

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Door een Aanmelding in te dienen stemt Budgetbeheerder in met alle in deze Bijlage genoemde eisen. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven kunnen leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van de Aanmelding.

Procedurele eisen

Nummer Eis	
1.	De Aanmelding en overige correspondentie en contacten zijn gesteld/vinden plaats in de Nederlandse taal.
2.	Het inzenden van de Aanmelding houdt in dat wordt ingestemd met de aanbestedingsprocedure zoals omschreven in dit document.
3.	Budgetbeheerder gaat ermee akkoord dat de Gemeente zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog te verzoeken officiële bewijsstukken te over leggen. Als deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in deze verklaring en in de UEA (bijlage 13) wordt verklaard, dan wordt Budgetbeheerder uitgesloten voor de gunning zonder enig recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
4.	Budgetbeheerder maakt geen bezwaar tegen een antecedentenonderzoek naar de betrouwbaarheid van zijn onderneming en door zijn onderneming in te schakelen onderaannemers, indien Opdrachtgever hier om verzoekt.
5.	Budgetbeheerder gaat vertrouwelijk om met alle informatie die zij in het kader van deze aanbesteding, dan wel afgesloten Raamovereenkomst verkrijgt en stelt zonder toestemming van de Gemeente geen informatie aan derden beschikbaar. Budgetbeheerder legt deze verplichting ook op aan door hen in te schakelen medewerkers, partijen en/of adviseurs.
6.	De Gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Budgetbeheerder gaat ermee akkoord dat in dat geval geen recht bestaat op vergoeding van welke kosten dan ook gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure.
7.	Budgetbeheerder gaat ermee akkoord dat wanneer zijn Onderneming gedurende de aanbestedingsprocedure de voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten staakt, de Gemeente zich het recht voorbehoudt de Aanmelding om die reden terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen.
8.	Budgetbeheerder gaat ermee akkoord dat de Aanmelding geschiedt voor eigen rekening en risico van de Budgetbeheerder. Kosten gemaakt door de Budgetbeheerder komen niet voor vergoeding door de Gemeente in aanmerking.
9.	De Aanmelding heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 kalenderdagen te rekenen vanaf datum indienen Aanmeldingen. Tijdens deze periode heeft de Aanmelding het karakter van een onherroepelijk aanbod.
10.	Wanneer een Budgetbeheerder deel uitmaakt van een concern/holding met een geconsolideerde jaarrekening, aanvaardt de hoogste moedermaatschappij van het concern aansprakelijkheid voor de nakoming van de verplichtingen door het concernonderdeel. Budgetbeheerder dient deze bewijsstukken binnen tien (10) kalenderdagen na verzoek, over te leggen.
11.	Rechtspersonen en vennootschappen kunnen zich slechts eenmaal zelfstandig (als hoofdopdrachtnemer of als lid van een Samenwerkingsverband) aanmelden.
12.	Indien Budgetbeheerder zich – als individuele ondernemer of combinatie – beroept op de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een derde dan wel op de economische en financiële draagkracht van een derde, waaronder een moeder, dochter en/of zustermaatschappij, dan dient Budgetbeheerder bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk te kunnen beschikken over (de middelen van) deze derde. Budgetbeheerder dient dit aan te tonen door binnen tien (10) kalenderdagen na verzoek een ondertekende verklaring van de betreffende derde in te dienen dat Budgetbeheerder bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk kan beschikken over (de middelen van) deze derde en dat – ingeval van een beroep op de economische en financiële draagkracht van een

	derde – deze derde hoofdelijk aansprakelijk is voor de schade die de Gemeente lijdt/heeft geleden ingeval van niet-nakoming door de Budgetbeheerder van de verplichtingen uit de Overeenkomst met de Gemeente.
13.	Een combinatie van twee of meer partijen kan zich gezamenlijk inschrijven. Een combinatie geldt als één Budgetbeheerder. Bij Aanmelding dient een gezamenlijk ondertekende verklaring te worden overgelegd door de combinatie, dat alle leden van de combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van deze overeenkomst. Bij een Aanmelding als combinatie dienen alle combinantleden ieder afzonderlijk de Uniforme Europese Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage 13) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.
