



Offerteaanvraag

Herziene documentatie

**Aanbesteding van een Sociale- of andere
Specifieke dienst (SAS) volgens een openbare
procedure**

Schulddienstverlening

Gemeente Almere

Aanbestedingsnummer: IA2021.11.06

Versienr. : 1.1
Status : Definitief
Datum : 14 september 2022

Gemeente Almere



Inhoudsopgave

1.	Algemene informatie	4
1.1	Uitnodiging tot inschrijving	4
1.2	Aanleiding aanbesteding	4
1.3	Doel van de aanbesteding	4
1.4	Wachtkamerbepaling	4
1.5	Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen	5
1.6	Vorm, duur en omvang van de overeenkomst	5
1.7	Herziening	6
1.7.1	Optionele wijzigingen	6
1.8	Keuze aanbestedingsprocedure	7
1.9	Gunningscriterium	7
1.10	Aanbestedende dienst en contactpersoon	7
1.11	Leeswijzer	7
2.	Procedure	9
2.1	Digitaal aanbesteden via TenderNed	9
2.2	Vragenronde en inlichtingen	9
2.3	Indienen van de inschrijving	10
2.4	Ontvangstbevestiging	10
2.5	Opening van de inschrijvingen	10
2.6	Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie	10
2.7	Planning	11
3.	Over de opdracht	12
3.1	Huidige situatie	12
3.2	Gewenste situatie	13
3.3	Binnen de scope van de opdracht	15
3.4	Buiten de scope van de opdracht	18
3.5	Productcategoriebeschrijving	18
3.6	Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social Return	31
4.	Vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen	32
4.1	Vormvereisten	32
4.1.1	Voorschriften	32
4.1.2	Gestandsdoeningstermijn	32
4.1.3	Volledige en tijdige inschrijving	32
4.1.4	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de inschrijving	32
4.1.5	Aanbiedingsbrief	32
4.1.6	Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen	33
4.1.6.1	Invulling en ondertekening algemeen	33
4.1.6.2	Invulling UEA bij samenwerkingsverbanden/onderaanneming	33
4.1.6.3	Bewijsmiddelen	34
4.1.6.4	Daadwerkelijke inzet derden/onderaannemer ten tijde van de uitvoering	34
4.2	Uitsluitingsgronden	35
4.3	Geschiktheidseisen	35
4.3.1	Geschiktheidseisen inzake financieel-economische draagkracht	36
4.3.1.1	Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid	36
4.3.1.2	Nederlandse taal	36
4.3.1.3	Certificering en lidmaatschap branchevereniging	36
4.3.1.4	Kerncompetentie	36
4.3.2	Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister	37
5.	Toetsing van de Inschrijving	38
5.1	Inleiding	38
5.2	Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3, en T4 en T5, T6 en T7	38
5.3	Implementatieplan (T6) (T8)	38
6.	Gunning	40
6.1	Gunningscriterium	40

6.2	Gunningscriteria	40
6.2.1	Gunningscriterium kwaliteit	41
6.2.1.1	G1: Kwaliteit dienstverlening	41
6.2.1.2	G2: Samenwerking	42
6.2.1.3	G3: Casus	44
6.2.1.4	Presentatie	46
6.2.2	Gunningscriterium prijs	47
6.3	Prijsindexatie en productiviteitsontwikkeling	47
6.4	Bonus/malusregeling	48
CHECKLIST 49		
A.	Buiten beschouwing laten van de inschrijving	50
B.	Openbaarheid geoffreerde prijzen	50
C.	Vertrouwelijkheid en auteursrecht	50
D.	Aanspraken op gunning of vergoeding aan de inschrijvers	50
E.	Toepasselijk recht en geschillen	51
F.	Geschillen lopende de aanbesteding	51
G.	Geschillen na gunning	51
H.	Gegevens en toelichtingen	51
I.	Mededinging	51
J.	Ontbinding overeenkomst	52
K.	Rechtsopvolging	52
L.	Klachten van (een) inschrijver(s) over gemeente Almere	52
M.	Klachten van de gemeente over (een) inschrijver(s)	53
Bijlage Uitvoeringsvoorwaarden Social Return gemeente Almere		54
Bijlage 'Prestatietabel Social Return Gemeente Almere 2021'		57

1. ALGEMENE INFORMATIE

1.1 Uitnodiging tot inschrijving

Almere is een gemeente in de provincie Flevoland. Op 1 januari 2022 telde de gemeente 217.802 inwoners. De bevolkingsopbouw in Almere wijkt iets af van het landelijke gemiddelde. Almere heeft ten opzichte van andere gemeenten namelijk iets meer mensen onder de 65 jaar. De netto arbeidsparticipatie is 69,5% (landelijk 68,4%), het werkloosheidspercentage was in december 2020 4,6% (landelijk 3,8), het gemiddelde besteedbaar inkomen is 45,6 (x 1000). Almere heeft de afgelopen veel energie gestoken in een aanpak van armoede, schulden en (arbeids-)participatie. Ook de komende jaren willen we hiermee weer flink aan de slag. In totaal werken er bij gemeente Almere ongeveer 1.800 medewerkers, verspreid over negentien afdelingen. Meer informatie over onze organisatie kunt u vinden op: www.almere.nl. Meer informatie over de positie van Almere op het gebied van schuldenproblematiek kunt u vinden op: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2021/26/schuldenproblematiek-in-beeld>.

Voor u ligt de offerteaanvraag van gemeente Almere met betrekking tot de Europese openbare aanbesteding voor schulddienstverlening. Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen, al dan niet in de vorm van een samenwerkingsverband of door een beroep te doen op derden, worden van harte uitgenodigd een inschrijving in te dienen.

1.2 Aanleiding aanbesteding

Gemeente Almere heeft na de invoering van de wet gemeentelijke schuldhulpverlening in 2012 de schuldhulpverlening opnieuw ingericht. Op dit moment kent de Almeerse schuldhulpverlening drie trajecten:

- a. Maatwerk Ondersteuning Schuldstabilisatie (OSS): gericht op het stabiliseren van de schuldenlast en het opheffen van belemmeringen ten aanzien van het schulddienstverleningstraject;
- b. Schulddienstverlening (SDV): Een traject gericht op een schuldevrije toekomst via het treffen van een betalingsregeling of een minnelijke schuldregeling of toeleiding naar een wettelijke schuldregeling;
- c. Schulddienstverlening Plus (SDV plus): Een traject gericht op een schuldevrije toekomst via het treffen van een betalingsregeling, een minnelijke of toeleiding naar een wettelijke schuldregeling maar waarbij langdurige ondersteuning wordt geboden vanuit het maatschappelijk werk en/of Humanitas budgetmaatjes en/of een andere partij in de stad.

Het traject OSS wordt via subsidieverlening uitgevoerd door Welzijnsorganisatie De Schoor. De gemeente Almere heeft op dit moment een overeenkomst met PLANgroep voor schulddienstverlening. Deze overeenkomst is tot stand gekomen via een aanbesteding in 2012. De aanleiding van de huidige aanbesteding is het aflopen van de overeenkomst met de huidige dienstverlener op 30 maart 2023. Het traject SDV plus wordt op dit moment in gezamenlijkheid uitgevoerd door Welzijnsorganisatie De Schoor en PLANgroep.

1.3 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot een overeenkomst voor schulddienstverlening met een dienstverlener.

1.4 Wachtkamerbepaling

Op deze opdracht is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen overeenkomstig hoofdstuk 6, ontstaat een rangorde van inschrijvers. De nummer één in rang krijgt de opdracht gegund, de nummer twee in rang wordt in de wachtkamer geplaatst en ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. Met deze partij wordt volgens het bijgevoegde concept een

wachtkamerovereenkomst (zie bijlage F) gesloten, waarin onder meer is opgenomen dat deze partij de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst.

De gemeente behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de overeenkomst met de oorspronkelijke opdrachtnemer, de opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens inschrijving. Gemeente Almere kan voornoemd recht inroepen tot ~~zes~~ 12 maanden na het sluiten van de oorspronkelijke overeenkomst.

1.5 Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen

Er is sprake van clustering van opdrachten. Het samenvoegen van de opdracht zorgt ervoor dat dat de dienstverlening op een effectieve en efficiënte wijze uitgevoerd kan worden. Immers, de werkzaamheden, die voortvloeien uit de gevraagde dienstverlening, bestaan uit onderdelen die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en een logisch samenhangend geheel van de opdracht vormen.

In de Almeerse schuldhulpverlening staat de klant centraal. De klant moet zo min mogelijk drempels en stress ervaren. Het niet samenvoegen van de opdrachten heeft organisatorische gevolgen en risico's voor de gemeente Almere op het gebied van samenwerking en kan leiden tot meer drempels voor klanten. Immers de klant krijgt dan mogelijk met nog meer hulpverlenende instanties te maken, die ook nog goed moeten samenwerken.

Bovendien is, gelet op de omvang en de aard van de opdracht en de gevraagde expertise, het aantal potentiële inschrijvers dat de opdracht kan uitvoeren dusdanig dat ook zonder een verdeling in percelen de mededinging gewaarborgd blijft en de concurrentie niet wordt beperkt, én is er voldoende toegang voor bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.

Om bovenstaande redenen wordt in de opdracht ook geen onderscheid gemaakt in percelen. Immers, door de opdracht te verdelen in percelen zou het beoogde voordeel van de samenvoeging weer teniet worden gedaan.

1.6 Vorm, duur en omvang van de overeenkomst

Onderhavige aanbesteding richt zich op de totstandkoming van een overheidsopdracht. Op basis van de huidige ervaring en gewenste flexibiliteit is gekozen voor een initiële looptijd van de overeenkomst van vijf (5) jaar met twee opties tot verlenging van twee (2) jaar (totaal negen (9) jaar).

De totale raming voor de inkoop bedraagt € 17.397.000,- exclusief btw (indicatief). Dit bedrag is inclusief alle opties tot verlenging en uitbreiding (totale maximale looptijd van negen (9) jaar). De raming is gebaseerd op de onderstaande budgetonderbouwing. Hierbij wordt opgemerkt dat het budget is vastgesteld op basis van de aantallen per jaar zoals vermeld in paragraaf 3.3. Omdat alle inwoners die voor schulddienstverlening in aanmerking komen geholpen moeten worden, geldt echter een opneinderegeling. Dit betekent dat als de aantallen per productcategorie groter zijn dan verwacht, het budget evenredig verhoogd wordt.

Budget	Per jaar (prijsspeil 2022)
Preventie	€ 50.000,-
Aanmelding en screening SHV	€ 408.000,-
Adviesgesprek	
Intake SDV en toetsing inclusief melding BKR en VISH	
Crisisinterventie	€ 4.000,-
Vorbereiden schuldregeling	€ 218.000,-
Schuldregeling	€ 1.050.000,-
Breed Moratorium/Voorlopige Voorziening	

Dwangakkoord	
Budgetbeheer tijdens MSNP/WSNP	
Budgetcoaching tijdens MSNP/WSNP	
Nazorg vanaf 2026	€ 45.000,-
DFD tijdens OSS in uren	€ 28.000,-
Budgetbeheer tijdens OSS of nazorgtraject	€ 30.000,-
Bonusregeling	€ 100.000,-
Totaal	€ 1.933.000,- (exclusief btw)

De bonus-/malusregeling is uitgewerkt in paragraaf 6.4. Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend.

De schulddienstverlener voert de dienstverlening uit 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 (zie eis 1.13 van het programma van eisen).

1.7 Herziening

Met een beroep op artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, kan de opdracht gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gewijzigd. De gemeente kan wijzigingen doorvoeren op voorwaarden van de overeenkomst of de inhoud van de in te kopen dienstverlening, zulks binnen de grenzen van de Aanbestedingswet en niet **dan** nadat deze tenminste drie kalendermaanden vooraf zijn aangekondigd. Naast de inhoudelijke transformatie en mogelijke wetswijzigingen ziet de gemeente zich geconfronteerd met onzekerheid omtrent een mogelijke aanzienlijke toename binnen de schulddienstverlening en veranderingen in de aard van de schuldenproblematiek (doorwerkend in mogelijk nieuwe doelgroepen) door onder andere verschillende crisisopgaven waar de gemeente voor staat. De gemeente behoudt zich dan ook het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst, binnen de voorwaarden van die overeenkomst, de wet en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, maatregelen te nemen die financiële risico's kunnen beheersen.

Indien het door extreme (economische) omstandigheden niet mogelijk is om aan de vraag voor schulddienstverlening te voldoen gaan de service delivery manager, de beleidsadviseur en de contractmanager hierover in gesprek en wordt gezocht naar een passende oplossing.

1.7.1 Optionele wijzigingen

Vroegsignalering

Vroegsignalering (administratie en huisbezoeken) zal in eerste instantie geen onderdeel uitmaken van deze opdracht. De gemeente heeft weloverwogen de keuze gemaakt om deze diensten buiten de opdracht te houden. De reden hiervan is onder andere dat slechts 10% van de inwoners die hulp in het kader van vroegsignalering accepteert op dit moment wordt doorverwezen naar schulddienstverlening. De overige 90% van de inwoners die hulp accepteert wordt doorverwezen naar maatwerk OSS. De komende twee jaren wordt vroegsignalering daarom ondergebracht bij maatwerk OSS van De Schoor. De gemeente onderzoekt hoe dit product na deze twee jaar zal worden gepositioneerd. Daarom wenst de gemeente zich de mogelijkheid voor te behouden om vroegsignalering (administratie en/of huisbezoeken) gedurende de looptijd wel onder te brengen onder deze overeenkomst. De mogelijkheid bestaat ook dat deze productcategorie afzonderlijk wordt aanbesteed of op een andere wijze wordt uitgevoerd. Mocht de gemeente voornemens zijn om vroegsignalering gedurende de contractperiode onder deze overeenkomst te brengen, zal opdrachtnemer hiervan tijdig op de hoogte gebracht worden. Opdrachtnemer stemt door inschrijving op deze opdracht in met deze optionele wijziging.

De normen die in dat geval van toepassing zouden zijn staan vermeld in paragraaf 3.5. Het budget voor vroegsignalering (administratie en/of huisbezoeken) bedraagt € 208.272,- exclusief btw per jaar (prijspeil 2022).

Budgetbeheer

De gemeente heeft momenteel in overweging of preventief budgetbeheer separaat gecontracteerd/aanbesteed gaat worden in 2023 (aan één of meerdere opdrachtnemers). In dat geval zal budgetbeheer tijdens een OSS-traject niet langer tot de scope van deze opdracht behoren. Indien de gemeente deze keuze heeft gemaakt, zal dit tijdig aan opdrachtnemer gecommuniceerd worden. Als de gemeente bij meerdere partijen preventief budgetbeheer gaat inkopen, kan het zijn dat de schulddienstverlener binnen een schuldregeling moet samen werken met één of meerdere budgetbeheerders. Opdrachtnemer stemt door inschrijving op deze opdracht in met deze optionele wijziging van de scope.

1.8 Keuze aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats conform de ‘Europese openbare procedure’ als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012. De raming van de opdrachtwaarde leidt tot de constatering dat de geraamde totale opdrachtwaarde de actuele Europese drempelwaarde van € 750.000,- exclusief btw voor sociale en andere specifieke diensten ruim overschrijdt. Er dient op grond van de Aanbestedingswet 2012 en het inkoopbeleid van de gemeente, een Europese aanbesteding te worden gevolgd. Omdat sprake is van een Sociale en andere Specifieke (SAS)-dienst is echter het beperkte Europese regime van toepassing. (85320000-8 Sociale diensten, 85000000-9 Gezondheidszorg en maatschappelijk werk en 85300000-2 Maatschappelijke of aanverwante diensten).

1.9 Gunningscriterium

Gunning vindt plaats op basis van het principe ‘beste prijs-kwaliteitverhouding’. Dit is het uitgangspunt van de Aanbestedingswet 2012 en behoeft geen verdere toelichting. De gunningscriteria en beoordelingsmethodiek worden nader uitgewerkt in de aanbestedingsdocumenten.

1.10 Aanbestedende dienst en contactpersoon

Als aanbestedende dienst treedt op:

Gemeente Almere
Postbus 200
1300 AE ALMERE

Namens de gemeente wordt de aanbesteding uitgevoerd door de afdeling Inkoop. Contactpersoon voor deze aanbesteding is: Suzanne Boezaart. Alle correspondentie vindt in beginsel plaats via TenderNed. Indien er een storing is in TenderNed is de contactpersoon te bereiken via inkoop@almere.nl of +31 36 539 9242.

Het is niet toegestaan dat ongestructureerd contact plaatsvindt tussen de inschrijver en de gemeente. Contact op andere dan de in de genoemde of voorziene momenten is slechts toegestaan als het tussentijdse contact echt noodzakelijk is en niet anders kan. In ieder geval verbiedt de gemeente het opnemen van contact met anderen dan de genoemde contactpersoon of diens vervanger. Indien de gemeente van oordeel is dat een ondernemer getracht heeft haar besluitvormingsproces onrechtmatig te beïnvloeden of om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, wordt de ondernemer uitgesloten van deelname.

De regie over de te sluiten overeenkomst zal namens de gemeente worden gevoerd door de Concerndirectie of een door deze functionaris aangewezen perso(o)n(en).

