

Vraagspecificatie budgetbeheer en schuldhulpverlening

Achtergrond, scope en eisen

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Begrippen, afkortingen en definities	3
2.1	Begrippen en afkortingen	3
2.2	Definities	3
3	Achtergrond en scope opdrachten	4
3.1	Inleiding	4
3.2	De Haarlemmermeerse koers voor het Sociaal Domein	4
3.3	Toegang tot het aanbod	5
3.4	Doelstelling schuldhulpverlening Gemeente Haarlemmermeer	6
3.5	Doelgroep schuldhulpverlening/recidive Gemeente Haarlemmermeer	6
3.6	Integrale schuldhulpverlening in Haarlemmermeer	6
3.7	Preventie	8
3.8	Prioritaire doelgroepen voor preventie	8
3.9	Ketensamenwerking en regiefunctie	8
3.10	Huisvesting in de Gemeente Haarlemmermeer	9
3.11	Ontwikkeling	9
3.12	Klachtenreglement	9
4	Generieke eisen voor budgetbeheer en schuldhulpverlening	10
4.1	Uitvoering dienstverlening	10
4.2	Managementinformatie	12
4.3	Klachtenreglement	14
4.4	Implementatie	14
4.5	Einde overeenkomst	15
5	Eisen budgetbeheer	16
5.1	Algemeen	16
5.2	Product 'Budgetbeheer basis'	16
5.3	Product 'Budgetbeheer extra'	16
5.4	Product 'Budgetbeheer intensief'	16
5.5	Product 'Budgetbeheer DFD'	17
6	Eisen schuldhulpverlening	18
6.1	Algemeen	18
6.2	Product 'Schuldsanering middels minnelijke schikking'	18
6.3	Product 'Schuldregeling via WSNP'	18
6.4	Product 'Crisisinterventie'	19
6.5	Product 'Nazorg'	19

1 Inleiding

Voor u ligt de 'Vraagspecificatie budgetbeheer en schuldhulpverlening' van gemeente Haarlemmermeer.

Hoofdstukken 2, 3, 4 en 5 hebben betrekking op budgetbeheer en de hoofdstukken 2, 3, 4 en 6 hebben betrekking op het schuldhulpverlening.

2 Begrippen, afkortingen en definities

2.1 Begrippen en afkortingen

De volgende begrippen en afkortingen worden onderscheiden:

NVVK	Nederlandse vereniging voor Volkskrediet
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
BRP	Basis registratie personen
EHBA	Eerste Hulp bij Administratie
LHBA	Langdurige Hulp bij Administratie
PW	Participatiewet
Stichting Meerwaarde:	Uitvoerder van het Algemeen maatschappelijk werk en Sociaal Raadslieden
WSNP:	Wet schuldsanering natuurlijke personen

2.2 Definities

De volgende definities worden onderscheiden:

Problematische schulden: De situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen, bepaald door criteria zoals genoemd in hoofdstuk 3 van de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK,

Bedreigende schulden: Onder bedreigende schulden wordt verstaan: huurschuld en betalingsachterstanden bij energie- en/of waterrekening en ziektekostenverzekering.

Uitval: Er is sprake van uitval als er geen geslaagde schuldregeling (minnelijk of WSNP) tot stand is gekomen door onvoldoende contact, niet reageren / meewerken door aanvrager.

Er is geen sprake van uitval :

- als een aanvrager verhuist en het dossier wordt in overleg met aanvrager overgedragen aan een andere gemeente;
- als aanvrager het dossier verzoekt te beëindigen omdat deze zelf een oplossing heeft gevonden.

Een dossier wordt pas beëindigd (uitval) na toestemming van de gemeente.

Nazorg: Nazorg/ lange termijn begeleiding bestaat uit het benaderen van alle voormalige cliënten tot 12 maanden na afloop van het traject.

Voorliggende voorziening:

- Bijzondere bijstand
- Minimaregelingen van de gemeente
- Toeslagen van de Belastingdienst
- Heffingskortingen van de Belastingdienst

3 Achtergrond en scope opdrachten

3.1 Inleiding

Als gemeente heeft Haarlemmermeer de taak om te zorgen voor een effectief en betaalbaar aanbod van schuldhulpverlening voor haar burgers. Circa 12% van de huishoudens in Haarlemmermeer, zo'n 7.060 personen, heeft problematische schulden of loopt dit risico, aldus het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in 2011. Het lukt veel mensen niet meer om betalingsachterstanden tegen te gaan of het financiële tij te keren.

De gemeente wil niet alleen ondersteunen bij het verhelpen van financiële problemen, maar ook voorkomen dat mensen financiële problemen krijgen. In de eerste plaats voor de burger. In de tweede plaats omdat het negeren van een (problematische) schuldsituatie vaak tot maatschappelijke kosten leidt, zoals huisuitzettingen of verminderde re-integratie. Het aantal mensen dat een beroep doet op schuldhulpverlening is sinds 2008 sterk gestegen. Per jaar worden ongeveer 300-400 trajecten voor schuldhulpverlening en budgetbeheer voorzien. De indicatieve afname geeft geen garantie voor de werkelijke afname de komende jaren. Inschrijver kan dan ook géén rechten ontleen aan deze aantallen. In de afgelopen jaren lag dit stabiel op 300.

