



Bijlage D: Programma van eisen (herziene documentatie)

Het programma van eisen is een bijlage bij de offerteaanvraag voor de aanbesteding schulddienstverlening van de gemeente Almere.

Met het indienen van een inschrijving geeft inschrijver aan onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volledige inhoud van het programma van eisen, eventueel gewijzigd door middel van de beantwoording op de gestelde vragen.

1. Eisen ten aanzien van de dienstverlening	
1.1	Uitgangspunten bij het uitvoeren van de dienstverlening zijn het Coalitieakkoord 2022-2026 'Bouwen aan een gezonde toekomst' en het beleidsplan 'Armoede, schulden en participatie gemeente Almere 2022-2026: 'Doen wat werkt' opgesteld door College van Burgemeesters & Wethouders en de Raad.
1.2	De schulddienstverlener conformeert zich aan doelstellingen en uitgangspunten van de opdracht zoals opgenomen in hoofdstuk 3 van de offerteaanvraag.
1.3	De schulddienstverlener garandeert dat continuïteit van de dienstverlening ten behoeve van schuldenaren gewaarborgd wordt. De toegestane termijn om niet bereikbaar te zijn als gevolg van grote onvoorziene calamiteiten of ondersteunende systemen niet in te kunnen zetten is 24 uur.
1.4	De schulddienstverlener maakt voor de screening van schuldenaren gebruik van het wetenschappelijk gevalideerd screeningsinstrument van Mesis Schuldhulpverlening (bij ingang van de Overeenkomst) om inzicht te krijgen in de motivatie, stress, zelfregie, overtuigingen, financieel gedrag en vaardigheden, leerbaarheid en cognitief vermogen van de schuldenaar in kaart te brengen. Er worden nadere afspraken gemaakt over de inzet van Mesis Beschermingsbewind
1.5	Op basis van de screening doet de schulddienstverlener een ondersteuningsaanbod aan de klant dat passend is aan zijn/haar situatie. Hierbij wordt, indien nodig, de samenwerking gezocht met partners uit de stad. Partners in de stad zijn op dit moment o.a. Welzijnsorganisatie De Schoor, Humanitas, Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere (VMCA), Onafhankelijke Cliëntondersteuning Almere (OCO Almere), Gemeente Almere (Werk & Inkomen) en Beschermingsbewindvoerders).
1.6	Gedurende de levering van de producten kan overdracht naar partners in de stad aan de orde zijn bijvoorbeeld voor doorverwijzing naar bepaalde interventies dan wel voor nadere diagnose. Ook kunnen klanten warm worden overgedragen vanuit het netwerk naar schulddienstverlening voor aanmelding. De schulddienstverlener maakt passende en werkbare afspraken met het netwerk voor warme overdracht. Onder warme overdracht wordt verstaan dat de klant niet op meerdere plekken hetzelfde verhaal hoeft te vertellen en dat de schulddienstverlener samenwerkt met partners in de stad aan situatieherstel van de klant. Voor de klant moet de warme overdracht zo soepel mogelijk verlopen.
1.7	De schulddienstverlener stelt een service delivery manager aan die de primaire contactpersoon is voor de accountmanager van de gemeente Almere. Vier keer per jaar, na afloop van het kwartaal, vindt overleg plaats tussen de accountmanager van de gemeente Almere, contractmanager van de gemeente Almere en de service delivery manager van de schulddienstverlener over de uitgevoerde dienstverlening op basis van kwartaalrapportages. In april van elk volgend kalenderjaar vindt, naast het kwaltaalgesprek ook een totaalevaluatie plaats van de dienstverlening van het hele jaar daarvoor waarin specifiek de klanttevredenheid en het bonus-/malusdeel van de financiële beloning wordt vastgesteld.



