



BIJLAGE 2

PROGRAMMA VAN EISEN

SCHULDHULPVERLENING

GEMEENTE OOSTERHOUT

CI-23002

Inschrijver dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (één of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure. Door in te schrijven verklaart u dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de in de aanbestedingsstukken, waaronder de in het programma van eisen opgenomen eisen.

1 Algemene eisen voor perceel 1 en perceel 2

1. Algemeen	
1.1	De opdracht wordt uitgevoerd conform de opdrachtoomschrijving in de Aanbestedingsleidraad en aanvullende bijlagen.
1.2	Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen zoals opgenomen in de Wet financieel toezicht (Wft). De inschrijver moet vergunning hebben om financiële dienstverlening uit te mogen voeren.
1.3	Opdrachtgever heeft binnen de Raamovereenkomst de mogelijkheid om de inhoud van de gevraagde taken / deelopdrachten inhoudelijk en/of qua omvang te wijzigen waar dit aanbestedingsrechtelijk is toegestaan. Eventuele wijzigingen zullen worden afgestemd met Opdrachtnemer.

2. Wettelijk kader en regelgeving	
2.1	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele contractperiode aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), het Burgerlijk Wetboek, de van toepassing zijnde verordeningen van de Opdrachtgever en de eventuele van toepassing zijnde toekomstige wet- en regelgeving. Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de gedragsregels van de Opdrachtgever.
2.2	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
2.3	Eventuele relevante wijzigingen in de wet en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten raamovereenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en per ingangsdatum van die wijziging. Indien er aantoonbaar sprake is van hogere kosten maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer hier nadere afspraken over.
2.4	Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of Opdrachtgever ten aanzien van de voor de gemeenten uit te voeren werkzaamheden.
2.5	Er wordt een Verwerkersovereenkomst conform het VNG model afgesloten (Zie concept Bijlage 7).

3. Uitvoering	
3.1	Opdrachtnemer onderschrijft en draagt proactief bij aan het realiseren van de doelstellingen, zoals beschreven in het Beleidsplan Schuldhulpverlening.
3.2	De doelgroep wordt gekenmerkt door een grote mate van diversiteit, zowel in de etniciteit, culturele achtergrond, opleidings- als inkomensniveau. Tenslotte is voor een deel van de doelgroep de Nederlandse taalbeheersing een belangrijk knelpunt. Op cruciale momenten (aangegeven door de Opdrachtgever) dient Opdrachtnemer een gecertificeerde tolk in te zetten. Dit kan ook via een tolkentelefoon. De kosten voor de inzet van een gecertificeerde tolk kunt u als aparte post meenemen op het Prijzenblad (Formulier 3a en 3b).
3.3	Elke inwoner of ondernemer krijgt een vast contactpersoon. Er is vaste vervanging geregeld zodat de inwoner bij vervanging weer te maken krijgt met één vaste contactpersoon.
3.4	Opdrachtnemer waarborgt de voortgang van de dienstverlening. Bij ziekte of vakantie wordt adequate vervanging geregeld.
3.5	Opdrachtnemer beperkt voor de inwoners en ondernemers zo veel mogelijk het aantal wisselingen van medewerkers. Als een inwoner of ondernemer wordt overgedragen aan een andere medewerker of er vindt een overdracht plaats naar een maatschappelijke organisatie dan waarborgt Opdrachtnemer de continuïteit van de schuldhulpdienstverlening. De eventuele negatieve effecten voor de inwoner of ondernemer worden zo veel als mogelijk beperkt.
3.6	Elke vorm van maatwerk dient legitiem te zijn en niet in strijd met de wettelijke bepalingen voor schuldhulpverlening of de beleidsregels schuldhulpverlening van Opdrachtgever.
3.7	Bij (dreigende) uitval of andere knelpunten in relatie tot het traject neemt Opdrachtnemer direct contact op met de inwoner of ondernemer en stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan in kennis. Opdrachtnemer overlegt met Opdrachtgever over de te nemen stappen in het traject om uitval te voorkomen. Zie ook gunningscriteria in de Aanbestedingsleidraad.
3.8	Opdrachtnemer signaleert veranderingen in de situatie van een inwoner of ondernemer, die gevolgen kunnen hebben voor het traject. Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever en andere betrokken hulpverleners op de hoogte en neemt tijdig passende vervolgstappen.
3.9	Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever gedurende het gehele traject op de hoogte van de voortgang. Dit houdt tevens in dat Opdrachtnemer binnen een termijn van 2 werkdagen een reactie dient te geven op een vraag van de opdrachtgever over de status van het dossier van de inwoner.
3.10	Na beëindiging van de opdracht draagt Opdrachtnemer zorg voor een goede afhandeling van de nog lopende zaken.
3.11	Het tussentijds beëindigen van de dienstverlening is een situatie die Opdrachtnemer zoveel mogelijk zal voorkomen, omdat dit zelden leidt tot een duurzame oplossing van de schuldenproblematiek. Opdrachtnemer kan derhalve alleen een traject beëindigen, nadat hij alle mogelijke inspanningen heeft verricht om dit te voorkomen. Het verzenden van een hersteltermijn door Opdrachtnemer maakt onderdeel uit van deze inspanningen. Een hersteltermijn kent altijd een minimale reactietermijn van 14 dagen. Wanneer ook een reactie op de verzonden hersteltermijn uitblijft, dan zal Opdrachtnemer na schriftelijke accordering van Opdrachtgever overgaan tot beëindiging van de dienstverlening. Door Opdrachtnemer wordt aan inwoner of ondernemer een eindbeschikking toegezonden.