3.2 De Haarlemmermeerse koers voor het Sociaal Domein

Schuldhulpverlening maakt onderdeel uit van het sociaal domein binnen de gemeente. Wij hebben in onze koers 'Meer voor elkaar' vier toetsstenen geformuleerd voor de drie decentralisaties en de bijbehorende hervorming van het sociaal domein:

1. uitgaan van wat mensen kunnen ('eigen kracht'): alle hulp- en dienstverlening start voortaan bij de vraag wat inwoners zelf kunnen, in plaats van bij wat zij niet meer kunnen of het recht op zorg. Dit betekent dat inwoners die zelf in staat zijn te voorzien in hun ondersteuning, hiervoor niet langer een beroep kunnen doen op de gemeente.
2. ondersteuning nabij: hulpvragen worden vaak het eerst gesignaleerd in de directe leefomgeving van mensen en in de meeste gevallen daar ook opgelost. Wij proberen zorg en ondersteuning zoveel mogelijk te laten aansluiten op de 'natuurlijke vindplaatsen' waar mensen met hun hulpvraag naar toe gaan.
3. professionals hebben ruimte nodig: de nieuwe aanpak in het sociaal domein vraagt om een wezenlijke verandering in houding en gedrag van professionele dienst- en hulpverleners: uitgaan van wat mensen zelf en met hun sociale netwerken kunnen (organiseren). Van hulpverleners verwachten wij dat zij in staat zijn om problemen op verschillende domeinen te overzien, samen met de mensen een analyse maken van het vraagstuk, komen tot een integraal plan en dat samen met de inwoner uitvoeren. Bij een hulpvraag moeten professionals altijd kunnen 'doen wat nodig is' om mensen verder te helpen. In sommige situaties betekent dit dat zij daadkrachtig moeten optreden, bijvoorbeeld als er sprake is van onveiligheid. Het vergt handelingsruimte én verantwoordelijkheid van en voor professionals, met een minimum aan bureaucratie en verantwoordingslasten.
4. ontschotting is noodzakelijk: de fragmentatie in leefgebieden, regelingen en geldstromen is in het huidige stelsel bepalend voor de wijze waarop de hulp- en dienstverlening is georganiseerd. Door deze schotten laten we in de praktijk grote kansen liggen om effectieve zorg en ondersteuning te realiseren. Het leveren van integraal maatwerk is vaak niet mogelijk. De nieuwe werkwijze volgens het credo 'één huishouden, één plan, één regisseur', moet hier verandering in brengen. Dit heeft consequenties voor de bekostiging van de hulpverlening (die nu wordt bepaald door de indeling in domeinen), maar ook voor de schotten binnen de gemeentelijke begroting.

Aanvullend op deze toetsstenen hebben wij de volgende uitgangspunten geformuleerd:

1. we bouwen voort op de sociale infrastructuur die we in Haarlemmermeer hebben: wel zijn we (zelf)kritisch en innoveren we waar nodig. Daarbij geldt het principe van 'nieuw voor oud': nieuwe structuren en werkwijzen komen in de plaats van oude.
2. we zetten optimaal in op preventie en het eigen netwerk, informele zorg en algemene voorzieningen: hiermee willen we onnodige opschaling naar zwaardere zorg voorkomen; aan de andere kant borgen we het tijdig inzetten van zorg en ondersteuning die niet gemist kan worden.
3. we werken zoveel mogelijk in de wijken en dorpen en we doen als gemeente lokaal wat kan: voor de dorpen langs de ringvaart zoeken we afstemming met buurgemeenten en de professionals die daar werken. Voor taken die we op een hoger schaalniveau moeten organiseren, werken we samen met onze buurgemeenten in de Metropoolregio Amsterdam. De nieuwe veiligheidstaken voeren we uit, samen met de gemeenten in de veiligheidsregio Kennemerland.
4. we zoeken de samenwerking met de zorgverzekeraar: dat doen we in het belang van onze inwoners die met een complexe vraag naar zorg met nieuwe schotten in regels en geld te maken krijgen.

3.3 Toegang tot het aanbod

De zorg en ondersteuning die wij bij u inkopen, zijn niet vrij toegankelijk voor onze inwoners. Inwoners kunnen hier alleen gebruik van maken na een beoordeling door professionals die daarvoor toegerust en gemandateerd zijn. Ons Haarlemmermeers toegangsmodel gaat uit van de volgende principes:

1. Inwoners ondersteunen waar de vraag zich voordoet.
De meeste inwoners participeren in de samenleving en komen regelmatig in vrij toegankelijke voorzieningen waar ook professionals werken. Deze professionals zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor inwoners die behoefte hebben aan ondersteuning. Ze hebben daarnaast een belangrijke signalerende rol. Ze leveren zelf (lichtere vormen van) ondersteuning (niveau 0 of 1) en/of kunnen de inwoner wegwijs maken om hun zelfredzaamheid te bevorderen.
2. Professionals met extra mandaat
Een aantal van de professionals in de wijken en kernen, krijgen vanaf 1 januari 2015 de bevoegdheid om inwoners specialistische ondersteuning (niveau 2) toe te wijzen als dat nodig is. De volgende professionals¹ krijgen extra mandaat binnen het sociaal domein:
 - wijkverpleegkundigen
 - (praktijkondersteuners van) huisartsen
 - schoolmaatschappelijk werkers
 - Jeugdgezondheidszorg-verpleegkundigen en Jeugdgezondheidszorg-artsen
 - Leerplichtambtenaren
 - zorgcoördinator Stichting Kinderopvang Haarlemmermeer (SKH)
 - casemanagers sociale dienstverlening (SDV) gemeente
3. Inzet van Meer-teams
De Meer-teams kunnen worden ingeschakeld als:
 - er sprake is van problematiek op meerdere leefgebieden;
 - het huishouden en de gemandateerde professional zelf aangeven de regie niet te kunnen voeren;
 - de gemandateerde professional of het Meer-team inschat dat de veiligheid in het gedrang is;
 - na eerste verwijzing meer hulp op meerdere domeinen nodig is;
 - ingezette zorg niet werkt (vermoeden dat er meer aan de hand is).
4. Expertnetwerk
Als de gemandateerde professional ondersteuning nodig heeft bij de keuze van inzet, betreft hij het expertnetwerk voor advies. Het advies van de experts is niet bindend. In voorkomende gevallen kan de gemandateerde professional, goed gemotiveerd, afwijken van het advies.