1.11 Leeswijzer

Deze offerteaanvraag bestaat uit vijf hoofdstukken en enkele bijlagen. Het eerste hoofdstuk behelst de inleiding. In hoofdstuk 2 wordt aandacht besteed aan de aanbestedingsprocedure. Hoofdstuk 3 geeft een nadere omschrijving van de opdracht. In hoofdstuk 4 worden de vormvereisten, uitsluitingsgronden

en geschiktheidseisen beschreven. In hoofdstuk 6 staan de toetsingscriteria vermeld waaraan de inschrijving moet voldoen. Hoofdstuk 5 behandelt de wijze waarop bepaald wordt aan welke inschrijver(s) wordt gegund. De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze offerteaanvraag:

- ✓ Spelregels tijdens het aanbestedingstraject (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)
- ✓ Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage A)
- ✓ Technische bekwaamheid (~~onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd~~) bijlage J)
- ✓ Tarievenblad (bijlage B)
- ✓ Conceptovereenkomst (bijlage C)
- ✓ Programma van Eisen (bijlage D)
- ✓ Modelovereenkomst Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken (bijlage E)
- ✓ Wachtkamerovereenkomst (bijlage F)
- ✓ Algemene inkoopvoorwaarden (bijlage G)
- ✓ Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)
- ✓ Prestatietabel Social Return Gemeente Almere (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)
- ✓ Coalitieakkoord Almere 2022-2026: Bouwen aan een gezonde toekomst (bijlage H)
- ✓ Beleidsplan Armoede, Schulden en Participatie (2022) (bijlage I)

2. PROCEDURE

2.1 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl). Dit betekent dat:

- Aanbestedingsstukken digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed;
- Het stellen van vragen plaatsvindt via TenderNed;
- Inschrijvingen uitsluitend via TenderNed kunnen worden ingediend;
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen op TenderNed alleen inloggen via eHerkenning. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 aan. Koppel dit middel vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het van belang dat de organisatie juist is geregistreerd en onder andere de juiste personen voor de onderhavige aanbesteding de juiste machtiging gegeven wordt. Zorg dat dit voor de vakantieperiodes of andere momenten waarbij vervanging nodig kan zijn, is geregeld.

Alleen als een onderneming in TenderNed op de groene knop 'Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding' heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de gemeente. Het sec downloaden van de aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.

Via www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed. Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren), wordt aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving.

2.2 Vragenronde en inlichtingen

Inschrijvers kunnen tot uiterlijk het in de planning genoemde moment via TenderNed vragen indienen naar aanleiding van de aanbestedingsstukken. Vragen worden gesteld door de aanbesteding toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het *dashboard* te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'. Gelieve elke vraag separaat te stellen, onder een duidelijke verwijzing naar de (concrete aanleiding voor de vraag in de aanbestedingsstukken en zonder bedrijfsgegevens te noemen (anoniem). De vragen inclusief de antwoorden zullen vervolgens uiterlijk op het in de planning genoemde moment – geanonimiseerd - als nota van inlichtingen op TenderNed worden geplaatst.

De gemeente zal eventueel gestelde vragen, die na het uitkomen van de nota van inlichtingen binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, kunnen de vragen alsnog beantwoord worden middels een volgende nota van inlichtingen. Inschrijvers kunnen hier niet op rekenen en/of rechten aan ontlelen.

Door de gemeente, na verzending van de aanbestedingsstukken verstrekte inlichtingen, zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd. De nota van inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en is na publicatie te downloaden van TenderNed. Middels de nota van inlichtingen kan de gemeente tevens onderdelen in de offerteaanvraag wijzigen tot uiterlijk tien (10) dagen voor het verstrijken van de sluitingstermijn voor het indienen van de inschrijvingen. Het is van belang dat inschrijvers alle elementen uit hun voorgenomen inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke suggesties en in hun ogen verbeteringen, tijdens de informatieronde aan de gemeente ter beoordeling voorleggen. In geval van op-

en aanmerkingen bij bijvoorbeeld de conceptovereenkomst en de inkoopvoorwaarden dient inschrijver tijdig een tegenvoorstel te doen met vermelding van het artikelnummer. De gemeente is niet verplicht de voorstellen over te nemen. In de nota van inlichtingen worden alle eisen en voorwaarden definitief vastgesteld. Algemene voorwaarden van inschrijvers worden door de gemeente uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Ingevolge de Aanbestedingswet 2012 kan een inschrijver verzoeken om bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Hiertoe dient de inschrijver bij het stellen van een vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten *en zijn verzoek te motiveren*. Indien de gemeente een dergelijk verzoek afwijst, laat zij dit aan de desbetreffende inschrijver weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de inschrijver de vraag toch beantwoord wil hebben, dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, ditmaal zonder het genoemde vinkje aan te zetten.

2.3 Indienen van de inschrijving

Inschrijvers dienen hun inschrijving in TenderNed in te dienen conform het gestelde in de aanbestedingsstukken, waaronder eveneens begrepen de nota('s) van inlichtingen. Kenmerkend voor de aanbesteding is dat niet meer over de inschrijving kan worden onderhandeld. Dit heeft tot gevolg dat de inschrijving de beste condities van inschrijvers dient te weerspiegelen. In de aanbestedingsstukken wordt toegelicht op basis van welke eisen en wensen de inschrijvingen worden beoordeeld.

Let op: het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een inschrijving. Het indienen van de inschrijving vereist een **separate actie** in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Ten tijde van het indienen van een inschrijving dient u rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd om documenten te uploaden dient u uw documenten te uploaden achter de tab 'overige documenten'.

Alleen de documenten die u uploadt onder de tab 'overige documenten' worden beoordeeld. Anders ingediende documenten of ingevulde formats van TenderNed bij de gunningscriteria worden niet meegenomen in de beoordeling.

2.4 Ontvangstbevestiging

Na het indienen van uw inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging. Indien dit bericht uitblijft wordt u aangeraden contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

2.5 Opening van de inschrijvingen

De opening zal na de indieningstermijn plaatsvinden. Opening geschiedt volledig digitaal en is een formaliteit. Er worden geen inschrijvers bij de opening toegelaten. De opening kent geen gunningsbesluit, wel zal een proces-verbaal worden opgemaakt waarin de namen van de inschrijvers opgenomen worden. Het proces-verbaal van opening wordt naar inschrijvers toegezonden via een TenderNed-bericht.

2.6 Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie

Op grond van alle beschikbare informatie komt de gemeente tot een keuze voor een opdrachtnemer. In eerste instantie is c.q. dat de inschrijver met het hoogste puntentotaal. De gunningsbeslissing zal bekend worden gemaakt aan de inschrijvers. De inschrijvers die vooralsnog niet voor gunning in aanmerking komen, krijgen hiervan eveneens bericht. Voor deze inschrijvers bestaat de mogelijkheid een kort geding tegen de beslissing aanhangig te maken. De wettelijke termijn hiervoor is twintig (20) dagen na verzending van voornoemd bericht. Dit betreft een vervaltermijn.

De beoogde opdrachtnemer(s) krijg(t)(en) bericht van het voornemen tot gunning, word(t)(en) verzocht bewijsstukken aan te leveren ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden en word indien gewenst uitgenodigd voor de verificatiefase.

De verificatie heeft tot doel om informatie uit de inschrijving in detail verder op juistheid te onderzoeken en te bespreken. Ook kan vastgesteld worden welke vragen nog opheldering behoeven en welke punten nog afgestemd moeten worden. De verificatiefase mag geen wezenlijke wijziging van de opdracht dan wel de uitgebrachte inschrijving van beoogde opdrachtnemer tot gevolg hebben. Inschrijvers brengen geen kosten in rekening aan de gemeente in het kader van de verificatiefase.

Indien de toets van de bewijsmiddelen of verificatie anderszins niet slaagt, wordt deze inschrijving ongeldig verklaard en ter zijde gelegd. De gemeente zal in dat geval de scores van de overblijvende inschrijvers herberekenen ter bepaling van de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Van de inschrijver die na herberekening als beoogd winnaar wordt aangemerkt, worden de bewijsmiddelen opgevraagd en zal hetgeen door inschrijver is geoffreerd worden gecontroleerd in de verificatiefase, et cetera.

2.7 Planning

Voor de gehele aanbestedingsprocedure wordt de volgende indicatieve planning in acht genomen. De planning kan door de gemeente lopende de indieningstermijn gewijzigd worden middels een nota van inlichtingen.

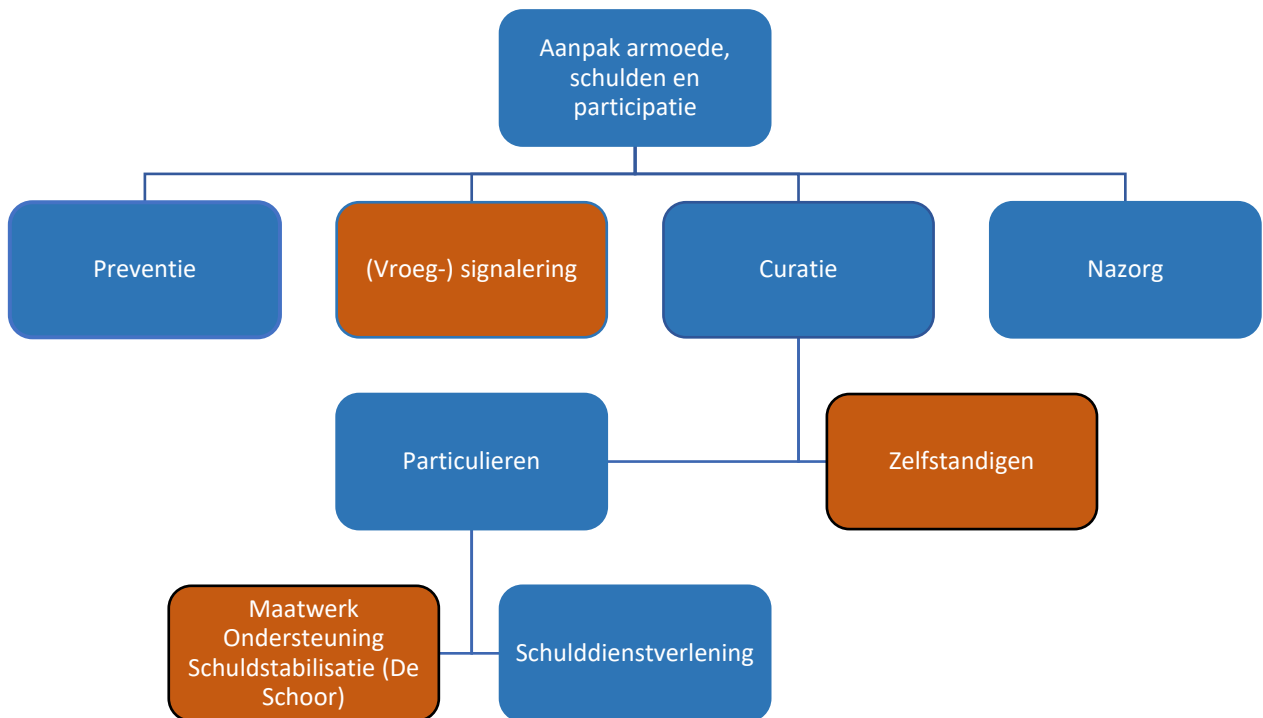
1. Verzending aankondiging	14 september 2022
2. Sluitingstermijn ontvangst vragen	27 september 2022, 10:00 uur
3. Verwachte verzenddatum nota van inlichtingen	7 oktober 2022
4. Sluitingstermijn tweede vragenronde	Vrijdag 21 oktober 2022, 14:00 uur
5. Verwachte verzenddatum tweede nota van inlichtingen	Donderdag 27 oktober 2022
6. Sluitingsdatum voor het indienen van een inschrijving	7 november 2022, 12.00 uur
7. Presentatie(s)	21 november 2022
8. Streefdatum afronding beoordeling inschrijvingen	30 november 2022
9. Gunningsbeslissing	8 december 2022
10. Einde bezwaarperiode	29 december 2022
11. Ingangsdatum overeenkomst	1 april 2023

3. OVER DE OPDRACHT

3.1 Huidige situatie

De Almeerse aanpak armoede, schulden en participatie kent vier pijlers:

- Preventie: activiteiten gericht op het voorkomen van armoede en schuldenproblematiek;
- Vroegsignalering: het (zo vroeg mogelijk) signaleren van financiële problemen en het aanbieden van ondersteuning om grotere problemen te voorkomen;
- Curatie: de aanpak van 'problematische' schulden;
- Nazorg: vorm van preventie gericht op het voorkomen van herhaling van armoede- en schuldenproblematiek.



Figuur 1: weergave van de opzet van de schulddienstverlening in Almere. De onderdelen in het oranje vallen buiten de scope van deze opdracht.

Binnen de verschillende pijlers wordt door verschillende partners (in de stad) samengewerkt. Partners in de stad zijn op dit moment onder andere Welzijnsorganisatie De Schoor, Humanitas, Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere (VMCA), Onafhankelijke Cliëntondersteuning Almere (OCO Almere), Gemeente Almere (Werk & Inkomen) en Beschermingsbewindvoerders.

Op dit moment kent de Almeerse schuldhulpverlening Particulieren drie trajecten:

- Maatwerk Ondersteuning Schuldstabilisatie (OSS): gericht op het stabiliseren van de schuldenlast en het opheffen van belemmeringen ten aanzien van het schulddienstverleningstraject. Dit traject wordt via subsidieverlening uitgevoerd door welzijnsorganisatie De Schoor.
- Schulddienstverlening (SDV): Een traject gericht op een schuldevrije toekomst via het treffen van een betalingsregeling, een minnelijke schuldregeling of toeleiding naar een wettelijke schuldregeling. Dit onderdeel valt onder deze aanbesteding.
- Schulddienstverlening Plus (SDV plus): Een traject gericht op een schuldevrije toekomst via het treffen van een betalingsregeling, een minnelijke of toeleiding naar een wettelijke schuldregeling maar waarbij langdurige ondersteuning wordt geboden vanuit het

maatschappelijk werk en/of Humanitas budgetmaatjes en/of een andere partij in de stad. Het SDV onderdeel van dit traject valt onder deze aanbesteding.

3.2 Gewenste situatie

Gemeente Almere wenst met de aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren:

1. Schulddienstverlening vanuit vertrouwen en de menselijke maat;
2. Schulddienstverlening vanuit de bedoeling van de wetten;
3. Schulddienstverlening op basis van maatwerk;
4. Duurzame en integrale schulddienstverlening;
5. Flexibele en adviserende schulddienstverlening;
6. Innoverende schulddienstverlening.

Het algemene uitgangspunt van deze aanbesteding zijn de wettelijke kaders, (de niet wettelijke) NVVK-gedragcode en het coalitieakkoord Bouwen aan een gezonde toekomst voor iedere Almeerder 2022-2026 (zie bijlage H), de uitgangspunten, doelstellingen, ambities en actielijnen zoals opgenomen in het beleidsplan armoede, schulden en participatie gemeente Almere 2022-2026: 'Doen wat werkt' (zie bijlage I).

1. Schulddienstverlening vanuit vertrouwen en de menselijke maat

Schuldenproblematiek grijpt diep in op het functioneren van mensen. Schaamte, wantrouwen en een laag zelfbeeld vormen bij veel inwoners onzichtbare mechanismen die maken dat zij niet zonder meer de stap naar schulddienstverlening zetten. Daarbij staan schulden zelden op zichzelf. Voor veel inwoners die worstelen met grote financiële problemen geldt dat er ook problemen spelen op andere terreinen zoals gezondheid, werk, opvoeding en relaties. Het gegeven dat financiële problematiek vaak complex is en inwoners niet zonder meer om hulp vragen, heeft implicaties voor de inzet van de gemeente en haar partners. Om eraan bij te dragen dat mensen die hulp nodig hebben en, die ook vragen, is het cruciaal dat de partijen die de ondersteuning bieden betrouwbaar zijn in hun handelen en aangrijpen op de onzichtbare mechanismen die maken dat inwoners niet vanzelfsprekend zelf om hulp vragen. Ook in de schulddienstverlening werkt men volgens de principes van het Almeerse hersteltraject 'Bouwen aan vertrouwen':

- Gelijkwaardigheid: we werken samen met inwoners, vrijwilligers en professionals aan wat er nodig is en behandelen elkaar met respect en zonder vooroordelen;
- Luisteren: we nemen de tijd om goed te luisteren naar verhalen en vragen van inwoners en letten daarbij op belangrijke levesterreinen;
- Ervaringsdeskundigheid: we waarderen en gebruiken kennis en ervaringen van inwoners om inwoners beter te helpen en om van te leren;
- Vakmanschap: we vertrouwen op de kennis en (praktijk)ervaring van professionals om te doen wat echt nodig is; mensen zijn daarbij belangrijker dan regels;
- Verantwoordelijkheid: we hebben overzicht over wat in de ondersteuning van inwoners gebeurt en alle professionals voelen zich verantwoordelijk voor proces en eindresultaat;
- Betrouwbaarheid: we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen; we geven duidelijke en eerlijke informatie;
- Gastvrijheid: we zorgen dat inwoners zich welkom en veilig voelen in het contact.

Daarbij is het ook van groot belang dat inwoners maatwerk krijgen omdat de complexiteit van hun problematiek zich vaak niet in een eenvoudig proces laat oplossen. Concreet vraagt de menselijke maat ten aanzien van schulddienstverlening dat:

- Er in de uitvoering via persoonlijk contact in beeld wordt gebracht wat een inwoner nodig heeft. Door te voorzien in preventieve, curatieve en nazorgactiviteiten wordt niet alleen geprobeerd om schulden op te lossen maar wordt ook gewerkt aan het oplossen of verminderen van de achterliggende problematiek. Waar mogelijk wordt terugval voorkomen. Persoonlijk contact kenmerkt zich door professionals die goed geschoold zijn in stress sensitieve gespreksvoering en

schriftelijke en online communicatie die aansluit op de mogelijkheden van inwoners. Ook is het van belang dat de schulddienstverlener proactief, neutraal en transparant communiceert met de klant, het netwerk en crediteuren.

- Er sprake is van permanente evaluatie van de dienstverlening die voorziet in een continu proces van feedback die wordt benut voor procesoptimalisatie en verbetering van houding/gedrag. Bijvoorbeeld door mee te werken aan klantbelevingsonderzoek en elke klacht te zien als een kans om kwaliteit van werken te verbeteren.

