

Bijlage B Programma van Eisen

1	Eisen ten aanzien van de algemene dienstverlening
1.1	Opdrachtnemer hanteert de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.
1.2	Hulpvragers moeten zich kunnen aanmelden voor de dienstverlening via de website van de gemeente Haarlemmermeer, telefonisch en per mail. Na aanmelding ontvangt de hulpvrager binnen 24 uur een bevestiging van de aanmelding. De behandeling van de aanmelding is kosteloos. Op de website van de gemeente Haarlemmermeer staat een link die direct doorzet naar de aanmeldpagina van de opdrachtnemer.
1.3	Opdrachtnemer heeft kennis van de sociale kaart van Haarlemmermeer, moet in het kader van deze opdracht samenwerken met deze organisaties en maakt schriftelijke werkafspraken. De werkafspraken zijn op aanvraag in te zien door de gemeente.
1.4	Opdrachtnemer verwijst hulpvragen, indien nodig, door naar een andere zorginstelling en zorgt daarbij voor een warme overdracht en regelt daarbij dat alle relevante informatie wordt overgedragen.
1.5	Indien er al financiële hulpverlening betrokken is bij de hulpvrager beschikt opdrachtnemer over de contactgegevens van de reeds betrokken hulpverlener en neemt contact op als de situatie daarom vraagt.
1.6	Opdrachtnemer biedt kosteloos een applicatie aan waarop de hulpvrager altijd en overal inzage heeft in zijn of haar financiële situatie. De applicatie biedt inzicht in de meest relevante gegevens met betrekking tot de schuldregeling, het actuele saldo van de bankrekeningen, de ontvangen of nog te ontvangen inkomsten, de gedane of nog lopende betalingen en de spaarpot.

2	Algemene eisen ten aanzien van de dienstverlening aan de hulpvrager
2.1	Opdrachtnemer wijst voor de hulpvrager een vast contactpersoon aan voor de duur van het hulpverleningstraject. Deze contactpersoon spreekt de Nederlandse taal, is op minstens vier werkdagen van 9.00 tot 17.00 telefonisch (op een gratis nummer), via Whatsapp en SMS en per mail bereikbaar en zorgt bij eventuele afwezigheid voor vaste vervanging en een complete overdracht. Deze contactpersoon spreekt de Nederlandse taal, is minstens 16 uur per week telefonisch (op een gratis nummer), via SMS en per e-mail bereikbaar en zorgt bij afwezigheid voor een vaste vervanging en een complete overdracht. Hulpvrager wordt altijd op de hoogte gesteld bij vertrek van de vaste contactpersoon. De hulpvrager behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van de hulpvrager, niet goed verloopt.
2.2	Opdrachtnemer dient over een Nederlandstalige klantenservice te beschikken ten behoeve van meldingen en vragen van de hulpvrager. De telefonische helpdesk is van maandag t/m vrijdag bereikbaar van 08.30-9.00 tot 17.00 uur. De telefonische helpdesk is van maandag t/m vrijdag bereikbaar tussen 09.00-12.00 uur. Hulpvrager kan kosteloos contact opnemen met de klantenservice. Ten aanzien van de telefonische helpdesk is het niet toegestaan gebruik te maken van een voice response systeem. Een hulpvrager dient altijd een medewerker van de opdrachtnemer aan de telefoon te krijgen, waarbij de wachttijd voor de hulpvrager maximaal 10 (tien) minuten bedraagt. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle hulpvragers op de hoogte zijn van het telefoonnummer van de telefonische helpdesk.
2.3	Op werkdagen beantwoordt opdrachtnemer e-mails, Whatsapp en sms-berichten binnen 24 48 uur.
2.4	De hulpvrager kan gebruik maken van gratis antwoordenvellen en een antwoordnummer van de opdrachtnemer. De antwoordenvellen worden op aanvraag van hulpvrager door de opdrachtnemer toegestuurd naar het woonadres van de hulpvrager.
2.5	Opdrachtnemer is minimaal 2 vaste dagdelen (4 uur) per week fysiek aanwezig voor inloopsprekken en afspraken op een door de gemeente aan te wijzen locatie in de gemeente Haarlemmermeer. Opdrachtnemer is minimaal 2 vaste dagdelen (4 uur) per week fysiek aanwezig voor inloopsprekken en afspraken op een door de gemeente aan te wijzen locatie in de gemeente Haarlemmermeer. Het aantal dagdelen kan worden uitgebreid.
2.6	De hulpverlener beheerst in woord en geschrift de Nederlandse taal en kan zich in het Engels verstaanbaar maken. Indien nodig wordt de hulpvrager in een voor hem of haar begrijpelijke taal gewezen op de noodzaak voor een tolk te zorgen. Indien de situatie dat vereist, zal de opdrachtnemer