¹ Dit betekent niet dat alle hier genoemde professionals voor alle onderdelen van de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet mandaat krijgen. Dit kan per maatwerkvoorziening verschillen

3.4 Doelstelling schuldhulpverlening Gemeente Haarlemmermeer

Met schuldhulpverlening wil de gemeente Haarlemmermeer de zelfredzaamheid van burgers stimuleren en inwoners een perspectief bieden om zich te ontplooien. Dat wil zeggen: burgers dusdanig ondersteunen dat zij (weer) duurzaam financieel zelfredzaam worden. Inwoners ervaren zo min mogelijk belemmeringen om deel te nemen aan onze maatschappij. We bevorderen participatie. Onze dienstverlening is gericht op gedragsverandering voor inwoners met problematische schulden. Voor diegenen voor wie financiële zelfredzaamheid niet haalbaar is, zoeken we als gemeente samen met onze samenwerkingspartners naar andere duurzame oplossingen.

3.5 Doelgroep schuldhulpverlening/recidive Gemeente Haarlemmermeer

Schuldhulpverlening is breed toegankelijk voor alle groepen inwoners van 18 jaar en ouder die zijn ingeschreven in de GBA van Haarlemmermeer. Er worden geen groepen op voorhand uitgesloten. Er wordt ook geen maximale inkomensgrens gehanteerd voor de toegang tot schuldhulpverlening. In de volgende individuele omstandigheden wordt de (verdere) toegang tot de schuldhulpverlening ontzegd:

- a. een persoon die al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening (recidive) en hem of haar te verwijten is dat dit geen resultaat heeft opgeleverd. Er geldt dan een wachttijd van 5 jaar.
- b. de schuldenaar die onvoldoende medewerking verleent aan het schuldhulptraject en/of tijdens het traject nieuwe schulden maakt. Een persoon die onvoldoende gemotiveerd is om iets te veranderen aan zijn/ haar financiële situatie.
- c. een persoon die veroordeeld is voor fraude en daar een bestuurlijke sanctie voor heeft gekregen. In deze situatie is er wel toegang tot de schuldhulpverlening als deze schulden geen deel meer uitmaken van de huidige schuldenproblematiek.
- d. Zelfstandige ondernemers. Deze personen kunnen een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Als de onderneming niet levensvatbaar blijkt, en de klant een 'natuurlijk persoon' wordt, is wel een beroep op schuldhulpverlening mogelijk.

Bij personen die verstandelijk beperkt zijn wordt een herhaald schuldhulpverlening verzoek niet als verwijtbare recidive beschouwd.

In eerdergenoemde gevallen a tot en met c worden gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wel ondersteund bij het betalen van vaste lasten, om te voorkomen dat kinderen geen stabiele woonsituatie hebben en niet (langer) verzekerd zijn voor ziektekosten.

Het college kan in uitzonderlijke situaties (dringende redenen) besluiten om alsnog toegang tot (onderdelen van) schuldhulpverlening te verstrekken.

3.6 Integrale schuldhulpverlening in Haarlemmermeer

De Haarlemmermeerse schuldhulpverlening heeft een integraal karakter. Dat betekent dat er bij problematische schulden niet alleen aandacht is voor het komen tot een oplossing van de financiële problemen (materiële schuldhulpverlening), maar er ook aandacht is voor omstandigheden en oorzaken die verband kunnen hebben met de financiële problemen van de verzoeker (immateriële schuldhulpverlening). Het kan daarbij gaan om psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving of de gezinssituatie. Van cliënten wordt verwacht dat zij bereid zijn om dit aan te pakken. De gemeente streeft naar een samenhangend hulpaanbod van preventie tot en met nazorg gericht op financiële en psychosociale en andere oorzaken van schulden.

Daartoe behoren:

- preventie om groeiende schuldproblematiek te voorkomen, waaronder voorlichting en budgetbegeleiding;
- samenwerking met instanties en (vrijwilligers)organisaties, om oorzaken of belemmerende omstandigheden weg te nemen. Een budgetcursus kan hiervan onderdeel zijn;
- aandacht voor risicogroepen;

- tijdige signalering via onder andere verhuurders, energieleveranciers, waterbedrijven en zorgverzekeraars;
- stimuleren van gebruik van voorliggende voorzieningen;
- nazorg.

De Gemeente Haarlemmermeer contracteert voor de klanten met problematische of bedreigende schulden een partij die de schuldhulpverlening verzorgt. De schuldhulpverlener begeleidt de schuldenaar middels een minnelijk of via een wettelijk traject of draagt zorg voor een stabilisatie van de schuldenproblematiek en leert mensen om uit te komen met hun inkomen. In de praktijk zal een schuldhulpverleningstraject vaak parallel lopen aan een participatietraject zodat de schulden zoveel mogelijk op orde zijn en niet langer een belemmering vormen als het traject is afgerond.

Het schuldhulpverleningstraject is uitdrukkelijk niet bedoeld voor niet-bedreigende, voor de klant goed beheersbare schulden. Een adviesgesprek kan hier eventueel wel aan vooraf gaan.

De Gemeente Haarlemmermeer contracteert voor de klanten die daarvoor een indicatie hebben budgetbeheer. Budgetbeheer is een instrument dat al dan niet los van een schuldhulpverleningstraject ingezet kan worden. Budgetbeheer kan in drie vormen ingezet worden, alle vormen hebben als start het opstellen van een budgetplan waarbij in de meest intensieve gevallen ook sprake is van postomleiding. Aanmelding vindt in alle gevallen plaats via de gemeente.

3.7 Preventie

Het voorkomen van problematische schulden en financiële problemen, om te voorkomen dat er belemmeringen voor participatie en/of maatschappelijke kosten ontstaan. Preventie is gericht op het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid en op een gedragsverandering. Het is dus meer dan alleen informatie verstrekken en voorlichting geven. Schuldpreventie bestaat uit een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Preventieactiviteiten zoals voorlichting, vroeg signalering, en bestrijding van niet gebruik van diverse financiële regelingen maken onderdeel uit van integrale schuldhulpverlening. Hiertoe behoort ook voorlichting op scholen. Ook vragen wij om specifiek aandacht te schenken aan preventieve activiteiten.

