

Reactie Adviesgroep Sociaal Domein Groningen (ASDG) m.b.t. de plannen voor de aanbesteding Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)

10 mei 2021

Geacht aanbestedingsteam onafhankelijke cliëntondersteuning,

Wij zijn blij dat de gemeente heeft gekozen voor een aanbesteding cliëntondersteuning. Daaruit blijkt dat zij dit onderwerp in het belang van de klant zeer serieus neemt. Met een aanbesteding worden niet alleen de uit te voeren activiteiten afdwingbaar, maar ook de daarmee te bereiken resultaten en kwaliteit daarvan. Wij stellen het op prijs om advies te mogen geven.

Vorbereiding

Het blijkt wel heel moeilijk 'in de lucht' een advies te geven op basis van een mondelinge toelichting op de aanbestedingsstukken die wij verder niet kunnen inzien. Wij weten dat aanbestedingsstukken niet op straat mogen komen te liggen. Maar had het zo moeten? Een deel van onze groep heeft enkele maanden geleden al een geheimhoudingsverklaring moeten tekenen om aan dit proces mee te doen en dan is het fijn als je echt kennis kunt nemen van de stukken.

Implementatie

In het kader van de aanbesteding hechten wij net als de gemeente aan een goed implementatieplan. Want het is essentieel dat er per 1 januari 2022 een team bekwame goed toegeruste cliëntondersteuners in de startblokken staat en direct binnen de gemeente aan de slag kan. Het zal voor de winnende aanbieder(s) die in juli gegund krijgen tenminste een half jaar vragen om dat goed te regelen. Zeker wanneer er verwacht wordt dat de ondersteuner naast onderwerpen als Wmo en jeugd ook kennis dient te hebben van wonen, inkomensondersteuning en de Participatiewet. De aard van de werkzaamheden van cliëntondersteuner vereist ons inziens een HBO werk- en denkniveau, waarbij wet- en regelgeving en kennis van de sociale kaart voorop staan. We pleiten dan ook voor een HBO-SJD kwalificatie.

Goede communicatie met burger

Ook de wijze waarop de communicatie wordt opgepakt is van groot belang. Helder moet zijn wat onafhankelijke cliëntondersteuning precies behelst. De inwoners moeten van het bestaan van de cliëntondersteuner op de hoogte zijn en erop gewezen worden dat zij hiervan gebruik kunnen maken.

Wij vinden dat ook de gemeente in het communicatieproces een belangrijke rol heeft. Er zal een overzichtelijke en informatieve folder gemaakt moeten worden waarin niet alleen melding wordt gemaakt van de winnende aanbieder(s) maar ook van alle organisaties (zowel formele als informele)

waar je als bewoner naar toe kunt voor cliëntondersteuning. Die zal op alle locaties moeten liggen waar potentiële cliënten komen.

Naast heldere informatie op de gemeentelijke website, in de Gezinsbode en in wijkbladen zou de gemeente moeten garanderen dat een standaardbrief meegestuurd wordt naar mensen die een indicatie aanvragen. Daarin wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om gebruik te maken van een kosteloze OCO.

In de communicatie zal ook rekening gehouden moeten worden met doorgaans moeilijk bereikbare doelgroepen zoals anderstaligen, laaggeletterden etc. Een gemeentelijk loket waar burgers terecht kunnen met uiteenlopende vragen kan daarbij helpen. Wij verwijzen in dit verband naar aanbevelingen van de nationale ombudsman die deze voorziening herhaaldelijk heeft bepleit.

Informeel versus formeel

Wij zullen ook de mensen die zich al jaren op vrijwillige basis (via bv. Humanitas of FNV) op grond van hun betrokkenheid met de medemens bezighouden met cliëntondersteuning moeten blijven waarderen voor hun werkzaamheden. Het mag niet zo zijn dat deze groep na een aanbesteding op het tweede plan komt en gefrustreerd met haar werkzaamheden stopt. Een afgehaakte vrijwilliger ben je misschien wel voor altijd kwijt en dat kunnen wij ons in deze participatiesamenleving niet permitteren.