Nummer Eis	
14.	Uitsluitingsgronden Budgetbeheerder verklaart in de UEA aanbestedingen dat de aangekruiste Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. Budgetbeheerder dient hiertoe gebruik te maken van het vastgestelde model Bijlage 13 “UEA budgetbeheer Delft”. De Gemeente onderzoekt de juistheid van in de inlichtingen in de UEA aanbestedingen en Budgetbeheerder dient bij Aanmelding onderstaande documenten aan te leveren teer onderbouwing: Het betreft onderstaande bewijsstukken: - een recente (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen Aanmelding) uittreksel uit het handelsregister; - een recente (niet ouder dan 2 jaar op het tijdstip van indienen Aanmelding) Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA); - een recente (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen Aanmelding) verklaring van de Belastingdienst inzage betaling belastingen en sociale premies.
15.	Aansprakelijkheid en verzekering Budgetbeheerder moet een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering bezitten die mogelijke schade bij uitvoering van de Opdracht dekt. De hoogte van deze verzekering dient minimaal € 1.000.000 per schadegeval te bedragen en minimaal € 2.500.000 per jaar of hoger voor zover de Budgetbeheerder noodzakelijk acht en/of in de branche gebruikelijk is. De aansprakelijkheid wordt gemaximeerd op het maximaal verzekerde bedrag per jaar. De Budgetbeheerder dient deze bewijsstukken bij Aanmelding te overleggen - Een kopie van een geldige (op het moment van indienen Aanmelding) polis van de relevante aansprakelijkheidsverzekering of - een verklaring van een verzekeringsmaatschappij, waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid
16.	Beroepsaansprakelijkheidsverzekering Budgetbeheerder moet een beroepsaansprakelijkheidsverzekering bezitten die mogelijke schade bij uitvoering van de Opdracht dekt. De hoogte van de verzekering dient minimaal € 1.000.000 per schadegeval te bedragen en minimaal € 2.500.000 per jaar of hoger voor zover de Budgetbeheerder noodzakelijk acht en/of in de branche gebruikelijk is. De aansprakelijkheid wordt gemaximeerd op het maximaal verzekerde bedrag per jaar. Met een uitlooptekking van 2 jaar.
17.	Beroepsbekwaamheid Budgetbeheerder voldoet aan alle eisen die gesteld worden in het Besluit Kwaliteitseisen, curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren (zie website van het Landelijke Kwaliteitsbureau CBM.) En Budgetbeheerder is als bewindvoerder benoemt door de rechtbank gedurende contractduur. Of

	Budgetbeheerder is lid van de NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet) en/of Horus (Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders) en/of NBBI en werkt conform de werkwijze van de brancheorganisaties. De uitvoering van het budgetbeheer moet voldoen aan de NVVK, Horus en/of NBBI voorschriften. Budgetbeheerder dient kopie bewijs lidmaatschap toe te voegen bij Aanmelding.
18.	Budgetbeheerder toont jaarlijks aan dat zij als bewindvoerder zijn benoemd door een rechtbank of dat zij lid zijn van een branchevereniging zoals beschreven in eis 17.
Nummer Commerciële eisen	
19.	De Aanmelding is een “best-bid”, dat wil zeggen een eerste en enige Aanmelding; er wordt niet nader onderhandeld over voorwaarden of andere zaken in de Aanmelding.
20.	Budgetbeheerder gaat akkoord met de genoemde tarieven en beschreven werkwijze declareren in de bijlage 7 ‘vergoedingen en werkwijze declareren budgetbeheer’ voor de werkzaamheden en zal geen extra kosten in rekening brengen.
21.	Voortgangrapportages worden elke 12 maanden op een beveiligde wijze digitaal verstuurd naar registratie@delft.nl zie bijlage 3 ‘Voortgangrapportage individuele client’. De Gemeente onderzoekt op welke eenvoudige en beveiligde wijze documenten/facturen met persoonsgegevens kunnen worden uitgewisseld tussen Budgetbeheerders en de Gemeente. Hiervoor zal de Gemeente op een later moment richting Budgetbeheerders nog een voorstel doen.
22.	Budgetbeheerder dient via https://www.delft.nl/bestuur-en-organisatie/partner-gemeente-delft partner te worden het is dan mogelijk om online met de gemeente samen te werken.
nummer Eisen aan de dienstverlening	
23.	Budgetbeheerder is bereid en in staat het producten/diensten zoals beschreven in hoofdstuk 1 en conform de eisen beschreven in dit document met bijbehorende bijlagen te leveren.
24.	Budgetbeheerder evalueert in het eerste jaar minimaal eenmaal per kwartaal met de Gemeente over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Daarna vindt minimaal jaarlijks een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen de Gemeente en Budgetbeheerder nader bepaald.