3.12	Opdrachtnemer dient gegevens (conform Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening) die nodig zijn voor het schuldhulpverleningstraject te verkrijgen zonder de inwoner of ondernemer onnodig te bevragen. Dit doet zij door gebruik te maken van de diensten van organisaties die deze gegevens kunnen en mogen leveren. Dit zijn (niet gelimiteerd): Stichting Inlichtingenbureau Informatieknooppunt Gemeenten (IB), Stichting Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI), Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR), Stichting Schuldenknooppunt, Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders (SNG).
3.13	Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanmelding en de afmelding bij BKR. Opdrachtnemer beschikt namens Opdrachtgever over een toegang tot de BKR, bijvoorbeeld voor tussentijdse meldingen en om gegevens te kunnen raadplegen. Een herfinanciering door middel van een saneringskrediet wordt door Opdrachtnemer zelf bij BKR geregistreerd.
3.14	Opdrachtnemer is in staat om saneringskredieten te verstrekken. Indien Opdrachtnemer zelf geen kredietbankfunctie heeft wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij hiervoor samenwerkt met een sociale kredietverstrekker die is aangesloten bij de NVVK en ervaring heeft in het verstrekken van saneringskredieten.

4. Personeel	
4.1	Om financiële advies- en bemiddelingsdiensten te mogen verlenen heeft een organisatie een vergunning nodig van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). En de medewerkers moeten voldoen aan de wettelijke vakbekwaamheidseisen bij advies of bemiddeling ten aanzien van financiële producten en in het bezit zijn van een Wft-diploma. Bij de inzet van een medewerker overlegt Opdrachtnemer op verzoek een kopie aan de Opdrachtgever.
4.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van alle juiste registraties en kwalificaties zodat medewerker volgens de geldende wet- en regelgeving zijn beroep mag/kan uitvoeren.
4.3	Opdrachtnemer beschikt over de volgende verklaringen van haar huidige en/of toekomstige medewerkers en geeft op verzoek inzage daartoe aan de Opdrachtgever: • Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) inzake 'Algemeen profiel' van niet ouder dan drie maanden op het moment van gunning of bij latere indiensttreding; • Een door de medewerker getekend geheimhoudings- en integriteitsverklaring die door de Opdrachtgever is opgesteld.
4.4	Opdrachtnemer waarborgt dat zijn medewerkers die de activiteiten schuldhulpverlening verrichten daartoe de juiste kennis en vaardigheden hebben. En Opdrachtnemer garandeert dat de deskundigheid van zijn medewerkers wordt getoetst en verworven en neemt maatregelen die de toetsing en werving bevorderen.
4.5	Opdrachtnemer waarborgt dat zijn medewerkers op de hoogte zijn van de sociale kaart van gemeente Oosterhout en de gemeentelijke dienstverlening. Nieuwe medewerkers doorlopen een kennismakingstraject en een op gemeente Oosthout op maat gesneden inwerkprogramma.
4.6	Opdrachtnemer en zijn medewerkers zijn zich bewust van de diversiteit in bevolkingssamenstelling en houdt in haar aanbod en bejegening derhalve rekening met de levenssituatie, culturele achtergrond en/of geloofsovertuiging van haar cliënten.
4.7	Opdrachtnemer garandeert indien zij arbeidskrachten inzet die niet de Nederlandse nationaliteit bezitten, dat zij worden ingezet binnen de vereisen van wet- en regelgeving en dat zij arbeid in Nederland mogen verrichten en de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk uitstekend beheersen.
4.8	In geval van herhaaldelijke c.q. structurele ontevredenheid (> 2 maanden) vanuit Opdrachtgever over prestaties van een medewerker, kan Opdrachtgever een verzoek doen tot vervanging van de medewerker. In dit geval zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen twee weken na het verzoek één of meerdere kandidaten ter vervanging aanstellen. Vervanging dient uiterlijk binnen twee maanden vanaf het moment van het verzoek door Opdrachtgever hebben plaatsgevonden.
4.9	Opdrachtnemer en diens medewerkers zijn zich bewust van stressvolle situatie waar een inwoner en ondernemer met financiële zorgen zitten. De medewerkers passen het stress sensitief werken toe.
4.10	De schuldhulpverlener moet over de competenties beschikking om • te kunnen samenwerken • zich in te leven in de situatie van de inwoner of ondernemer. • te kunnen bemiddelen tussen schuldeisers en de schuldenaar. • zijn uiterste best te doen om de inwoner of ondernemer te helpen en te motiveren. • het vertrouwen van de inwoner te winnen. • de juiste vragen te stellen en het probleem te achterhalen. • om de best passende hulp te bieden voor de ontstane problemen.