1.8	Elke acht weken vindt er afstemmingsoverleg plaats tussen de gemeente Almere, de schulddienstverlener, De Schoor (Maatwerk OSS en Sociaal Raadslieden) en Humanitas in het kader van de optimalisatie van de samenwerking.
1.9	Op verzoek van gemeente Almere verleent de schulddienstverlener alle medewerking die redelijkerwijs verwacht mag worden aan evaluatie onderzoeken, rekenkameronderzoeken, klanttevredenheidsonderzoeken en landelijke benchmarks tijdens de looptijd van dit contract.
1.10	De schulddienstverlener voert adviezen die voortkomen uit bovengenoemde onderzoeken en gremia zoals de Adviesraad Sociaal Domein/Breed Overleg Plus, het College van Herstelexperts, en andere ervaringsexpertspannels die door gemeente Almere worden overgenomen, uit. De schulddienstverlener betreft klanten waar mogelijk bij productontwikkeling.
1.11	De doelgroep wordt gekenmerkt door een grote mate van diversiteit, zowel in etniciteit, culturele achtergronden, opleidings- als inkomensniveau. De schulddienstverlener zorgt voor zo min mogelijk belemmeringen om hulp te vragen. Ook voor mensen met een handicap. Voor een deel van de doelgroep is de beperkte Nederlandse taalbeheersing een belangrijk knelpunt. De schulddienstverlener dient in staat te zijn om te allen tijde ook aan deze klanten de beschreven dienstverlening aan te bieden op een voor hen begrijpelijke wijze. U kunt hierbij zelf bepalen op welke wijze u deze dienstverlening inricht, dit kan bijvoorbeeld door eigen personeel dat een andere taal beheerst of met behulp van een tolk/tolkentelefoon. Alle eventuele meerkosten dienen in de prijzen te zijn inbegrepen.
1.12	Op verzoek van de gemeente Almere verleent de schulddienstverlener alle medewerking die redelijkerwijs verwacht mag worden aan het beantwoorden van college- of raadvragen.
1.13	De schulddienstverlener werkt op door de gemeente Almere aangegeven locatie(s) en maakt daarbij gebruik van door de gemeente aangeboden voorzieningen, bijvoorbeeld voor het maken en afroepen van afspraken en het printen en scannen van documenten. Hiervoor worden kosten in rekening gebracht bij de schulddienstverlener. De gemeente Almere verwacht in 2023 voor 232 m2, € 32.000,- per jaar (€ 135 per m2), jaarlijks te indexeren met de CPI index, in rekening te brengen. De energielasten zijn moeilijk in te schatten. Deze zijn voor nu in 2023 ingeschat op € 16.000,-. Voor facilitaire kosten verwacht de gemeente Almere in 2023 € 78 per m2 in rekening te brengen, jaarlijks te indexeren met de CPI index. De gemeente Almere wil haar dienstverlening echter meer gebiedsgericht gaan aanbieden. De schulddienstverlener werkt hier aan mee als de gemeente hiertoe besluit. In dat geval zorgt gemeente Almere voor huisvesting en hiervoor zullen kosten in rekening worden gebracht bij de schulddienstverlener.
1.14	De schulddienstverlener heeft de mogelijkheid om saneringskredieten aan te bieden en heeft hier ervaring mee. Indien de gemeente Almere dit wenst gaat de schulddienstverlener werken met collectief schuldregelen. De werkprocessen en daarmee het cliëntvolgsysteem zijn zodanig ingericht dat dit mogelijk is.
1.15	De schulddienstverlener werkt samen met één of meerdere budgetbeheerders (ook op het gebied van informatievoorziening) als de gemeente besluit preventief budgetbeheer te gaan inkopen bij één of meerdere andere partijen. Om de samenwerking goed te laten verlopen zullen er duidelijke werkafspraken gemaakt worden tussen de preventiefbudgetbeheerders en de schulddienstverlening. De gesprekken hierover zullen worden gefaciliteerd door de gemeente.