2. Schulddienstverlening vanuit de bedoeling van de wetten

Het Nederlandse stelsel van schuldhulpverlening rust op drie wettelijke kaders: de (gewijzigde) Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Wet schuldsanering natuurlijke personen en boek 1 bewind waarin wordt voorzien in het schuldenbewind. Ook is er samenhang met de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbbv). Naast deze drie op schulden gerichte wetten, leveren wetten zoals de Participatiewet ook een belangrijke ordenende context bij het bereiken van duurzame financiële stabiliteit. De artikelen uit voornoemde wetten bieden instrumenten en kaders om inwoners te voorzien van een duurzaam financiële stabiele toekomst en een minimaal inkomen te waarborgen. De wetten en hun uitvoering zijn geen doelen op zich. Bij het nemen van besluiten houdt de schulddienstverlener zich aan de wettelijke kaders en werkt bij onduidelijkheden in de geest van de betreffende wet.

3. Schulddienstverlening op basis van maatwerk

Schuldenproblematiek ontregelt het functioneren en de gezondheid van veel inwoners met schulden. Chronische geldstress maakt dat inwoners meer moeite hebben om in actie te komen, door te zetten en flexibel te zijn. Ze hebben vaak ook meer moeite om emoties en verlangens te reguleren, waardoor hun handelen niet altijd in lijn is met hun lange termijn belangen. Daarbij hebben inwoners met schulden relatief vaak een laag lees- en rekenniveau en zijn zij gemiddeld ook vaak wat minder digivaardig. Door aandacht te hebben voor het feitelijke functioneren en rekening te houden met de wissel die chronische stress heeft op het doenvermogen, krijgen inwoners hulp op maat. De verschillen in functioneren maken dat niet alle Almeerders met vergelijkbare problematiek dezelfde ondersteuning nodig hebben. Het feitelijke functioneren speelt daar ook een belangrijke rol bij. Het uitgangspunt van de schuldhulpverlening is dat Almeerders die op een vergelijkbare wijze functioneren en worstelen met vergelijkbare financiële problematiek een vergelijkbaar ondersteuningsaanbod krijgen. Als maatwerk nodig is, dan wordt dat geleverd. Het afwijken van het standaardproces, wordt goed uitgelegd en beargumenteerd. Dit vraagt om te beginnen een methodische analyse van de financiële situatie en het functioneren van inwoners. Daarnaast vraagt het ook nadrukkelijke aandacht voor communicatie over de ondersteuning die wordt geboden en de overwegingen om juist daarin te voorzien. Zowel in de individuele dossiers als in algemene voorlichting gericht op schuldenaren, netwerk en crediteuren. De leverancier is ten aanzien van de afwegingen en uitvoering volledig transparant naar de gemeente Almere; op verzoek geeft zij inzage in alle voor de onderhavige opdracht relevante documentatie.

4. Duurzame en integrale schulddienstverlening

Schuldenproblematiek staat zelden op zichzelf. Bij de meeste inwoners spelen naast geldzorgen ook vraagstukken op de domeinen werk, wonen, gezondheid, mobiliteit en onderwijs. Een duurzame oplossing van de situatie kan zelden alleen bereikt worden door de schulddienstverlener. De schulddienstverlener zoekt daarom de verbinding met andere domeinen en leefgebieden. Hiervoor dient contact gezocht te worden met partners in de stad die daarvoor de ondersteuning verzorgen. Het is van belang dat de schulddienstverlener inzet op een duurzame, integrale en transparante aanpak waarbij bij de intake gebruik wordt gemaakt van een wetenschappelijk gevalideerd instrument (zoals Mesis). Er wordt gestreefd naar duurzame oplossingen waardoor ook inwoners die te maken hebben met schuldenproblematiek de ruimte krijgen mee te kunnen doen in de samenleving. Goed overleg en nauwe samenwerking door de schulddienstverlener met de gemeente en ketenpartners is onontbeerlijk. Dit

geldt vooral voor situaties waarin een schuldregeling (vooralsnog) niet binnen bereik ligt en de schuldenaar wordt doorverwezen naar het netwerk. Overdracht van schuldenaren naar en van het netwerk dient via ‘warme overdracht’ plaats te vinden. Almere verstaat onder ‘warme overdracht’ dat de leverancier en het netwerk contact met elkaar hebben om informatie te verstrekken over de schuldenaar die wordt overgedragen met als doel om de dienstverlening zo optimaal mogelijk voort te zetten, hierbij tevens rekening houdend met correcte en volledige dossiervorming en privacyregels. De leverancier maakt hierover passende en werkbare afspraken met het netwerk. De verantwoordelijkheid voor een goede overdracht ligt bij de organisatie die overdraagt. De noodzaak voor goede samenwerking geldt voorts voor het implementeren van aanpassingen in de werkwijze. Daarover dient altijd vroegtijdig met de relevante partijen in de gemeente Almere en in het netwerkoverleg te zijn gevoerd. Alleen dan kan op een integrale wijze invulling worden gegeven aan schulddienstverlening. De gemeente Almere is overtuigd dat zij alleen haar ambities kan realiseren als zij langdurige en duurzame samenwerkingen aangaat met leveranciers die dezelfde ambities nastreven. Conform de Almere Principles (zie <https://www.almere.nl/bestuur/almere-principles>) houdt dit in dat leveranciers meedenken en meewerken om de stad Almere te verrijken, te verbinden, betekenis te geven.

5. Flexibele en adviserende schulddienstverlening

De aanpak van schuldenproblematiek is constant in ontwikkeling. In reactie op forse maatschappelijke kritiek heeft het ministerie van SZW in 2018 de Brede Schuldenaanpak gelanceerd. Deze brede interdepartementale aanpak sluit aan op talloze lokale initiatieven gericht op het verhogen van de effectiviteit en efficiency. Daarbij is schuldenproblematiek geen gegeven. Door de tijd heen is er ook een stevige samenhang met de ontwikkeling van de economie en de bestaanszekerheid. Almere ziet het als haar verantwoordelijkheid het beleid aan te passen op de gangbare ontwikkelingen in het veld en op de maatschappelijke ontwikkeling van de schuldenproblematiek. De gemeente verwacht ook van de schulddienstverlener dat deze daarin proactief is en actief met haar meedenkt, door te signaleren en te adviseren en acteren. Het is mogelijk dat het aantal inwoners van Almere dat zich meldt met schuldproblemen, dan wel de aard van de problematiek waarmee schuldenaren zich melden, gedurende de looptijd van het contract verandert, waardoor het aantal producten dat de schulddienstverlener per productcategorie levert, wijzigt. De schulddienstverlener moet hier mee kunnen omgaan.

6. Innoverende schulddienstverlening

Innovatie in het algemeen wordt door de gemeente Almere als een belangrijk onderdeel gezien van een effectieve en efficiënte visie- en beleidsrealisatie. Dit geldt evenzeer voor de schulddienstverlening in het algemeen. De schulddienstverlener dient hierin, naast de gemeente Almere, een belangrijke rol te vervullen. Onder andere hecht de gemeente Almere sterk aan de doorontwikkeling van het stress-sensitieve werken waarbij de kwaliteit van het methodisch werken, en de stress-sensitieve gespreksvoering in het bijzonder, van groot belang zijn. Voor majeure innovaties (bijvoorbeeld alle innovaties die impact hebben op processen en het beleid van en de visie op schulddienstverlening in de gemeente Almere) zoekt de schulddienstverlener afstemming met de gemeente Almere.

3.3 Binnen de scope van de opdracht

De onderstaande producten behoren tot de scope van de opdracht. Deze worden in hoofdstuk 3.5 Productcategoriebeschrijvingen nader uitgewerkt:

- **Preventie:** in afstemming met de gemeente voorlichting geven aan inwoners, partners en scholen over het belang van gezond financieel gedrag en het bieden van handvatten om daar invulling aan te geven met als doel (problematische) schulden te voorkomen;
- **Aanmelden en screening schuldhulpverlening:** een methodisch vormgegeven proces om in één of maximaal twee gesprekken in kaart te brengen wat de aard van de problematiek is, welke hulpbehoefte de inwoner heeft en welke (on)mogelijkheden er in het functioneren van de inwoner en/of de financiële situatie zijn om een problematische schuldsituatie op korte termijn op te lossen met een schuldregeling met kwijtschelding;

- **Adviesgesprek:** eenmalige of enkele gesprekken gericht op het geven van advies waarmee een inwoner de schuldsituatie zelf kan oplossen of verlichten;
- **Intake schulddienstverlening en toetsing:** activiteiten gericht op het in kaart brengen van de financiële situatie alsmede op de vaardigheden en het functioneren van de inwoner om op basis daarvan te komen tot een concreet en haalbaar plan van aanpak om de schuldenproblematiek duurzaam op te lossen;
- **Crisisinterventie:** interventie om een dreigende situatie op te lossen (denk aan een dreigende uithuiszetting of afsluiting);
- **Vorbereiden schuldregeling (NVVK modules: intake en stabilisatie):** activiteiten gericht op het opstellen van een minnelijk schuldregelingsvoorstel (SK of SB), opstarten budgetbeheer en/of budgetcoaching;
- **Schuldregeling:** dwangakkoord, uitvoeren schuldregeling (MSNP), begeleiden aanvraag WSNP;
- **Breed Moratorium/Voorlopige Voorziening:** activiteiten gericht op het aanvragen van een **small** of breed moratorium of een voorlopige voorziening opdat de schulddienstverlening ruimte krijgt om de mogelijkheden van een schuldregeling te verkennen (moratorium) of de toepassing van de WSNP om bijvoorbeeld een dreigende uithuiszetting te voorkomen (voorlopige voorziening). Hierbij wordt ook meegegaan naar de rechtbank;
- **Dwangakkoord:** ondersteuning van de schuldenaar bij het schrijven van een verzoekschrift dwangakkoord (toelichting waarom de schuldenaar vindt dat één of meerdere schuldeisers moet(en) meewerken aan een buitengerechtelijk akkoord) opdat er alsnog een minnelijke regeling tot stand komt;
- **Budgetbeheer tijdens MSNP/WSNP/Traject OSS¹/Nazorg:** activiteiten gericht op het tijdig betalen van (vaste)lasten die zijn vastgelegd in een budgetplan en die ervoor zorgen dat de schulden niet verder oplopen en/of er geen nieuwe schulden ontstaan;
- **Budgetcoaching tijdens MSNP/WSNP:** activiteiten gericht op het vergroten van kennis en vaardigheden om de eigen geldzaken zelfstandig te regelen. Hieronder valt ook het herkennen van financiële problemen en het durven en kunnen vragen van hulp in het eigen netwerk en daarbuiten;
- **Nazorg:** activiteiten gericht op het behouden van het door middel van de schulddienstverlening gecreëerde stabiliteit of oplossing van de schulden;
- **Duurzame financiële dienstverlening en budgetbeheer tijdens OSS:** het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van iemand met schulden als een schuldregeling (nog) niet mogelijk is.

Het is niet duidelijk wat de verwachting is voor het aantal dossiers voor de komende jaren. Gezien de hoge inflatie verwacht de markt de komende jaren een toename van het aantal aanvragen. De onderstaande verwachting van aantal is gebaseerd op de aantallen van voorgaande jaren. Aan de aantallen genoemd in onderstaande tabel kunnen geen rechten worden ontleend.

Aantallen per jaar	2023	2024	2025	2026	2027
Preventie in uren	770	770	770	770	770
Vroegsignalering huisbezoeken (3 contactpogingen per huishouden) ²	600 Niet van toepassing	600 Niet van toepassing	600	600	600

¹ Zie paragraaf 1.7.1 optionele wijzigingen.

² Zie paragraaf 1.7.1 optionele wijzigingen.

Vroegsignalering administratieve ondersteuning in uren (telefoon, SMS, kaartje, e-mail) ³	832 Niet van toepassing	832 Niet van toepassing	832	832	832
Aanmelden en screening SHV	1080	1080	1080	1080	1080
Advies	50	50	50	50	50
Intake SDV en toetsing	400	400	400	400	400
Crisis	12	12	12	12	12
Vorbereiden schuldregeling	350	350	350	350	350
Schuldregeling	350	700	1050	1050	1050
Breed-Smal Moratorium/ Voorlopige Voorziening	2	2	2	2	2
Breed Moratorium	1	1	1	1	1
Voorlopige Voorziening	1	1	1	1	1
Dwangakkoord	Onbekend 15	Onbekend 15	Onbekend 15	Onbekend 15	Onbekend 15
Budgetbeheer tijdens MSNP, WSNP – 1 service (per maand)	Onbekend 25	Onbekend 50	Onbekend 75	Onbekend 75	Onbekend 75
Budgetbeheer tijdens MSNP, WSNP, OSS, Nazorg – 2 basis (per maand)	3	5	10	10	10
Budgetbeheer tijdens MSNP, WSNP, OSS ⁴ , Nazorg – 3 middel (per maand)	28	56	85	85	85
Budgetbeheer tijdens MSNP, WSNP, OSS ⁵ , Nazorg – 4 totaal (per maand)	27	53	80	80	80
Budgetcoaching tijdens MSNP, WSNP, OSS	Onbekend 150	350	525 526	525 526	525 526
Nazorg	50 Niet van toepassing	50 Niet van toepassing	350 Niet van toepassing	350	350
DFD tijdens OSS in uren	480	480	480	480	480
Budgetbeheer tijdens OSS⁶ of Nazorgtraject	40	40	40	40	40
Bonus	1	1	1	1	1

³ Zie paragraaf 1.7.1 optionele wijzigingen.⁴ Zie paragraaf 1.7.1 optionele wijzigingen.⁵ Zie paragraaf 1.7.1 optionele wijzigingen.⁶ Zie paragraaf 1.7.1 optionele wijzigingen.

3.4 Buiten de scope van de opdracht

De volgende onderdelen/werkzaamheden hangen samen met de opdracht, maar behoren niet tot de scope van de opdracht:

Preventieactiviteiten Zelfstandigen	MKB Doorgaan
Schulddienstverlening Zelfstandigen	Via Zelfstandigen Loket Flevoland verzorgd door Zuidweg & Partners BV of Okkerse & Schop Advocaten
Thuisadministratie/invulhulp t.b.v. schuldhulpverlening	Humanitas Budgetmaatjes (28 jaar en ouder) Humanitas Get a Grip (16 t/m 27 jaar)
Thuisadministratie t.b.v. mensen zonder schulden	Schuldhulpmaatje
Juridisch advies en ondersteuning	Sociaal Raadslieden, Welzijnsorganisatie De Schoor
	Juridisch Loket
	Stichting Wetswinkel Almere
Vroegsignalering (zie paragraaf 1.7.1 Optionele wijzigingen)	Maatwerk OSS, Welzijnsorganisatie De Schoor
Langdurige Schuldstabilisatie inclusief psychosociale ondersteuning en (coördinatie) ondersteuning op het gebied van huisvesting, opvoeding, gezondheid etc.	Maatwerk OSS, Welzijnsorganisatie De Schoor
Loket voor algemene ondersteuning op verschillende leefgebieden	Wijkteams: diverse organisaties (De Schoor, MEE, gemeente, VMCA)
Budgetbeheer bijzondere doelgroepen	Kwintess
Beschermingsbewind	Diversen
Financieel spreekuur in de wijk	VMCA
Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning	Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning Almere (OCO Almere)

3.5 Productcategoriebeschrijving

Onderstaand worden de productcategorieën beschreven die onderdeel zijn van de scope van de opdracht. De vermelde normen die in de productbeschrijvingen vermeld zijn gelden als minimale eisen. ~~Wel worden~~ In de productcategoriebeschrijvingen wordt vermeld welke normen worden gebruikt in de bonus/malusregeling.

Preventie	
Doelgroep	Alle inwoners van Almere. Specifiek: doelgroepen die horen bij vastgestelde Life Events en leerlingen PO, VO, MBO en bijzonder onderwijs. Partners in de stad.
Resultaat	Partners en scholen besteden aandacht aan preventie van financiële problemen: 1. Inwoners en partners weten dat een life-event financiële gevolgen kan hebben; 2. Inwoners kennen het belang van financieel veerkrachtig zijn en weten hoe zij daar invulling aan kunnen geven;

	3. Inwoners van Almere kennen het belang van een sociaal netwerk bij de omgang met financiën; 4. Inwoners weten waar zij informatie, hulp of ondersteuning kunnen krijgen gericht op het voorkomen of aanpakken van financiële problemen.
Start	Gehele contractduur.
Einde	Gehele contractduur.
Norm	Niet van toepassing.
Rapportage	Per activiteit op nog af te spreken wijze.
Toelichting	De schulddienstverlener is en blijft op de hoogte van de (landelijke) ontwikkelingen op gebied van preventie t.b.v. een proactieve aanpak preventie, Life events, financiële educatie en bestaanszekerheid. Preventie is niet altijd meetbaar. Het aanbod van interventies voldoet zoveel als mogelijk aan effecten die kunnen worden gemeten, of op een andere manier inzichtelijk gemaakt. Interventies zijn bij voorkeur bewezen effectief of worden d.m.v. (wetenschappelijke) onderbouwing ingezet. De samenwerking met zowel gemeente als andere partners in de stad is noodzakelijk om een gecoördineerde en duurzame aanpak voor de toekomst te waarborgen. Preventieactiviteiten dragen bij aan het zo (financieel) redzaam mogelijk maken van inwoners. Componenten informeren-activeren/stimuleren-hulp aanbieden maken deel uit bij de interventies. De activiteiten en interventies sluiten aan op de doelstellingen in het plan van aanpak Preventie. Onder de activiteiten vallen onder andere: • Voorlichting/trainingen/advies over schuldhulp in Almere aan partners in de stad en burgers; • (Budget)cursussen aan burgers in het kader van preventie (bijvoorbeeld op aanvraag van wijkteams); • Meewerken aan bewustwordingscampagnes; • Meewerken aan activiteiten in de Week van het Geld; • Deelnemen aan gemeentelijke netwerkbijeenkomsten t.b.v. beleidsontwikkeling en advies. Losse adviesvragen; • Werken aan preventie in samenwerking met maatschappelijke en financiële partners en onderwijs.

