij de uitwerking van de bundels en niet bekend te zijn met alle interviews en onderzoeken van de Gemeente. Zoals boven beschreven zijn wij –net als u– op verschillende manieren in gesprek met inwoners, belanghebbenden en aanbieders om informatie te verzamelen voor de nieuw te maken afspraken per 2021. Bij alle openbare bijeenkomsten bent u van harte welkom. Veel informatie vindt u op de website

[www.alphenaandenrijn.nl/sociaaldomein2021](http://www.alphenaandenrijn.nl/sociaaldomein2021). Zoals boven aangegeven is er op 20 november een informatieavond waarop u welkom bent. Voor verdere vragen kunt u terecht bij uw contactpersoon binnen de gemeente.

## Zorgen over kwaliteit van de uitvoering

U uit zorgen over de kwaliteit van de medewerkers bij de uitvoerders en op teveel leunen op vrijwilligers. In algemene zin zijn wij van mening dat de kwaliteit van de uitvoering voldoende tot goed is. Dit wordt onderbouwd door de klanttevredenheid die voldoende scoort. Dat neemt niet weg dat er altijd uitschieters zullen zijn, in positieve en negatieve zin. In de nieuwe opdrachten zullen we eisen vastleggen over de kwaliteit van de uitvoering. Mocht u suggesties hebben welke eisen hierbij zeker aan bod moeten komen dan horen wij dat graag van u.

## Rapportages

De uitvoerders rapporteren regelmatig aan de Gemeente over de voortgang, zowel mondeling als schriftelijk. Dit is een bron van informatie voor ons wat succesvol is en wat anders zou kunnen. Deze kennis gebruiken we bij het opstellen van de nieuwe opdrachten. Ook bij u als adviesraad komen de uitvoerders langs om te vertellen over de uitvoering en u de gelegenheid te geven vragen te stellen.

## Inhoud van de bundels

U heeft een aantal vragen met betrekking tot bepaalde onderwerpen of mogelijke partners voor de uitvoering.

### – Schuldhelpverlening:

Schuldhelpverlening wordt uitgevoerd op het Serviceplein. Dit maakt geen onderdeel uit van de zaken waarover per 2021 nieuwe afspraken gemaakt moeten worden. Natuurlijk leggen we wel de verbinding tussen de verschillende bundels en de uitvoering van o.a. Schuldhelpverlening door de gemeente zelf.

### – De rol van Go! voor de jeugd

GO! voor Jeugd is een partner die op twee manieren te maken heeft met de bundel preventie. Aan de ene kant kan GO! voor Jeugd aangeven wat zij denken dat er aan preventie nodig is om meer specialistische jeugdhulp te voorkomen. Aan de andere kant kan GO! voor Jeugd ook zelf besluiten deel te nemen aan de bundel Preventie. Natuurlijk

verwachten wij dat de uitvoerder(s) van de bundel Preventie en GO! voor Jeugd gaan samenwerken op de snijvlakken tussen beide onderwerpen.

- Respijtzorg bij ggz problematiek

De ondersteuning van mensen met psychische problematiek maakt deel uit van de bundel ondersteuning. Hieronder valt ook respijtzorg.

- Mantelzorg

Het ondersteunen van mantelzorgers blijft belangrijk in de nieuwe opdrachten. Hoe deze ondersteuning er precies uit zal zien laten we over aan de expertise van de opdrachtnemer. Het rijksbeleid dat mensen langer thuis wonen vraagt soms veel van de mantelzorg. Dit maakt aandacht en zorg voor mantelzorgers des te belangrijker.

- Kleine organisaties en keuzevrijheid bij huishoudelijke hulp

Keuzevrijheid is belangrijk bij Huishoudelijke hulp. Voor inwoners kan dit gaan om de keuze uit verschillende aanbieders of de mogelijkheid tot het krijgen van een andere hulp. Op dit moment is het de insteek om voor deze bundel met meerdere uitvoerders een contract aan te gaan. Dit bevordert de keuzevrijheid. Daarnaast is er voor inwoners altijd de mogelijkheid om via een PGB te kiezen voor een andere aanbieder.

- Splitsing werk van Tom en voorbestaan Tom

Bij de nieuwe opdrachten kijken we opnieuw naar een herkenbare bundeling voor de inwoners die tevens uitvoerbaar is voor aanbieders. Daarbij is nu de keus gemaakt om welzijn met preventie samen te voegen in één bundel en ondersteuning in een andere bundel. Dat is dus een andere bundeling dan nu. Bij de nieuwe contractering kan iedereen inschrijven die aan de eisen van de opdracht voldoet, dus ook Tom in de buurt. Dat kan met de huidige of met een andere samenstelling. Overigens is het ook mogelijk dat eenzelfde organisatie/samenwerkingsverband inschrijft op meerdere bundels.

#### Tot slot

Ondanks de kortere termijn waarbinnen wij u om advies hebben gevraagd, is het u gelukt een compleet en doordacht advies te geven. Dat waarderen we zeer. Wij hopen dat u voldoende heeft aan onze antwoorden. U kunt altijd contact opnemen, via uw ambtelijk contactpersoon, als u hier over door wil praten.

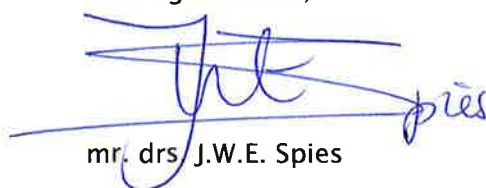
Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Alphen aan den Rijn,  
de secretaris,

de burgemeester,



drs. ing. P.D. Wekx MBA



mr. drs. J.W.E. Spies