



## Memo

### Raad

Aan: Raad  
Van: College  
Cc:

Datum: 3 december 2020  
Onderwerp: Verlengen contract Mensenwerk Hogeland  
Zaaknummer: Z.HHL.033036

Geachte leden van de raad,

In 2017 hebben de gemeenten Bedum, De Marne, Winsum en Eemsum na een aanbestedingsprocedure drie contracten afgesloten met de Tinten groep voor drie percelen; Maatschappelijk werk en welzijnswerk, Jongerenwerk en Cliënt-ondersteuning. De drie contracten zijn afgesloten voor de periode 1 januari 2018 tot 1 januari 2022. In de contracten is opgenomen dat de gemeente éézijdig de contracten twee maal met maximaal één jaar kan verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. Deze memo betreft het besluit van het college om de contracten met een jaar te verlengen tot 1 januari 2023.

#### Werkorganisatie Mensenwerk Hogeland (M.H)

Voor de uitvoering van de drie contracten heeft de Tintengroep de werkorganisatie Mensenwerk Hogeland opgericht. Mensenwerk Hogeland is de lokale organisatie die voor diensten zoals b.v. H.R, voorlichting, opleiding en financiën gebruik maakt van de Tintengroep. De gemeenten en de Tintengroep zijn destijds overeen gekomen dat medewerkers van de vorige aanbieders zoveel mogelijk werden overgenomen.

Aan de drie contracten is het "Plan van aanpak Tinten in BMW 2018-2021" gekoppeld dat door de gemeenten en de Tinten groep gezamenlijk is opgesteld. Hierin zijn visie, doelstellingen, activiteiten en indicatoren geformuleerd.

Toen Mensenwerk in 2018 met haar werkzaamheden begon is er intensief met verschillende afdelingen van de gemeente samengewerkt om de werkrelaties met de verschillende afdelingen van de gemeente en andere samenwerkingspartners op te bouwen en te werken aan de bekendheid van MH voor onze inwoners. Deze relaties zijn ook na de opbouwperiode goed onderhouden.

Mensenwerk Hogeland rapporteert haar werkzaamheden in 3 kwartaalrapportages en een jaarrapportage. De rapportages zijn opgebouwd rond de indicatoren zoals die zijn omschreven in het Plan van aanpak.

#### Integrale dienstverlening.

MH werkt met gebiedsteams die bestaan uit T-shaped professionals. Dit zijn professionals die in staat zijn om over de grenzen van hun eigen vakgebied heen te kijken en verbindingen te leggen.

De inzet van de medewerkers is integraal en gericht op alle drie percelen. Er is daardoor een overlap in de doelgroep cliëntondersteuning en de doelgroep waar het maatschappelijk werk en welzijnswerk zich op richt. Mensenwerk Hogeland biedt alle burgers ondersteuning bij het formuleren van hun vraag en in het bijstaan van contact tussen hen en de overheid als ze dat wensen. De teams sluiten aan bij de sociale teams van de gemeente.

#### Aanvullende contracten

Aanvullend op de drie contracten genoemd in dit voorstel zijn er verschillende contracten met de Tinten groep afgesloten voor o.a. aardbevingscoaches, mantelzorgondersteuning budgetmaatjes en seniorenvoorlichting. Het goed bekend zijn met de lokale samenleving en

de aansluiting met de lokale basisondersteuning is de meerwaarde voor het afsluiten van deze aanvullende contracten.

#### Clienttevredenheid

In 2018 is onder de klanten van Mensenwerk Hogeland een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In totaal heeft 26% de vragenlijst ingevuld. De ondervraagde inwoners waren heel tevreden over de dienstverlening. Men gaf de deskundigheid van de medewerkers een 7.8, het nakomen afspraken een 8.2 en de gekregen ondersteuning een 7.9 als cijfer.

De uitkomst van het tevredenheidsonderzoek over het jaar 2019 was als volgt; Over het algemeen zijn de respondenten zeer tevreden. De gemiddelde tevredenheid van de cliënten werd beoordeeld een cijfer van 7,8. Klanten zijn vooral tevreden over hoe de medewerker met de klant om gaat (8,5) en over de deskundigheid en kennis van de medewerker (8,1).

#### Cliëntenraad Mensenwerk Hogeland

Mensenwerk Hogeland heeft vanaf december 2019 een cliëntenraad. De taak van de cliëntenraad is met name de kwaliteit van de dienstverlening op hoofdlijnen te bewaken.

#### **Verlenging van de contracten**

Mensenwerk Hogeland heeft de dienstverlening in de afgelopen drie jaren volgens de contracten en het "Plan van aanpak Tinten in BMW 2018-2021" uitgevoerd.

MH heeft samenwerkingsrelaties opgebouwd met de gemeente en samenwerkingspartners en is in 2020, tijdens de corona periode een flexibele organisatie gebleken die haar werkzaamheden heeft aangepast aan de behoefte van de samenleving.

De goede ervaringen zijn de reden om de drie contracten met de Tintengroep voor Maatschappelijk werk en welzijnswerk, Jongerenwerk en Cliënt-ondersteuning te verlengen met één jaar tot 1 januari 2023.

#### Financiën

In de contracten is opgenomen dat de gemeente ééenzijdig de contracten twee maal met maximaal één jaar kan verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. Eén van die voorwaarden is een indexatie van 1,5 %. Hiermee is contractueel vastgelegd dat voor de verlenging van de contracten voor het jaar 2022 ook een indexatie van 1,5% wordt toegepast.

De begroting voorziet structureel in de kosten van de contracten voor het Welzijnswerk, het jongerenwerk en de cliënt ondersteuning. De kosten voor de indexatie worden meegenomen in de begroting voor 2022.

Hoogachtend,  
Het college van B&W,

H.J. Bolding  
burgemeester

P.P.M. van Vilsteren  
secretaris