De gemeente beoogt met deze preventie activiteiten de volgende maatschappelijke effecten te behalen:

- a. belemmeringen voor participatie weg te nemen en sociale uitsluiting tegen te gaan;
- b. de zelfredzaamheid van inwoners te vergroten.

3.8 Prioritaire doelgroepen voor preventie

De gemeente Haarlemmer ziet de volgende groepen inwoners als prioritaire preventie doelgroepen:

- a) inwoners met een uitkering of andere vorm van inkomensondersteuning;
- b) inwoners die door wijzigingen in het sociale zekerheidsstelsel in financiële problemen kunnen raken, waaronder (ex) AWBZ cliënten (ondersteunende begeleiding) en bijvoorbeeld door toedoen van de wijzigingen in de Participatiewet, zoals de kostendelersnorm en de afschaffing van categoriale bijzondere bijstand;
- c) jongeren tussen 18 en 27 jaar;
- d) gezinnen die bij gemeente en samenwerkingspartners bekend staan als 'multi probleem gezinnen';
- e) ex-gedetineerden.

3.9 Ketensamenwerking en regiefunctie

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening vraagt om een duidelijke gemeentelijke regierol. De gemeente Haarlemmermeer verzorgt de beleidsregie en sturing. De uitvoering is gemandateerd aan de schuldhulpverleningsorganisatie. Deze organisatie treedt in overleg met de gemeente in die gevallen waarbij hij denkt dat er externe deskundige hulp ingezet moet worden. Reguliere doorverwijzingen naar bijvoorbeeld het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) of bureau Sociaal raadslieden bepaalt de schuldhulpverleningsorganisatie.

Om schuldhulpverleningstrajecten succesvol te laten verlopen is een goede samenwerking tussen de gemandateerde professionals en uitvoerders van de schuldhulpverlening en budgetbeheer noodzakelijk. Professionals en de schuldhulpverleners moeten elkaar over en weer snel weten te vinden om een goede doorverwijzing te realiseren en snel te kunnen handelen bij knelpunten in het traject. Dit geldt in het bijzonder voor de klanten met problematische of (bedreigende) schulden die onder de prioritaire doelgroep voor preventie vallen.

De toekomstige schuldhulpverlener zal tevens een goede samenwerking moet opzetten en onderhouden met lokale schuldeisers zoals woningcorporaties, deurwaarders en nutsbedrijven.

De gemeente Haarlemmermeer stuurt door middel van samenwerkingsovereenkomsten, prestatie indicatoren en een verantwoordingskader. Als gemeente benoemen wij de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in het werkproces met onze ketenpartners en communiceren wij dit naar alle partijen. De gemeente controleert op de behaalde prestatieresultaten en maatschappelijke effecten. Als de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, zal een malus regeling worden toegepast.

3.10 Huisvesting in de Gemeente Haarlemmermeer

De Gemeente Haarlemmermeer zorgt in de eerste instantie voor de huisvesting van de uitvoerende partij, waar klanten kunnen worden ontvangen.

Van de uitvoerende partij wordt verwacht dat hij bereid is om, indien hier tijdens de looptijd van het contract behoefte voor blijkt te bestaan, (een deel van) zijn werkzaamheden op andere locaties (bv bij het AMW, CJG, of eventueel dorpshuizen in de kernen) uit te voeren.

3.11 Ontwikkeling

In 2016 vindt een evaluatie van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening plaats. Dit kan leiden tot aanpassing van de regelgeving of het beleid.

In verband hiermee wenst Gemeente Haarlemmermeer een leverancier te contracteren die flexibel en innovatief is. Daarbij zijn drie aspecten belangrijk:

- 1) Afhankelijk van nieuw beleid kan de afname van producten wijzigen, is de instroom van cliënten variabel, of kunnen aanvullende diensten worden gevraagd.
- 2) Gemeente Haarlemmermeer kan om andere dan vooraf afgesproken managementinformatie verzoeken of verzoeken om ad hoc informatie
- 3) Gemeente Haarlemmermeer kan de leverancier vragen om innovatieve ideeën voor een efficiëncyslag in dienstverlening en kan de leverancier vragen om proactief mee te denken over een beleidsthema

3.12 Klachtenreglement

De klant is een belangrijke schakel in het schuldhulpverleningsproces. Bij het leveren van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening zijn niet alleen de inhoudelijke aspecten van de dienstverlening van belang (bijv. de kwaliteit van een instrument of de aanwezige kennis), maar tevens is belangrijk dat de klant op een correcte manier worden bejegend.

Dit is immers van grote invloed op de motivatie van de klant om het schuldverleningstraject te willen blijven volgen. Daarom dient de uitvoerende partij erop toe te zien dat beide aspecten van de dienstverlening op een zorgvuldige wijze geschieden en dat klachten hieromtrent volgens een vooraf afgesproken procedure worden behandeld.

4 Generieke eisen voor budgetbeheer en schuldhulpverlening

4.1 Uitvoering dienstverlening

Algemeen

- Eis 1** Opdrachtnemer dient zich aan het gestelde in hoofdstuk 2 en 3 van deze vraagspecificatie te conformeren en de werkzaamheden volledig in lijn daarmee uit te voeren.
- Eis 2** Opdrachtnemer dient lid te zijn van de NVVK en dient te voldoen aan de kwaliteitseisen en gedragscode van de NVVK (Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren).
- Eis 3** Gedurende het gehele traject draagt opdrachtnemer zorg voor dezelfde schuldhulpverlener voor de aanvrager (behoudens ziekte of vertrek).