25.	Budgetbeheerder is bereid en in staat per kwartaal managementrapportages aan te leveren, conform bijlage 4 format kwartaalrapportage. Dit is verplicht vanaf minimaal 10 cliënten of wanneer Gemeente daarom vraagt.
26.	Deelname aan kwartaalbesprekingen vanaf 10 cliënten zijn verplicht. Wanneer er minder dan 10 cliënten in beheer zijn kan Gemeente hier alsnog om verzoeken.
27.	Budgetbeheerder is bereid en in staat de kwartaal managementrapportages te versturen naar de contractmanager via Crypshare of een gelijksoortige beveiligde emaildienst.
28.	Budgetbeheerder is verplicht om deel te nemen aan budgetbeheerdersbijeenkomsten georganiseerd door de FWvD/ Gemeente Delft. Deze vinden 3-4 keren plaats per kalenderjaar. Budgetbeheerder is verplicht hieraan deel te nemen vanaf 10 cliënten in beheer.
29.	Budgetbeheerder stelt een vast contactpersoon (en vervanger) aan voor alle communicatie tussen de Gemeente en Budgetbeheerder. De Gemeente stelt ook een vast contactpersoon (en vervanger) aan.
30.	De doelgroep wordt gekenmerkt door een grote mate van diversiteit, zowel in etniciteit, culturele achtergrond, opleidings- als inkomensniveau. Daarnaast heeft een deel van de cliënten psychiatrische problemen of een verstandelijke beperking. Tenslotte is voor een deel van de doelgroep de beperkte Nederlandse taalbeheersing een belangrijk knelpunt. Budgetbeheerder dient in staat te zijn om te allen tijde ook aan deze cliënten de beschreven dienstverlening aan te bieden.
31.	Waar Budgetbeheerder te maken heeft met persoonsgegevens zal hij hier zorgvuldig, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen (zijnde o.a. de AVG) mee

	omgaan. Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen vanuit de branche dienen eveneens te worden nageleefd.
32.	Budgetbeheerder beschikt over een backoffice die op alle werkdagen tijdens kantooruren minimaal 2 uur aansluitend telefonisch bereikbaar is voor de afhandeling van vragen en/of klachten voor cliënten.
33.	Budgetbeheerder beschikt over een backoffice die op alle werkdagen tijdens kantooruren van 9.00 tot 17.00 telefonisch bereikbaar is voor Gemeente Delft en verwijzers.
34.	De budgetbeheerder is bereikbaar via de mail en pakt standaardvragen binnen 2 werkdagen op en urgente mail, zoals mail met onderwerpen als leefgeld, binnen 1 werkdag op.
35.	Voor alle budgetbeheerpakketten behalve voor Financieel Beheer moet Budgetbeheerder de cliënt telefonisch en schriftelijk op de hoogte brengen wanneer het saldo van de cliënt te laag blijkt te zijn om de vaste lasten te betalen en/of aan financiële verplichtingen te voldoen. De crediteur stelt u schriftelijk op de hoogte.
36.	Budgetbeheerder garandeert de continuïteit van budgetbeheer, zodat de cliënt ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes budgetbeheer krijgt.
37.	Voorafgaand aan start budgetbeheer vindt er een intake plaats op een voorkeurslocatie van cliënt, dit moet een fysieke afspraak zijn. De afspraken daarna kunnen digitaal/telefonisch plaatsvinden. Wanneer cliënt een fysieke vervolgaafspraak wenst, dan zal Budgetbeheerder zorgen dat zij op de voorkeurslocatie van cliënt afspreken. Er kunnen geen extra kosten worden doorbelast voor eventuele afspraken op locatie, deze zitten geconfirmeerd in het aangeboden tarief. Voor pakket 1 Financieel Beheer is de verplichting voor een fysieke ontmoeting voor de intake uitgezonderd. Voor dit pakket volstaat een digitale/telefonische intake.
38.	De Budgetbeheerder heeft een signaleringsfunctie voor onderliggende problematiek op verschillende leefgebieden. Wanneer de Budgetbeheerder problemen signaleert dient deze dit kenbaar te maken bij de cliënt en deze te stimuleren hulp te gaan zoeken voor de betreffende zorgen. Wanneer er al hulpverlening betrokken is moeten de zorgen met akkoord van de cliënt gedeeld worden met deze hulpverlening. Indien er geen hulpverlening betrokken is en de cliënt na stimulatie van de budgetbeheerder geen zelfstandig hulp zoekt, dient de Budgetbeheerder dit te melden bij Meldpunt Bezorgd van Delft Support.