	eenmalig zelf de aanwezigheid van een tolk organiseren. De kosten hiervoor komen voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten hiervoor komen voor rekening van opdrachtgever. De facturen worden toegevoegd aan de maandrapportages.
2.7	De hulpverlener is getraind in stress-sensitief werken en past deze werkwijze toe bij de hulpvrager.
2.8	De hulpverlener heeft minimaal een afgeronde hbo-opleiding in de richting Schuldhulpverlening, Sociaal Juridische Dienstverlening of een hieraan vergelijkbare studierichting, of door relevante werkervaring verkregen hbo-denkniveau.
2.9	De hulpverlener is op de hoogte van wetswijzigingen en relevante ontwikkelingen binnen het werkveld.
2.10	Opdrachtnemer moet waarborgen dat zijn medewerkers die de activiteiten schuldhulpverlening en budgetbeheer verrichten daartoe de juiste kennis en vaardigheden hebben. Opdrachtnemer garandeert dat de deskundigheid van zijn medewerkers wordt getoetst en verworven en neemt maatregelen die de toetsing en werving bevorderen.
2.11	De hulpverlener beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Op verzoek van de opdrachtgever kan opdrachtnemer de verklaring verstrekken.
2.12	De Opdrachtnemer moet gebruik maken van eigen elektronische apparatuur.

3	Algemene eisen ten aanzien van de dienstverlening aan de Opdrachtgever
3.1	Opdrachtnemer wijst voor Opdrachtgever een vast contactpersoon/accountmanager aan voor de duur van de overeenkomst. Deze contactpersoon spreekt de Nederlandse taal, is op minstens vier werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur telefonisch en per email bereikbaar en zorgt bij eventuele afwezigheid voor vervanging.
3.2	De aangewezen contactpersoon door Opdrachtnemer is aanwezig bij de volgende overleggen en is verantwoordelijk voor de planning hiervan: • Opstartoverleg: voorafgaand aan de start van de uitvoering van de overeenkomst vangen de opstartwerkzaamheden aan en wordt het implementatieplan en de opstartplanning doorgesproken. Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren wekelijks overleggen over voor de opstart relevante zaken; • Startoverleg: de eerste twee maanden van de looptijd van de overeenkomst, voeren opdrachtgever en opdrachtnemer wekelijks overleggen over de opstart en de uitvoering van de overeenkomst; • Uitvoeringsoverleg: minimaal één keer per maand vindt er uitvoeringsoverleg plaats waarin klachten, doorlooptijden, samenwerkingsafspraken en casuïstiek aan de orde komt. • Kwartaaloverleg: minimaal één keer per drie maanden vindt er op tactisch niveau overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever; in het overleg komen in ieder geval de kpi's, uitgaven, prognose van uitgaven en behaalde resultaten aan de orde. In het kwartaalgesprek over Q4 bespreken we ook, het niveau van de dienstverlening, de klanttevredenheid, de uitvoering van de overeenkomst op overige aspecten, de rapportages, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten; inzet van de verschillende producten, af- of opschaling van budgetbeheer. • Jaarrapportage overleg: minimaal één keer per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd op strategisch niveau tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. • Ketenoverleg: minimaal één keer per jaar kwartaal vindt er een gezamenlijk ketenoverleg plaats met de belangrijkste ketenpartners. Opdrachtnemer organiseert dit overleg.
3.3	Opdrachtnemer verzorgt van alle overleggen met opdrachtgever binnen zeven dagen na de datum waarop een overleg heeft plaatsgevonden de verslaglegging.
3.4	Indien nodig kan opdrachtnemer informatie 'on demand' aanleveren. Dit is altijd kosteloos.
3.5	Opdrachtnemer organiseert een jaarlijks, door een onafhankelijke externe partij, uit te voeren cliënttevredenheidsonderzoek. De vragen moeten worden opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring worden voorgelegd aan Opdrachtgever. De kosten voor het cliënttevredenheidsonderzoek zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
3.6	Opdrachtgever levert uiterlijk de 15^{de} van de maand de maandrapportage in Excel over de voorafgaande maand. Dit is een specificatie van de factuur die via beveiligde mail wordt aangeleverd. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: - Dossiernummer;