Bereikbaarheid en wachtlijsten

- Eis 4** Opdrachtnemer hanteert een gratis nummer, en is minimaal 3 uren per werkdag bereikbaar. De aanvrager dient uiterlijk binnen 24 uur worden teruggebeld.
- Eis 5** Aanvrager kan vragen stellen per e-mail en krijgt hier binnen 48 uur antwoord op van opdrachtnemer.
- Eis 6** Aanvrager kan voor post gebruik maken van gratis antwoordenvelopen en een antwoordnummer van opdrachtnemer.
- Eis 7** Opdrachtnemer werkt op vaste tijdstippen minimaal 4 dagdelen in een door de gemeente aan te wijzen (wisselende) locatie in de gemeente Haarlemmermeer.
- Eis 8** Voor het in behandeling nemen en het uitvoeren van deeltrajecten hanteert opdrachtnemer geen wachtlijsten.

Integrale intake

- Eis 9** Na de aanmelding legt opdrachtnemer binnen 5 dagen contact met de aanvrager.
- Eis 10** Na de aanmelding draagt opdrachtnemer binnen 14 dagen zorg voor een Integrale intake.
- Eis 11** Bij crisisinterventie vindt binnen 24 uur een gesprek plaats tussen opdrachtnemer en de aanvrager.
- Eis 12** Bij de Integrale intake dient opdrachtnemer tenminste de volgende activiteiten uit te voeren:
- Het uitvoeren van een huisbezoek of een bezoek op locatie binnen de gemeente. Indien nodig vinden er meerdere persoonlijke contactmomenten plaats.
 - Het inventariseren van alle inkomsten en vaste lasten.
 - Het samen met de aanvrager opstellen van een budgetplan.
 - Het actief adviseren aan aanvrager om inkomsten en uitgaven in balans te brengen. Hierbij wordt rekening gehouden met de beslagvrije voet en wordt gebruik gemaakt van inzet van voorliggende voorzieningen.
 - Indien van toepassing; contact gegevens hulpverlener registreren en bij vragen / verzoeken voor extra geld contact opnemen met hulpverlener.
 - Voorstel aan gemeente voor vorm budgetbeheer. Opdrachtnemer voert dit binnen vijf dagen na intake uit.

- Eis 13** Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op. Het plan van aanpak bevat een verslag van de integrale intake, plan van aanpak met betrekking tot de schuldhulpverlening en/of budgetbeheer, eventueel aanvullend in te zetten ondersteuning en inzicht over de verwachte doorlooptijd. Het plan van aanpak wordt door aanvrager voor akkoord getekend.

Personeel

- Eis 14** Het door opdrachtnemer in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal.
- Eis 15** Het door opdrachtnemer in te zetten personeel is minimaal opgeleid op Hbo niveau opleiding SJD of hieraan gelijk te schakelen werk- en denkniveau. De medewerkers van opdrachtnemer beschikken over ten minste 2 jaar werkervaring met schuldhulpverlening en aanvragen in het kader van de WSNP. Daarnaast zijn de medewerkers van opdrachtnemer op de hoogte van relevante wijzigingen binnen het werkveld en hebben zij kennis van de Sociale Kaart van Haarlemmermeer.
- Eis 16** U beschikt over een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) van alle medewerkers die bij de gebruiker thuis komen en verstrekt deze verklaring op eerste verzoek aan de gemeente.

Preventie en samenwerking

- Eis 17** Opdrachtnemer doet een preventieaanbod voor het bereiken van de prioritaire doelgroepen (zoals opgesomd op paragraaf 3.8, mede via externe instanties. Het concrete preventie aanbod komt in overleg met de gemeente tot stand. Er wordt samengewerkt met ketenpartners.
- Eis 18** Opdrachtnemer werkt samen met andere organisaties om oorzaken of belemmerende omstandigheden bij cliënten weg te nemen en op deze manier integrale schuldhulpverlening te bieden. Opdrachtnemer verwijst cliënten indien nodig door.
- Eis 19** De preventie die opdrachtnemer verzorgt is gericht op het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid en op een gedragsverandering. Opdrachtnemer doet dan ook meer dan het verstrekken van informatie en het geven van voorlichting.
- Eis 20** Opdrachtnemer investeert in goede relaties en regelmatig contact met in elk geval de top tien meest voorkomende schuldeisers in Haarlemmermeer.
- Eis 21** Opdrachtnemer bouwt een netwerk in de regio op en maakt samen met de gemeente formele schriftelijke samenwerkingsafspraken met alle uitvoeringspartners. De gemeente ontvangt een terugkoppeling in operationeel overleg en evaluatie overleg.

Uitvoering traject

- Eis 22** Elke cliënt voert primair zelf de regie over zijn/haar financiële situatie. Beslissingen worden altijd met de cliënt (en zijn of haar belangenbehartiger) besproken. Opdrachtnemer verzorgt tijdig een tussentijdse terugkoppeling over de voortgang aan de cliënt.
- Eis 23** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het goed verlopen van de aangeboden trajecten. In alle trajecten komt het vergroten van zelfredzaamheid aan de orde. Bij problemen binnen het traject informeert opdrachtnemer de gemeentelijke contactpersoon.
- Eis 24** Opdrachtnemer levert maatwerk. Op basis van de persoonlijke- en gezinssituatie wordt passende dienstverlening gezocht binnen de geboden producten. De dienstverlening sluit aan bij de mogelijkheden van de schuldenaar, zonder daarmee de crediteuren tekort te doen. Afhankelijk van de klant schaalt u de intensiteit van het traject op of af. Daarbij stemt opdrachtnemer indien nodig af met ketenpartners.

- Eis 25** Opdrachtnemer heeft specifiek aandacht voor maatwerk in dienstverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen.
- Eis 26** De schuldhulpverlening / budgetbeheer wordt beëindigd conform het beleid van de gemeente Haarlemmermeer beëindigd. Opdrachtnemer doet dit altijd in overleg met de gemeente.