Vroegsignalering (Administratie en huisbezoeken) (optioneel zie paragraaf 1.7)	
Doelgroep	Alle inwoners met een betalingsachterstand in de vasten lasten zoals huur, zorgverzekering, water, gas, elektriciteit en/of stadsverwarming die via RIS zijn aangemeld door een vaste lastenpartner.
Resultaat	Hulpvraag van de inwoner is vastgesteld. • Inwoner is niet bereikt; • Inwoner wil geen hulp of; • Inwoner is zich bewust van de meerwaarde gebruik veilige budgetbeheer applicatie; • Afspraak adviesgesprek of; • Afspraak intake SDV of; • Afspraak intake Maatwerk OSS.
Start	Er komt een signaal binnen bij opdrachtnemer via RIS. Opdrachtnemer probeert in contact te komen met de inwoner. Dat kan via een e-mail, telefonisch contact, SMS, kaartje of huisbezoek. Selectie wijze van communicatie op aanwijzing van de gemeente.
Einde	Het resultaat van de contactpogingen is duidelijk: • Geen contact tot stand gekomen; • Inwoner wil geen hulp of; • Inwoner wordt geïnformeerd over het bestaan van digitale apps om financiën te organiseren; • En/of afspraak adviesgesprek of; • Afspraak product "Intake SDV en Toetsing" of; • Afspraak intake Maatwerk OSS; • Terugkoppeling naar vaste lastenpartner als inwoner een afspraak heeft voor een intake SDV of Maatwerk OSS.
Norm	• De schulddienstverlener behandelt alle signalen bij voorkeur binnen twee weken, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst (landelijk convenant); • 60% van de huishoudens waarbij een huisbezoek is afgelegd, is bereikt; • 10 % van de huishoudens waarvoor een melding is gemaakt, is bereikt; • Er is 40 uur per week iemand bereikbaar voor dit product; • De afhandeling van 100% van de meldingen is goed geregistreerd.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Aantal binnen gekomen signalen; • Aantal opgepakte signalen, wijze waarop signaal is opgepakt en % bereikt per wijze waarop signaal is opgepakt; • Indien mogelijk: bereikt resultaat van bereikt huishouden;

	Monitoring gebruik digitale apps om financiën te organiseren.
Toelichting	- De schulddienstverlener is ook verantwoordelijk voor de administratieve ondersteuning. Dat gaat om de communicatie met inwoners die niet in het bakje 'huisbezoeken' zijn ingedeeld via telefonisch contact, sms, e-mail en kaartjes; - In overleg met de gemeente en De Schoor wordt een plan van aanpak Vroegsignalering opgesteld. Er wordt gewerkt volgens dit plan van aanpak. Huisbezoeken worden afgelegd samen met een maatwerker OSS.

Aanmelden en screening schuldhulpverlening	
Doelgroep	Alle inwoners vanaf 18 jaar met een schuldhulpvraag.
Resultaat	<u>Aanmelding:</u> Het moment van aanmelding is geregistreerd en er is een afspraak voor een screening. <u>Screening:</u> Hulpvraag van de inwoner is vastgesteld. - Inwoner wil geen schuldhulp of; - Inwoner wil adviesgesprek of; - Inwoner wil een traject SDV; - Inwoner wil een traject SDV plus; - Inwoner wil een traject OSS; - Door niet opkomen dagen door inwoner niet duidelijk.
Start	De inwoner meldt zich bij de schulddienstverlener. Dat kan fysiek, telefonisch, of digitaal.
Einde	Het resultaat van de screening is duidelijk: - Inwoner wil geen hulp of; - Afspraak adviesgesprek of; - Afspraak intake SDV (= vervolgggesprek) of; - Afspraak intake SDV plus (driegesprek met OSS) of; - Warme overdracht naar Maatwerk OSS + brief; - Niet komen opdagen.
Norm	- Gemiddeld eerste gesprek binnen 14 kalenderdagen na aanmelding, tenzij het een crisis is dan eerste gesprek binnen 3 werkdagen na aanmelding/signaal van schuldeiser (zie verder productcategorie crisis); - Max 3 kalenderdagen na crisisaanmelding is het eerste gesprek gevoerd;

	• Max. 28 kalenderdagen (wettelijk) na reguliere aanmelding is het eerste gesprek gevoerd. Deze norm telt mee voor de bonus/malus. Bij hoge uitzondering kan toestemming gevraagd worden van de 28 kalenderdagen af te wijken. Als hiervoor toestemming is verleend telt de afwijking niet mee voor de bonus/malus. Landelijke feestdagen waarop het stadhuis dicht is tellen ook niet mee voor de bonus/malus
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Gemiddeld aantal dagen tussen aanmelding en eerste gesprek; • Maximaal aantal dagen tussen aanmelding en eerste gesprek (regulier en crisis); • Aantal gesprekken dat gevoerd is buiten de wettelijke termijn, hoeveel dagen er dan tussen zaten, reden waarom het gesprek buiten de wettelijke termijn is gevoerd; • Aantal inwoners niet verschenen op screening; • Aantal gevoerde screeningsgesprekken en het resultaat daarvan (niet verschenen, geen hulp, advies, SDV, SDV plus, OSS).
Toelichting	De screening bestaat uit: 1) Het afnemen van de Mesis-vragenlijst en; 2) Een screeningsgesprek. Bij aanmelding wordt er contact opgenomen met de inwoner en een afspraak gepland op een tijdstip dat de inwoner kan. Indien een inwoner niet komt opdagen wordt de inwoner gebeld en opnieuw de gelegenheid geboden om op intake te komen.

Adviesgesprek	
Doelgroep	Iedereen die gescreend is en die niet door hoeft naar SDV of OSS maar wel advies wenst.
Resultaat	Inwoners krijgen antwoord op hun adviesvraag.
Start	Uitkomst van de screening.
Einde	Inwoner heeft informatie gekregen over bijvoorbeeld: • Het bijhouden van dagelijkse uitgaven en de administratie ordenen; • Een overzicht van de eigen inkomsten en uitgaven te maken (een gemiddelde maandbegroting en jaarbegroting), met speciale aandacht voor reserveringsuitgaven; • Het regelen van betalingen, automatisch of gespreid;

	• Het zorgen voor meer inkomen door financiële regelingen en voorzieningen te benutten, door werk te zoeken en/of geld te besparen; • Het omgaan met betalingsachterstanden waaronder het treffen van betalingsregelingen; • (gratis) Hulpmiddelen zoals zelfjeschuldenregelen.nl, betalingsregelingen.nl of een budgetapp; • De manier om met schuldeisers te onderhandelen over afbetaling. • Adviezen zijn schriftelijk vastgelegd.
Norm	Binnen 14 kalenderdagen na aanmeldingsgesprek.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Aantal adviesgesprekken; • Meest besproken onderwerpen.
Toelichting	• Ook doorverwijzen naar Almeerse samenwerkingspartners valt onder Informatie en Advies, bijvoorbeeld naar hulpverleners die ondersteuning kunnen bieden bij onderliggende psychosociale problemen of naar vrijwilligersorganisaties, maatschappelijk werk of onderwijsinstellingen; • Adviesgesprekken gaan niet over zaken zoals pensioenplanning, betaalbaarheid van een woning, beste energiecontract of beste lening etcetera.

Intake schulddienstverlening en toetsing	
Doelgroep	• Inwoners waarvan uit de productcategorie aanmelding en screening is gebleken dat ze passen in een SDV-traject. Hieronder vallen ook de jongeren die deelnemen aan het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) indien de gemeenteraad een besluit heeft genomen over de voortgang van JPF; • Inwoners die vanuit het project vroegsignalering van De Schoor zijn doorverwezen.
Resultaat	• Inwoner kan door naar fase Voorbereiden Schuldregeling of; • Inwoner is verwezen naar Maatwerk OSS indien blijkt dat er een afwijzingsgrond is voor MSNP/WSNP.
Start	Na screeningsgesprek.
Einde	Er is een besluit over de toegang tot schulddienstverlening: • Geen toelating MSNP/WSNP-traject; • Wel toelating MSNP/WSNP-traject.

Norm	Max. 56 kalenderdagen na het eerste gesprek/screeningsgesprek is deze productcategorie afgerond. Deze norm telt mee voor de bonus/malus. Als door toedoen van de inwoner informatie ontbreekt die nodig is om een beschikking af te geven en een plan van aanpak op te stellen mag een opschortingstermijn van maximaal 14 kalenderdagen worden gegeven. Bij hoge uitzondering kan toestemming gevraagd worden om van de opschortingstermijn van 14 kalenderdagen af te wijken. Als hiervoor toestemming is verleend telt de afwijking niet mee voor de bonus/malus. De landelijke feestdagen waarop het stadhuis dicht is tellen ook niet mee voor de bonus/malus.
Rapportage	• Aantal product 'Intake SDV en Toetsing'; • Maximaal aantal dagen tussen aanmelding en afronding productcategorie; • Aantal niet afgehandeld binnen gevraagde termijn, binnen welke termijn wel, reden; • Gemiddelde hoogte van de schuld; • Gemiddelde aantal schuldeisers.
Toelichting	Nodig om door te gaan naar fase Voorbereiden Schuldregeling: • Getekende aanvraag schuldregeling en toelichting; • Alle benodigde informatie is aanwezig; • Er is een plan van aanpak op hoofdlijnen conform de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs); • Beschikking wel/niet toelaten SDV; • Melding Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH); • Melding BKR.

Crisis	
Doelgroep	Een inwoner met een crisissituatie. Een crisissituatie is: • Gedwongen woningontruiming of verkoop eigen woning; • Beëindiging van de levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming; • Aangekondigde boedelverkoop of verkoop van de eigen woning.
Resultaat	Het doel van crisisinterventie is het afwenden van een bedreigende situatie en als dat niet mogelijk is het doorgeleiden van de inwoner naar zo passend mogelijke ondersteuning.

Start	De inwoner meldt een crisissituatie of wordt door een ketenpartner aangemeld met een crisissituatie.
Einde	De crisissituatie is afgewend of als afwending niet mogelijk is heeft de inwoner een warme verwijzing naar zo passend mogelijke ondersteuning en, indien van toepassing, inwoner kan door naar productcategorie Intake SDV en Toetsing; Of Als de crisisinterventie is niet is afgewend, is er een plan welke begeleiding de inwoner krijgt.
Norm	Maximaal drie kalenderdagen na crisisaanmelding is het eerste gesprek gevoerd.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Aantal crisissituatie; • soort crisis; • uitslag geslaagd/niet geslaagd.
Toelichting	• Indien nodig wordt een moratorium verzoek gedaan of een voorlopige voorziening aangevraagd om de persoon tegen de bedreigende situatie te beschermen en de voorbereidingsfase van een minnelijk traject te doorlopen; • Er wordt gewerkt aan een convenant met Vattenfall om mensen die afgesloten zijn van warmte opnieuw aan te sluiten ook als de schulden nog niet zijn opgelost.

Voorbereiden schuldregeling (NVVK modules: intake en stabilisatie)	
Doelgroep	Inwoners die doorgestroomd zijn uit productcategorie Intake SDV en Toetsing naar traject Schulddienstverlening.
Resultaat	• Inkomsten en uitgaven zijn in evenwicht; • Schuldenrust (stress reductie); • Betalingsregeling, herfinanciering of schuldregeling kan worden opgezet.
Start	Einde product Intake SDV en Toetsing.
Einde	Door naar product Uitvoeren schuldregeling.
Norm	Gemiddeld 120 kalenderdagen. Deze norm telt mee voor de bonus/malus. De landelijke feestdagen waarop het stadhuis dicht is tellen niet mee voor de bonus/malus.
Rapportage	Per kwartaal: • Aantal instroom; • Aantal doorstroom, uitval, in behandeling; • Reden uitval.
Toelichting	In deze fase kunnen instrumenten, activiteiten of andere ondersteuning ingezet kunnen worden die

	bijdrage aan duurzame oplossing van het financiële probleem zoals: - Budgetbeheer of; - Beschermingsbewind (in samenspraak met OSS); - Flankerende hulp via partners in de stad.
--	--

Schuldregeling	
Doelgroep	Inwoners die doorgestroomd zijn uit productgroep Voorbereiden Schuldregeling.
Resultaat	De schuldenaar is duurzaam schuldevrij (via herfinanciering, betalingsregeling, saneringskrediet, schuldbemiddeling of wettelijke schuldregeling). Hierbij wordt duurzaam schuldevrij gedefinieerd als: de schuldenaar wil en kan zijn/haar budget zodanig beheersen dat naar verwachting ook op lange termijn geen nieuwe schulden zullen ontstaan.
Start	Einde productcategorie Voorbereiden Schuldregeling.
Einde	De schuldregeling is beëindigd en er is een beschikking tot beëindiging van de schuldhulpverlening schuldregeling afgegeven.
Norm	80% van de inwoners die gestart is met de productcategorie Schuldregeling (MSNP maar ook WSNP) is schuldevrij; - Inwoners die tussentijds verhuisd zijn naar een andere gemeente, overleden zijn, geen WSNP-willen aanvragen, of door de rechter niet zijn toegelaten tot de WSNP tellen niet mee voor het slagingspercentage; - Ook tellen niet mee inwoners die uitvallen doordat hun vaste lasten gedurende de regeling zo toenemen dat zij als gevolg daarvan in nieuwe schulden terechtkomen en er geen schone lei tot stand komt. Deze norm telt mee voor de bonus/malus.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: - Aantal instroom; - Aantal verzoeken dwangakkoord; - Aantal in lopende schuldregeling uitgesplitst in: 100% regeling; - Minnelijke regeling: - SB; - SK. - WSNP. - Aantal in behandeling; - Aantal uitstroom: - Minnelijke regeling met succes afgerond;

	○ Wettelijke regeling met succes afgerond; ○ Beëindigd op verzoek (klant/bewindvoerder); ○ MSNP mislukt, wil geen WSNP-aanvraag; ○ Niet toegelaten tot WSNP; ○ WSNP-aanvraag ingetrokken; ○ Neutraal afgesloten: overleden/verhuisd.
Toelichting	• Indien nodig wordt een verzoek tot dwangakkoord, moratorium of voorlopige voorziening ingezet; • De opdrachtnemer kan verschillende producten leveren om het gewenste resultaat te bereiken zoals herfinanciering, betalingsregeling, saneringskrediet, schuldbemiddeling of begeleiding naar wettelijke schuldregeling, budgetcoaching, vormen van budgetbeheer; • Met de gemeente worden aanvullende afspraken gemaakt wanneer saneringskredieten worden ingezet; • Het doen van heronderzoeken t.b.v. schuldbemiddeling valt onder deze productcategorie; • De opdrachtnemer geeft indien een WSNP moet worden aangevraagd ook begeleiding bij deze aanvraag door mee te gaan naar de rechtbank; • Ook voor degenen die zijn opgenomen in de WSNP geldt het te behalen resultaat. Hieraan kan, als voorbeeld, invulling worden gegeven door de schuldenaar die in de WSNP is opgenomen gedurende een zekere tijd budgetcoaching en/of budgetbeheer aan te bieden. • Indien deze productcategorie voortijdig wordt beëindigd wordt de schuldenaar indien deze dat wenst overgedragen aan Maatwerk OSS of krijgt een afrondend adviesgesprek.

Breed Moratorium of voorlopige voorziening	
Doelgroep	Smal Moratorium (bij zicht op een minnelijke schuldregeling): Inwoners voor wie om opheffing of opschorting kan worden gevraagd van: • Een gedwongen ontruiming; • Beëindiging van de levering van gas, elektra of water. Breed Moratorium Inwoner bij wie het niet lukt om de schuldensituatie te stabiliseren, omdat bepaalde

	schuldeisers door hun wijze van incasseren de financiële situatie van de schuldenaar blijven destabiliseren. Voorlopige voorziening: Inwoners voor wie op grond van artikel 287 lid 4 van de Faillissementswet uitstel of opheffing kan worden aangevraagd van: • Beslaglegging; • Gijzeling.
Resultaat	De inwoner heeft het verzoekschrift ingediend, gedocumenteerd, en mondeling toegelicht en er is een uitspraak van de rechter.
Start	Inwoner heeft crisissituatie gemeld.
Einde	Uitspraak rechtbank.
Norm	50% van de verzoeken worden door de rechtbank toegekend.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Aantal ingediende moratoria en het resultaat; ○ Smal ○ Breed • Aantal ingediende voorlopige voorziening (VV) en het resultaat.
Toelichting	De schulddienstverlener verricht administratieve handelingen die voor de inwoners te complex zijn en gaat ook mee naar de rechtbank.

Budgetbeheer tijdens MSNP, WSNP, OSS⁷, Nazorg	
Doelgroep	• Inwoners in de fase voorbereiden schuldregelen of fase schuldregelen (MSNP en WSNP) waarvoor dit gezien de persoonlijke situatie nodig is; • Inwoners in een traject OSS waarvan de maatwerker OSS dit product nodig acht; • Inwoners in een traject Nazorg waarvoor dit nodig wordt geacht.
Resultaat	Budgetbeheer zorgt ervoor dat de (vaste) lasten van de inwoner die zijn vastgelegd in het budgetplan op tijd worden betaald en dat er bij voldoende inkomen en geen grote stijgingen in vaste lasten geen (nieuwe) betalingsachterstanden oploopt.
Start	• Indien nodig tijdens fase voorbereiden schuldregelen of schuldregelen. • Op aanvraag maatwerker OSS.
Einde	• Op aanvraag van hulpverlener (schulddienstverlener of maatwerker OSS) en inwoner als financiële zelfstandigheid is bereikt;

⁷ Zie paragraaf 1.7.1 optionele wijzigingen

	• Schulden zijn opgelost of; • Opschaling naar beschermingsbewind is nodig; • Op aanvraag inwoner.
Norm	• Binnen één week na aanvraag budgetbeheer is een afspraak voor intake budgetbeheer gepland; • Budgetbeheer moet binnen drie maanden na ontvangst van de aanvraag beginnen; • De klant heeft op eenvoudige wijze up-to-date inzicht in de stand van zaken van het budget; • Een vraag wordt in principe in twee2 werkdagen afgehandeld.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Aantal budgetbeheer in SDV; • Aantal budgetbeheer in OSS; • Aantal budgetbeheer in JPF.
Toelichting	• Voor de vier vormen van budgetbeheer die de NVVK onderscheidt, mogen verschillende prijzen in rekening worden gebracht; • De opstartkosten mogen apart in rekening worden gebracht; • Indien een maatwerker OSS betrokken is bij het schuldhulpverleningstraject wordt deze van alle handelingen op de hoogte gehouden; • Als een inwoner een SDV-traject volgt, en dus geen maatwerker OSS heeft, de gevraagde stukken niet tijdig aanlevert, wordt contact gelegd met maatwerk OSS om het traject SDV om te zetten in SDV plus en kan Humanitas ingezet worden voor ondersteuning. • Er zijn veel digitale ontwikkelingen op dit gebied. Deze ontwikkelingen kunnen ertoe leiden dat de inhoud en prijs van het product wijzigt.