	- Burgerservicenummer; - Naam hulpvrager; - Indien het een statushouder betreft vermelden - Product; - Tarief; - Dossierstatus; - Aanmelddatum; - Begindatum; - Verwachte einddatum; - Gerealiseerde einddatum. NB: indien een hulpvrager van meerdere producten gebruikt maakt komt de hulpvrager per product terug in de rapportage.
3.7	Opdrachtnemer levert binnen 7 kalenderdagen na afloop van het kwartaal een kwartaalrapportage op met minimaal onderstaande gegevens: <u>Algemeen</u> • Aantal aanmeldingen bij opdrachtnemer. • Aantal afwijzingen en reden per afwijzing. • Omschrijving van het klantenbestand naar leeftijd, geslacht, en postcode (in percentages). • Hoeveelheid hulpvragers per product. • Hoeveelheid producten per hulpvrager. • Aantal statushouders per product. • Drie meest voorkomende oorzaken voor schulden. • Verslag van de ontvangen klachten zoals beschreven in eis 4. <u>Schuldhelpverlening</u> • Aantal ingezette producten 'intakes'. • Aantal ingezette producten 'informatie en advies'. • Aantal ingezette producten 'crisisinterventie'. • Aantal ingezette producten 'stabilisatie'. • Aantal ingezette producten 'schuldbemiddeling'. • Aantal ingezette producten 'schuldsanering'. • Aantal ingezette producten 'betalingsregeling'. • Aantal ingezette producten 'herfinanciering'. • Aantal ingezette producten 'schuldregeling middels WSNP'. • Aantal ingezette producten 'nazorg'. • Aantal ingezette producten 'Erop af'. • Gemiddelde doorlooptijd van succesvol beëindigde schuldhelpverleningsdossiers. • Aantal dossiers waarbij de termijn volgens NVVK-termijn is overschreden per product. • Per dossier het aantal dagen van overschrijding van de termijn per product. • Aantal schuldhelpverleningstrajecten tussentijds beëindigd met de reden van beëindiging. • Aantal geslaagde trajecten schuldhelpverlening. • Aantal afwijzingen Wsnp en reden. • Aantal afwijzingen dwangakkoord en reden. <u>Budgetbeheer</u> • In- en uitstroom met reden individuele personen in basis. • In- en uitstroom met reden individuele personen in middel. • In- en uitstroom met reden individuele personen in totaal. • In- en uitstroom met reden individuele personen in DFD. • Gemiddelde doorlooptijd van traject budgetbeheer naar product. • In- en uitstroom met reden individuele personen in budgetcoaching. • Gemiddelde doorlooptijd van budgetcoaching. • Aantal trajecten tussentijds beëindigd gedurende periode met reden. <u>Vroegsignalering</u> • Aantal uitgevoerde acties (met uitzondering van huisbezoeken), gespecificeerd naar soort acties (zie eis 8.1). • Aantal afgenomen huisbezoeken en de daaruit voortvloeiende producten.

3.8	Uiterlijk op 1 maart dient de jaarrapportage ingediend te worden. Dit is een jaarrapportage over het voorgaande jaar. Over de informatie uit eis 3.7 wordt een samenvatting met conclusies en adviezen gegeven. Daarnaast beschrijft opdrachtnemer de samenwerking met ketenpartners, waaronder in ieder geval Stichting MeerWaarde en VluchtelingenWerk.
3.9	Alle rapportages dienen in Excel aangeleverd te worden via beveiligde mail naar sociaaldomein@haarlemmermeer.nl.
3.10	Facturering moet plaatsvinden op de wijze als beschreven in artikel 6 van de Raamovereenkomst.
3.11	De Opdrachtgever heeft op verzoek toegang tot de dossiers van de cliënten en de betalingsafspraken . De Opdrachtnemer regelt met de cliënt dat deze hier toestemming voor verleent. Dit wordt geregeld in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

4	Eisen ten aanzien van klachten
4.1	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.
4.2	Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij opdrachtnemer worden ingediend. Alle klachten worden geregistreerd in het registratiesysteem. Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.
4.3	De hulpvrager dient binnen 24 uur een schriftelijke en/of digitale bevestiging van de ingediende klacht van opdrachtnemer te ontvangen. Binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht neemt opdrachtnemer telefonisch contact op met de hulpvrager om de klacht te bespreken en de klachtenafhandeling toe te lichten.
4.4	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.
4.5	Zowel de hulpvrager 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 hulpvrager als aan diegenen waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
4.6	De klacht dient binnen een periode van zes weken na indiening door hulpvrager te worden afgehandeld. De hulpvrager 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.
4.7	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 hulpvragen van de gemeente. Deze registratie dient eens per maand aan de gemeente te worden gezonden en dient een vast onderdeel te vormen van de maandrapportages op zowel hulpvragen-niveau als contractniveau.