5. Samenwerking	
5.1	Opdrachtnemer kan op eigen verzoek dan wel op verzoek van Opdrachtgever in overleg aansluiten bij een overleg van het Sociaal Team Oosterhout. Dit wordt vooraf met de teamleider van het Sociaal Team Oosterhout overlegd.
5.2	Opdrachtnemer spant zich in om multidisciplinaire samenwerkingen te ontplooiën binnen de lokale context en doet de Opdrachtgever voorstellen over verbeteringen in het multidisciplinair/ handelingsgericht werken.
5.3	Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan c.q. blijven gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst in gesprek om de samenwerking en aansturing continu te blijven verbeteren, ten einde de uitvoering van de werkzaamheden zo optimaal mogelijk te faciliteren en de administratieve lasten zo veel mogelijk te beperken voor alle partijen.
5.4	Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen tenminste één contactpersoon en één vervangend contactpersoon aan, die de contacten over de (wijze van) uitvoering van deze overeenkomst zullen onderhouden.
5.5	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren één keer per kwartaal een voortgangsoverleg met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en de afhandeling van klachten te bespreken.

5.6	Opdrachtnemer dient periodiek, of op verzoek, deel te nemen aan overleggen met ketenpartners ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening.
-----	---

6. Bereikbaarheid	
6.1	Opdrachtnemer dient op werkdagen van 09:00 – 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor (casus)overleg met medewerkers van Opdrachtgever en maatschappelijke partners, alsmede voor het beantwoorden van vragen van inwoners en ondernemers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatie hierover aan inwoners en ondernemers, Opdrachtgever en overige maatschappelijke partners.
6.2	Wanneer een inwoner of ondernemer een voicemail bericht heeft ingesproken of een e-mail heeft gestuurd, is het streven dat Opdrachtnemer binnen uiterlijk 2 werkdagen reageert.
6.3	Wanneer Opdrachtgever per e-mail om een inhoudelijke reactie vraagt over een bepaalde casus, dient Opdrachtnemer binnen uiterlijk 2 werkdagen inhoudelijk te reageren op het verzoek van Opdrachtgever.
6.4	Opdrachtnemer is bereid een huisbezoek af te leggen om inwonergesprekken te voeren. Opdrachtnemer dient zelf een inschatting te maken van de noodzaak van een huisbezoek.