Het is daarom ook van belang dat het verband tussen informele en formele cliëntondersteuning in dit proces van begin af aan vorm moet worden gegeven. Het kan niet zo zijn dat de winnaars daar pas in een later stadium op grond van een inspanningsverplichting iets aan moeten doen. In het beginstadium moet die onderlinge samenwerking tussen de netwerken gestalte krijgen en vervolgens in stand worden gehouden.

Om de betrokkenheid van het bestaande vrijwilligerswerk op het gebied van cliëntondersteuning te behouden dient de gemeente de aanbesteding hiervan goed te communiceren naar het bestaande vrijwilligerswerk.

Positie vrijwilligers waarborgen

Vrijwilligers moeten goed weten dat ze moeilijke gevallen kunnen overlaten aan professionele cliëntondersteuners. Er zal direct zorg moeten worden gedragen voor een volwaardig scholingsaanbod. De vrijwilligers kunnen op die manier beter worden toegerust om zodoende hun klanten goed ten dienste te kunnen staan. Tegelijkertijd blijft de klant degene die beslist met wie hij uiteindelijk in zee gaat.

Mooi dat vrijwilligerswerk hier ook een plek krijgt, maar houdt in de gaten dat er sprake kan zijn van een verdringingseffect op de arbeidsmarkt. En wees je tevens bewust van het gevaar van overvraging van de vrijwilliger, zodat die niet overbelast wordt.

We hebben nog wel een paar vragen:

- hoe gaat de opleiding van de vrijwilligers georganiseerd worden: gaat de gemeente dat zelf doen of is er sprake van uitbesteding
- het lijkt niet verstandig als de aanbieder de scholing gaat verzorgen, die kan immers een commercieel belang hebben
- ingeval de aanbieder voor scholing verantwoordelijk wordt is het dan niet zaak om eisen te stellen aan die opleiding?
- En is er sprake van doorstroom van bestaand naar nieuw vrijwilligerswerk?

Zelfredzaamheid en eigen kracht zijn relatief

Wij weten dat de cliëntondersteuner eerst een totaalbeeld van de cliënt moet zien te krijgen, voordat hij hem/haar goed kan ondersteunen. Om dat te bereiken moet er natuurlijk ook gekeken worden naar de eigen kracht van de mensen en naar de gebruikelijke hulp die huisgenoten kunnen leveren alsook naar andere voorzieningen in de directe omgeving die daaraan een bijdrage kunnen leveren.

Maar, om het kijken naar eigen kracht hoog aan te merken als een gunningscriterium in de aanbesteding gaat ons te ver. Wij hebben uit de mondelinge toelichting op dit punt begrepen dat dat ook niet uw bedoeling is. Als er namelijk wel zo naar wordt gekeken hebben wij de indruk dat dat gebeurt uit pure kostenbesparingsoverwegingen voor de gemeente en dat brengt de onafhankelijke rol van de cliëntondersteuner ten opzichte van de gemeente in het gedrang. Dat mag niet gebeuren.

Onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner is in dit proces van groot belang. Daarom vinden wij dat aanbieders van Wmo en jeugdhulp niet de onafhankelijke cliëntondersteuning kunnen leveren. Dat geldt overigens ook voor aanbieders op het terrein van begeleiding, sociale activering en dagbesteding.

Wij zouden het wenselijk vinden als inschrijvers (eventueel in de vorm van onder- aanneming) ook cliëntondersteuners zouden aandragen die ervaringsdeskundig zijn. Die kunnen op basis van hun ervaring misschien nog beter aansluiting vinden bij de burger die een beroep op cliëntondersteuning doet.

Dienstverlening

Voor wat betreft het punt dienstverlening moet voorkomen worden dat er net als in het verleden bij MEE soms wachtlijsten ontstaan. Zijn er criteria opgenomen in die zin dat binnen een paar uur of binnen enkele dagen contact wordt opgenomen met de cliënt die zich aanmeldt? En is geregeld dat het aantal in te zetten cliëntondersteuners wordt afgestemd op de doorlooptijden van de aanvragen en het opstellen van ondersteuningsplannen in het sociaal domein? Bij wachtlijsten zal altijd doorverwezen moeten worden naar een andere aanbieder of contact opgenomen moeten worden met de gemeente om een oplossing te zoeken. In ieder geval zullen de opdrachtnemer(s) gedurende vijf werkdagen gedurende kantooruren bereikbaar moeten zijn.