5	Algemene eisen ten aanzien van producten
5.1	Intake: - Na de aanmelding draagt opdrachtnemer binnen 10 dagen zorg voor een intake met de hulpvrager. De hulpvrager ontvangt minimaal een week van tevoren een gesprekbevestiging. Een eerste gesprek vindt altijd fysiek plaats op een locatie van de gemeente. Indien de hulpvrager niet in staat is om naar de locatie te komen kan het eerste gesprek plaatsvinden bij de woning van de hulpvrager. Indien nodig kan een cliëntondersteuner of een reeds aanwezige hulpverlening aansluiten. - In het gesprek worden alle leefgebieden besproken. Indien daar problemen worden signaleerd worden deze gerapporteerd en moet opdrachtnemer contact opnemen met stichting Meerwaarde opdat zij verder aanvullende hulpverlening kunnen bieden.

	• Na de intake is de opdrachtnemer in staat om een advies te formuleren in een plan van aanpak waarin staat waaraan de hulpvrager moet werken om een duurzame oplossing of om stabilisatie van de situatie mogelijk te maken. • In het plan van aanpak wordt ook aandacht gegeven aan nazorg. Onder nazorg verstaan we het vastleggen van het doel van de hulpvrager en de nodige stappen om daar te komen. • Om tot een plan van aanpak te komen wordt gebruik gemaakt van een screeningsinstrument dat inzicht geeft in gedrag, motivatie en vaardigheden. • Een Plan van aanpak wordt door de hulpvrager voor akkoord ondertekend. • Tijdens de intake wordt doorgevraagd naar de verwachtingen van de hulpvrager en worden duidelijke afspraken gemaakt over wat de hulpvrager wel/niet kan verwachten. • Na de intake volgt, binnen de wettelijke termijnen, een toelatingsbeschikking met plan van aanpak op hoofdlijnen. Bij een afwijzing moet dit helder gemotiveerd worden. Er wordt géén beschikking afgegeven als na de intake alleen informatie en advies volgt of als de hulpvrager afziet van verdere hulpverlening. • Een beschikking (o.g.v. de Wgs) wordt afgegeven als er een schuldregelingstraject start of eindigt en bij het wijzigen/ terugdraaien van de verplichtingen.
5.2	Informatie en advies: • In een gesprek wordt informatie en advies gegeven. Na het gesprek is de hulpvrager in staat om zelf zijn schulden op te lossen en een duurzaam financieel evenwicht te bereiken. Dit zonder gebruik te maken van de andere producten die schuldhelpverlening biedt, zoals budgetbeheer. • Een informatie en adviesgesprek vindt fysiek plaats op een locatie van de gemeente.

6	Eisen ten aanzien van de producten schuldhelpverlening
6.1	Crisisinterventie: Opdrachtnemer onderneemt actie om een crisis of bedreigende situatie (zoals benoemd in de Wgs.) af te wenden, kalmeert de hulpvrager en brengt rust. Bij het product 'Crisisinterventie', dient Opdrachtnemer ten minste de volgende activiteiten voor een hulpvrager uit te voeren: • Na melding van de crisis of bedreigende situatie vindt binnen 24 uur een eerste gesprek plaats tussen Opdrachtnemer en hulpvrager. • Opdrachtnemer neemt direct na melding contact op met de betrokken instanties en de schuldeiser. • Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk als een moratorium niet mogelijk is of wordt afgewezen.
6.2	Stabilisatie: Opdrachtnemer zorgt dat er evenwicht ontstaat tussen inkomsten en uitgaven binnen maximaal twee keer vier maanden en neemt alle benodigde acties om een minnelijk schuldregeling mogelijk te maken. Opdrachtnemer dient ten minste de volgende activiteiten voor een hulpvrager uit te voeren: • Opdrachtnemer gaat fysiek in gesprek met de hulpvrager. • Opdrachtnemer zet indien nodig ook andere instrumenten of ondersteuning in, die bijdragen aan een duurzame oplossing, zoals budgetcoaching of beschermingsbewind. • Als het niet mogelijk is om de stabilisatie in deze termijn succesvol af te ronden legt de opdrachtnemer vast wat hiervan de oorzaak is en welke aanvullende dienstverlening nodig is. • De stabilisatie is een resultaat van de werkzaamheden uit het plan van aanpak. • Aan het begin van de stabilisatiefase wordt een beroep gedaan op de mogelijkheden om incassomaatregelen op te schorten.
6.3	Schuldbemiddeling en schuldsanering: De schuldhelpverlener stelt alles in het werk om een minnelijke regeling te bereiken waarbij een deel van de schuld wordt kwijtgescholden: • Het minnelijk traject is passend en wordt volledig doorlopen.