7. Locatie en gebruik (digitale) voorzieningen	
7.1	Opdrachtnemer kan voor de spreekuren gebruik maken van één spreekkamer en faciliteiten (bijvoorbeeld, bureaustoel, internet, printen, koffie en thee) van het gemeentehuis van Opdrachtgever. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Uitgezonderd zijn aanpassingen (bijvoorbeeld meubilair) waaraan kosten verbonden zijn.
7.2	Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor een werkplek voor haar medewerkers.
7.3	De medewerker van Opdrachtnemer dient in het kader van deze Overeenkomst uitsluitend te werken met de voorzieningen die door zijn/haar werkgever zijn toegestaan. Het werken met privé-middelen waaronder privé-mail en privé devices zijn niet toegestaan. Bij overtreding hiervan door (een medewerker van) Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor de ontstane schade conform de geldende wet- en regelgeving.
7.4	De medewerker mag in geen geval informatie opslaan of bewerken buiten het netwerk van Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever. Het gebruik van externe informatiedragers zoals USB-sticks of informatieoverdracht via wetransfer.com of vergelijkbare websites is niet toegestaan. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de ontstane schade conform de geldende wet- en regelgeving.
7.5	Opdrachtnemer borgt dat zijn medewerkers die werkzaamheden verrichten in de gemeente Oosterhout zich houden aan de daarvoor geldende reglementen en/of de voorschriften inzake de arbeidsomstandigheden, veiligheid van de werkomgeving en de ontruiming van de gebouwen, dat zij de instructies van de daartoe bevoegde personen opvolgen en zo nodig deelnemen aan ontruimingsoefeningen of informatiebeveiligingsbijeenkomsten.

8. Communicatie, rapportage en monitoring	
8.1	Van Opdrachtnemer wordt verwacht, dat hij laaggeletterdheid weet te signaleren en bespreekbaar maakt. Daarnaast communiceert Opdrachtnemer op B1 niveau. Bij het vaststellen van laaggeletterdheid maakt Opdrachtnemer gebruik van het screeningsinstrument Mesis of vergelijkbaar. Als na screening en uit het gesprek blijkt dat een inwoner of ondernemer laaggeletterd is, is maatwerk nodig.
8.2	De inwoner of ondernemer begrijpt wat van hem of haar verwacht wordt en begrijpt welke informatie gevraagd wordt, waarvoor en waarom. Indien nodig is de inwoner of ondernemer ondersteund bij het invullen van het formulier of het aanleveren van gegevens.
8.3	Opdrachtnemer stelt kosteloos gedurende de periode van de raamovereenkomst voorlichtingsmateriaal aan de inwoners van de gemeente Oosterhout beschikbaar.
8.4	Opdrachtgever zal na gunning een communicatietraject opstarten om de inwoners van de gemeente Oosterhout te informeren. U garandeert kosteloze medewerking aan dit traject en levert op verzoek informatie aan voor de communicatiemiddelen (website, folders etc.)
8.5	Opdrachtnemer biedt de ruwe data conform de voorbeeldrapportage in Bijlage 9 ieder kwartaal aan in een open data formaat (Excel (.xlsx), XML of CSV) of een koppeling middels een API, zodat deze is in te lezen in het datawarehouse van de opdrachtgever. Deze data worden via een beveiligde verbinding of beveiligde FTP-server aangeleverd. De afspraken rondom deze datalevering worden vastgelegd in een Gegevensleveringsovereenkomst (GLO).
8.6	Opdrachtnemer accepteert dat Opdrachtgever een (materiële) controle en/of dossieronderzoek en/of fraudeonderzoek mag uitvoeren op hetgeen contractueel is overeengekomen (waaronder maar niet beperkt tot de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, gemeentelijke verordeningen en de eisen gesteld in de inkoopprocedure). Indien nodig kan deze controle of onderzoek ter plaatse van Opdrachtnemer plaatsvinden. Opdrachtnemer is verplicht hier medewerking aan te verlenen.
8.7	Opdrachtgever, die eigenaar is van de gegevens, verkrijgt toegang tot de eigen brondata van Opdrachtnemer ten behoeve van analyse doeleinden en de vervaardiging van stuur- en managementinformatie.
8.8	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren naar aanleiding van de aangeleverde managementinformatie/rapportages één keer per kwartaal een evaluatiegesprek over de samenwerking.
8.9	Opdrachtnemer garandeert dat bij overschrijding van de termijnen, dat dit direct, persoonlijk, aan de inwoner wordt doorgegeven onder vermelding van de reden(en) en de (aangepaste) verwachte datum en tijdstip. Opdrachtgever wordt hiervan digitaal in kennis gesteld met opgaaf van reden.

