



Adviesraad  
Sociaal Domein  
Zoetermeer

Geachte leden  
van het College,  
Telefoon 0618946734

Adviesraadsociaaldomei  
n@zoetermeer.nl

Datum 12 januari 2021

Uw kenmerk-

Ons kenmerk

Het college van burgemeester en wethouders  
Postbus 15  
2700 AA Zoetermeer

Betreft: adviesaanvraag onafhankelijke cliëntondersteuning

Bij brief van 16 november 2020 hebben wij uw aanvraag ontvangen om advies uit te brengen over de opdrachtomschrijving voor de aanbesteding onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Specifiek vraagt u om een advies over opdracht C met focus op gevolgen voor de inwoner. Dit in het licht van het grotere geheel van veranderingen in het sociale domein per 1 mei 2021.

Het advies behandelt als eerste het programma van eisen voor de OCO aan de hand van de randvoorwaarden voor OCO. Vervolgens gaan wij in op de communicatie en ombudsfunctie.

#### ***Randvoorwaarden OCO***

De ASD heeft in het advies de volgende randvoorwaarden aangehouden voor een sterke (positionering van de) OCO. De OCO is gratis, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. Dit blijkt uit het volgende:

- Er wordt geen eigen bijdrage gevraagd voor de OCO.
- De OCO moet aangesloten zijn bij de Beroepsvereniging Cliëntondersteuning voor Mensen met een Beperking (BCMB). Dit garandeert een zekere mate van professionaliteit bij het levensbreed verkennen van de hulpvraag en het opstellen van een plan van aanpak, waarbij de cliënt centraal staat.

De ASD ziet dat de nieuwe inrichting van OCO de onafhankelijke positie versterkt door het 'loskoppelen' van hulpverlening en cliëntondersteuning, zowel fysiek als financieel.

#### ***Communicatie***

De ASD stelt vast dat in de opdrachtformulering aandacht wordt gevraagd voor communicatie. De ASD onderschrijft het belang van een goede bekendheid van de OCO binnen de wijken. Dit vraagt ook bekendheid bij het samenwerkingsverband gebiedsgerichte ondersteuning en de consulenten voor toegang binnen het sociaal domein. De ASD vraagt aandacht voor een breed perspectief waar OCO mee van doen heeft. Dit betreft het scala aan eerste contacten (intake) met cliënten zoals bij het samenwerkingsverband, bij de toegang van specifieke WMO, bij uitvoering van de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening.

Het belang van adequate communicatie naar de burgers van Zoetermeer over de beschikbare voorzieningen in Zoetermeer en dan vooral de OCO, is destijds al aangegeven door de rekenkamer, omdat de burger onvoldoende op de hoogte blijkt te zijn van dit soort voorzieningen en helpfuncties. Het budget dat voor communicatie beschikbaar wordt gesteld tezamen met een op te bouwen netwerk lijkt de ASD zeer mager. Slechts € 19.000 en dan ook nog eenmalig.

**Advies.** Zorg er voor dat in de eerste contacten met burgers met een hulpvraag, de OCO door alle instanties en voorzieningen wordt benoemd als een mogelijk nuttige hulp en/of ombudsfunctie, met name bij (ondersteuning vanuit) de Participatiewet, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en Jeugdwet. En zorg voor een adequaat communicatienetwerk waarin OCO systematisch afstemt met deze instanties.

#### ***Geschatte omvang opdracht***

Wat de omvang van de opdracht betreft, wijst de ASD er op dat de aanname van 150 hulpvragen per jaar wel eens erg kan tegenvallen. Alleen al de Corona effecten zouden hier wel eens voor kunnen zorgen. Of het maximale budget van € 175.000 per jaar voor 4 jaar (wel of niet te indiceren?) voldoende is kan de ASD niet inschatten. Uitgaande van 150 hulpvragen zou dit neerkomen op ruim € 1.160 per hulpvraag. Bij een gemiddeld aangenomen duur voor een te ondersteunen client van 5 uren (onderdeel 8 programma van eisen) zou dit neerkomen op € 232 per uur. Dit vraagt nadere toelichting. De ASD adviseert het jaar 2021 bij een start vanaf 1 mei 2021, vooral te benutten om goed te monitoren (zie ook onderdelen 11, 12 en 13 van programma van eisen). Natuurlijk in eerste instantie of, en zo ja hoe en in hoeverre, de OCO burgers helpt maar ook of de gekozen aannames omtrent de omvang kloppen.

**Advies.** Monitor direct vanaf de start met focus op de effectiviteit van de OCO, op de vraagontwikkeling en op het beschikbare budget.

#### ***Ombudsfunctie***

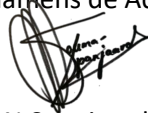
Wat de specifieke vraag aan de ASD voor advies betreft, te weten de ombudsfunctie (onderdeel C adviesaanvraag en 18 van het programma van eisen), kan de ASD slechts bevestigen dat met de inzet van OCO deze functie ook kan verbeteren. Dit betekent naar de mening van de ASD wel dat de OCO qua competenties ook kennis moet hebben van regelgeving en klachten- en bezwaarprocedures. En ook de voorzieningen die uiteindelijk verantwoordelijkheid hebben voor de feitelijke en formele toekenning van hulp, moeten de beoordeling van de OCO meenemen in hun beslissingen.

**Advies.** Draag bij aan de positionering van de ombudsfunctie door er op toe te zien dat diens beoordeling mee wordt gewogen bij aanbieder/indicatiesteller. Zorg dat de OCO als persoon competenties heeft of kan verkrijgen op het gebied van relevante regelgeving, klachten- en bezwaarprocedures en neem dit op in het Programma van Eisen.

#### ***Inzet 5% aanneemsom mensen met afstand tot de arbeidsmarkt***

De ASD zet vraagtekens bij de onderdeel 6 in het programma van eisen en dan met name de omvang hierbij van 5% van de totale aanneemsom. De competenties die voor deze belangrijke functie worden gevraagd kunnen hier een bottleneck vormen (onderdeel 16 programma van eisen). Wat allemaal niet wegneemt dat de inzet om de hier bedoelde doelgroep nadrukkelijk te betrekken bij aanstelling van functionarissen wordt toegejuicht.

Met vriendelijke groet  
namens de Adviesraad Sociaal Domein Zoetermeer



S.N.Spanjaard  
voorzitter ASD Zoetermeer