Budgetcoaching	
Doelgroep	Inwoners in een MSNP- of WSNP-traject die meer financiële kennis, vaardigheden, competenties of motivatie willen en kunnen ontwikkelen om geldproblemen op te lossen of te voorkomen.
Resultaat	De inwoner heeft de financiële kennis en vaardigheden om zijn eigen geldzaken zelfstandig te regelen. Zelfstandig regelen betekent ook dat iemand in staat is om te herkennen dat er financiële ondersteuning nodig is, en dat hulp gevraagd durft te worden in het eigen netwerk of daarbuiten.
Start	• Direct vanuit Aanmelden en screening; • Bij uitstroom beschermingsbewind; • Bij uitstroom budgetbeheer.

Einde	De inwoner kan: • De (financiële) administratie ordenen en uitgaven bijhouden; • Een overzicht maken van inkomsten, uitgaven (maand- en jaarbegrotingen) en reserveringen; • (automatische of periodieke) Betaalopdrachten instellen; • Gebruik maken van financiële regelingen en voorzieningen; • Weet hoe geld te besparen; • Kleine betalingsachterstanden verantwoord oplossen als er voldoende middelen zijn; • Keuzes maken over sparen, lenen en verzekeren (daarbij moet de professional voldoen aan de eisen van de Wft); • Waar hulp te vragen indien nodig, en durft deze ook te vragen. Of • Er is een duurzaam (professioneel) netwerk georganiseerd dat de inwoner ondersteunt de financiën te beheren.
Norm	• Budgetcoaching duurt minimaal 1 jaar en max 1,5 jaar; • Afhankelijk van de behoefte vinden 3, 6 of 9 gesprekken plaats in dezelfde 1,5 jaar.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: Aantal inwoners met budgetcoaching.
Toelichting	-

Nazorg	
Doelgroep	Inwoners die met succes een schulddienstverleningstraject hebben afgerond en interesse hebben in nazorg.
Resultaat	De financiële situatie van de inwoner is besproken: • 5 à 6 maanden na beëindiging van een traject; • 11 à 12 maanden na beëindiging van een traject; • 17 à 18 maanden na beëindiging van een traject . Als financiële situatie niet in evenwicht is wordt, als de inwoner daar interesse in heeft, een plan van aanpak gemaakt hoe het evenwicht te herstellen.
Start	Einde productcategorie Uitvoeren schuldregelen.
Einde	Afhankelijk van de situatie na 0,5, 1 of 1,5 jaar na start productcategorie Nazorg.

Norm	Na ongeveer een half jaar en na ongeveer een jaar een contactmoment.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: - Aantal in traject nazorg 0,5, 1, of 1,5 jaar; - Type hulpvragen tijdens nazorgtraject.
Toelichting	- Samen met de inwoner wordt indien deze dat wil een plan van aanpak nazorg opgesteld. - Er kan flankerende hulp van ketenpartners worden ingezet en/of budgetcoaching en of budgetbeheer.

Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) tijdens OSS	
Doelgroep	Inwoners in een traject OSS waarvan de schulden (nog) niet duurzaam opgelost kunnen worden en waarvan de maatwerker OSS dit product nodig acht.
Resultaat	- Inkomsten en uitgaven zijn in evenwicht - Beslagvrije voet wordt juist toegepast; - Inkomensreparatie; - De schuldeisers zijn geïnformeerd. - Passende betalingsafspraken maken met schuldeisers - De financiële positie van de inwoner verslechtert niet.
Start	Op indicatie maatwerker OSS.
Einde	Op indicatie maatwerker OSS.
Norm	Geen maximale duur. Zolang de maatwerker deze productcategorie nodig acht. In 80% van de gevallen verslechtert de financiële situatie niet.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: Aantal in traject DFD.
Toelichting	DFD wordt opgenomen in het plan van aanpak van maatwerk OSS.

3.6 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social Return

Social Return betekent: "iets teruggeven aan de samenleving". Als gemeente vinden wij het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen naar vermogen. Van de opdrachtnemer eist de gemeente dat 5 % van de totale opdrachtsom (excl. btw) in het kader van Social Return wordt aangewend. Voor de invulling van Social Return verwijzen wij naar de bijlage 'Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere' en de bijlage 'Prestatietabel Social Return Gemeente Almere' (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd).

4. VORMVEREISTEN, UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN

4.1 Vormvereisten

Inschrijvingen die niet aan de volgende vormvereisten voldoen worden in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

4.1.1 Voorschriften

Tijdens deze aanbesteding gelden onverkort verschillende voorschriften waaraan inschrijvers zich door deelname aan de procedure en in het bijzonder het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk conformeren. Deze voorschriften zijn weergegeven in de aanbestedingsstukken, waaronder de bijlage 'Spelregels tijdens het aanbestedingstraject'. Alleen inschrijvingen, die met inachtneming van de in de aanbestedingsstukken inclusief nota's van inlichtingen opgenomen voorschriften, zijn opgemaakt en ingezonden, worden in de regel in behandeling worden genomen.

4.1.2 Gestandsdoeningstermijn

De inschrijving heeft op straffe van uitsluiting een gestandsdoeningstermijn van drie maanden met dien verstande dat de inschrijver die als tweede is gerangschikt zijn inschrijving voor nog eens de duur van de wachtkamerbepaling gestand doet middels ondertekening van de wachtkamerovereenkomst na gunning. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient inschrijver de inschrijving tenminste één maand gestand te doen tot na de uitspraak in kort geding.

4.1.3 Volledige en tijdige inschrijving

De inschrijving moet uiterlijk op het in de planning genoemde moment zijn ingediend in TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen en de volledigheid van de inschrijving. Te laat ingediende inschrijvingen worden in geen geval in ontvangst genomen en zijn derhalve uitgesloten van deelname. De gemeente is niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door inschrijvers bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie via TenderNed. Raadpleeg daarom bij twijfel tijdig de servicedesk van TenderNed. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment of nabij de sluitingstermijn, behoudt de gemeente zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de inschrijvingen nog niet zijn geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is.

Uw inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Met het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), het tarievenblad, dan wel de aanbestedingsbrief wordt hieraan voldaan.

4.1.4 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de inschrijving

Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten leidt in de regel tot uitsluiting. Als sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in een Inschrijving en dit door de gemeente Almere wordt aangemerkt als een kennelijke en herstelbare omissie, dan behoudt de gemeente zich het recht voor de Inschrijver te vragen om een verduidelijking en/of een aanvulling. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wezenlijke wijziging van de Inschrijving met zich meebrengen. Als dat naar de mening van de gemeente wel zo is, dan zal hij deze verduidelijkingen en/of aanvullingen niet in de beoordeling meenemen.

4.1.5 Aanbestedingsbrief

Wij stellen het op prijs dat uw inschrijving ingeleid wordt met een vormvrije aanbestedingsbrief, waarin:

- De onderneming(en) kort geïntroduceerd word(t)(en), eventueel met organogram van uw organisatie;
- De gegevens van de contactpersoon tijdens de uitvoering van de overeenkomst genoemd worden;

- Indien van toepassing de rolverdeling binnen een samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de opdracht dat de inschrijver voornemens is in onderaanneming te geven dan wel op welke derden anderszins een beroep wordt gedaan.

4.1.6 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen

4.1.6.1 Invulling en ondertekening algemeen

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie bijlage A) dient door de inschrijver te worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de inschrijving te worden gevoegd. De rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele inschrijving (het rechtsgeldig ondertekenen van de aanbestedingsbrief dan wel tarievenblad staat eveneens voor rechtsgeldig ondertekening van de gehele inschrijving). De rechtsgeldigheid van de ondertekening dient na gunning te blijken uit het/de uittreksel(s) van de inschrijving in het nationale handelsregister. De handtekeningen kunnen de vorm van een gekwalificeerde digitale handtekening hebben of op papier zijn gezet waarna de betreffende stukken zijn gescand.

Deel V van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is voor deze aanbesteding niet relevant. De gemeente heeft onder *Deel I* en *Deel III* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument alles ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is en door haar moet worden ingevuld. De inschrijver moet alle overige, van toepassing zijnde velden invullen.

4.1.6.2 Invulling UEA bij samenwerkingsverbanden/onderaanneming

Let op: Alle inschrijvers, derden (op wie een beroep wordt gedaan om aan één of meer geschiktheidseisen te voldoen) en leden aan een samenwerkingsverband (combinatie) dienen bij de inschrijving elk afzonderlijk een UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III. In onderstaand schema is voorts per deelnemer aangegeven welk onderdeel van de UEA daarnaast ook ingevuld dient te worden.

Met het indienen van een rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaren derden tevens dat de inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de derde kan beschikken.

In onderstaand schema staat per samenwerkingsvorm opgegeven wat aangeleverd dient te worden.

Vorm	Ondertekenen UEA	Wat verder nog aanleveren
Samenwerkingsverband (combinatie).	Van alle deelnemers aan het samenwerkingsverband dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden in de inschrijving.	In Deel IIA onder Wijze van deelneming in het UEA de namen van alle combinanten en hun eigen rol opgeven, waarbij dient opgegeven te worden welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband

		(combinatie) jegens de gemeente zal optreden. ⁸ Verder Deel IIB en III ook invullen.
Beroep op 3 ^e voor voldoen aan één/meer geschiktheidseisen of selectiecriteria.	Van zowel inschrijver als de 3 ^e waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In Deel IIC van het UEA Aanbestedingsdocument 'ja' aanvinken. In het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen of selectie criterium (?) een beroep wordt gedaan. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen.
Beroep op 3 ^e ten tijde van de inschrijving voor uitvoering van een deel van de opdracht.	Van inschrijver dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In Deel IID 'ja' aanvinken en de onderaannemers noemen, voor zover bekend. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen.
Beroep op 3 ^e voor zowel het voldoen aan één/meer geschiktheidseisen als voor uitvoering van een deel van de opdracht.	Van zowel inschrijver als de 3 ^e waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In zowel Deel IIC als onder Deel IID 'ja' aanvinken, de onderaannemers noemen en in het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan. Verder deel Deel IIA, IIB en III ook invullen.

4.1.6.3 Bewijsmiddelen

De gemeente zal in beginsel pas na het voornemen tot gunning verzoeken de nadere bewijsmiddelen te overleggen die erop gericht zijn hetgeen door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is verklaard te verifiëren. Dit neemt niet weg dat de gemeente hier op elk moment eerder in de procedure aan inschrijvers om kan verzoeken indien dit naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure. De bewijsmiddelen dienen vervolgens binnen zeven (7) kalenderdagen in het bezit van de gemeente te zijn. Indien de inhoud van deze bewijsmiddelen niet overeenkomt met hetgeen is verklaard, dan wordt de inschrijver in de regel uitgesloten van (verdere) deelname aan deze aanbesteding. Op eerste verzoek van de gemeente moeten ook derden nadere bewijsstukken kunnen overleggen zoals elders bepaald in deze offerteaanvraag.

4.1.6.4 Daadwerkelijke inzet derden/onderaannemer ten tijde van de uitvoering

De opdrachtnemer, is - indien hij een gedeelte van de opdracht in onderaanneming wenst te geven – verplicht daadwerkelijk gebruik te maken van de door hem bij inschrijving benoemde derden c.q. onderaannemers. Inschakeling van andere entiteiten dan voorgenoemd, behoeft te allen tijde steeds voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente. Deze toestemming kan en zal slechts worden verleend indien deze entiteit voldoet aan de in de aanbestedingsprocedure gestelde verplichte en

⁸ De penvoerder is dus de ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding waarvoor alle individuele deelnemers aan het samenwerkingsverband jegens de gemeente volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.

facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen voor het desbetreffende gedeelte van de opdracht.

4.2 Uitsluitingsgronden

Deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bevat de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel. Alle verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding. De verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder *Deel IIIA* en *IIIB* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder *deel IIIC*. De gemeente kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een inschrijver op wie één van deze omstandigheden van toepassing is.

Uitsluitingsgronden zijn van toepassing op alle ondernemers die bij de inschrijving of de uitvoering van de opdracht worden betrokken, dus indien van toepassing op elke deelnemer aan het samenwerkingsverband en elke derde waarop door inschrijver een beroep wordt gedaan.

Door het invullen van *Deel III* en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (*Deel VI*) geeft de inschrijver aan dat bepaalde omstandigheden niet op de onderneming van toepassing zijn. In beginsel na gunning, dienen door de beoogde opdrachtnemer de volgende bewijsmiddelen voor de volgende uitsluitingsgronden die in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden benoemd, te kunnen worden overlegd:

Bewijsstukken	UEA	Uitsluitingsgrond
Een inschrijver kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat deze uitsluitingsgronden, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.	IIIA En IIIC	Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen Vervalsing van de mededinging
Een inschrijver kan door middel van een verklaring van de belastingdienst , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.	IIIB	Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies
Een inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister , dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.	IIIC	Faillissement, insolventie of gelijksoortig
Situationeel, naar redelijk oordeel van de gemeente. Indien de gemeente aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De gemeente neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012.	IIIC	Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht Belangenconflict Betrokken bij de voorbereiding Valse verklaring Onrechtmatige beïnvloeding

4.3 Geschiktheidseisen

Inschrijver geeft, door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, onder *Deel IV*, aan te voldoen aan de hieronder genoemde eisen met betrekking tot financieel-economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en de gevraagde inschrijving in het handelsregister of beroepsregister. Indien hieraan niet wordt voldaan wordt inschrijver in de regel uitgesloten van deelname. Indien reeds bij de inschrijving nadere bewijsstukken dienen te worden overlegd, wordt dat bij de betreffende eis uiteengezet.

4.3.1 Geschiktheidseisen inzake financieel-economische draagkracht

4.3.1.1 Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid

Inschrijvers dienen adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid en na gunning een recente polis of kopie van een polis te overleggen. Overigens volstaat ook een origineel certificaat van verzekering, afgegeven door de verzekeringsmaatschappij.

Hetzelfde geldt voor alle eventuele deelnemers aan een inschrijvend samenwerkingsverband. De bedragen waarvoor inschrijvers verzekerd dienen te zijn, staan vermeld in de Algemene inkoopvoorwaarden van gemeente Almere.

4.3.1.2 Nederlandse taal

De contactpersoon van de inschrijver (en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden) moeten bij opdrachtverlening de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen. Hetzelfde geldt ten aanzien van eventuele samenwerkingsverbanden en onderaannemers.

4.3.1.3 Certificering en lidmaatschap branchevereniging

Inschrijver dient lid te zijn van de Nederlandse Vereniging van Volkskrediet (NVVK) en te werken volgens de gedragsregels van de NVVK. Als inschrijver niet over het vereiste lidmaatschap beschikt, maar over een gelijkwaardig certificaat of kwaliteitsborgingssysteem (bijvoorbeeld een kwaliteitshandboek), dan dient zij dit in haar inschrijving aan te geven en te omschrijven waarom het systeem gelijkwaardig is. De gemeente Almere moet uit de omschrijving kunnen opmaken dat het betreffende certificaat of kwaliteitsborgingssysteem daadwerkelijk gelijkwaardig is.

Inschrijver dient in de inschrijving passend bewijs van de gelijkwaardigheid te leveren.

Om regie te voeren op de kwaliteit, kunnen gemeenten de uitkomsten van de drie jaarlijkse audit opvragen.

Het bewijs van lidmaatschap van de branchevereniging NVVK dient u bij inschrijving toe te voegen.

4.3.1.4 Kerncompetentie

Voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van inschrijvers, stelt de gemeente kerncompetenties vast. Dit zijn punten die in het licht van de opdracht essentieel zijn. Inschrijver dient via bijlage Technische bekwaamheid (~~zie onderaan deze offerteaanvraag~~ zie bijlage J) in de inschrijving per kerncompetentie één referentie in van een gelijksoortige kerncompetentie uit de afgelopen drie jaar voor een periode van minimaal één (1) jaar op contractbasis.

Teneinde aan het voorgaande te voldoen kunnen ook referenties van deelnemers aan het samenwerkingsverband (combinanten) en onderaannemers (derden) worden meegezonden. Het is alleen toegestaan om een beroep te doen op referenties van combinanten en onderaannemers indien deze vermeld zijn onder *Deel II* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Bij de referent is de opdracht naar tevredenheid uitgevoerd. Dit betekent dat bij de uitvoering van de dienstverlening/uitvoering werk/levering afspraken met betrekking tot schulddienstverlening zijn nagekomen.

Nadere bewijsmiddelen hoeven niet te worden overgelegd. De gemeente kan echter in de verificatiefase bewijs opvragen om de informatie die inschrijver heeft in het kader van deze aanbestedingsprocedure heeft gegeven, te verifiëren en/of aanvullende documenten opvragen. Ook kan de gemeente

referenties, al dan niet steekproefsgewijs controleren, ook rechtstreeks bij de referent. Indien een eventueel gecontroleerde referentie daartoe gereede aanleiding geeft, eventuele substantiële en beargumenteerde ontevredenheid daaronder inbegrepen, kan de gemeente de inschrijving in de regel uitsluiten. De gemeente doet dit niet zonder de inschrijver in staat te stellen zijn zienswijze over de referentie te geven.