Losse kanttekeningen

Verder hebben wij nog enige losse kanttekeningen over onderwerpen die wij wel wenselijk vinden en waarvan wij niet weten of daarover iets is opgenomen in het bestek:

- Ook **vertegenwoordigers/mantelzorgers** van de cliënt moeten gebruik kunnen maken van de ondersteuning en moeten daarop gewezen worden.
- De cliëntondersteuner moet **voldoende communicatieve vaardigheden** hebben die afgestemd zijn op de cliënt. Communicatie moet plaatsvinden met respect voor de cliënt en de ondersteuner moet zich er bewust van zijn dat hij zich op basis van zijn kennis niet boven de klant gaat stellen en zaken van hem/haar gaat overnemen.
- Zijn er bepalingen opgenomen die toezien op de **beveiliging van de persoonsgegevens** van de klant?
- Beschikt opdrachtnemer(s) na gunning over de **verklaring omtrent het gedrag** van de in te zetten cliëntondersteuners?
- **Monitoring in dit proces** is van groot belang. Dat zou naast financiële verantwoording ook kunnen gebeuren aan de hand van kwartaalrapportages over signalen en trends die de opdrachtnemer waarneemt. Bij de gemeente zal er dan een contactpersoon moeten zijn, die bij acute signalering van problemen ondersteuning kan geven.

- Is er in het kader van monitoring ook iets opgenomen over het moeten meewerken aan **controles/steekproeven** door de opdrachtgever?
- Mag er door de winnende aanbieder gewerkt worden met onderaannemers en als dat zo is onder welke voorwaarden?
- Cliëntondersteuners moeten hun werkzaamheden kunnen uitvoeren op een **door de cliënt gekozen locatie** in het gebied van de aanbesteding.
- Wordt er in het bestek ook duidelijk iets opgenomen over het **onderscheid diverse ondersteuningsgebieden** bij aanvraag/zorgplan, ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep en ondersteuning bij herindicatie?
- Hoe gaat het met **registratie bij overdracht aan andere aanbieder** direct na een eerste contact, waar hij/zij voor hulpverlening beter terecht kan.
- Is het de bedoeling dat de cliëntondersteuners in eerste aanleg ook specifiek ondersteuning kunnen gaan geven bij onderwerpen op het terrein van de **Participatiewet, armoedebestrijding en inkomensondersteuning**? Is het dan niet van belang om ook de **Cliëntenraad als adviseur bij dit proces te betrekken**?
- Wanneer er geen klik is tussen cliëntondersteuner en klant moet opdrachtnemer aan de klant de mogelijkheid van een **andere cliëntondersteuner** aanbieden.

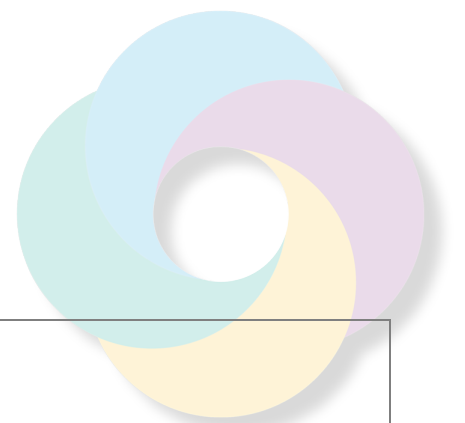
Tot zover in eerste instantie.

Wij zien uw beantwoording met belangstelling tegemoet en hopen dat u uw voordeel kunt doen met de door ons aangedragen suggesties in het verdere proces.

Hoogachtend,

Namens de Adviesgroep Sociaal Domein Groningen,

Harm van der Wijk
Lidwien Schuitemaker
Ria Schoenmakers
Henk Obbink
Martinus Stollenga



Contact:

Ingrid Prikken, ondersteuner ASDG
ingrid@prikkenadvies.nl