9. Klachtenprocedure en inwonertevredenheid	
9.1	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling, die is beschreven en wordt nageleefd. Deze wordt bij de aanvang van de dienstverlening ter hand gesteld aan de inwoner. Maandelijks wordt er aan Opdrachtgever een overzicht verstrekt van de ingediende klachten alsmede de voortgang van de afhandeling van de klachten. Onder klachten verstaat Opdrachtgever schriftelijke uitingen van ontevredenheid door de inwoner of ondernemer.
9.2	Daarnaast moet voor inwoners helder zijn waar zij hun klacht kunnen melden. Inwoners mogen zich zowel tot Opdrachtnemer als tot Opdrachtgever richten voor hun klacht, klachtafhandeling en eventueel bezwaar.
9.3	Opdrachtnemer voert jaarlijks door een externe partij een voeren inwonerstevredenheidsonderzoek (ITO) uit. De kosten voor het ITO zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Met een minimaal aantal respondenten van 10% van de opdracht van gemeente Oosterhout.

10. Facturering & Vergoeding	
10.1	Voert een deugdelijke administratie waaruit blijkt dat inzet geleverd is conform hetgeen contractueel is overeengekomen.
10.2	Zonder voorafgaand overleg en schriftelijk (e-mail) akkoord door Opdrachtgever, kan er geen sprake zijn van meerwerk, bijvoorbeeld in de vorm van overuren.
10.3	Opdrachtnemer komt overeen met Opdrachtgever dat betaling van een factuur niet gelijk is aan onvoorwaardelijke acceptatie van de prestatie van Opdrachtnemer.
10.4	Opdrachtnemer factureert maandelijks een de door Opdrachtgever te betalen vergoeding in de betreffende maand en specificeert de gefactureerde kosten per geleverd product per inwoner. Specifieke eisen ten aanzien van facturering staan in Bijlage 4 Factuurvereisten.
10.5	Er is geen sprake van een minimum-afname of omzetgarantie. Indien geen inzet wordt geleverd, volgt er ook geen vergoeding of andere (on)kostenvergoeding.
10.6	Bij no show of uitval van de inwoner worden enkel de kosten die zijn gemaakt tot en met de laatste maand in rekening gebracht. Er geldt geen opzegtermijn.
10.7	Alleen afgeronde fase (met uitzondering van no show of uitval) worden in rekening gebracht. Bij budgetbeheer en financieel beheer kunnen alleen afgeronde maanden in rekening worden gebracht.
10.8	Bij aanmelding van een samenwonend stel of een stel dat gehuwd is onder huwelijkse voorwaarden, worden de intake en de stabilisatiefase slechts éénmaal gefactureerd. Opdrachtnemer dient echter wel voor beiden een aparte schuldregeling aan te gaan. De schuldregeling mag derhalve wel 2 keer gefactureerd worden.
10.9	Opdrachtnemer garandeert maandelijkse facturatie op inwoner/ondernemer niveau (naam en geboortedatum) en type product.
10.10	Opdrachtgever levert jaarlijks gegevens aan voor een landelijke benchmark. Een deel van deze rapportage moet worden aangeleverd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet hier medewerking aan verlenen en mag voor het aanleveren van deze gegevens geen extra kosten berekenen.