2. Eisen ten aanzien van wet- en regelgeving en compliancy



2.1	De schulddienstverlener blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan alle bestaande en nieuwe relevante wetgeving en regelgeving en het lokale beleid voor de uitvoering van de genoemde taken in de scope. Bij het nemen van besluiten houdt de schulddienstverlener zich aan wettelijke kaders en werkt bij onduidelijkheden in de geest van de betreffende wet (bijvoorbeeld Archiefwet, de schulddienstverlener zich aan wettelijke kaders en werkt bij onduidelijkheden in de geest van de betreffende wet (bijvoorbeeld Archiefwet, AVG, Wet open overheid, Wet digitale overheid, Wet vereenvoudiging beslagvrije voet, Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs), Besluit gemeentelijke schuldhelpverlening (Bgs), WSNP, boek 1 BW, Participatiewet)
2.2.	De schulddienstverlener dient gedurende de looptijd van het contract blijvend te beschikken over een NVVK-certificering (of gelijkwaardig).
2.3.	De schulddienstverlener houdt zich aan de beleidsregels van de gemeente Almere.
2.4	De schulddienstverlener is gedurende de volledige duur van de overeenkomst aantoonbaar 'in control' als het gaat om het voldoen aan de voor haar dienstverlening relevante eisen op het gebied van rechtmatigheid, voorkomen van fraude, informatiebeveiliging, privacy en informatiebeheer/archivering. Door het gebruik van een actueel, onderhouden en periodiek getoetst kwaliteitssysteem waarin de relevante eisen zijn verwerkt uit ten minste de volgende normen: • ISO27001 (security); • ISO 27701 (privacy) • ISO 16175 (creëren en beheren digitale informatie); • ISAE 3402 (risicomanagement, informatiebeveiliging en anti-fraude).
2.5	In aanvulling op punt 2.4: dit omvat ook de verantwoordelijkheid voor door de schulddienstverlener ingezette leveranciers. Zowel gedurende als na afloop van de overeenkomsten (denk aan vernietiging gegevens na einde contract). De schulddienstverlener zorgt ervoor dat de aanbieders van ICT-diensten die verantwoordelijk zijn voor het hosten van en toegang tot de toepassing minimaal ISO 27001 gecertificeerd zijn.
2.6	De schulddienstverlener geeft de gemeente Almere op verzoek: • Inzage in de werking van haar kwaliteitssysteem; • Inzage in de bevindingen uit gehouden audits en geconstateerde afwijkingen, en wat daarmee gedaan is. En gaat akkoord met uitvoering van aanvullend toezicht/audits door een medewerker van de aanbestedende dienst of door gemeente ingehuurde accountants- of onderzoeksbureaus. Zowel in de implementatiefase als tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst. Dit ontslaat de schulddienstverlener niet van het organiseren van eigen toezicht en auditing op de gestelde normen.
2.7	De schulddienstverlener sluit met gemeente Almere een door de gemeente opgestelde Modelovereenkomst Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken af, welke voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De concept modelovereenkomst Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken is bijgevoegd bij de aanbestedingsstukken (zie bijlage E). Gedurende de looptijd wordt de deze overeenkomst geüpdatet als dit noodzakelijk is, als gevolg van wijzingen in de richtlijnen van de Informatiebeveiligingsdienst of naar aanleiding van aangetoonde tekortkomingen.
2.8	De schulddienstverlener werkt na gunning met de gemeente Almere nadere afspraken uit over de manier waarop het informatiebeheer/ archiefbeheer, informatieveiligheid en privacy gewaarborgd zijn gedurende de gehele looptijd en na afloop van de overeenkomst. Ook wordt de manier waarop het toezicht op en verantwoording over



	deze onderwerpen wordt uitgevoerd nader uitgewerkt. Deze afspraken worden als addendum bij de conceptovereenkomst gevoegd (bijlage C).
2.9	De schulddienstverlener voldoet aan/werkt mee (afhankelijk waar vraag binnenkomt) aan het binnen de wettelijke termijnen beantwoorden van rechtmatige verzoeken van betrokkenen voor: • Inzage en correctie van hun persoonsgegevens; • Woo-verzoeken (Wet open overheid).
2.10	Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden of risico's aanwezig zijn (,als voorbeeld maar niet uitputtend: datalekken of beveiligingsincidenten) worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de gemeente Almere, conform met de schulddienstverlener uit te werken afspraken na gunning.
2.11	De schulddienstverlener heeft een adequate klachtenprocedure en verleent medewerking aan procedures in het kader van bezwaar en beroep en klachten bij de gemeentelijke ombudsman. Officiële klachten die via de klachtenprocedure van de schulddienstverlener binnenkomen bij de schulddienstverlener worden opgenomen in de kwartaalrapportages. In de rapportage wordt ook de wijze van afhandeling opgenomen.