	• Indien de keuze tussen schuldbemiddeling en schuldsanering gemaakt kan worden, verdient de schuldsanering de voorkeur. • Een dwangakkoord wordt altijd overwogen. Opdrachtnemer dient ten minste de volgende activiteiten voor een hulpvrager uit te voeren: • de start van de fase schuldregelen (120-dagen) wordt schriftelijk aan de hulpvrager bevestigd; • om sneller tot een schuldregeling te komen wordt gebruik gemaakt van convenanten over akkoorden vooraf; • opdrachtnemer informeert de hulpvrager maandelijks (schriftelijk) over stand van zaken; • de heroverweging weigerende schuldeisers is op maat in plaats van standaard; • schriftelijk mededelen van het eindresultaat van de schuldregeling aan de hulpvrager; • als de minnelijke regeling niet slaagt, vindt er een fysiek gesprek plaats, tenzij dit niet mogelijk is. wordt in een fysiek gesprek uitleg gegeven over het mislukken van de minnelijke regeling en wordt het vervolgtraject bepaald; • er wordt gewezen op ondersteuning (van bijv. thuisadministratie) bij het verzamelen van de gegevens voor het verzoekschrift dwangakkoord/Wsnp; • alle schuldeisers worden schriftelijk geïnformeerd als een schuldregeling wordt stopgezet of een aanvraag dwangakkoord of toelating Wsnp ingediend is; • opdrachtnemer bereidt de hulpvrager voor op de zitting dwangakkoord/Wsnp en is aanwezig tijdens de zitting; Financieel beheer: • Opdrachtnemer beheert en waarborgt dat de maandelijkse en incidentele afloscapaciteit van de hulpvrager worden gereserveerd. • opdrachtnemer opent een rekening, waarop het volledig inkomen van de hulpvrager wordt gestort. Het Vrij Te Laten Bedrag wordt vervolgens naar de hulpvrager gestort. Alles boven het Vrij Te Laten bedrag is voor de schuldeisers en wordt gereserveerd op de rekening (zgn. boedelrekening); • de kosten van Financieel Beheer (6 euro per maand) worden uit de afloscapaciteit van de hulpvrager betaald. De schuldeisers dragen daarmee de kosten; • het reserveren van de afloscapaciteit start, nadat de hulpvrager de schuldregelingsovereenkomst heeft ondertekend; • De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de hulpvrager géén toegang heeft tot de boedelrekening. Opdrachtnemer wijst de hulpvrager in het plan van aanpak op de gevolgen van het opnemen van gelden van de boedelrekening. Hercontrole & betaling: • Opdrachtnemer onderzoekt -als onderdeel van een schuldbemiddeling- periodiek - of in het voorgaande jaar is voldaan aan de afdracht-, informatie- en inspanningsverplichting. • De hercontrole vindt een jaar na de start van de aflossing plaats. • De hercontrole wordt na 12, 24 en 36 maanden uitgevoerd. • Het opvragen van de gegevens bij de hulpvrager voor de hercontrole, wordt altijd in de 13^e maand van elk jaar opgevraagd. • De hulpvrager levert de gegevens per e-mail aan. Als dit niet mogelijk is, biedt de Opdrachtnemer in de brief de mogelijkheid om contact op te nemen, dan kan alsnog in overleg met de hulpvrager een afspraak worden gepland om de gegevens aan te leveren. • De hulpvrager heeft 14 dagen de tijd om de gegevens aan te leveren. Als dit niet binnen 14 dagen is aangeleverd, neemt de Opdrachtgever altijd telefonisch contact op met de hulpvrager én stuurt een herinneringsbrief/ e-mail. Als de hulpvrager na het versturen van de herinneringsbrief nog geen stukken heeft ingeleverd, stuurt de Opdrachtnemer een 1^e hersteltermijn. • De hercontrole wordt uiterlijk binnen een maand na ontvangst van de gegevens de hulpvrager, afgehandeld. • Het Vrij Te Laten Bedrag en de afloscapaciteit worden bij de hercontrole altijd opnieuw berekend en vastgesteld.
--	---