Kerncompetentie 1:

Ervaring met het uitvoeren van schulddienstverlening voor een gemeente met minimaal 75.000 inwoners gedurende minimaal één (1) jaar conform de modules in het module-overzicht van de NVVK.

4.3.2 Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister

Inschrijver, eventuele deelnemers aan het samenwerkingsverband en onderaannemers verklaren middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving.

5. TOETSING VAN DE INSCHRIJVING

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de toetsingscriteria waaraan de inschrijving moet voldoen. Niet voldoen aan een toetsingscriterium betekent in de regel uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

#	Toetsingscriterium
T1	Voorwaarden en bepalingen van deze aanbesteding
T2	Productcategoriebeschrijvingen
T3	Programma van eisen
T4	Concept van de overeenkomst
T5	Model overeenkomst Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken
T6	Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Almere
T7	Wachtkamerovereenkomst
T8	Implementatieplan

5.2 Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3, ~~en T4 en~~, T5, T6 en T7

Met het ondertekenen van het UEA (bijlage A) verklaart de inschrijver:

- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken;
- Dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) de productcategoriebeschrijvingen die zijn opgenomen in deze offerteaanvraag, en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de overeenkomst dat is opgenomen in Bijlage C, en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de model overeenkomst Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken die is opgenomen in Bijlage E, en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Algemene inkoopvoorwaarden van gemeente Almere die zijn opgenomen in Bijlage G, en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de wachtkamerovereenkomst die is opgenomen in Bijlage F, en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop.

5.3 Implementatieplan ~~(T6)~~ (T8)

De inschrijver dient een implementatieplan op te stellen en via TenderNed aan de inschrijving toe te voegen. Het implementatieplan beschrijft gedetailleerd de wijze waarop inschrijver een probleemloze implementatie van de dienstverlening borgt in de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 maart 2023.

Met de huidige dienstverlener is een soortgelijke regeling overeengekomen zoals vermeld in eis 4.1 van het Programma van Eisen (bijlage C) met betrekking tot implementatie en het exitplan. Bij de overgang naar de nieuwe dienstverlener blijven de klanten die zich bevinden in 'uitvoeren schuldregelen' bij de huidige dienstverlener. De gemeente Almere vraagt u om in uw implementatieplan toe te lichten wat uw advies is ten aanzien van de overdracht van klanten die zich bevinden in de overige producten.

Voor het implementatieplan vragen we inschrijver (maximaal vijf pagina's) in ieder geval de volgende onderwerpen in onderstaande volgorde aan bod te laten komen:

- Een beschrijving van de wijze van implementatie van de dienstverlening waarbij tijdige implementatie wordt geborgd;
- Een detailplanning van implementatieperiode;
- Een beschrijving van wat u nodig heeft van de gemeente Almere om de implementatie succesvol te laten verlopen (denk aan onze functionarissen / capaciteit) en wat u adviseert ten aanzien van de overdracht van klanten die zich bevinden in de producten anders dan 'aanmelden en screening' en 'uitvoeren schuldregelen';
- Een beschrijving van faciliteiten van gemeente Almere die u nodig heeft om de dienstverlening (waaronder gesprekken met inwoner) op locatie te voeren. Denk aan faciliteiten zoals toegang tot gebouw, werkruimte, hardware, software, spreekkamerfaciliteiten etcetera.

Toetsingskader T6: Implementatieplan

Het implementatieplan wordt kwalitatief beoordeeld (voldoende of onvoldoende). Bij de toetsing kijkt de gemeente Almere naar de haalbaarheid en het realiteitsgehalte van het implementatieplan. Het implementatieplan wordt als voldoende beoordeeld als het voldoet aan de volgende criteria:

- Probleemloze start van de dienstverlening: de inschrijver heeft naar het oordeel van het beoordelingsteam aannemelijk gemaakt dat de dienstverlening per 1 april 2023 overeenkomstig alle daaraan gestelde eisen en wensen, en conform zijn inschrijving, tijdig van start kan gaan. Dat wil zeggen dat met het implementatieplan naar het oordeel van het beoordelingsteam een probleemloze start van de dienstverlening.
- Volledigheid en onderbouwing: alle bovenstaande onderdelen worden behandeld en onderbouwd met (bewijs)stukken.

Indien het implementatieplan met een 'onvoldoende' wordt beoordeeld, wordt de inschrijving in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

6. GUNNING

6.1 Gunningscriterium

Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De antwoorden op de gunningcriteria worden gerangschikt aan de hand van puntentoekenning, een en ander in relatie tot het voorwerp van aanbesteding.

6.2 Gunningscriteria

De inschrijvers die voldoen aan de voorschriften, vormvereisten, geschiktheidseisen en de minimeisen worden beoordeeld op de mate waarin zij aan de gunningscriteria voldoen. Er worden op deze aspecten punten gescoord. Het totaal te behalen punten voor deze aanbesteding bestaat uit de te behalen punten voor de gunningscriteria. Omdat het antwoord op het ene criterium belangrijker wordt ervaren dan het antwoord op het andere gunningscriterium, krijgt elke wens een wegingspercentage. De weging is als volgt:

Gunningscriterium	Gunningswens	Wegingspercentage	Punten
Kwaliteit	G1: Kwaliteit dienstverlening	40%	40
	G2: Samenwerking	30%	30
	G3: Casus	30%	30
Totaal		100%	100

Bij een gelijke rangschikking geeft het puntentotaal op het gunningscriterium G1: kwaliteit dienstverlening de doorslag. Als ook dit gelijk is, wordt geloot. Het beoordelingscijfer van een gunningscriterium is altijd een getal van 0 tot en met 10 (schoolse methode zie tabel pagina 35). Door vermenigvuldigen van het beoordelingscijfer van een gunningscriterium met het wegingspercentage van het gunningscriterium krijgt de beste inschrijver het hoogste totaalcijfer per wens. Het voordeel hiervan is dat dit cijfer duidelijk aantoont hoe de betreffende inschrijver op een onderdeel heeft gescoord. Dit cijfer wordt daarna vertaald naar het maximumaantal te behalen punten voor het gunningscriterium.

Beoordelingsmethodiek:

Voor de beoordeling op kwaliteit wordt een (deskundige) beoordelingscommissie samengesteld. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie personen die de deskundigheid hebben die nodig is om de inschrijving inhoudelijk te beoordelen.

Tijdens het beoordelingsproces is het mogelijk dat er deskundig advies wordt ingewonnen over onderdelen van de offerte (bijvoorbeeld expertise bij het SROI bureau). Dit deskundig advies zal alleen worden ingezet om de commissieleden beter te informeren op de betreffende onderdelen.

Elk gunningscriterium wordt integraal beoordeeld. In eerste instantie beoordelen de commissieleden onafhankelijk van elkaar. De uitwerking van ieder gunningscriterium wordt door elk commissielid individueel en gemotiveerd voorzien van een rapportcijfer, te weten een getal tussen 0 tot en met 10. Het rapportcijfer correspondeert met de waarderingsschaal zoals weergegeven in de volgende tabel:

Cijfer	Score	Omschrijving
10	Uitmuntend	De kwalificatie 'uitmuntend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10
8	Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8
6	Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6
4	Onvoldoende	De kwalificatie 'onvoldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 4
2	Zeer slecht	De kwalificatie 'zeer slecht' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 2
0	Geen antwoord	De kwalificatie 'geen antwoord' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 0

Na de individuele beoordeling komt de beoordelingscommissie plenair bijeen om per gunningscriterium in consensus het rapportcijfer vast te stellen.

6.2.1 Gunningscriterium kwaliteit

Onderstaand zijn de wensen aangegeven. Het is de bedoeling dat de gunningscriteria zodanig worden geïnterpreteerd en beantwoord, dat deze optimaal betrekking hebben op de dienst en het functionele doel van de aanbesteding.

6.2.1.1 G1: Kwaliteit dienstverlening

Om de inwoners van de gemeente Almere met schulden effectief te helpen is de kwaliteit van de schulddienstverlening van groot belang. Om die reden vraagt de gemeente Almere u om inzichtelijk te maken op welke wijze u de schulddienstverlening gaat uitvoeren voor haar inwoners. Hierbij is het van belang dat wordt gewerkt vanuit vertrouwen en de menselijke maat,, volgens de principes van het Almeerse hersteltraject 'Bouwen aan vertrouwen', vanuit de bedoeling van wetten, ondersteuning op maat wordt geboden en dat de aanpak duurzaam en integraal is (zie ook paragraaf 3.2 doelstellingen).

Doelstelling

Het doel van dit gunningscriterium is dat de gemeente Almere inzicht krijgt in uw aanpak bij het uitvoeren van schulddienstverlening en de wijze waarop u kwaliteit borgt.

Door de inschrijver aan te leveren informatie

Beschrijf in een plan van aanpak op welke wijze u de schulddienstverlening gaat uitvoeren en hoe u de kwaliteit van de schulddienstverlening borgt. In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen in uw uitwerking:

- De wijze waarop u de schulddienstverlening gaat uitvoeren in overeenstemming met de doelstellingen (zodat de resultaten zoals vermeld in paragraaf 3.5 Productcategoriebeschrijving behaald gaan worden);
- De wijze waarop u bij het uitvoeren van de schulddienstverlening werkt volgens de principes van het Almeerse hersteltraject 'Bouwen aan vertrouwen';
- De wijze waarop u kwaliteit borgt bij het uitvoeren van de schulddienstverlening, ook bij een toe- of afname van het aantal inwoners in de schulddienstverlening;
- De wijze waarop u ervoor zorgt dat u voldoende capaciteit blijft houden om de dienstverlening uit te voeren;
- De wijze waarop u maatwerk biedt aan de inwoners bij de schulddienstverlening en werkt vanuit vertrouwen;
- De wijze waarop u zelfredzaamheid van de inwoners bevordert en hoe u hierbij maatwerk toepast;

- De wijze waarop u aansluiting zoekt bij het uitvoeren van de schulddienstverlening met andere domeinen en leefgebieden;
- De wijze waarop u uw dienstverlening stress sensitief maakt;
- De wijze waarop u ervoor zorgt dat dreigende uitval uit het schulddienstverleningstraject beperkt wordt en welke acties u onderneemt om dit te beperken;
- De wijze waarop u kan meebewegen (flexibiliteit) met ontwikkelingen binnen de schulddienstverlening, welke mogelijkheden u ziet voor innovatie (zoals schuldenknooppunt, integratie budgetbeheerapps) bij het uitvoeren van de dienstverlening en welke bijdrage u hieraan kan leveren in samenwerking met gemeente Almere, andere gemeenten en ketenpartners.

Maximumaantal pagina's

Het plan van aanpak is maximaal acht (8) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdttekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader G1: Kwaliteit schulddienstverlening

Het plan van aanpak wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het plan van aanpak en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de mate waarin de uitwerking volledig is, dat wil zeggen dat de uitwerking alle gevraagde informatie bevat;
- de mate waarin de uitwerking concreet is, dat wil zeggen precies, eenduidig en ondubbelzinnig duidelijk maakt wat u aan gemeente Almere aanbiedt;
- de mate waarin de uitwerking gemeente Almere vertrouwen geeft dat de kwaliteit van dienstverlening geborgd is en aansluit bij de doelstellingen van de aanbesteding;
- de mate waarin is aangetoond en overtuigend is toegelicht dat inschrijver over voldoende kennis en ervaring beschikt voor de uitvoering van de dienstverlening.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De gemeente Almere kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd.

6.2.1.2 G2: Samenwerking

Bij het uitvoeren van de opdracht dient de samenwerking te worden gezocht met zowel de inwoners als reeds bestaande (keten)partners binnen de gemeente Almere (zoals bijvoorbeeld Welzijnsorganisatie De Schoor, Humanitas, Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere (VMCA), Onafhankelijke Cliëntondersteuning Almere (OCO), Gemeente Almere (Werk & Inkomen), Beschermingsbewindvoerders) als nieuwe (keten)partners binnen de gemeente Almere zoals de regisseur Positieve Gezondheid. Goed overleg, flexibiliteit en nauwe samenwerking door de schulddienstverlener met de gemeente en (keten)partners is hierbij van belang.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat de gemeente Almere inzicht krijgt in de wijze waarop u gaat samenwerken met inwoners en (keten)partners binnen de gemeente.

Door de inschrijver aan te leveren informatie

Beschrijf in uw uitwerking op welke wijze u gaat samenwerken met de inwoners en (keten)partners bij het uitvoeren van de opdracht. In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen in uw uitwerking:

- De wijze waarop u invulling geeft aan de samenwerking met de (keten)partners binnen de gemeente Almere en de wijze waarop u zorgt voor een 'warme overdracht' van de schulden van inwoners aan (keten)partners binnen het netwerk;
- De wijze waarop de samenwerking met gemeente Almere wordt vormgegeven en hoe ziet het team eruit dat u gaat inzetten om de verschillende aspecten van schulddienstverlening uit te voeren en wat maakt dat zij bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening (eigenschappen, kennis, etcetera);
- De wijze waarop data-uitwisseling/het uitwisselen van informatie met (keten)partners wordt ingezet bij het uitvoeren van de schulddienstverlening en welke mogelijkheden u hierin ziet;
- De wijze waarop en wanneer u gemeente Almere informeert over de voortgang in de dossiers (proces en inhoud) en hoe u transparantie over dossiers naar de gemeente waarborgt.

Maximumaantal pagina's

Uw uitwerking is maximaal vier (4) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader G2: Samenwerking

Uw uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van uw uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de mate waarin de uitwerking volledig is, dat wil zeggen dat de uitwerking alle gevraagde informatie bevat;
- de mate waarin de uitwerking concreet is, dat wil zeggen precies, eenduidig en ondubbelzinnig duidelijk maakt wat u aan gemeente Almere aanbiedt;
- de mate waarin de uitwerking gemeente Almere vertrouwen geeft dat inschrijver samenwerkt met de inwoners, (keten)partners en de gemeente Almere zelf
- de mate waarin is aangetoond en overtuigend is toegelicht dat inschrijver samenwerkt met zowel de inwoners als (keten)partners bij het uitvoeren van de opdracht.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De gemeente Almere kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd

6.2.1.3 G3: Casus

Bij het uitvoeren van de schulddienstverlening is het van belang dat aandacht is voor het persoonlijk functioneren van de inwoners met schulden en dient rekening te worden gehouden met de wissel die chronische stress heeft op het doenvermogen. Dit maakt dat niet iedereen dezelfde ondersteuning krijgt om hetzelfde doel te bereiken. Daarbij is het uitgangspunt wel dat inwoners van de gemeente Almere die op een vergelijkbare wijze functioneren en worstelen met vergelijkbare vragen een vergelijkbaar ondersteuningsaanbod krijgen. Gemeente Almere wenst naast de door u beschreven aanpak in G1 inzicht te krijgen in uw aanpak voor de inwoners van gemeente Almere die niet op een vergelijkbare wijze functioneren en waarbij een vergelijkbaar ondersteuningsaanbod niet passend is.

Doelstelling

Het doel van dit gunningscriterium is dat de gemeente Almere inzicht krijgt in de wijze waarop u bij het uitvoeren van de dienstverlening omgaat met inwoners van gemeente Almere die niet op een vergelijkbare wijze functioneren en waarbij een vergelijkbaar ondersteuningsaanbod niet passend is.

Casus (fictief)**Familie Bekkers**

Pim en Eva zijn gehuwd en hebben twee kinderen Jan van 5 jaar en Mila is 7 jaar oud. Vanwege een problematische schuldensituatie hebben zij zich afgelopen week aangemeld bij de gemeentelijke Schulddienstverlening van Almere. Pim heeft 15 jaar als geluidstechnicus gewerkt bij een evenementenbedrijf. Door de Corona pandemie werden concerten en festivals geannuleerd. Pim kwam daardoor al snel thuis te zitten. In september 2021 heeft zijn voormalig werkgever een faillissement aangevraagd en verloor Pim zijn baan. Eva heeft te maken met een spierziekte en ontvangt een WAO-

uitkering van het UWV. Samen hebben ze een koopwoning in Almere-Poort met een hypotheek die door deze situatie niet meer volledig betaald kan worden.

Naast de hypotheek zijn er nog andere vaste lasten waar een betalingsachterstand in is ontstaan. Na de hoge jaarafrekening van Vattenfall zijn alle zeilen bijgezet met als gevolg dat Pim en Eva niet meer weten hoeveel schuldeisers er nu zijn en hoe hoog de bedragen zijn. Uit paniek hebben zij gebruikgemaakt van een lening bij de bank voor de eindafrekening energie. De aflossing van deze lening bij de bank past maandelijks niet in het budget. De schuldhulpverlener wil proberen een schuldregeling te treffen. In dat kader is hen gevraagd om een lijst stukken aan te leveren. De stress bij Pim en Eva is groot en het is verspreid over inmiddels al drie afspraken niet gelukt om alle stukken aan te leveren. Daarbij zijn ze ook twee keer een afspraak vergeten. Dit levert vertraging op in het proces. Pim snapt zelf niet goed waarom hij deze belangrijke afspraken vergeet en waarom het hem niet lukt om zijn administratie op orde te krijgen. Bij elke afspraak blijft hij maar excuses aanbieden.

Niet alleen de financiële situatie van Pim, maar ook zijn gezondheidssituatie en zelfvertrouwen staan onder druk. Pim, die altijd vol energie zat en veel sociale contacten had, schaamt zich en trekt zich steeds verder terug. Het gebrek aan perspectief werkt beangstigend en maakt dat hij probeert om zo min mogelijk aan de toekomst te denken. Dit heeft invloed op de relatie met Eva. Zij wil vooruit en begrijpt Pim steeds minder. Er is steeds meer onenigheid en de spanningen lopen soms hoog op. In de afgelopen tijd is Pim meerdere keren naar de huisarts geweest voor onverklaarbare klachten die hij sinds deze periode ervaart.