3. Eisen ten aanzien van het personeel en continuïteit dienstverlening	
3.1.	Er is een toegewijd team van medewerkers (schuldhulpverleners, budgetbeheerders en coaches) dagelijks van 9:00 – 17:00 uur aanwezig op het Stadhuis of, indien anders afgesproken een andere afgesproken locatie, binnen de gemeentegrenzen, op een goed bereikbare locatie met het OV. Dagelijks is van 9.00 tot 17.00 uur de balie in het Sociaal Domein bemand om bezoekers te ontvangen en afspraken te maken. Indien de gemeente Almere wil experimenteren met ruimere openingstijden, wordt hieraan meegewerkt in gezamenlijk overleg. Een aanmelding schulddienstverlening is 24 uur per dag mogelijk (mag digitaal). Voor de grootte van het team kan uitgegaan worden van 1200 aanvragen per jaar. Externe factoren (zoals een pandemie of energiecrisis) kunnen invloed hebben op het aantal aanvragen. Er dient een flexibele schil beschikbaar te zijn om op of af te kunnen schakelen bij fluctuaties van het aantal aanvragen. Indien het door extreme (economische) omstandigheden niet mogelijk is om aan de vraag te voldoen gaan de service delivery manager, de beleidsadviseur en de contractmanager hierover in gesprek en wordt gezocht naar een passende oplossing. Dit team moet heel nauw samenwerken met Maatwerk Vroegsignalering en Maatwerk Ondersteuning Schuldstabilisatie (OSS).
3.2	Minimaal 80% van de medewerkers van de schulddienstverlener heeft ruime ervaring op het gebied van het treffen van schuldregelingen en 80% van de medewerkers die klantcontact heeft, heeft ook ervaring met coachen op financieel gedrag. De schulddienstverlener laat de taken uitvoeren door vakbekwame professionals die minimaal beschikken over een aantoonbaar HBO werk- en denkniveau en geschoold zijn in (stress-sensitieve) gespreksvoering. Diploma's dienen desgevraagd te kunnen worden overlegd.
3.3	In het geval dat vroegsignalering onder de scope van de opdracht wordt gebracht, dient er een toegewijd(e) (team van) medewerker(s) beschikbaar te zijn voor



	vroegsignalering. Het project Vroegsignalering is in dat geval 40 uur per week bereikbaar. Deze medewerkers zijn niet alleen aanwezig op het Stadhuis maar gaan ook op huisbezoek. Huisbezoeken en telefonisch contact vroegsignalering wordt uitgevoerd door een aantoonbaar vakbekwame professional die geschoold is in (stress-sensitieve) gespreksvoering.
3.4	Er is een toegewijde medewerker beschikbaar voor het product preventie.
3.5	De schulddienstverlener zet voor het Jongeren Perspectief Fonds een ervaren, dedicated medewerker in, die affiniteit en ervaring heeft met schuldhulpverlening aan jongeren (18 - 27 jaar) als de gemeenteraad besluit JPF voort te zetten.
3.6	Er is een dedicated leidinggevende die minimaal vier dagen per week beschikbaar is voor het dedicated team, de gemeente en de partners in de stad met betrekking tot de dagelijkse praktijk.
3.7	In overleg gemeente Almere sluit de dedicated leidinggevende of een van de senior medewerkers aan bij landelijke gremia zoals VNG, Divosa en Schouders Eronder indien dit is gewenst.
3.8	Indien de gemeente dit wenst werken de medewerkers mee aan pilots om nieuwe zaken uit te proberen zoals het Financieel Spreekuur van het Financieel Huis.
3.9	De medewerkers werken mee aan integrale casus-overleggen met partners uit de stad zoals bijvoorbeeld na afloop van het Financiële spreekuur van het Financieel Huis.
3.10	De schulddienstverlener dient telefonisch bereikbaar te zijn tussen 9:00 -17:00 uur en 24 uur per dag digitaal bereikbaar. De maximale wachttijd voordat een telefoongesprek tot stand komt is maximaal tien minuten.
3.11	De medewerkers van de schulddienstverlener zijn getraind in het werken met Mesis en doen mee met bijscholing op het gebied van Mesis.
3.12	Alle medewerkers van de schulddienstverlener beschikken over actuele kennis met betrekking tot ontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening.
3.13	Alle medewerkers van de schulddienstverlener hebben een eenduidige werkwijze.
3.14	De medewerkers van de schulddienstverlener kunnen werken met en informatie geven over de sociale kaart van Almere.
3.15	De medewerkers van de schulddienstverlener nemen deel aan trainingen Stress Sensitieve Dienstverlening onder leiding van een Master die wordt aangeboden door de gemeente Almere.
3.16	De medewerkers in dienst bij de schulddienstverlener houden zich aan de voor hun geldende beroepscode. De schulddienstverlener hanteert een beleid van werving en selectie waarin kwaliteit en veiligheid van cliënten voorop staan.

