

Bijlage 4 Programma van Eisen

Behorende bij aanbesteding schuldhulpverleningsdiensten gemeente Beuningen

Inhoud

1.	Begripsbepalingen	2
2.	Inleiding	5
2.1	Huidige organisatie en taakafbakening	5
2.1.1	Consulenten.....	5
2.1.2	Rol Opdrachtnemer	6
2.1.3	Rol bewindvoerders.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.1.4	Rol gemeente Beuningen	8
3.	Opgave.....	8
	Voorafgaand aan een 120 dagen traject	8
1.	120 dagen traject.....	8
2.	Saneringskrediet / Schuldbemiddeling.....	9
3.	Herfinanciering	9
4.	Dwangakkoord	9
5.	Voorlopige voorziening	9
6.	Wettelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)	10
7.	Smal en breed moratorium	10
8.	Hercontroles	10
9.	Budgetbeheer op Maat	11
10.	VTLB Berekeningen (Vrij Te Laten Bedrag).....	11
11.	Get a Grip (saneringskrediet voor jongeren tot 27 jaar)	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
12.	Maatwerktrajecten.....	11
13.	Bureau Krediet Registratie (BKR)	11
4.	Eisen	12

1. Begripsbepalingen

De begripsbepalingen gelden voor alle aanbestedingsdocumenten. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als meervoud worden gebruikt.

Aanbestedende dienst/ Opdrachtgever	Gemeente Beuningen Bezoekadres: Gemeente Beuningen Afdeling Dienstverlening Van Heemstraweg 46 6641 AE Beuningen Postadres: Postbus 14 6640 AA Beuningen
Algemene voorzieningen	Het aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op het versterken van zelfredzaamheid en participatie, of op opvang.
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
Afloscapaciteit	Alle inkomsten boven het vastgestelde Vrij Te Laten Bedrag (VTLB) die door de inwoner kunnen worden afgedragen voor de aflossing van de schulden. Ook vermogensbestanddelen van de inwoner worden bij de berekening van de afloscapaciteit meegenomen.
Bbz	Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004
Budgetbeheer	Het toezien op iemands inkomsten en het verrichten van betalingen, al dan niet als onderdeel van schulddienstverlening.
Beschermingsbewind	Het behartigen van de financiële belangen van mensen die dat door een beperking (tijdelijk) zelf niet kunnen of die problematische schulden hebben. De rechter stelt beschermingsbewind in op aanvraag van iemand zelf of van bijvoorbeeld een partner of familie.
De gemeente	De gemeente Beuningen.
FW	Faillissementswet
Financiële Zelfredzaamheid	De mate waarin een inwoner aantoonbaar in staat is om geen nieuwe schulden te maken en geen nieuwe betalingsachterstanden te laten ontstaan, indien noodzakelijk met behulp van het eigen netwerk, administratieve begeleiding, budgetcoaching, budgetbeheer en/of beschermingsbewind.
Finale kwijting	De definitieve kwijtschelding door de schuldeiser van het niet-afgeloste deel van de vordering (de restantschuld) inclusief rente en kosten, onder vooraf overeengekomen voorwaarden.
Financieel basisoverzicht	Overzicht dat de consulent opstelt, bestaande uit een budgetplan en een schuldenlijst (inclusief vermogensbestanddelen).
Financieel beheer	Financieel beheer waarborgt dat de maandelijkse en incidentele afloscapaciteit van een aanvrager wordt gereserveerd. De afloscapaciteit kan op een rekening

van de schulddienstverlenende organisatie komen, maar andere oplossingen zijn ook toegestaan.