4.2 Managementinformatie

Overleg en communicatie

- Eis 27** Opdrachtnemer wijst één contactpersoon, bij voorkeur de projectleider of -coördinator, aan voor de communicatie over uitvoeringszaken met opdrachtgever. Deze contactpersoon is bevoegd tot het nemen van beslissingen, die de uitvoering dan wel de voortgang van de overeenkomst aangaan.
- Eis 28** Opdrachtnemer garandeert dat in geval van calamiteiten een contactpersoon uit uw organisatie telefonisch bereikbaar is.
- Eis 29** Opdrachtnemer maakt melding van (dreigende)overschrijding of onderbesteding van het beschikbare budget.
- Eis 30** De contactpersoon van opdrachtnemer neemt deel aan verschillende overleggen en verzorgt hiervan binnen zeven dagen na de datum waarop een overleg heeft plaatsgevonden de verslaglegging. Hiertoe behoren in ieder geval:
- opstartoverleg: voorafgaand aan de start van de uitvoering van de overeenkomst vangen de opstartwerkzaamheden aan en wordt het implementatieplan en de opstartplanning doorgesproken. Indien nodig zullen opdrachtnemer en opdrachtgever wekelijks overleggen over voor de opstart relevante zaken;
 - startoverleg: de eerste twee maanden van de looptijd van de overeenkomst, zullen opdrachtgever en opdrachtnemer wekelijks overleggen over de opstart en de uitvoering van de overeenkomst;
 - operationeel overleg: minimaal één keer per maand vindt er operationeel overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever; in het overleg komt in elk geval de uitgaven , prognose van uitgaven en behaalde resultaten aan de orde. Periodiek vindt er ook strategisch overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer;
 - minimaal eens per kwartaal vindt er een gezamenlijk ketenoverleg plaats met bij voorkeur een afvaardiging van Gemeente Haarlemmermeer, schuldhulpverleningsinstantie, UWV, Meerwaarde, Ymere en eventueel andere ketenpartners;
 - evaluatieoverleg: minimaal één keer per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Evaluatieonderwerpen zijn onder meer: niveau van de dienstverlening, klanttevredenheid, de uitvoering van de overeenkomst op overige aspecten, de rapportages, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.

Volgsysteem en managementrapportages

- Eis 31** Opdrachtnemer richt een registratiesysteem in conform onze wensen dat is, eventueel via berichtenverkeer, te koppelen aan het gemeentelijk registratiesysteem. Tweemaal per jaar dienen de bestanden uit dit systeem te worden geleverd aan de cluster Sociale Dienstverlening ten behoeve van de gemeentelijke verslaglegging.
- Eis 32** Opdrachtnemer levert maandrapportages en jaarrapportages met informatie over de volgende afgesproken resultaat indicatoren:

Resultaat indicator (per kalenderjaar)	Score
<i>Succesvol beëindigde trajecten / producten:</i>	>70%
<i>Uitval</i>	<7%
<i>Recidive</i>	<10%
<i>Afname nieuwe aanmeldingen in 2 jaar tijd</i>	>10 %
<i>Maximale wachttijd intake per cliënt</i>	14 dagen
<i>Maximale wachttijd intake per cliënt bij bedreigende schulden</i>	24 uur
<i>Aantal producten binnen afgesproken doorlooptijd, per jaar</i>	90%
<i>Klanttevredenheid (overall), per jaar</i>	cijfer 7

Eis 33 Als schuldhulpverlener voert opdrachtnemer op verzoek een tevredenheidonderzoek uit onder schuldenaren en schuldeisers. Voor uitvoering van het onderzoek worden de aanpak en inhoud ter accordering voorgelegd aan de gemeente. U rapporteert de sterke punten en verbeterpunten. Op basis hiervan kunnen verbeteracties in gang worden gezet.

Eis 34 Naast het jaarlijkse tevredenheidonderzoek dat opdrachtnemer uitvoert, organiseert de gemeente Haarlemmermeer zelf ook periodiek een cliëntervaringsonderzoek uit waarbij uw medewerking wordt verwacht.

Eis 35 Opdrachtnemer draagt maandelijks zorg voor het aanleveren van de volgende managementinformatie:

- Aantal behandelde aanvragen per jaar, plus aantallen per productsoort
- Aantal behandelde aanvragen per doelgroepen
- Aantal behandelde aanvragen per postcodegebied
- Doorlooptijden en meldingen van termijn overschrijdingen
- Aantallen en verrichte acties in het kader van nazorg
- Totaal aantal klanten in behandeling (onderhanden werk)
- Aantal afgeronde trajecten gedurende periode
- Aantal trajecten tussentijds beëindigd gedurende periode met reden
- Aantal nieuwe klanten
- Aantal afwijzingen en reden
- Aantal verwijzingen voor extra hulpverlening door andere instanties
- Resultaat van de afgeronde schulpverlening (aantal succesvolle regelingen na NVVK termijn)
- Eventuele wachtlijst.

Verder zien wij in de kwartaal rapportage graag een beschrijving van:

- de samenwerking met partners,
- de preventieve activiteiten en resultaten
- specifieke kenmerken van onze inwoners, indien van toepassing.
- reden van ontstaan schulden en welke inkomstenbronnen onze inwoners hebben.

Eis 36 Opdrachtnemer levert de gevraagde managementinformatie aan in het door de gemeente goedgekeurde format.

Eis 37 Opdrachtnemer heeft flexibele houding in het aanleveren van informatie en momenten waarop informatie wordt gedeeld. Indien nodig kunt u informatie 'on demand' leveren.