4. Eisen ten aanzien implementatie en het exitplan	
4.1	De gemeente Almere wil, voordat er een eventuele beëindiging van de dienstverlening aan de orde is, een aantal duidelijke afspraken maken met de schulddienstverlener zodat voor beide partijen een zo geruisloze overgang kan plaats vinden en de dienstverlening minimaal wordt verstoord. Deze afspraken zijn onafhankelijk van de reden voor (gedeeltelijke) beëindiging van de dienstverlening. Voor beëindiging van de dienstverlening worden door de schulddienstverlener geen kosten in rekening gesteld. De schulddienstverlener zorgt (mede) voor een geruisloze overgang (met in achtneming van de wet- en regelgeving en eisen ten aanzien van compliance). In het exitplan dient rekening te worden gehouden met zowel de situatie dat dossiers worden overgedragen, als met de situatie dat lopende dossiers door de schulddienstverlener worden afgewikkeld.



	De schulddienstverlener zal in de transitiefase een exitplan met Almere afsluiten waarin duidelijke afspraken worden vastgelegd en waarin de condities, stappen en activiteiten voor beëindiging worden beschreven. Almere ziet als transitiefase de periode tussen het afsluiten van het contract en de daadwerkelijke start van de werkzaamheden door de nieuwe leverancier. De schulddienstverlener beschouwt beëindigingskosten als onderdeel van de aangeboden dienstverlening.
4.2	De schulddienstverlener moet bij beëindiging van de overeenkomst aantoonbaar alle archiefbescheiden en bijbehorende metadata, overdragen aan de gemeente conform tevoren afgesproken procedures en bestandsformaten. De schulddienstverlener verwijdert daarna aantoonbaar alle archiefbescheiden en metadata uit de beheeromgeving. Er kan ook worden afgesproken dat de schulddienstverlener op basis van de gemeentelijke voorschriften/selectielijsten zelf de archiefbescheiden (als zij daarvoor in aanmerking komen) vernietigt. Indien van toepassing kan dan het blijvend te bewaren materiaal worden overgedragen aan het stadsarchief.

