

Bijlage C Programma van eisen

Het programma van eisen is een opsomming van inhoudelijke eisen die van kracht zijn op de aanbestedingsprocedure. Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijving terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure.

Eisen

<i>Eis</i>	<i>Beschrijving</i>
	Professionele kwaliteit van de Opdrachtnemer - zijn personeel en organisatie
1	De Opdrachtnemer dient aangesloten te zijn bij de branchevereniging NVVK.
2	De Opdrachtnemer communiceert duidelijk over de wijze waarop Klant en gemeente contact op kunnen nemen. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer voor goede bereikbaarheid tijdens kantooruren. Dat betekent dat er mogelijkheid is tot telefonisch contact en het maken van een afspraak. Wanneer de opdrachtnemer telefonisch niet bereikbaar is, zorgt hij voor contact binnen één werkdag.
3	De Opdrachtnemer mag Klanten die door de gemeente worden doorverwezen niet weigeren. Indien Opdrachtnemer gegronde redenen heeft om in een specifieke situatie een Klant te weigeren, dan bespreekt de Opdrachtnemer dit met de gemeente.
4	Het beëindigen van de dienstverlening aan Klanten kan alleen plaatsvinden na overleg en met toestemming van de gemeente.
5	De Opdrachtnemer waarborgt dat voortgang van de dienstverlening niet door ziekte, vakantie, of andere afwezigheid van personeel wordt onderbroken.
6	De Opdrachtnemer signaleert veranderingen in de situatie van een Klant, die gevolgen kunnen hebben voor het traject. De opdrachtnemer brengt de gemeente en andere betrokken hulpverleners op de hoogte en neemt tijdig passende vervolgstappen.
7	De door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beschikken over een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
8	Binnen de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt, naast de gedragscode NVVK, aansluiting gezocht bij wettelijke voorschriften, onder andere de Recofa richtlijnen (landelijk overlegorgaan van rechters-commissarissen in faillissementen en surseances van betaling).
9	De Opdrachtnemer houdt de gemeente gedurende het gehele traject op de hoogte van de voortgang. Dit houdt tevens in dat de Opdrachtnemer binnen een termijn van 48 uur een reactie dient te geven op een vraag van de gemeente over een klantsituatie.
10	De opdrachtnemer dient periodiek, of op verzoek, deel te nemen aan overleggen met ketenpartners ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening.
	Schuldhulpverlening trajecten:
	Aanmeld/intake procedure

11	Binnen twee weken na aanmelding door de gemeente voert de Opdrachtnemer een intakegesprek met de Klant in een door de gemeente beschikbaar gestelde ruimte. Een huisbezoek is niet wenselijk. De Opdrachtnemer maakt telefonisch een afspraak met Klant en bevestigt deze afspraak per brief. Wanneer de Klant na drie keer bellen niet bereikbaar is, stuurt de Opdrachtnemer de Klant een brief met een datum en tijdstip voor een afspraak. Komt hier geen reactie op dan rapporteert Opdrachtnemer hierover aan de gemeente. De volgende onderdelen maken in ieder geval deel uit van de intake: a) het kennismaken met Klant; b) het geven van verdere voorlichting; c) het vaststellen van de (dreigende) schuldsituatie; d) het vaststellen van de inkomsten- en uitgaven; e) het bepalen van de instrumenten die ingezet dienen te worden om schuldenvrij te worden.
12	Binnen twee weken na het intakegesprek stelt de Opdrachtnemer een plan van aanpak op dat aan de Klant en aan de gemeente wordt gestuurd.
	Stabilisatie
13	De Opdrachtnemer biedt Klant de gelegenheid om binnen een bepaalde termijn de inkomsten te vergroten en de uitgaven te minimaliseren. Deze termijn wordt opgenomen in een plan van aanpak en de Opdrachtnemer ondersteunt de Klant hierin. De Opdrachtnemer informeert de schuldeisers.
	Minnelijke schuldregeling/bemiddeling
14	In ieder geval worden de volgende acties door Opdrachtnemer ondernomen: a) het opstellen van een (schuld)overeenkomst met Klant; b) het aanschrijven van schuldeisers; c) het berekenen van de aflossingscapaciteit; d) het inventariseren van de vorderingen; e) het opstellen van een schuldenoverzicht; f) het doen van voorstellen aan schuldeisers; g) het eventueel inzetten van een dwangakkoord.
15	Bij een geslaagde regeling vangt het minnelijke schuldhulpverleningstraject aan voor een periode van (in principe) drie jaar.
16	De Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen voor de reservering van de aflossingscapaciteit, bijvoorbeeld door financieel beheer.
17	De Opdrachtnemer bewaakt de gestelde doorlooptijden van de gemeente op basis van maatwerk. Daarnaast bewaakt zij de doorlooptijden zoals vermeld in de NVVK gedragscode ('120 - dagen model').
	Crisissituatie/Preventie huisuitzetting
18	De Opdrachtnemer dient mee te werken aan een crisisinterventie. Een crisisinterventie houdt in dat de Opdrachtnemer bij een huisuitzetting of afsluiting van gas/water/elektra een spoedprocedure in gang zet. Deze spoedprocedure is een versnelde procedure en houdt onder andere in: a) het voeren van een intakegesprek binnen twee werkdagen, b) het direct vragen van uitstel bij de desbetreffende schuldeiser, c) eventueel het indienen van een (breed) moratorium bij de rechtbank d) en/of het treffen van voorlopige betalingsregelingen. Deze interventie dient uitgevoerd te worden op basis van maatwerk.
	Voorlopige voorziening/(breed) moratorium