39.	Wanneer een situatie zich voordoet waardoor de werkzaamheden binnen het budgetbeheerpakket niet meer op redelijke wijze uitvoerbaar zijn dient er binnen 2 weken een melding gedaan bij de verwijzer. In de melding wordt de situatie omschreven en eventuele oplossingen of voorwaarden voor de situatie aangedragen. Wanneer het om cliëntissues gaat, moet de melding gemaakt worden bij de verwijzer, wanneer het om contractafspraken gaat, meld Budgetbeheerder zicht bij de contractmanager.
40.	Budgetbeheerder werkt te allen tijde mee aan het cliënttevredenheidsonderzoek en/of kwaliteitsonderzoek dat de Gemeente houdt om de kwaliteit van het budgetbeheer te checken en te monitoren. De uitvoering van budgetbeheer is voornamelijk een administratief proces waarbij interactie plaatsvindt in de driehoek tussen verwijzer, de budgetbeheerder en cliënt. De Gemeente wil zicht houden op het proces. Dit gebeurt door contractmanagement en kwaliteitsonderzoek. Dit kwaliteitsonderzoek zal steekproefsgewijs door de Gemeente worden uitgevoerd of op basis van signalen of knelpunten. Bij dit kwaliteitsonderzoek zal de focus liggen op de controle van de aanmelding en het nakomen van de verplichting die aan het budgetbeheer verbonden zijn. Van Budgetbeheerder wordt verwacht dat alle documenten en contactmomenten van en met klanten en verwijzers worden opgeslagen. Bij een gebleken verschil of tekortkoming kan dit leiden tot uitbreiding van het kwaliteitsonderzoek, het opstellen van een verbeterplan door Budgetbeheerder en/of opschorting van betalingen of terugvordering van betaalde vergoedingen.
41.	De Gemeente kan bij twijfel een onderzoek instellen om te verifiëren of werkzaamheden door Budgetbeheerder daadwerkelijk zijn verricht voor het toegewezen pakket. Wanneer het

	aangetoond is dat werkzaamheden door Budgetbeheerder niet (volledig) zijn uitgevoerd dan kan Gemeente een boete opleggen aan Budgetbeheerder ter hoogte van het (teveel) betaalde bedrag door cliënt. Deze kosten worden verhaald op Budgetbeheerder en mogen niet op cliënt worden verhaald door Budgetbeheerder.
42.	Budgetbeheerder is verplicht om binnen 4 weken een afsluitnota naar de Gemeente te sturen wanneer een cliënt stopt met budgetbeheer. Indien de Budgetbeheerder verzuimt dit tijdig te melden of als deze afsluitnota een volgende betaling kruist, betaalt de Budgetbeheerder de bijzondere bijstand die is verstrekt na de einddatum client terug naar de gemeente. Deze kosten mogen niet worden verhaald bij client.
43.	Budgetbeheerder heeft een klachtenreglement opgesteld, deze is bij Budgetbeheerder op te vragen.
44.	Budgetbeheerder is verplicht om tijdens het intakegesprek het klachtenreglement aan cliënt te verstrekken.
45.	Budgetbeheerder handelt klacht conform klachtenreglement af. Budgetbeheerder zorgt ervoor dat klacht door een andere medewerker wordt behandeld dan medewerker die verantwoordelijk is voor cliënt.
46.	Wanneer Budgetbeheerder klachten ontvangt van cliënt en/of verwijzer over de samenwerking, dienstverlening etc. dan is Budgetbeheerder verplicht dit binnen 2 weken schriftelijk te melden bij de Gemeente.
47.	Budgetbeheerder heeft de intakeprocedure uitgewerkt in een beschrijving. Budgetbeheerder houdt zich aan deze procedure.
48.	Budgetbeheerder heeft een procesomschrijving over de uitvoering van budgetbeheer, inclusief communicatie met cliënt. Budgetbeheerder werkt conform procesomschrijving.
49.	Budgetbeheerder en onderaannemer van de opdracht ontvangt geen (in)directe voordeel uit zijn positie als budgetbeheerder, anders dan de vergoeding voor budgetbeheerwerkzaamheden.