2 Specifieke eisen perceel 1 Schuldhulpverlening inwoners

11. Uitvoering	
Informatie en advies voor inwoners en ondernemers	
11.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers hun hulpvraag kunnen stellen tijdens (inloop)spreekuren, via telefoon of via digitale kanalen.
11.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers op werkdagen binnen 48 uur antwoord krijgen.
11.3	De (inloop)spreekuren vinden elke werkdag en ook tijdens de avondopenstelling in de gemeente Oosterhout plaats. Opdrachtgever stelt hiervoor een spreekkamer beschikbaar.
11.4	Aan de hand van een brede uitvraag wordt de hulpvraag vastgesteld. Er wordt niet alleen ingezoomd op de financiële situatie van de inwoner of ondernemer maar er wordt ook gecheckt of er vragen of problemen zijn op andere leefgebieden.
Crisisinterventie	
11.5	Opdrachtnemer wendt de crisis af en zorgt eventueel voor een warme overdracht naar de juiste (schuld)hulpverleners of naar Opdrachtnemer van perceel 2 als het een ondernemer betreft.
Aanmelding inwoners en ondernemers	
11.6	Het aanmelden voor schuldhulp kan laagdrempelig, zowel via fysieke formulieren als digitale formulieren.
11.7	Het aanmeldformulier en het gespreksverslag waarin kort de hulpvraag van de inwoner of ondernemer wordt toegelicht wordt gedeeld met de betreffende Opdrachtnemer die de intake uitvoert.
Intake	
11.8	De volgende onderdelen maken in ieder geval deel uit van de intake: • het kennismaken met inwoner; • het geven van verdere voorlichting; • het vaststellen van de (dreigende) schuldsituatie; • het vaststellen van de inkomsten- en uitgaven; • het bepalen van de instrumenten die ingezet worden dienen om schuldenvrij te worden.
11.9	Er wordt een toets (Mesis of gelijkwaardig) afgenomen om een beeld te geven van het gedrag, motivatie en vaardigheden van de klant. Het advies wordt meegenomen om de bepalen welke hulp het best passend is. Het klantprofiel geeft inzicht in de motivatie, de vaardigheden en het gedrag van de klant (het willen, kunnen en handelen) en wordt opgenomen in het plan van aanpak.
11.10	Tijdens het intakegesprek wordt samen met de inwoner de hulpvraag vastgesteld. Daarbij wordt conform de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK bepaald of er sprake is van een problematische schuld of een niet problematische schuld (materieële schuldhulpverlening).
11.11	De gesprekken vinden plaats in gemeente Oosterhout en eventueel op verzoek van de inwoner thuis.
11.12	Wanneer tijdens de intake blijkt dat de administratie van de inwoner niet op orde is, kan er gebruik worden gemaakt van een door de gemeente aangewezen vrijwilligersorganisatie.
11.13	Als de inwoner niet reageert op de uitnodiging of niet komt opdagen dan onderneemt Opdrachtnemer minimaal drie keer aantoonbaar een poging de inwoner te bereiken voor het maken van een nieuwe afspraak. Als de inwoner niet verschijnt op de afspraak mag dit niet als consult in rekening brengen.
Beschikking en Plan van Aanpak	
11.14	Als de inwoner in aanmerking komt voor schuldhulpverlening en de inwoner accepteert de hulpverlening wordt een plan van aanpak opgesteld. In het plan van aanpak staat in ieder geval: • het te volgen traject beschreven • de verwachte doorlooptijd. • alle voorwaarden • afspraken met de inwoner • afspraken met eventuele instanties of vrijwilligers • advies op basis van Mesis screening of gelijkwaardig.
11.15	Indien Opdrachtnemer andere instanties of vrijwilligers betreft in het plan van aanpak, wordt dit vooraf met de inwoner, betreffende instantie of vrijwilliger afgestemd.
Stabilisatie	
11.16	Opdrachtnemer communiceert pro-actief met de inwoner en met Opdrachtgever over het wel of niet halen van de termijn.
11.17	Opdrachtnemer houdt regelmatig contact met de inwoner om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert bij de inwoner hoe het zowel materieel als immaterieel gaat en of er nog ondersteuning nodig is. De hoofdlijnen van dit gesprek worden vastgelegd in het dossier van de inwoner.
Schuldregeling Niet problematisch	
11.18	Opdrachtnemer bepaalt de noodzaak om tot oplossing van schulden te komen. Beoordeling is aan Opdrachtnemer.
11.19	Opdrachtnemer neemt de regie op de uitvoering van het plan van aanpak en plant maandelijks voor de duur van het traject voortgangsgesprekken met de inwoner.
11.20	Over de voortgang van het traject vindt overleg plaats tussen de inwoner, de vrijwilliger en Opdrachtnemer.