Jan wordt volgende maand 6 jaar en Eva maakt zich zorgen, omdat er geen geld is voor een traktatie op school of een kinderfeestje. Geld voor sportclubjes of zwemlessen is er al helemaal niet. Soms is er aan het eind van de maand geen budget meer over om boodschappen te kunnen doen. Dan eten ze regelmatig bij de ouders van Pim die in de buurt wonen. De ouders van Eva zijn weinig in beeld. Ook Eva heeft soms te maken met een laag zelfbeeld. Dit komt door de verbroken relatie met haar ouders en het gevoel nu geen goede moeder voor haar kinderen kunnen zijn door de financiële omstandigheden.

Door de inschrijver aan te leveren informatie

Beschrijf in de uitwerking welke aanpak u specifiek hanteert in deze casus voor de inwoner(s) van gemeente Almere, die niet op een vergelijkbare wijze functioneert en waarbij een ~~vergelijkbaar~~ regulier ondersteuningsaanbod niet passend is. In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen in uw uitwerking:

- Welke aanpak u hanteert in deze specifieke casus en hoe u ervoor zorgt dat het schulddienstverleningstraject succesvol wordt doorlopen;
- De wijze waarop en wanneer u (keten)partners inzet in deze specifieke casus;
- De wijze waarop u uw communicatie en gesprekvoering inricht met de klant.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal twee (2) pagina's A4-formaat. Dit maximaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen, maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader G3: Casus

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het plan van aanpak en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de mate waarin de uitwerking volledig is, dat wil zeggen dat de uitwerking alle gevraagde informatie bevat;
- de mate waarin de uitwerking concreet is, dat wil zeggen: precies, eenduidig en ondubbelzinnig duidelijk maakt welke aanpak u specifiek hanteert in deze casus voor de inwoner(s) van gemeente Almere die niet op een vergelijkbare wijze functioneert en waarbij een vergelijkbaar ondersteuningsaanbod niet passend is;
- de mate waarin de uitwerking gemeente Almere vertrouwen geeft dat inschrijver in staat is samen te werken met (keten)partners en een passend breder hulpaanbod aanbiedt aan de inwoners;
- de mate waarin is aangetoond en overtuigend is toegelicht dat inschrijver bij het uitvoeren van de dienstverlening in staat is om een passend breder hulpaanbod aan te bieden aan inwoners van gemeente Almere die niet op een vergelijkbare wijze functioneren.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De gemeente Almere kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd.

6.2.1.4 Presentatie

Nadat de beoordeling van de inschrijvingen heeft plaatsgevonden, nodigt de gemeente Almere de Inschrijvers, die een volledige inschrijving hebben ingediend, die voldoen aan de voorwaarden en eisen van deze aanbesteding én met minimaal een 'voldoende' (cijfer 6) zijn beoordeeld op de gunningscriteria G1, G2 en G3, uit om een presentatie te verzorgen. Inschrijver wordt gevraagd de uitwerking van de gunningscriteria G1, G2 en G3 van zijn inschrijving te presenteren en nader toe te lichten aan de beoordelingscommissie. Inschrijver mag geen nieuwe voorstellen presenteren. De beoordelingscommissie zal de presentatie gebruiken om te toetsen of de inschrijving volledig recht doet aan de doelstelling van de aanbesteding. Deze presentatie wordt zodoende niet op zichzelf staand beoordeeld, maar kan wel leiden tot een marginale bijstelling van de voorlopige toegekende scores per gunningscriterium met maximaal één (1) trede naar boven.

De presentatie duurt maximaal **één uur**. De inschrijver krijgt driekwartier de gelegenheid om de uitwerking van de gunningscriteria G1, G2 en G3 te presenteren. Het laatste kwartier heeft het beoordelingsteam de gelegenheid om toelichtende vragen te stellen.

De presentatie(s) vinden plaats op het stadhuis in Almere op **maandag 21 november 2022**. Inschrijver ontvangt op vrijdag 18 november 2022 de uitnodiging voor het interview. In de uitnodiging wordt de locatie en het tijdstip vermeld. Inschrijver dient rekening te houden dat de presentatie op 21 november 2022 zal plaatsvinden en dat maximaal twee personen van inschrijver bij de presentatie aanwezig dienen te zijn.

6.2.2 Gunningscriterium prijs

De prijs wordt niet beoordeeld. Door het gebruiken van de budgetmethode, is vooraf de prijs vastgelegd. Er wordt uitsluitend gegend op basis van kwaliteitscriteria.

De gemeente Almere hanteert voor deze opdracht een budget van maximaal € 1.933.000,- prijspeil 2022, exclusief btw, inclusief bonus en exclusief malus per jaar. Dit is het plafondbudget op basis van de fictieve (te verwachten) aantallen zoals vermeld in paragraaf 3.3 van deze offerteaanvraag. Omdat alle inwoners die voor schulddienstverlening in aanmerking komen geholpen moeten worden, geldt een openeinderegeling. Dit betekent dat er meer budget beschikbaar wordt gesteld indien de aantallen toenemen. Het bedrag dat opdrachtnemer in rekening brengt is dan ook gebaseerd op de daadwerkelijke aantallen per jaar. Ook bij een afname of toename van de aantallen zoals vermeld in het tarievenblad (bijlage B) en in paragraaf 3.3 van deze offerteaanvraag gelden de productprijzen die door inschrijver zijn aangeboden bij inschrijving.

Op het tarievenblad (bijlage B) geeft u aan welk bedrag u per jaar in rekening brengt met een maximum van € 1.933.000,- exclusief btw per jaar, inclusief bonus en exclusief malus per jaar. Indien u een prijs indient boven dit bedrag, dan wordt u uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding. Vult u het tarievenblad niet in, dan is uw inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

Binnen de gegeven mogelijkheden in het tarievenblad kunnen de kosten worden opgegeven. Opgave dient plaats te vinden op basis van de gegeven aantallen voor het jaar ~~2023~~2027. Voor wat betreft de productcategorie 'Schuldregeling' geldt dat de gegeven aantallen betrekking hebben op het gemiddelde aantal schuldregelingen dat gedurende een gegeven jaar door de schulddienstverlener geleverd wordt. Opgave van de desbetreffende kosten betreft dus de variabele kosten van het uitvoeren van een schuldregeling voor de duur van een jaar.

~~Eenmalige kosten~~, overheadkosten, kostenopslagen en dergelijke, kunnen niet separaat opgegeven worden, maar dienen verwerkt te worden in de gegeven componenten van het model. Alle kosten worden geacht in Euro en exclusief btw te zijn.

Benodigde aanpassingen als gevolg van wijzigingen in de wet- en regelgeving en genoemde normen gedurende de hele looptijd, maken onderdeel uit van de door u aangeboden prijs (tenzij deze leiden tot een dusdanig impactvolle wijziging dat dit in redelijkheid niet gevraagd kan worden van de schulddienstverlener).

6.3 Prijsindexatie en productiviteitsontwikkeling

In het model behoeft uitsluitend prijsopgave plaats te vinden voor het jaar ~~2023~~2027 omdat het budget is afgestemd op de aantallen voor het jaar 2027. Deze opgave wordt geacht betrekking te hebben op het prijsniveau ultimo ~~2023~~2022. Het is de schulddienstverlener die voor gunning in aanmerking komt toegestaan om de in het model aangeboden tarieven bij ingangsdatum van de overeenkomst te indexeren op basis van de dienstenprijsindex (DPI) van het CBS van januari 2023.

Almere accepteert indexatie van prijzen slechts voor een maximum van de dienstenprijsindex (DPI) van het CBS. Daarbij geldt dat Almere verwacht van de schulddienstverlener dat zij gedurende het contract verbeteringen (bijvoorbeeld technische verbeteringen waardoor onderdelen van de schulddienstverlening digitaal kunnen plaatsvinden) aanbrengt in de inrichting van de dienstverlening, die tot gevolg hebben dat de totale kosten per product gedurende het contract zullen dalen uitgaande van een minimaal gelijkblijvende dienstverleningskwaliteit. De schulddienstverlener dient jaarlijks bij gemeente Almere aan te geven of en zo ja, welke jaarlijkse neerwaartse productiviteitscorrectie zij toepast op de niet-geïndexeerde prijzen.

6.4 Bonus/malusregeling

Almere maakt afspraken met de schulddienstverlener over een bonus/malusregeling die erin voorziet, dat de schulddienstverlener een bonus kan ontvangen of een malus dient te betalen voor de kwaliteit van haar dienstverlening en haar bijdrage aan het realiseren actielijnen zoals opgenomen in het beleidsplan Armoede, schulden en participatie gemeente Almere 2022-2026: 'Doen wat werkt' (zie bijlage I). De bonus/malusregeling heeft de doelstelling om de schulddienstverlener te prikkelen om datgene te doen dat bijdraagt aan het zowel op korte als op lange termijn realiseren van dat beleid.

Voor Almere zijn de afspraken over bonus en malus een belangrijk stuurmiddel om de verwachtingen van Almere goed af te stemmen op de geleverde diensten. Almere wil daarom dat zowel de bonus als de malus substantieel zijn. Uitgangspunt is dat indien de schulddienstverlener exact voldoet aan hetgeen aan haar is opgedragen er geen bonus noch malus van toepassing is. De bonus/malusberekening vindt jaarlijks achteraf plaats.

Voor de productcategorieën 'Aanmelden en Screening SHV', 'Intake SDV en Toetsing', 'Voorbereiden schuldregeling', 'Schuldregeling' wordt een bonus/malus berekend door middel van de formule: 'verschil gerealiseerd en norm' gedeeld door de 'norm' vermenigvuldigd met het factuurbedrag. Voor beide normen geldt dat dit de norm betreft die Almere in paragraaf 3.5 'Productcategoriebeschrijvingen' van dit aanbestedingsdocument genoemd heeft. Het factuurbedrag betreft het totale jaarfactuurbedrag voor de desbetreffende productcategorie en voor het desbetreffende kalenderjaar. Omdat er voor de productcategorie 'aanmelding en screening' sprake is van twee normen, wordt in die situatie voor beide normen het gehalveerde jaarfactuurbedrag van de desbetreffende productcategorie gehanteerd. De bonus is in totaliteit (dus niet per productcategorie) gemaximeerd op € 100.000,- exclusief BTW per jaar, de malus is in totaliteit gemaximeerd op € 300.000,- exclusief btw per jaar. Exacte formules die zullen worden gebruikt bij het berekenen van de bonus/malus staan hieronder.

Voor productcategorieën 'Aanmelden en Screening SHV', 'Intake SDV en Toetsing', 'Voorbereiden schuldregeling (inclusief kortdurende schuldstabilisatie)' geldt:

$$\text{Bonus/malus} = \frac{\text{norm} - \text{realisatie}}{\text{norm}} * \text{factuurbedrag}$$

Voor productcategorie 'Schuldregeling' geldt:

$$\text{Bonus/malus} = \frac{\text{realisatie} - \text{norm}}{\text{norm}} * \text{factuurbedrag}$$

Samenvoegen bonussen/malussen:

De gemeente maakt onderscheid tussen de situatie waarin alle door de leverancier gegarandeerde normen gerealiseerd zijn en de situatie waarin één of meerdere normen niet gerealiseerd is/zijn. Het realiseren van een norm betekent in dit geval het evenaren of overtreffen van de norm. De totale bonus/malus wordt in elk van die situaties als volgt berekend:

Situatie	Bonus/malus
Alle normen zijn gerealiseerd	Som van de vier bonussen
Eén of meerdere normen zijn niet gerealiseerd	Gemiddelde van de vier bonussen en malussen

CHECKLIST

De inschrijving dient in de Nederlandse taal gesteld te zijn en bestaat uit de volgende documenten:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Aanbiedingsbrief	Vormvrij	Uploaden onder 'Overige documenten'.
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Conform bijlage	Rechtsgeldig ondertekenen , deelnemers aan het samenwerkingsverband of derden waarop een beroep wordt gedaan dienen zelfstandig een Eigen verklaring in te dienen. Uploaden overige documenten.
3. Technische bekwaamheid	Conform bijlage Technische bekwaamheid	Uploaden onder 'Overige documenten'.
4. Implementatieplan	Conform het gestelde in paragraaf 5.3	Uploaden onder 'Overige documenten'.
5. Beantwoording gunningscriteria paragraaf 6.2.1	Conform het gestelde in paragraaf 6.2.1	Alle onderdelen in een separaat pdf-bestand uploaden onder 'Overige documenten'.
6. Tarievenblad	Conform bijlage tarievenblad en conform het gestelde in paragraaf 6.2.2	Uploaden onder 'Overige documenten'.

Het is inschrijvers niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in aanbestedingsstukken.

Na gunning dienen binnen zeven (7) kalenderdagen de volgende bewijsmiddelen te worden toegestuurd aan inkoop@almere.nl door de winnende partij:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Gedragsverklaring aanbesteden	Conform het gestelde in paragraaf 4.2 https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx	GVA niet ouder dan 2 jaar (Vraag deze verklaring op tijd aan. Het opvragen van deze verklaring duurt tussen de 4 en 8 weken).
2. Verklaring van de belastingdienst	Conform het gestelde in paragraaf 4.2	Niet ouder dan 6 maanden. Zie link onder deze tabel.
3. Uittreksel Handelsregister	-	Niet ouder dan 6 maanden
4. Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid	Een recente polis of kopie van een polis	-
5. NVVK-certificaat	Kopie van het certificaat	Certificaat dient geldig te zijn.

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen

Bijlage Spelregels tijdens het aanbestedingstraject

A. Buiten beschouwing laten van de inschrijving

Inschrijvingen worden ter zijde gelegd indien zij onregelmatig, onaanvaardbaar of niet geschikt zijn. Voor de opdracht komen alleen inschrijvers in aanmerking die zowel op het tijdstip van inschrijving als op de dag van gunning voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsstukken zijn vermeld. De inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of mocht blijken dat verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de inschrijver of van algemeen bekende marktinformatie, dan behoudt de gemeente zich het recht voor om een inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Inschrijvers dienen zorgvuldigheid te betrachten bij het opmaken van hun inschrijving, het invullen en bijvoegen van bijlagen en het (rechtsgeldig) ondertekenen van een en ander. De gemeente is bevoegd bij geringe manco's een herstelmogelijkheid te bieden.

B. Openbaarheid geoffreerde prijzen

De gemeente wordt regelmatig door inschrijvers, nadat de gunningsbeslissing aan hen is medegedeeld, verzocht informatie te geven over de geoffreerde prijzen. Enerzijds omdat men dan de scores kan nagaan, anderzijds omdat men wil weten hoe de eigen inschrijving qua prijs in de markt ligt. ~~Om aan deze wens van openbaarheid prijzen tegemoet te komen, zullen wij de punten van het totaal van het (sub)gunningscriterium prijs bekend maken en vermelden in de mededeling van de gunningsbeslissing.~~ Omdat bij deze aanbesteding gebruik wordt gemaakt van de budgetmethode, is de prijs vooraf vastgelegd en worden geen punten gescoord op het onderdeel prijs. Daarom kunnen de punten op het onderdeel prijs niet bekendgemaakt worden. ~~Bij gunning op basis van 'de laagste prijs' wordt de inschrijvingsprijs (totaal) bekend gemaakt.~~

C. Vertrouwelijkheid en auteursrecht

Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding verstrekt wordt, is vertrouwelijk. De inschrijver zal geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. De inschrijver erkent dat de relatie met de gemeente in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. De inschrijver zal het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. Inschrijvers zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. Inschrijvers zullen ervoor zorg dragen, dat alleen personen kennis van de documentatie en informatie krijgen waarvoor dit noodzakelijk is om een inschrijving uit te brengen. De gemeente heeft het auteursrecht op de documentatie.

Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de gemeente. De gemeente is niet verplicht interne (aanbestedings)documenten zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan inschrijvers bekend te maken. Echter, het is inschrijver bekend dat de gemeente gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de (Wet) openbaarheid van bestuur. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

D. Aanspraken op gunning of vergoeding aan de inschrijvers

Inschrijvingen worden kosteloos ingediend. De gemeente is niet verplicht te gunnen. Aan een besluit om niet te gunnen en aan een verzoek tot aanvulling van de inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de gemeente voorafgaand aan het gunningbesluit, kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de opdracht, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens de gemeente worden ontleend. De gemeente behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten met opgaaf van reden.

E. Toepasselijk recht en geschillen

Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij de aanbesteding betrokkenen partijen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement 'Midden-Nederland'.

F. Geschillen lopende de aanbesteding

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende stukken is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver hierin, maar ook in de aankondiging of in vervolgdOCUMENTEN in de procedure of in de procedure zelf (inclusief de keuze voor de desbetreffende procedure, de inrichting van de opdracht en dergelijke) etc. desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onjuistheden, etc. tegenkomen, inclusief al dan niet inhoudelijke punten waarover de inschrijver ernstig van mening verschilt, dan dient de gemeente hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte te worden gesteld, via de vragen ten behoeve van de nota('s) van inlichtingen. Indien dit niet tijdig door de inschrijver is doorgegeven, is dit voor risico van de inschrijver.

Daarenboven hanteert de gemeente een algemene vervaltermijn: indien de inschrijver niet uiterlijk vijf (5) dagen voorafgaand aan de einddatum voor het indienen van de inschrijvingen een kort geding bij de Rechtbank Midden Nederland aanhangig heeft gemaakt over een aspect zoals hiervóór bedoeld, kan terzake niet meer in rechte worden opgekomen, in kort geding noch in hoofdzaak. De inschrijver gaat via indiening van zijn inschrijving akkoord met dit verval van recht.

Dit is slechts een uiterste termijn, het ligt op de weg van inschrijver om onverwijld een kort geding aanhangig te maken, indien en zodra duidelijk is dat inschrijver en gemeente over een of meer essentiële punten van mening verschillen.

De gemeente handelt ten aanzien van de voortgang van de aanbestedingsprocedure naar bevind van zaken.

G. Geschillen na gunning

Een inschrijver die in rechte wenst op te komen tegen de gunningsbeslissing, dient binnen twintig (20) dagen na mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de Rechtbank Midden Nederland.

Indien een inschrijver een geschil aan de rechter voorlegt, dient de voorlopig begunstigde zich tijdig formeel als partij te voegen in het geschil, anders vervalt zijn recht om geschillen voor te leggen inzake een eventueel (op basis van de uitspraak in eerstgenoemd geschil) gewijzigd gunningsbesluit.