50.	Budgetbeheerder opent voor elke cliënt een beheerrekening op naam van cliënt. Via deze rekening moeten betalingen en ontvangsten worden verricht.
51.	Nieuwe Budgetbeheerder vraagt aan de Gemeente akkoord voordat cliënten worden overgedragen aan een andere aanbieder.
52.	KPI 1 : Doorlooptijd tussen datum aanmelding door verwijzer en intakegesprek De Budgetbeheerder voert voor minimaal 80% van de cliënten die zijn verwezen/aangemeld binnen 14 kalenderdagen na meldingsdatum het intakegesprek uit KPI 2 : Doorlooptijd intake tot en met start budgetbeheer (start budgetbeheer is datum toegang tot beheerrekening) De Budgetbeheerder start voor minimaal 80% van de cliënten waarvoor intake is uitgevoerd het budgetbeheer (beheren van inkomsten en uitgaven) binnen 16 weken na de intakedatum. KPI 3 : Stimuleren client zich aan te melden voor trainingsprogramma Financiële Winkel Budgetbeheerder voert met minimaal van 95% van de cliënten 3 maanden voor de voortgangsrapportage, het 'goede' gesprek met client met als doel deze te motiveren om zich aan te melden voor het trainingsprogramma budgetbeheer bij de Financiële Winkel. U rapporteert hierover in de 12 maanden voortgangsrapportage en managementrapportage. Wat is de werkwijze bij niet halen KPI/Norm Wanneer de bovengenoemde KPI's niet worden behaald over een aaneengesloten periode van drie maanden zal de gemeente een verbeterplan vragen aan Budgetbeheerder, dit verbeterplan moet Budgetbeheerder binnen 1 maand aanleveren bij de gemeente. Wanneer de KPI alsnog niet wordt behaald in termijn van 6 maanden na start verbeterplan kan de gemeente de Budgetbeheerder in gebreke stellen en de overeenkomst ontbinden. De Gemeente kan jaarlijks de KPI's wijzigen, indien de Budgetbeheerders uitdrukkelijk instemmen.
53.	De Gemeente heeft de bijlagen: rapport individuele cliënt budgetbeheer; kwartaalrapportages; omschrijving werkzaamheden en termijnen en vergoedingen en werkwijze declareren met zorg opgesteld. Door tussentijdse veranderingen in

	werkprocessen, afdelingen en wet- en regelgeving kan het zijn dan de Gemeente deze bijlagen moet aanpassen. De Gemeente is gerechtigd deze bijlagen aan te passen. De Gemeente zal Budgetbeheerders hierover tijdig informeren.
54.	Budgetbeheerder zal inwoners van Delft die gebruik maken van budgetbeheer buiten dit contract dezelfde of lagere tarieven hanteren.
Juridische eisen	
55.	Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing.
56.	Budgetbeheerder gaat akkoord met de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Delft.
57.	De Gemeente behoudt zich het recht voor, op voorwaarde dat er geen sprake is van een wezenlijke wijziging van de opdracht, in geval van wetswijzigingen, wijzigingen naar aanleiding van aangepast gemeentelijk beleid of wijzigingen in de gemeentelijke organisatie, de Raamovereenkomst in overleg met de Opdrachtnemer aan te passen en schriftelijk vast te leggen.
58.	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst of overdracht van cliëntdossiers werkt Budgetbeheerder te allen tijde mee met de Gemeente om een zo efficiënt en effectief mogelijk overgang te realiseren naar de nieuwe Opdrachtnemer. Budgetbeheerder stemt ermee in hiervoor geen kosten in rekening te brengen anders dan de afsluitnota. Overdracht tijdens lopende raamovereenkomst Budgetbeheerder dient binnen 4 werkweken overdracht naar nieuwe budgetbeheer te doen zoals beschreven in bijlage 5 Beschrijving warme overdracht. Overdracht bij beëindiging raamovereenkomst Budgetbeheerder dient cliëntdossiers zsm, maar binnen 3 maanden over te dragen aan een nieuwe budgetbeheer, zoals beschreven in bijlage 5 Beschrijving warme overdracht. Bij het niet nakomen van deze eis kan de Gemeente besluiten om de afsluitkosten niet te betalen. Deze kosten mogen niet worden verhaald bij de client.
Personeel	
59.	Budgetbeheerder zet alleen beroepskrachten, stagiaires en vrijwilligers in voor de Opdracht die beschikken over een verklaring omtrent het gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. De Gemeente kan vragen om deze te overleggen.