11.21	Het traject eindigt als er een • adequate oplossing is voor de aflossing van schulden • en redelijkerwijs is te voorzien is dat de inwoner zelf zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden • en redelijkerwijs te voorzien is dat de inwoner niet meer schulden maakt • of als de schulden zijn afgelost.
Schuldregeling Problematisch	
11.22	Opdrachtnemer treedt op als tussenpersoon van de schuldenaar en schuldeisers en behartigt de belangen van alle betrokken partijen zo goed mogelijk.
11.23	Bij een problematische schuldsituatie werkt Opdrachtnemer aan een akkoord tussen schuldenaar en schuldeisers. Opdrachtnemer stimuleert de inwoner (schuldenaar) zich maximaal 3 jaar lang in te zetten om zoveel mogelijk van de schuldenlast af te betalen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de schuldeisers bij een saneringskrediet direct kwijting verlenen van de overgebleven schuld en bij een schuldbemiddeling aan het eind van de periode van 3 jaar.
11.24	Opdrachtnemer voert jaarlijks, (gedurende het gehele traject), minimaal 6 gesprekken per jaar waarvan tenminste 3 fysiek afspraken met de inwoner om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert bij de inwoner hoe het zowel materieel als immaterieel gaat en of er nog ondersteuning nodig is.
Budgetcoaching & Budgetbeheer (Service, Basis, Middel en Totaal)	
11.25	Budgetcoaching en budgetbeheer kunnen onderdeel uitmaken van schuldhulpverlening in het kader van de Wgs of als zelfstandig dienstverlening worden aangeboden. Daarbij geldt dat als de inwoner volgens de inkomensnormen van de Participatiewet draagkracht heeft hij deze dienst zelf moet bekostigen. Als er geen sprake is van schulden en Opdrachtnemer vindt de inzet van één van bovenstaande diensten wél noodzakelijk dan vindt er afstemming met Opdrachtgever plaats.
11.26	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de leerbare inwoner helpt vaardigheden te ontwikkelen, zodat hij op den duur (weer) in staat kan zijn om zelf geldzaken te regelen

3 Specifieke eisen perceel 2 Schuldhulpverlening ondernemers

12. Algemeen	
12.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ondernemers op werkdagen binnen 48 uur antwoord krijgen.
13. Uitvoering	
Crisisinterventie	
13.1	Opdrachtnemer wendt de crisis af en zorgt eventueel voor een warme overdracht naar de juiste (schuld)hulpverleners.
Intake	
13.2	De aanmelding van een ondernemer verloopt via de aanmeldprocedure van perceel 1 of via Bbz.
13.3	Als er sprake is van een crisisinterventie vindt het intakegesprek met de ondernemer, binnen 3 werkdagen plaats.
13.4	De volgende onderdelen maken in ieder geval deel uit van de intake: • het kennismaken met ondernemer; • het geven van verdere voorlichting; • het vaststellen van de (dreigende) schuldsituatie; • het vaststellen van de inkomsten- en uitgaven; • het bepalen van de instrumenten die ingezet dienen te worden om schuldenvrij te worden.
13.5	Er wordt een toets (Mesis of gelijkwaardig) afgenomen om een beeld te geven van het gedrag, motivatie en vaardigheden van de klant. Het advies wordt meegenomen om de bepalen welke hulp het best passend is. Het klantprofiel geeft inzicht in de motivatie, de vaardigheden en het gedrag van de ondernemer (het willen, kunnen en handelen) en wordt opgenomen in het plan van aanpak.
13.6	Tijdens het intakegesprek wordt samen met de ondernemer de hulpvraag vastgesteld. Daarbij wordt conform de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK bepaald of er sprake is van een problematische schuld of een niet problematische schuld (materiële schuldhulpverlening).
13.7	De gesprekken vinden plaats in gemeente Oosterhout en eventueel op verzoek van de ondernemer bij hem/haar thuis.
13.8	Wanneer tijdens de intake blijkt dat de boekhouding en/of de belastingaangifte van de ondernemer niet op orde is, kan er gebruik worden gemaakt van een door de Opdrachtgever aangewezen vrijwilligersorganisatie.
13.9	Als de ondernemer niet reageert op de uitnodiging of niet komt opdagen dan onderneemt Opdrachtnemer minimaal drie maal aantoonbaar een poging de ondernemer te bereiken voor het maken van een nieuwe afspraak. Als de ondernemer niet verschijnt op de afspraak mag dit niet als consult in rekening brengen.
13.10	Van Opdrachtnemer verwachten wij dat hij bereid is om op verschillende locaties in de wijk te werken, bij evenementen in de wijk aan te sluiten of bij bijeenkomsten in de wijken aanwezig te zijn.
Beschikking en Plan van Aanpak	
13.11	Als de ondernemer in aanmerking komt voor schuldhulpverlening en de ondernemer accepteert de hulpverlening wordt een plan van aanpak opgesteld. In het plan van aanpak staat in ieder geval: • het te volgen traject beschreven • de verwachte doorlooptijd • alle voorwaarden • afspraken met de ondernemer • afspraken met eventuele instanties of vrijwilligers • advies op basis van Mesis screening of gelijkwaardig
13.12	Indien Opdrachtnemer andere instanties of vrijwilligers wil betrekken in het hulpverleningstraject dan wordt dit voordat de hulp wordt ingezet met de ondernemer en betreffende instantie of vrijwilliger afgestemd.
Stabilisatie	
13.13	Opdrachtnemer communiceert proactief met ondernemer en met Opdrachtgever over het wel of niet halen van de termijn.
13.14	Het onderzoek naar de levensvatbaarheid van de onderneming maakt onderdeel van het schuldhulpverleningstraject. Bij ondernemers die vanuit het traject BBZ instromen is het levensvatbaarheid onderzoek al voltooid. De uitkomsten van het levensvatbaarheidsonderzoek worden dan vanuit het BBZ traject overgedragen aan opdrachtnemer. De uitkomsten van het onderzoek zijn dan leidend voor de vervolgstappen.
13.15	Opdrachtnemer houdt regelmatig contact met de ondernemer om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert bij de ondernemer hoe het zowel materieel als immaterieel gaat en of er nog ondersteuning nodig is. De hoofdlijnen van dit gesprek worden vastgelegd in het dossier van de ondernemer.
Schuldregeling Niet problematisch	
13.16	Opdrachtnemer bepaalt de noodzaak om tot oplossing van schulden te komen. Beoordeling is aan Opdrachtnemer.
13.17	Opdrachtnemer neemt de regie op de uitvoering van het plan van aanpak en plant maandelijks voor de duur van het traject voortgangsgesprekken met de ondernemer.
13.18	Over de voortgang van het traject vindt overleg plaats tussen de ondernemer, de vrijwilliger en Opdrachtnemer.
13.19	Het traject eindigt als er een • adequate oplossing is voor de aflossing van schulden