Dit zijn vervaltermijnen, waarmee de inschrijver via indiening van zijn inschrijving akkoord gaat. Nadien kan ter zake niet meer in rechte worden opgekomen, in kort geding noch in hoofdzaak.

H. Gegevens en toelichtingen

De gemeente behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Het verstrekken van onjuiste gegevens kan tot uitsluiting leiden. Inschrijvers dienen onder meer de door hen in het kader van de gunning overgelegde getuigschriften en documenten op verzoek van de gemeente toe te lichten of nader aan te vullen.

I. Mededinging

Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de inschrijver:

- De gemeente niet belemmeren in zijn streven met een andere inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de opdracht;

- Geen informatie over zijn inschrijving of over het overleg met de gemeente uitwisselen met andere inschrijvers of met derden.

J. Ontbinding overeenkomst

De gemeente is gerechtigd de overeenkomst met begunstigde met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat het gunningbesluit onrechtmatig is of dat de overeenkomst ongeldig is, dat de overeenkomst (gedeeltelijk) onverbindend wordt verklaard of de looptijd van de overeenkomst wordt verkort of dat de producten om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan een dergelijk besluit tot beëindiging, (gedeeltelijk) onverbindend verklaren of verkorten van de looptijd van de overeenkomst, kunnen door de begunstigde geen aanspraken worden ontleend jegens de gemeente op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade.

K. Rechtsopvolging

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst sprake is van rechtsopvolging onder algemene titel in de positie van de inschrijver/opdrachtnemer ten gevolge van herstructurering van de onderneming of insolventie, dan kan deze door een andere ondernemer worden vervangen, mits laatste voldoet aan de aanvankelijk vastgestelde criteria voor kwalitatieve selectie en dit geen andere wezenlijke wijzigingen in de uit te voeren opdracht/werkzaamheden met zich meebrengt.

L. Klachten van (een) inschrijver(s) over gemeente Almere

Inschrijvers of onderaannemers van inschrijvers die een klacht hebben over de aanbestedingsprocedure kunnen deze klacht kenbaar maken door een melding te maken via het Digitaal Loket op www.almere.nl. Ook brancheorganisaties en klachtenloketten kunnen namens bij hen aangesloten inschrijvers een klacht indienen

In de melding van de klacht dient minimaal te worden aangegeven:

- Naam van de organisatie die de klacht indient (hierna te noemen 'indiener') en een contactpersoon;
- Kenmerk van de aanbesteding;
- De aard van de klacht en een mogelijke oplossing(stichting).

Randvoorwaarden bij het indienen van de klacht:

- De klacht dient concreet en specifiek betrekking te hebben op deze aanbestedingsprocedure;
- Anoniem klagen is niet mogelijk;
- De klacht wordt tijdig kenbaar gemaakt;
- Vragen/opmerkingen of klachten die zich beter lenen om te stellen in de nota van inlichtingen, dienen eerst daar ingediend te worden. Is inschrijver het niet eens met het in de nota van inlichtingen gegeven antwoord, dan kan hij een klacht indienen;
- De klacht dient gemotiveerd te zijn;
- Klachten mogen geen betrekking hebben op het algemene aanbestedingsbeleid;
- Een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil.

Klachten die binnenkomen worden direct doorgezonden naar een medewerker van gemeente Almere die niet bij de aanbesteding betrokken is geweest (klachtenbehandelaar). Deze medewerker zal zo spoedig mogelijk contact met de indiener opnemen teneinde een afspraak te maken om de ingediende klacht te bespreken. Een klacht kan voor bemiddeling of advies voorgelegd worden aan de Commissie van Aanbestedingsexperts te Den Haag (zie volgende alinea). Na overleg tussen de klachtenbehandelaar en indiener zal de indiener een reactie van gemeente Almere op de klacht ontvangen:

- Wordt besloten dat de klacht terecht is, dan wordt dit zo spoedig mogelijk aan indiener en aan de andere inschrijvers medegedeeld via een nota van inlichtingen;
- Wordt besloten dat de klacht wordt afgewezen, dan ontvangt indiener een gemotiveerde reactie.

Is indiener vervolgens van oordeel dat zijn klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan hij zich wenden tot de Commissie van aanbestedingsexperts te Den Haag. De gemeente wijst erop dat een advies van deze Commissie niet bindend is.

De mogelijkheid tot het starten van een kort geding staat los van de beschreven klachtenprocedure en kan derhalve parallel of als separate optie worden aangewend.

M. Klachten van de gemeente over (een) inschrijver(s)

Ingeval de gemeente een klacht heeft over een of meer inschrijvers, dan kan de gemeente deze klacht kenbaar maken bij deze inschrijver(s). inschrijver bevestigt per ommegaande de ontvangst van de klacht, bestudeert deze met spoed en laat de gemeente gemotiveerd weten wat zijn reactie op de klacht is.

BIJLAGE UITVOERINGSVOORWAARDEN SOCIAL RETURN GEMEENTE ALMERE

Inleiding Social Return

Social Return On Investment (hierna: Social Return) betekent “iets teruggeven aan de samenleving” en is net als duurzaam inkopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De gemeente Almere hecht grote waarde aan het bieden van kansen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en vraagt opdrachtnemers een bijdrage te leveren aan de versterking van de sociale infrastructuur. Hiermee wil gemeente Almere maatschappelijke meerwaarde creëren en zoveel mogelijk (Almeerse) werkzoekenden aan werk of aan een stageplaats helpen. Social Return wordt door de gemeente Almere waar mogelijk toegepast bij alle gemeentelijke leveringen, diensten en werken.

Coördinatiepunt Social Return

Het Coördinatiepunt Social Return ondersteunt de opdrachtnemer bij het realiseren van Social Return. Voor de invulling wordt gebruik gemaakt van de Prestatietabel Social Return (zie bijlage). Het Coördinatiepunt Social Return schakelt voor de werving van kandidaten in overleg met de opdrachtnemer ook haar netwerk in. Op deze manier is snel duidelijk of het Coördinatiepunt Social Return en de leveranciers van kandidaten (onder andere het Werkgevers-serviceteam van gemeente Almere, het UWV of scholen) kunnen leveren. Mocht dat niet lukken, dan wordt in overleg met de opdrachtnemer naar andere manieren gezocht om de Social Return ingevuld te krijgen.

Coördinatiepunt Social Return

Wouter Reekers en Sander Kraaij

Emailadres: socialreturn@almere.nl

Telefoon: Wouter Reekers: 06 31966356

Telefoon: Sander Kraaij: 06 55467732

Proces na gunning

Na de definitieve gunning dient de opdrachtnemer binnen twee weken contact op te nemen met het Coördinatiepunt Social Return. Samen met de opdrachtnemer stelt het Coördinatiepunt Social Return vervolgens een plan van aanpak op om de Social Return invulling concreet te maken. Het plan bestaat uit verschillende onderdelen:

- *De (verwachte) opdrachtsom;*
- *De waardeblokken die worden ingezet;*
- *Wijze en timing van tussenevaluatie(s);*
- *Wijze en timing van eindevaluatie.*

Het resultaat is een duidelijk plan dat u kunt waarmaken. Het plan moet binnen vier weken na definitieve gunning goedgekeurd zijn door de adviseur Social Return. De adviseur Social Return kan deze termijn op uw verzoek verlengen tot maximaal twaalf weken.

Prestatietabel Social Return

In Almere is gekozen voor de invulling van Social Return via een transparante waardebepaling in de vorm van waardenblokken. De Prestatietabel Social Return is als bijlage toegevoegd. De Social Return waarde per doelgroep is gebaseerd op de afstand van een kandidaat tot de arbeidsmarkt. De opdrachtnemer kan verschillende Social Return-inspanningen combineren of stapelen tot een voor hem optimale mix.

Deze Social Return-waarde geldt als de gerealiseerde waarde van de Social Return -opdracht. Alle kosten met betrekking tot de in te zetten kandidaten zoals loon-, begeleidings- en reiskosten zijn inbegrepen in de genoemde waardenblokken. Opleidingskosten kunnen apart worden opgevoerd. De in de tabel genoemde waardenblokken zijn gebaseerd op een fulltime jaarcontract. Bij inzet van een

deeltijdcontract of een contract met een kortere looptijd dan een jaar zal de gerealiseerde Social Return-waarde naar rato worden verrekend.

Door deze vorm van maatwerk aan te bieden kan een opdrachtgever Social Return veel beter inpassen in zijn of haar bedrijfsvoering, waarmee sociaal en economisch rendement meer in balans kan worden gebracht.

Bepalen Social Return bij een raamovereenkomst

Bij de start van een raamovereenkomst is nog niet duidelijk hoe hoog de opdrachtwaarde zal zijn aan het eind van het eerste contractjaar. De Social Return verplichting is een percentage van deze nog niet gerealiseerde opdrachtwaarde. De in te vullen Social Return waarde wordt bij een raamovereenkomst pas na drie tot zes maanden bepaald op basis van de tot dan gerealiseerde opdrachtwaarde, die vervolgens wordt doorberekend naar een geschatte opdrachtwaarde voor het eerste contractjaar.

Matching

Na het maken van concrete afspraken met betrekking tot de invulling van Social Return met de opdrachtnemer en het vastleggen van deze afspraken in een Plan van Aanpak, zet het Coördinatiepunt Social Return de matchingsvraag uit bij diverse leveranciers van kandidaten. Het Coördinatiepunt Social Return begeleidt de matchingsfase op afstand, signaleert knelpunten bij de opdrachtnemer of bij het matchen en helpt bij het zoeken naar oplossingen.

Werkwijze controle kandidaten Social Return

De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk om aantoonbaar te kunnen maken op welke wijze er inspanningen zijn geleverd in het kader van Social Return. Wij vragen u naast bewijsstukken voor de opgevoerde kosten *alleen op verzoek* ook de volgende extra bewijsstukken te kunnen overleggen met betrekking tot de opgevoerde medewerkers:

- *Een formeel document van een uitkerende instantie, SW-bedrijf of erkende opleidingsinstelling waaruit de uitgangspositie van de ingezette kandidaat blijkt ten tijde van zijn/ haar 'instroom' in uw bedrijf;*
- *Een getekende arbeids- of (leerwerk) stageovereenkomst. Als de kandidaat niet in loondienst is, dan een kopie van de overeenkomst met een specificatie van het SW-bedrijf, detacheringsbureau of intermediair;*
- *In geval van nul-uren, flexibele, uitzend- en detachingscontracten dient het aantal daadwerkelijk gewerkte uren te kunnen worden aangetoond op basis van bijvoorbeeld een urenadministratie, salarisstroom en/ of facturen van een detachingsbureau;*
- *Facturen van de inkoop van producten en diensten van een SW-bedrijf;*
- *Financiële onderbouwing van gemaakte opleidingskosten ten behoeve van de doelgroep.*

De gemeente kan steekproefsgewijs controleren of de SROI-verplichting wordt nagekomen. De opdrachtgever is verplicht om aan deze controle medewerking te verlenen.

Let op: u heeft op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), toestemming nodig van de kandidaten om hun persoonsgegevens te overleggen ten behoeve van de verantwoording van de Social Return verplichting.

Uitzondering: wanneer de opgevoerde medewerkers door het Coördinatiepunt Social Return zelf of door een Almeerse uitkerende instantie zijn aangeleverd op lokaal uitgezette vacatures, hoeft de opdrachtnemer eerder genoemde extra bewijsstukken niet aan te leveren.

Rapportage en monitoring

Het Coördinatiepunt Social Return monitort per contract de gemaakte afspraken en de daadwerkelijke realisatie van de Social Return door de opdrachtnemer. Bij de beëindiging van het contract wordt de eindrapportage/- verantwoording opgesteld door het Coördinatiepunt Social Return waarin wordt aangegeven of en in hoeverre de opdrachtnemer aan de Social Return-verplichting heeft voldaan.

Bij het monitoren van de Social Return resultaten wordt niet jaarlijks gekeken naar de invulling van Social Return, maar naar de totale Social Return verplichting voor de gehele contractduur van de opdracht. Wanneer een opdrachtnemer in een bepaald jaar de jaarlijkse Social Return verplichting niet heeft gehaald, dan kan hij dit compenseren door in een later of eerder contractjaar meer dan de jaarlijkse Social Return-verplichting te realiseren. Bij de eindafrekening wordt gekeken naar het totale Social Return-resultaat voor de gehele duur van het contract, ten opzichte van de totale Social Return verplichting binnen het contract. Jaarlijks wordt door het Coördinatiepunt Social Return gerapporteerd over de inzet van Social Return binnen de gemeente.

Boeteclausule

Wanneer blijkt bij de eindafrekening dat de opdrachtnemer niet volledig aan zijn Social Return verplichting heeft kunnen voldoen, dan wordt door het Coördinatiepunt Social Return gekeken in hoeverre er sprake is van verwijtbaarheid van de kant van de opdrachtnemer. In geval van gedeeltelijke nakoming van de SROI-verplichting en als er sprake is van verwijtbaarheid zal de opdrachtnemer een boete opgelegd krijgen van maximaal 125% van de niet ingevulde SROI-verplichting. Alleen wanneer Social Return als uitvoeringsvoorwaarde is opgenomen, kan de hoogte van boete op advies van het Coördinatiepunt Social Return nog worden verminderd wanneer de opdrachtnemer kan aantonen voldoende moeite te hebben gedaan om de gestelde Social Return-verplichting te kunnen invullen of wanneer er sprake is van verzachtende (markt)omstandigheden.

BIJLAGE 'PRESTATIETABEL SOCIAL RETURN GEMEENTE ALMERE 2021'

In Almere is gekozen voor een transparante waardebepaling in de vorm van een Prestatietabel, waarbij bij de berekening van de invulling van Social Return wordt gewerkt met inspanningswaardes. De inspanningswaardes per doelgroep zijn gebaseerd op de afstand van een kandidaat tot de arbeidsmarkt en gelden als de gerealiseerde waarde van de Social Return binnen een opdracht. De in de tabel genoemde inspanningswaardes zijn gebaseerd op een fulltime (36- uur) jaarcontract. Bij inzet van een deeltijdcontract of een contract met een kortere looptijd dan een jaar, zal de gerealiseerde inspanningswaarde naar rato worden berekend. Voor een half jaar contract geldt dus de helft van de hieronder aangegeven inspanningswaardes. De opdrachtnemer kan middels deze tabel verschillende Social Return inspanningen combineren tot een voor hem optimale mix.

Prestatietabel arbeid

Doelgroep/ type uitkering	Waarde Social Return of inspanningswaarde (o.b.v. fulltime jaarcontract) *
<i>Participatiewet uitkering Gemeente:</i>	
Bijstand	€ 40.000,-
Doelgroep Banenafpraak **	€ 50.000,-
Nugger ***	€ 10.000,-
<i>UWV uitkering:</i>	
WW overig	€ 20.000,-
Wajong	€ 25.000,-
WIA / WAO	€ 30.000,-
<i>Bonuswaarde:</i>	
BBL traject ****	€ 10.000,-
50+	€ 10.000,-
WSW (detachering)	Betaalde facturen voor arbeid aan het SW-bedrijf
Opleidingskosten	Tweemaal daadwerkelijk betaalde opleidingskosten

* De inspanningswaardes zijn inclusief begeleidingskosten, materiaalkosten en reiskosten. Alleen opleidingskosten kunnen apart worden opgevoerd.

** Onder de 'Doelgroep Banenafpraak' vallen alle personen die in het doelgroepenregister van het UWV zijn opgenomen (uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking) .

*** Niet-uitkeringsgerechtigde, die vanuit een niet-werkende situatie aan het werk gaat. Voorbeeld: partner van een WW- kandidaat wil aan het werk.

**** Dit betreft een eenmalige stapelwaarde bovenop de inspanningswaarde van de desbetreffende doelgroep omdat er sprake is van duurzame uitstroom, een diploma en/of startkwalificatie waarmee de kansen op de arbeidsmarkt worden vergroot.

Wanneer het vanwege de hoogte van de opdracht, specifieke werkzaamheden of economische omstandigheden niet mogelijk is om arbeidsplekken te creëren voor onze doelgroepen volgens de “Prestatietabel arbeid”, dan mag de opdrachtnemer voor de invulling van de Social Return verplichting gebruik maken van meer creatieve mogelijkheden genoemd in de “Prestatietabel overig” tot een maximum van € 20.000,- per jaar.

Prestatietabel overig

Invulling Social Return	Waarde Social Return of inspanningswaarde (max € 20.000,-- per jaar)
Stage/werkervaringsplaats	€ 5.000,- o.b.v. half jaar
BOL (16 -27 jaar)	€ 5.000,- o.b.v. half jaar

Maatwerk

Wanneer de Social Return niet ingevuld kan worden met arbeids- of werkervaringsplekken of met bovengenoemde mogelijkheden, dan wordt in overleg met het Coördinatiepunt Social Return naar een maatwerkoplossing gezocht. De inspanningswaarde van de oplossing wordt in overleg met het Coördinatiepunt Social Return bepaald. Tot de mogelijkheden behoort ook het inkopen van producten bij sociale ondernemingen. Neem hiervoor contact met ons op.

Toelichting invulling

Doelgroep/ type uitkering	Duur meetellen voor Social Return invulling
<i>Participatiewet uitkering Gemeente:</i> Bijstand, nugger Doelgroep Banenafpraak	24 maanden 48 maanden
<i>UWV uitkering:</i> WW Wajong, WIA / WAO	12 maanden 24 maanden

Gezien de verschillen in afstand tot de arbeidsmarkt is er voor gekozen om doelgroepen een kortere of langere periode te laten meetellen voor de Social Return-invulling.

Kandidaten uit de doelgroepen die in de periode van zes maanden voorafgaand aan de start van het contract zijn aangenomen mogen vanaf de start van het contract meetellen voor de invulling van Social Return.

Voor extra toelichting kunt u contact opnemen met socialreturn@almere.nl