	• Na iedere hercontrole kan de Opdrachtnemer bij voldoende gespaard saldo besluiten om volgens de gemaakte afspraken betalingen te verrichten aan de schuldeisers; • Na afhandeling van de hercontrole worden de schuldeisers altijd schriftelijk op de hoogte gebracht. De hulpvrager wordt ook op de hoogte gebracht van de uitkomst en de nieuwe Vrij Te Laten Bedrag.
6.4	Betalingsregeling en herfinanciering: De schuldhulpverlener stelt alles in het werk om een minnelijke regeling te bereiken waarbij de totale schuld (100%) wordt terugbetaald: • De producten betalingsregeling en herfinanciering hebben een looptijd van 36 maanden tot maximaal 60 maanden. Opdrachtnemer dient ten minste de volgende activiteiten voor een hulpvrager uit te voeren bij een betalingsregeling: • controleren op de aanwezigheid van een ondertekend aanvraagformulier en een machtiging; • controle op afloscapaciteit en looptijd: er wordt gerekend met het Vrij Te Laten Bedrag; • bewaking van de ruimte in het budgetplan; • schuldeisers en hulpvrager informeren over het verloop van de betalingsregeling; • betalingsfrequentie van de betalingsregeling bepalen en communiceren. Opdrachtnemer dient ten minste de volgende activiteiten voor een hulpvrager uit te voeren bij een herfinanciering: • bemiddelt naar een kredietbank, een reguliere bank of een andere financieringsmogelijkheid die de herfinanciering verstrekt; • de hoogte van de openstaande vordering en de bijbehorende gegevens wordt opgevraagd bij de schuldeisers. Het overzicht van de openstaande vorderingen moet gebruikt worden voor het financieringsvoorstel volgens de bepalingen uit de Wet op het financieel toezicht; • controle op de afloscapaciteit en looptijd; • controleren op de aanwezigheid van een ondertekend aanvraagformulier en een machtiging voor het opvragen van de benodigde informatie; • verzorgen van een kredietovereenkomst tussen de hulpvrager en de kredietverlener of, in geval van financiering door een reguliere bank/privégeldschieter, bemiddelen tussen de hulpvrager en de bank/privégeldschieter voor het tot stand brengen van de overeenkomst.
6.5	Schuldregeling via Wsnp: Als het minnelijk traject is doorlopen en niet is gelukt, wordt de hulpvrager gewezen op de wettelijke schuldsaneringsregeling en hierbij ondersteunt om alsnog een schuldenvrije toekomst te bereiken. Opdrachtnemer dient ten minste de volgende activiteiten voor een hulpvrager uit te voeren: • in een fysiek of digitaal gesprek wordt uitleg gegeven over het mislukken van de minnelijke regeling en te nemen stappen richting Wsnp; • er wordt gewezen op ondersteuning (van bijv. thuisadministratie) bij het verzamelen van de gegevens voor het verzoekschrift Wsnp; • aanvraag Wsnp indienen voor hulpvrager; • opdrachtnemer gaat mee naar de Wsnp zitting; • dossier aanhouden tot na uitspraak door rechtbank; • bij afwijzing Wsnp wordt in fysiek of digitaal gesprek met de hulpvrager het vervolgtraject bepaald.
6.6	Nazorg: De opdrachtnemer biedt nazorg om de hulpvrager schuldenvrij te houden. Nazorg is onderdeel van het schuldhulptraject en maatwerk. Opdrachtnemer dient ten minste de volgende activiteiten voor een hulpvrager uit te voeren: • de begeleiding bestaat uit het benaderen van alle voormalige hulpvragers in een periode van 12 maanden na afloop van het traject; • de begeleiding bestaat uit aantoonbaar minimaal drie contactmomenten per hulpvrager: dat kan telefonisch, fysiek of digitaal zijn;

	• per hulpvrager levert dit een rapportage op van de mate waarin het schuldtraject nog steeds succesvol is of dat er vervolgbegeleiding nodig is.
6.7	Eropaf: Het project Eropaf heeft als doel het voorkomen van huisuitzettingen en ontruiming. Opdrachtnemer zet zich in voor een sluitende gezamenlijke aanpak door middel van minnelijke oplossingen voor de ontstane betalingsachterstanden om woningontruiming en een beroep op de Wet schuldsanering natuurlijke personen zoveel mogelijk te voorkomen. Bij dit product dient opdrachtnemer ten minste de volgende activiteiten voor een hulpvrager uit te voeren: • na ontvangst van het vonnis tot huisuitzetting legt opdrachtnemer samen met de sociaal werker van stichting Meerwaarde een huisbezoek af bij de inwoner, binnen de afgesproken termijnen; • tijdens het gesprek met de hulpvrager wordt een budgetplan gemaakt; • indien nodig wordt er een schuldregelingstraject opgestart.