	• en redelijkerwijs is te voorzien is dat de ondernemer zelf zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden. • en redelijkerwijs te voorzien is dat de ondernemer niet meer schulden maakt. • of als de schulden zijn afgelost.
Schuldregeling Problematisch	
13.20	Opdrachtnemer treedt op als tussenpersoon van de schuldenaar en schuldeisers en behartigt de belangen van alle betrokken partijen zo goed mogelijk.
13.21	Bij een problematische schuldsituatie werkt Opdrachtnemer aan een akkoord tussen schuldenaar en schuldeisers. Opdrachtnemer stimuleert de ondernemer (schuldenaar) zich maximaal 3 jaar lang in te zetten om zoveel mogelijk van de schuldenlast af te betalen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de schuldeisers bij een saneringskrediet direct kwijting verlenen van de overgebleven schuld en bij een schuldbemiddeling aan het eind van de periode van 3 jaar.
13.22	Opdrachtnemer voert jaarlijks, gedurende het gehele traject, minimaal 6 gesprekken waarvan tenminste 3 fysieke afspraken met de ondernemer om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert bij de ondernemer hoe het zowel materieel als immaterieel gaat en of er nog ondersteuning nodig is.
Boekhoudkundige en fiscale ondersteuning, Bedrijfscoaching, Budgetcoaching en Budgetbeheer (Service, Basis, Middel en Totaal)	
13.23	De diensten: Boekhoudkundige en fiscale ondersteuning, Bedrijfscoaching, Budgetcoaching en Budgetbeheer (Service, Basis, Middel en Totaal) kunnen onderdeel uitmaken van schuldhelpverlening in het kader van de Wgs of als zelfstandig dienstverlening worden aangeboden. Daarbij geldt dat als de ondernemer volgens de inkomensnormen van de Participatiewet draagkracht heeft hij deze dienst zelf moet bekostigen. Als er geen sprake is van schulden en Opdrachtnemer vindt de inzet van één van bovenstaande diensten wél noodzakelijk dan vindt er afstemming met opdrachtgever plaats.
13.24	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de leerbare ondernemer helpt vaardigheden te ontwikkelen, zodat hij op den duur (weer) in staat kan zijn om zelf geldzaken te regelen.