4.3 Klachtenreglement

- Eis 38** Opdrachtnemer draagt zorg voor het kunnen terugvallen op een onafhankelijke klachtencommissie. De verdere invulling hiervan zal in de contractbesprekingen nader worden uitgewerkt waarbij ook bepalingen zullen worden vastgesteld voor het geval een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard.
- Eis 39** Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij opdrachtnemer worden ingediend.
- Eis 40** De klager dient een schriftelijke en/of digitale bevestiging van de ingediende klacht van opdrachtnemer te ontvangen. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- Eis 41** Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- Eis 42** De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- Eis 43** Zowel de klager als diegenen op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden gemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan diegenen waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- Eis 44** De klacht dient binnen een periode van zes weken na indiening door opdrachtnemer te worden afgehandeld.
- Eis 45** De klager wordt door opdrachtnemer schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen.
- Eis 46** Opdrachtnemer draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen, voor zover zij betrekking hebben op de klanten van de gemeente. Deze registratie dient eens per kwartaal aan de gemeente te worden gezonden en dient een vast onderdeel te vormen van de kwartaalrapportages op zowel klantenniveau als contractniveau.
- Eis 47** Opdrachtnemer draagt ideeën aan om de uitvoering continu efficiënter en effectiever te kunnen maken. Hiermee draagt opdrachtnemer bij aan het verbeterproces voor de gemeentelijke schuldhulpverlening.

4.4 Implementatie

- Eis 48** Na gunning heeft opdrachtnemer een periode van vier kalenderweken de tijd om uw organisatie voor te bereiden op de werkzaamheden zoals beschreven in deze offerteaanvraag. Om dit goed te laten verlopen, dient opdrachtnemer een implementatieplan op te stellen. Dit plan dient twee weken na opdrachtverlening aan de opdrachtgever ter goedkeuring te worden voorgelegd.
- Eis 49** Uit het implementatieplan blijkt welke activiteiten opdrachtnemer onderneemt om diens organisatie in orde te maken voor de te verrichten taken en hoe opdrachtnemer de overdracht van taken door de opdrachtgever organiseert. Het bevat een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden en individuele doorlooptijden in de tijd zijn uitgezet. Er wordt een voorstel voor structureel overleg in opgenomen.

4.5 Einde overeenkomst

- Eis 50** Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, stelt opdrachtnemer alles in het werk om te komen tot een goede overdracht van de werkzaamheden. Hiervoor stelt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever een overdrachtplan op. Opdrachtnemer draagt hiervoor de kosten. Wanneer de overeenkomst eindigt als gevolg van het niet (kunnen) verlengen van de overeenkomst zal opdrachtnemer dit plan minimaal drie maanden voor einde opdracht gereed hebben. Wanneer de overeenkomst voortijdig wordt ontbonden zal opdrachtnemer op eerste verzoek van opdrachtgever binnen twee maanden een overdrachtplan opstellen. Het overdrachtplan wordt aan de opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.
- Eis 51** Uit het overdrachtplan blijkt welke taken overgedragen moeten worden en welke activiteiten de opdrachtnemer onderneemt om de overdracht goed en tijdig te laten verlopen. Het plan bevat een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden en individuele doorlooptijden in de tijd zijn uitgezet. Er vindt in de overdrachtsperiode minimaal een maal per twee weken, overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever plaats.
- Eis 52** Alle gegevens die opdrachtnemer met betrekking tot de overeenkomst in haar bezit heeft, worden op eerste verzoek direct aan opdrachtgever ter beschikking gesteld.

5 Eisen budgetbeheer

5.1 Algemeen

Budgetbeheer is een instrument dat al dan niet los van een schuldhulpverleningstraject ingezet kan worden. Budgetbeheer kan in drie vormen ingezet worden. Alle vormen hebben als start het opstellen van een budgetplan waarbij in de meest intensieve gevallen ook sprake is van postomleiding. Aanmelding vindt in alle gevallen plaats via de gemeente. Budgetbeheer heeft enerzijds als doel de cliënt ondersteunen bij het betalen, zodat niet opnieuw schulden ontstaan. Anderzijds heeft budgetbeheer ook als doel de cliënt weer duurzaam financieel zelfredzaam te maken (budget coaching). Uitgangspunt van gemeente Haarlemmermeer hierbij is uitgaan van wat de cliënt zelf kan en te ondersteunen daar waar nodig en niet onnodig overnemen van taken.

5.2 Product 'Budgetbeheer basis'

Eis 53 Bij het product 'Budgetbeheer basis' dient opdrachtnemer tenminste de volgende activiteiten voor een aanvrager uit te voeren:

- Het betalen van de vaste lasten.
- Indien nodig Budgetbeheer rekening openen voor aanvrager.
- Budget coaching
- U dient het product 'Budgetbeheer basis' in te zetten bij de afbouw van budgetbeheer waarbij cliënt wordt begeleid om zelfstandig zijn financiën (op een verantwoorde manier) te beheren.

5.3 Product 'Budgetbeheer extra'

Eis 54 Bij het product 'Budgetbeheer extra' dient opdrachtnemer ten minste de activiteiten van Budgetbeheer Basis, aangevuld met volgende activiteiten voor een aanvrager uit te voeren:

- Het verzorgen van maandelijkse overzichten voor aanvrager.
- Online inzage in budgetplan / budgetrekening.
- Bij spaarsaldo op de budgetrekening treedt u in overleg met cliënt of diens begeleider.
- Indien er geen inkomsten binnenkomen neemt u actief binnen 30 dagen contact op met de aanvrager of diens begeleider.
- Afbouwen van budgetbeheer in overleg met gemeente / hulpverlener.

5.4 Product 'Budgetbeheer intensief'

Eis 55 Bij het product 'Budgetbeheer intensief' dient opdrachtnemer ten minste de activiteiten van Budgetbeheer Extra, aangevuld met volgende activiteiten voor een aanvrager uit te voeren:

- Postomleiding.
- Het completeren van aanvragen bijzondere bijstand voor / namens aanvrager.
- Het aanvragen van kwijtscheldingen voor aanvrager.
- Aanvragen / mutaties doorgeven aan Belastingdienst voor toeslagen / heffingskortingen (of voor aanvrager laten doen door Sociaal Raadslieden).

