

Bijlage 'Programma van Eisen', versie DEF 2.0

Nr.	Algemeen
1.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de gemeente Lelystad geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal levensvatbaarheidsonderzoeken. Aan het in de Biedingsleidraad genoemde aantal levensvatbaarheidsonderzoeken kunnen geen rechten worden ontleend, zij dienen slechts ter indicatie.
2.	Levensvatbaarheidsonderzoeken gericht op de agrarische sector en sectoren die bijzonder innovatief zijn en duurzaam ondernemen vallen buiten de scope van deze opdracht. Voor deze sectoren wordt de RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) om advies gevraagd.
3.	Levensvatbaarheidsonderzoeken gericht op de sector binnenvaart(schippers) valt buiten de scope van deze opdracht.
4.	Inschrijver over inhoudelijke kennis op het gebied van het Bbz 2004, de Participatiewet, IOAZ, TOZO en aanverwante regelingen om de opdracht uit te kunnen voeren.
5.	In voorkomend geval dient/kan Inschrijver gebruik maken van een uitvoeringslocatie bij respectievelijk de gemeente Almere als de gemeente Lelystad.
6.	Inschrijver bezoekt in het kader van de levensvatbaarheidsonderzoeken de klant op zijn/haar bedrijfslocatie, woonadres of op de uitvoeringslocatie.

Nr.	Dienstverlening
7.	Inschrijver is in staat een onregelmatige instroom van aanvragen voor levensvatbaarheidsonderzoeken te verwerken en de continuïteit te garanderen.
8.	De deelname van de klant aan een levensvatbaarheidsonderzoek is niet vrijblijvend. Inschrijver voorkomt dat er ruimte ontstaat of wordt gegeven aan de klant om zich aan de het onderzoek onderscheidenlijk het traject te onttrekken. De trajecten zijn resultaatgericht en doen een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de klant. Inschrijver meldt aan de contactpersoon van het ZLF wanneer de klant niet meewerkt, mijlpalen niet haalt of juist wel haalt.
9.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat het ZLF een klant bij Inschrijver zal aanmelden ten behoeve van het opstellen van het levensvatbaarheidsonderzoek.
10.	Bij de uitvoering van een uitgebreid levensvatbaarheidsonderzoek, de zogenaamde nulmeting, dient Inschrijver ten minste onderstaande te rapporteren: • persoonlijke en zakelijke gegevens; • situatie en aanleiding aanvraag; • beoordeling van de ondernemerscapaciteiten; • een commerciële analyse;

	• bedrijfseconomische analyse; • financiële positie; • kredietbehoefte en financiering (in relatie tot financiële positie); • bedrijfsresultaten en exploitatiebegroting voor komende 3 jaar; • aflossingscapaciteit en –verplichtingen; • samenvatting, conclusie, aanbevelingen en advies aan zowel de ondernemer (klant) als aan het ZLF over de Bbz aanvraag.
11.	Bij de uitvoering van een verkort en nader levensvatbaarheidsonderzoek dient Inschrijver ten minste onderstaande te rapporteren: • persoonlijke en zakelijke gegevens; • situatie en aanleiding aanvraag; • beoordeling van de ondernemerscapaciteiten; • een commerciële analyse (taakstellende omzet); • bedrijfseconomische analyse; • samenvatting, conclusie, aanbevelingen en advies aan zowel de ondernemer (klant) als ZLF over de Bbz aanvraag.
12.	Inschrijver biedt ‘nazorg’ aan de ondernemer. Deze nazorg houdt in: • vervolgspraak 6 maanden na kredietverstrekking; • ondersteuning verlenen bij het op orde houden van de financiële administratie.
13.	Inschrijver levert de gevraagde adviesrapportage voor een uitgebreid levensvatbaarheidsonderzoek binnen acht weken op, tenzij anders overeengekomen, nadat Inschrijver de opdracht van het ZLF heeft ontvangen.
14.	Inschrijver levert de gevraagde adviesrapportage voor een verkort of een aanvullende levensvatbaarheidsonderzoek binnen vier weken op, tenzij anders overeengekomen, nadat Inschrijver de opdracht van het ZLF heeft ontvangen.
15.	Nadat het levensvatbaarheidsonderzoek is afgerond en de adviesrapportage is opgesteld bespreekt Inschrijver het advies, binnen de gevraagde oplevertermijnen zoals benoemd in eisen 13 en 14, eerst met de contactpersoon van het ZLF en na goedkeuring vervolgens met de klant.
16.	Inschrijver verwerkt de reactie van de klant, indien nodig, in de adviesrapportage.
17.	Inschrijver is in staat om berekeningen uit te voeren van definitieve vaststellingen, rentereducties en te adviseren met betrekking tot het verlenen van uitstel van betaling.