7	Eisen ten aanzien van de producten financiële begeleiding
7.1	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de rekeningen van de hulpvrager op tijd worden betaald, zodat er geen (nieuwe) betalingsachterstanden of schulden ontstaan. Er zijn 3 budgetbeheervormen: basis, middel en totaal. Deze worden uitgevoerd conform de normen van de NVVK. Opdrachtnemer dient daarbij ten minste de volgende activiteiten voor een hulpvrager uit te voeren: • de verschillende budgetbeheervormen worden zorgvuldig en op basis van de financiële zelfredzaamheid van de hulpvrager ingezet. Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op de korte en de lange termijn; • budgetbeheer dat wordt ingezet voor statushouders die onder de Wet inburgering 2021 vallen eindigt na zes maanden, tenzij uit de begeleiding van de budgetcoach van VluchtelingenWerk blijkt dat de statushouder onvoldoende financieel zelfredzaam is. • in een vroeg stadium wordt aandacht besteed aan de afbouw van budgetbeheer. Uitsluitend in overleg met de gemeente/ hulpvrager gebeurt dat met een stappenplan. De hulpvrager wordt hierin begeleidt om zelfstandig zijn financiën (op een verantwoorde manier) te beheren; • budgetbeheer moet binnen vier zes weken na ontvangst van de aanvraag beginnen budgetbeheer moet binnen 4 weken na ontvangst van de aanvraag beginnen. In bijzondere gevallen kan van de termijn van 4 weken in overleg met de coördinator schuldhelpverlening van de gemeente afgeweken worden; • het budgetbeheer start met het ondertekenen van een budgetbeheerovereenkomst met de hulpvrager. De rechten en plichten van beide partijen staan in de overeenkomst of algemene voorwaarden; • de hulpvrager krijgt een afschrift van het budgetplan; • bij wijzigingen in de budgetbeheervorm en het budgetplan wordt een nieuwe overeenkomst opgesteld die de hulpvrager ondertekent: m.u.v. wijzigingen vanwege periodieke verhogingen; • budgetbeheer wordt indien nodig als voorwaarde bij een schuldhelpverleningstraject ingezet; • online inzage in budgetplan/budgetrekening; • het verzorgen van maandelijkse overzichten voor hulpvrager; • periodiek overleg met betrokken helpverleners van bijvoorbeeld MeerWaarde, Vluchtelingenwerk of de gemeente; • het leefgeld wordt op de afgesproken dag betaald, m.u.v. feestdagen. Als het op een feestdag valt wordt de hulpvrager ca. 1 week van tevoren schriftelijk/ digitaal op de hoogte gebracht met de nieuwe datum van uitbetaling;

	• bij spaarsaldo op de budgetrekening treedt Opdrachtnemer in overleg met hulpvrager of diens begeleider; • indien er geen inkomsten binnenkomen neemt Opdrachtnemer binnen 30 dagen contact op met de hulpvrager of diens begeleider.
7.2	DFD (Duurzame Financiële Dienstverlening): Opdrachtnemer neemt alle benodigde acties die erop gericht zijn om de inkomsten en uitgaven in evenwicht te brengen en te houden in de situatie waarbij een vorm van schuldregeling (nog) niet mogelijk lijkt. Opdrachtnemer dient ten minste de volgende activiteiten voor een hulpvrager uit te voeren: • de activiteiten zijn passend bij de situatie van de hulpvrager, afgestemd met de gemeente en beschreven in een uitgebreid Plan van Aanpak met duidelijke doelstellingen en termijnen; • streven naar een DFD-traject van maximaal twee jaar; • minimaal 2 keer per jaar vindt er een periodieke controle plaats op de noodzaak van dit maatwerk. Op basis van deze controle wordt een rapportage geschreven met de acties die zijn ondernomen, de stand van zaken en nieuwe doelstellingen met bijbehorende termijnen; • voorkomen dat schulden verder oplopen; • overleg met andere hulpverleners; • inzet van maatwerk; • regie op evenwicht van inkomsten en uitgaven van inwoner; • sturing op zelfredzaamheid van inwoner.
7.3	Budgetcoaching: De opdrachtnemer bevordert de financiële zelfredzaamheid van de hulpvrager met een persoonlijk budgetplan, zonder het beheer en de verantwoordelijkheden over te nemen. Opdrachtnemer dient ten minste de volgende activiteiten voor een hulpvrager uit te voeren: • budgetcoaching wordt uitgevoerd volgens de budgetcoachingsovereenkomst en het budgetcoachingsplan; • samen met de hulpvrager wordt een budgetcoachingsplan opgesteld en uitgevoerd; • de uitvoering van het budgetcoachingsplan start binnen 3 maanden na ontvangst van de aanvraag; • de overeenkomst wordt aangegaan voor een periode die past bij het doel van de budgetcoaching en kan (eventueel in gewijzigde vorm) verlengd worden; • om de voortgang van de financiële zelfredzaamheid te bepalen wordt een objectief monitorings- en screeningsinstrument gebruikt.