5.5 Product 'Budgetbeheer DFD'

Voor een gedeelte van de inwoners dat zich aanmeldt voor schuldhulpverlening is een regulier traject niet mogelijk. Bijvoorbeeld, omdat inwoner niet regelbare schulden heeft of omdat de psychosociale problematiek zo complex is, dat de kans groot is dat de inwoner zich niet aan de voorwaarden van een schuldhulpverleningstraject zal houden.

Eis 56 Bij het product 'Budgetbeheer DFD' dient opdrachtnemer de situatie van de inwoner stabiel te houden, omdat op korte termijn de schulden niet duurzaam opgelost kunnen worden. De aanbieder van schuldhulpverlening maakt onderdeel uit van de hulpverleningsketen. Bij DFD worden activiteiten uitgevoerd die passend zijn bij de situatie van de inwoner en afgestemd met de gemeente in een uitgebreid in een plan van aanpak beschreven met duidelijke doelstellingen en termijnen. Ten minste elk half jaar vindt er een periodieke controle plaats op de noodzaak van dit maatwerk. Aanbieder voert de volgende activiteiten uit:

- Plan van aanpak met concrete doelstelling.
- Overleg met andere hulpverleners.
- Inzet van maatwerk.
- Regie op evenwicht van inkomsten en uitgaven van inwoner.
- Periodieke controle op noodzaak van dit traject.
- Sturing op zelfredzaamheid van inwoner.

6 Eisen schuldhulpverlening

6.1 Algemeen

De schuldhulpverlener begeleidt de schuldenaar middels een minnelijk of via een wettelijk traject of draagt zorg voor een stabilisatie van de schuldenproblematiek en leert mensen om uit te komen met hun inkomen. Het schuldhulpverleningstraject is uitdrukkelijk niet bedoeld voor niet-bedreigende, voor de schuldenaar goed beheersbare schulden. Een adviesgesprek kan hier eventueel wel aan vooraf gaan. Uitgangspunt van gemeente Haarlemmermeer bij schuldhulpverlening is uitgaan van wat de cliënt zelf kan en ondersteunen daar waar nodig en niet onnodig overnemen van taken.

6.2 Product 'Schuldsanering middels minnelijke schikking'

Eis 57 Bij het product 'Schuldsanering middels minnelijke regeling', dient opdrachtnemer ten minste de volgende activiteiten voor een aanvrager uit te voeren:

- Het opstellen van een schuldenoverzicht
- Het aanschrijven van alle (mogelijke) schuldeisers.
- Schuldeisers verzoeken om beslaglegging op te heffen / geen actie te ondernemen
- Voorstellen doen aan schuldeisers.
- Machtigingen versturen
- Cliënt maandelijks informeren over stand van zaken.
- Gemeente Haarlemmermeer binnen 60 dagen informeren na ondertekening van het plan van aanpak als een dossier geen voortgang kent door onvoldoende medewerking / onbereikbaarheid van aanvrager.
- Indien schuldeisers akkoord gaan met het voorstel van de minnelijke regeling ontvangt de gemeente een beëindigingrapportage.
- Na ontvangst van de beëindigingrapportage wordt gefactureerd.
- Schuldeisers gaan niet akkoord met voorstel. Indien de minnelijke regeling niet slaagt, wordt in een persoonlijk overleg met cliënt het vervolgtraject bepaald.
- Opdrachtnemer rapporteert en verzoekt toestemming aan de gemeente om te beëindigen of inzetten WSNP traject.
- Bij inzet WSNP ontvangt de gemeente een factuur voor het doorlopen minnelijke traject.

6.3 Product 'Schuldregeling via WSNP'

Eis 58 Bij het product 'Schuldregeling via WSNP', na aanmelding bij schuldhulpverlener door de gemeente Haarlemmermeer, dient opdrachtnemer de volgende activiteiten voor een aanvrager uit te voeren:

- Persoonlijk contact met aanvrager, uitleg geven over mislukken minnelijke regeling en te nemen stappen richting WSNP.
- Aanvraag WSNP indienen voor aanvrager.
- Aanvrager indien gewenst begeleiden naar Rechtbank.
- Dossier aanhouden tot na uitspraak door Rechtbank.

- Bij afwijzing WSNP aanvrager wordt in een persoonlijk overleg met cliënt het vervolgtraject bepaald.
- Gemeente ontvangt een eindrapportage van opdrachtnemer.
- Na ontvangst eindrapportage wordt gefactureerd.

6.4 Product 'Crisisinterventie'

Eis 59 Bij het product 'Crisisinterventie', dient opdrachtnemer na aanmelding bij schuldhulpverlener door de gemeente Haarlemmermeer, ten minste de volgende activiteiten voor een aanvrager uit te voeren:

- Spoedmelding via Gemeente.
- Contact met aanvrager binnen 24 uur.
- Opdrachtnemer neemt direct na melding contact op met de betrokken instanties en de schuldeiser om het beslag op roerende zaken of huisuitzetting of afsluiting van energie te voorkomen.
- U informeert de gemeente zo spoedig mogelijk als een moratorium niet mogelijk is of wordt afgewezen.
- Gemeente ontvangt een rapportage van opdrachtnemer.
- Na ontvangst rapportage wordt gefactureerd.

6.5 Product 'Nazorg'

Eis 60 Bij het product 'Nazorg' dient opdrachtnemer de volgende activiteiten uit te voeren voert bij alle voormalige cliënten die het traject doorlopen hebben:

- Nazorg/ lange termijn begeleiding bestaat uit het benaderen van alle voormalige cliënten in een periode van 12 maanden na afloop van het traject. De begeleiding bestaat uit aantoonbaar minimaal drie contactmomenten per cliënt.
- Per cliënt levert dit een rapportage op van de mate waarin het schuldtraject nog steeds succesvol is of dat er vervolg begeleiding nodig is. Daarnaast wordt Thuisadministratie waar nodig ingezet als nazorg.