5. Eisen ten aanzien van gegevensuitwisseling	
5.1	Indien de vroegsignalering na 2025 wordt uitgevoerd door opdrachtnemer zal de schulddienstverlener de signalen ontvangen en matchen in RIS Matching. De schulddienstverlener dient signalen over schulden te ontvangen en matchen in RIS Matching. Voor de inwoners die naar de volgende stap in het proces gaan (Aanmelden en screening) zorgt zij voor een veilige overdracht van de gegevens van deze inwoners en het eventuele gespreksverslag naar de eigen schuldhulpverleningsapplicatie. Zodat informatie die al verkregen is later in het proces niet opnieuw wordt uitgevraagd bij de inwoner.
5.2	De schulddienstverlener dient aan het einde van de toetsing vanuit haar systeem meldingen te verzenden naar VISH (Verwijsindex Schuldhulpverlening) van SNG (Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders) en het CKI (Centraal Krediet Informatiesysteem) van Bureau Krediet Registratie (conform routekaart schuldenrust & schuldregeling).
5.3	De schulddienstverlener dient gegevens zoals nodig voor uitvoeren besluit toegang (Bgs par. 4, art. 12 en 13) of opstellen plan van aanpak (Bgs par 4. Art. 14 en 15), voor zover mogelijk, te verkrijgen zonder inwoner 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). De schulddienstverlener registreert de relevante gegevens in de eigen schuldhulpverleningsapplicatie.
5.4	De schulddienstverlener dient de beslagvrije voet (BVG, Wgs art. 4a, lid 5) te (her)berekenen in kader van opstellen het plan van aanpak, conform de WvBVG en zonder onnodige uitvraag bij de inwoner. De schulddienstverlener registreert de gegevens in de eigen schuldhulpverleningsapplicatie.



5.5	Gemeente Almere is bezig met de aanbesteding van een toepassing voor Toegang en regie. De gemeente is voornemens om signalen/verzoeken om hulpverlening vanuit de gemeente (of andere deelnemers in het Wijkteam) veilig via berichtenverkeer door te geven. De gemeente wil ook zorgen dat de medewerkers van de Wijkteams in dit systeem kunnen zien 'DAT' er sprake is van hulpverlening of dat deze beëindigd is. Deze vorm van gegevensuitwisseling is niet vereist bij aanvang van de overeenkomst. Wanneer, op welke wijze en tegen welke voorwaarden wordt nader afgestemd tussen de schulddienstverlener en de gemeente Almere. De schulddienstverlener committeert zich bij het aangaan van de overeenkomst wel aan het gezamenlijk realiseren van de genoemde gegevensuitwisseling.
5.6	Gemeente Almere is voornemens om op termijn via het inwonerportaal voor Toegang en regie de inwoner toegang te geven tot alle achterliggende dossiers, ook als deze door partners worden beheerd. Het doel is om de inwoner hiermee op een eenvoudige manier regie op eigen gegevens te bieden, over de organisatiegrenzen heen. Waarbij de inwoner de toegang tot deze gegevens/dossiers kan delen met andere hulpverleners en/of vertegenwoordigers, en deze toegang ook weer kan beëindigen. Deze vorm van gegevensuitwisseling is niet vereist bij aanvang van de overeenkomst. Wanneer, op welke wijze en tegen welke voorwaarden wordt nader afgestemd tussen de schulddienstverlener en de gemeente Almere. De schulddienstverlener committeert zich bij het aangaan van de overeenkomst wel aan het gezamenlijk realiseren van de genoemde gegevensuitwisseling.
5.7	De schulddienstverlener dient te zorgen voor een veilige gegevensuitwisseling met schuldeisers (over bijvoorbeeld de aanwezigheid van schulden, saldi en afspraken over regelingen). Indien de gemeente Almere overgaat tot collectief schuldregelen dan zorgt de schulddienstverlener voor beveiligde uitwisseling van gegevens via het Schuldenknooppunt. Het uitwerken van de afspraken en het realiseren van de gegevensuitwisseling maakt geen onderdeel uit van de prijsstelling voor deze offerteaanvraag maar zal gebeuren op basis van een gezamenlijk op te stellen business case.
5.8	De gemeente Almere overweegt om over te gaan tot collectief schuldregelen. In dit kader komt ook een onderzoek naar het nut en de noodzaak van een revolverend fonds. Als de gemeente dit besluit neemt dan vraagt dit om inrichting van daarvoor noodzakelijke gegevensuitwisseling. Deze vorm van gegevensuitwisseling is niet vereist bij aanvang van de overeenkomst. Wanneer, op welke wijze en tegen welke voorwaarden wordt nader afgestemd tussen de schulddienstverlener en de gemeente Almere. De schulddienstverlener committeert zich bij het aangaan van de overeenkomst wel aan het gezamenlijk realiseren van de genoemde gegevensuitwisseling voor het geval de gemeente Almere besluit om collectief schuldenregelen te gaan toepassen.
5.9	Onder '2. Eisen ten aanzien van wet- en regelgeving en compliance' van het Programma van eisen is aangegeven dat de schulddienstverlener een eigen verantwoordelijk heeft voor het systematisch monitoren en verbeteren van privacy, informatiebeheer en veiligheid. Om de risico's van handmatige gegevensuitwisseling gedurende de uitvoering van de overeenkomst te verminderen maakt de schulddienstverlener gedurende de hele looptijd van de overeenkomst actief gebruik van nieuwe mogelijkheden op het gebied van applicatiekoppelingen/ gestandaardiseerde