8 Eisen ten aanzien van vroegsignalering	
8.1	Vroeg Eropaf: Het doel van Vroeg Eropaf is inwoners met geldzorgen in een zo vroeg mogelijk stadium bereiken en hen actief hulp aan te bieden zodat betalingsachterstanden niet verder oplopen en zich niet ontwikkelen tot problematische schulden. Hiervoor worden minimaal de volgende activiteiten door de Opdrachtnemer uitgevoerd: • het controleren van de binnenkomende signalen in RIS en in de toekomst mogelijke andere bronnen zoals de belastingdienst en beoordelen of een huisbezoek met Stichting MeerWaarde noodzakelijk is; • het versturen van een kaartje of sms'je met een hulpaanbod van de gemeente bij enkelvoudige signalen; • het format van het kaartje dient overlegd te worden met opdrachtgever; • het opnemen van telefonisch contact bij meerdere signalen van betalingsachterstanden; • bij een huurachterstand vindt er altijd een huisbezoek plaats; • er wordt samen met de hulpvrager een plan van aanpak opgesteld om een problematische schuld situatie te voorkomen en de oorzaken van de schulden in kaart te brengen.

9	Projecten
9.1	Naast in de aanbesteding opgenomen producten kan opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract opdracht geven voor de uitvoering van speciale projecten. Opdrachtnemer dient voor deze projecten, als Opdrachtgever hierom verzoekt, een offerte uitbrengen.

10	Prestatie indicator per kalenderjaar
10.1	Het aantal klachten mag max 2% per kwartaal zijn gemeten over het aantal lopende dossiers. Als er in een periode van 1 jaar, 2 kwartalen niet aan deze kpi is voldaan, dient er binnen 14 dagen een verbeterplan door de opdrachtnemer aangeleverd te worden. Als er binnen een periode van 1 jaar, 2 kwartalen niet aan deze kpi is voldaan, dient er binnen 4 weken een verbeterplan door de opdrachtnemer aangeleverd te worden.
10.2	Het klanttevredenheidsonderzoek met een respons van minimaal 40% 30% geeft een overall cijfer van minimaal 7. Indien niet aan deze kpi wordt voldaan dient er binnen 14 dagen een verbeterplan door de opdrachtnemer aangeleverd te worden. Het klanttevredenheidsonderzoek met een respons van minimaal 15% geeft een overall cijfer van minimaal 7. Indien niet aan deze kpi wordt voldaan dient er binnen 4 weken een verbeterplan door de opdrachtnemer aangeleverd te worden.
10.3	80% van de dossiers valt binnen de NVVK-doorlooptijden. Indien niet aan deze kpi wordt voldaan dient er binnen 14 dagen een verbeterplan door de opdrachtnemer aangeleverd te worden.
10.4	Alle rapportages gevraagd in eis 3 zijn binnen de gestelde termijnen aangeleverd. Bij niet tijdig aanleveren volgt een boete van €1.000 €500 per dag dat de rapportage later komt.
10.5	Indien facturatie buiten de gestelde termijn wordt overlegd volgt een boete van €1.000 €500 per dag dat de factuur te laat is.
10.6	Gedurende de looptijd van het contract kunnen de kpi's in overleg worden aangepast.

11	Implementatie
11.1	Na gunning heeft opdrachtnemer tot 1 januari 2023 de tijd om de organisatie voor te bereiden op de werkzaamheden zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten inclusief de overdracht van de dossiers budgetbeheer (dossiers schuldhelpverlening blijven bij de huidige leverancier). Om dit goed te laten verlopen, dient opdrachtnemer een implementatieplan op te stellen. Dit plan dient binnen twee weken na het versturen van het voornemen tot gunnen aan de opdrachtgever ter goedkeuring te worden voorgelegd. Definitieve gunning vindt pas plaats na goedkeuring van het implementatieplan door de opdrachtgever.
11.2	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. Uit het plan blijkt op welke wijze de opdrachtnemer waarborgt dat alle gegevens van de hulpvragers compleet en tijdig zijn overgedragen en hoe de hulpvragers op de hoogte worden gesteld van de wijziging. Het bevat minimaal een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden (waaronder RIS etc.) en individuele doorlooptijden in de tijd zijn uitgezet. Tevens bevat het implementatieplan acties die door opdrachtgever uitgevoerd dienen te worden met de daarbij horende planning. Ook wordt het format voor de managementinformatie overlegd.

12	Einde overeenkomst
12.1	Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, stelt opdrachtnemer alles in het werk om te komen tot een goede overdracht van de dossiers welke opdrachtgever overgedragen wil hebben. Hiervoor stelt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever een overdrachtsplan op. Opdrachtnemer verzorgt de volledige overdracht van de dossiers aan de opvolgende opdrachtnemer. De 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 overdrachtsplan opstellen. Het overdrachtsplan wordt aan de opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.
12.2	Uit het overdrachtsplan 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.
12.3	Opdrachtgever dient te allen tijde, ook na ontbinding of beëindiging van de overeenkomst, kosteloos te kunnen beschikken over alle gegevens die in het bezit zijn van en/of worden beheerd door Opdrachtnemer en voortvloeien uit de werkzaamheden binnen de overeenkomst.