19	De Opdrachtnemer is in staat om te allen tijde, ter voorkoming van een huisuitzetting of afsluiting van gas/water/elektra, voorlopige voorzieningen in te dienen bij de rechtbank (moratorium, artikel 287b Fw). Deze voorlopige voorziening wordt in overleg met de gemeente ingezet.
	Wettelijk traject schuldhulpverlening (WSNP)
20	De Opdrachtnemer is in staat een verzoekschrift WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen) op te stellen (ex. art. 284 en 285 Fw). Daarnaast is zij in staat de Klant te begeleiden en te ondersteunen bij de rechtbank.
	Nazorg
21	Nazorg in de vorm van één of meerdere gesprekken maakt onderdeel uit van het traject schuldhulpverlening.
	Medezeggenschap en Privacy
22	De Opdrachtnemer waarborgt de privacy van Klanten conform de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens.
	Communicatie met Opdrachtgever
23	De gemeente wenst te allen tijde casusoverleg te kunnen houden met Opdrachtnemer.
24	Signalerende functie Opdrachtnemer
	Opdrachtnemer heeft een signalerende functie naar Opdrachtgever wanneer er signalen zijn van meervoudige problematiek: psychische en/of sociale klachten in de familie of het netwerk, verwaarlozing of vervuiling, et cetera. De Opdrachtnemer dient hier melding van te maken.
	Managementrapportage, facturering en automatisering
25	De Opdrachtnemer stelt per kwartaal en jaarlijks realisatiecijfers op en deelt deze met de gemeente. De managementrapportage dient minimaal het volgende te bevatten: - hoeveel bestaande en nieuwe klanten er zijn; - hoeveel geslaagde regelingen er zijn; - hoeveel uitval er is en wat de reden hiervan is; - hoeveel verwijzingen er zijn naar de wettelijke trajecten; schuldhulpverlening (WSNP), - hoeveel klachten er zijn.
26	De Opdrachtnemer beschikt over een adequaat digitaal administratiesysteem dat aansluit op de doorlooptijden zoals gesteld in de NVVK gedragscode of vergelijkbaar ('120 - dagen model'). De Opdrachtnemer stelt de gemeente in de gelegenheid om digitaal inzage te verkrijgen in de status van de schuldhulpverlening op klantniveau.
27	De Opdrachtnemer dient de factuur digitaal naar de gemeente te versturen via schuldhulpverlening@velsen.nl . In de factuur dient minimaal te zijn opgenomen BSN nummer, naam klant, geboortedatum klant, geleverde producten, tarieven en reden afsluiten dossier.