	berichtenuitwisseling met de verschillende aanbieders van informatie (zie 5.1 t/m 5.4). Om op die manier functies/ gegevenssets integraal in de eigen schuldhulpverleningsapplicatie te kunnen gebruiken. Waar besluitvorming en/of medefinanciering van de gemeente noodzakelijk is of de aanvraag bij de aanbieder van informatie via de gemeente moet lopen, stemt de schulddienstverlener de keuze en de voorwaarden met de gemeente Almere af.
5.10	De schulddienstverlener dient te beschikken over een beveiligde verbinding die voldoet aan de beveiligingseisen van de gemeente én aan de eisen die aanbieder van gegevenssets of aanbieder van functionaliteit vereist. De schulddienstverlener organiseert de beveiligde bevinding in principe zelf, alleen waar dat nodig is zal de gemeente de contacten met de aanbieder onderhouden.
5.11	In principe gaat de uitwisseling van gegevens/ informatie met andere partijen via beveiligde gegevensverbindingen. Waar dit (nog) niet mogelijk is en e-mail wordt gebruikt, dient de schulddienstverlener te zorgen voor veilige encrypted e-mail.

6. Technische eisen	
6.1	In rust en bij transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, dient door de schulddienstverlener altijd geschikte encryptie (met private key) te worden toegepast.
6.2	Gegevensuitwisseling tussen vertrouwde en niet vertrouwde zones wordt geautomatiseerd gecontroleerd op aanwezigheid van bedreigingen (zoals virussen en malware).

7. Eisen ten aanzien van rapportage en communicatie	
7.1	De schulddienstverlener verstrekt minimaal één keer per kwartaal een adequate minimumset managementinformatie aan gemeente Almere. Hierbij spreken de schulddienstverlener en gemeente Almere de minimumset aan informatie in overleg af. Deze minimumset aan managementinformatie kan in overleg worden aangepast. Te denken valt aan: in-, door- en uitstroomcijfers van schuldhulpverleningstrajecten, maar ook aan de doorlooptijden van trajecten, wachttijden en het aantal klachten. Klanttevredenheid is ook een aspect dat opgenomen kan worden in de afspraken.
7.2	De schulddienstverlener meldt ieder (kwaliteits)probleem, iedere calamiteit en ieder geweldsincident direct aan de gemeente.

8. Facturatie	
8.1	Doorbelasting van de kosten vindt achteraf plaats op maandbasis. De factuur is minimaal gespecificeerd naar aantallen per productcategorie. De schulddienstverlener levert daarnaast in elektronische vorm een specificatie per (uniek identificeerbare) schuldenaar per productcategorie.
8.2	De schulddienstverlener zendt zo mogelijk een e-factuur via het Peppol-netwerk. Indien een e-factuur niet mogelijk is, dient de schulddienstverlener een factuur elektronisch te zenden in enkelvoud per e-mail rechtstreeks aan crediteuren@almere.nl .
8.3	De schulddienstverlener laat op basis van een afgestemd en door de gemeente Almere goedgekeurd plan een adequate interne en/of externe controle uitvoeren. De schulddienstverlener geeft opdracht voor een jaarlijks te verstrekken assurancerapport van een extern accountant met betrekking tot de juistheid en volledigheid van de facturering van de dienstverlening. De schulddienstverlener stemt in met de mogelijkheid dat gemeente Almere controles kan (laten) uitvoeren en verleent daaraan medewerking.