Nr.	Personeel
18.	Inschrijver dient met een vast contactpersoon voor zowel het ZLF als klanten dagelijks, op werkdagen, telefonisch en per mail bereikbaar en beschikbaar te zijn. Op vragen van ZLF medewerkers wordt binnen één werkdag gereageerd. De gegevens van deze contactpersoon of contactpersonen dienen te worden verstrekt aan het ZLF.

19.	Inschrijver garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de continuïteit in de dienstverlening gewaarborgd is. Tijdens ziekte, verlof en vertrek van uw medewerkers beschikt Inschrijver over mogelijkheden om gekwalificeerd vervangend personeel in te zetten.
20.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat iedere vervanging van personeel niet tot hogere kosten voor het ZLF leidt. Het vervangende personeel dat wordt ingezet beschikt over voor de opdracht vereiste deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau als het oorspronkelijk ingezette personeel.
21.	Opdrachtgever wenst dat de taken behorende bij de dienstverlening van het opleveren van levensvatbaarheidsonderzoeken en andere van toepassing zijnde werkwerkzaamheden zoals nazorg, worden uitgevoerd door medewerkers die beschikken over HBO-werk- en denkniveau en kennis van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004 (Bbz 2004), Inkomensvoorziening Ouderen gedeeltelijke Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (loaz) en aanverwante wet- en regelgeving.

Inschrijver beschikt over een klachtenreglement en overlegt deze na definitieve gunning.

Nr.	Communicatie en rapportages
22.	Inschrijver beschikt over een klachtenreglement en overlegt deze na definitieve gunning.
23.	Inschrijver verzorgt de communicatie over de dienstverlening (informatie/werkwijze) richting de klant ten behoeve van de opdracht die Inschrijver voor het ZLF uitvoert.
24.	Ieder kwartaal (4x per jaar) levert Inschrijver managementinformatie aan over de instroom, aard, resultaten en klachten van klanten van de dienstverlening aan.

Nr.	Tarieven en facturering
25.	Alle prijzen en tarieven zijn vast op basis van prijspeil 1 januari 2021 en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2022.
26.	Eenmaal per jaar kunnen de prijzen waarmee is ingeschreven, geïndexeerd worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden per 1 januari 2022.
27.	Tarieven: Voor een uitgebreid levensvatbaarheidsonderzoek is 15 uur beschikbaar. Indien meer uren noodzakelijk zijn dan is dit voor rekening van Inschrijver. Voor een beperkt levensvatbaarheidsonderzoek is 8 uur beschikbaar. Indien meer uren noodzakelijk zijn dan is dit voor rekening van Inschrijver.

28.	Opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand in te dienen als E-factuur via het Simplerinvoicing netwerk of in PDF-formaat digitaal sturen naar crediteuren@lelystad.nl t.a.v. Crediteurenadministratie. Op de factuur staat tenminste vermeldt: • Factuurnummer van Inschrijver; • Het ordernummer verstrekt door het ZLF; • Factuurdatum; • Eenduidige omschrijving van de geleverde diensten; • Afdelingsnaam en naam opdrachtgever; • Het adres van uw onderneming; • Kamer van Koophandel nummer van Inschrijver; • Bankrekeningnummer; • Btw-nummer; • Indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code.
------------	---