Hercontrole & betaling	Bij hercontrole & betaling onderzoekt de schulddienstverlener periodiek – als onderdeel van een schuldbemiddeling - of in het voorgaande jaar is voldaan aan de afdracht-, informatie- en inspanningsverplichting. Na iedere hercontrole kan de schulddienstverlenende organisatie bij voldoende gespaard saldo besluiten om volgens de gemaakte afspraken betalingen te verrichten aan schuldeisers.
Herfinanciering	Een krediet dat verstrekt wordt ter aflossing van de volledige schuldenlast.
Het college	Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beuningen.
Minnelijke schuldregeling	Bemiddeling door de Opdrachtnemer tussen de inwoner en de schuldeiser(s) om een minnelijke schuldregeling voor een problematische schuldsituatie te bewerkstelligen tegen finale kwijting. De regeling start bij het ondertekenen van de schuldregelingsovereenkomst en eindigt zodra de bemiddeling is afgerond.
NVVK	Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet. De brancheorganisatie voor organisaties die werkzaam zijn op het gebied van sociaal kredietverlening, schulddienstverlening, budgetbeheer en bewindvoering.
Plan van aanpak	Een plan dat de financiële gegevens omvat van de inwoner, een (integrale) analyse van de financiële situatie en een stappenplan dat toewerkt naar het maximaal haalbare eindresultaat ten aanzien van één of meerdere vastgestelde doelen. Indien van toepassing worden in het plan tevens de voorwaarden benoemd die zijn verbonden aan één of meerdere trajecten die in het kader van schulddienstverlening worden ingezet.
Problematische schulden	Betalingsachterstanden die zo hoog zijn opgelopen dat ze redelijkerwijs niet meer afgelost kunnen worden binnen 3 jaar.
Recofa	Landelijk overlegorgaan van rechters-commissarissen in faillissementen en surseances van betaling.
Consulenten	Medewerkers van de gemeente Beuningen die inwoners ondersteunen en begeleiden bij hun hulpvragen.
Schuldhulpverlening	Geheel van dienstenaanbod dat gericht is op het voorkomen dan wel oplossen van schulden van inwoners. Hieronder vallen: preventie, integrale benadering, stabilisatie, ondersteuning bieden bij het oplossen van schulden en nazorg.
Schuldregelingsovereenkomst	Een overeenkomst tussen inwoner en schuldhulpverlener die de rechten, verplichtingen en voorwaarden beschrijft voor het tot stand komen van een schuldregeling.
Saneringskrediet	Het afkopen van de problematische schuldenlast tegen finale kwijting door middel van het afsluiten van een kredietovereenkomst.
Schuldbemiddeling	Het afkopen van de problematische schuldenlast tegen finale kwijting door middel van een traject van 18 maanden zo lang zo veel mogelijk wordt gespaard ter aflossing van de schulden.

Schuldenlast	Het totale bedrag van betalingsachterstanden, kredieten en leningen, op afbetaling gekochte goederen, creditcard schulden en roodstanden.
Sociaal team	Team bestaande uit medewerkers die inwoners bijstaan in hun hulpvragen over zorg, jeugdzorg.
Social return on investment	Een principe dat de gemeente hanteert bij de inkoop van producten en diensten. Dit houdt in dat opdrachtnemers de verplichting aangaan om voor een percentage van de omvang van de opdracht, mensen in te zetten die zonder werk zijn of (nog) een afstand tot de arbeidsmarkt hebben.
VISH	Verwijs Index SchuldHulpverlening
Vrij Te Laten Bedrag	Het Vrij Te laten bedrag (VTLB) is het deel van het inkomen waar de inwoner zelf over kan beschikken. Uit het VTLB kunnen in ieder geval de lopende vaste lasten en de kosten van het levensonderhoud worden voldaan. Het VTLB bestaat uit de beslagvrije voet (artikel 475d, Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering) plus een nominaal bedrag waarmee de beslagvrije voet wordt verhoogd.
Wft	Wet op het financieel toezicht
WSNP	Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen
WSNP-verklaring	Een namens het college afgegeven verklaring, met redenen omkleed, (art. 285, onder f, Fw) waarin wordt vermeld dat er geen reële mogelijkheden zijn om tot een minnelijke schuldregeling te komen

2. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen van de onderhandse aanbesteding van 'Schuldhulpverlening'. Dit document geeft de wensen, kaders en randvoorwaarden van de Opdrachtgever weer die voor de Opdrachtnemer 'Schuldhulpverlening' relevant zijn.

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht. Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: "of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig".

2.1 Huidige organisatie en taakafbakening

In deze paragraaf wordt de verhouding tussen Opdrachtnemer, Bewindvoerders en de gemeente Beuningen toegelicht.

Een inwoner die financiële vragen heeft kan terecht bij het sociaal team. Ook andere partijen die actief zijn in Beuningen zullen voor financiële vragen verwijzen naar het sociale team. Wanneer sprake is van problematische schulden, dus schulden die de inwoner niet zelfstandig op zal kunnen lossen, zal de consulent in samenspraak met die inwoner de hulp in te schakelen van Opdrachtnemer in de rol van schuldhulpverlener.

2.1.1 Consulenten

De medewerkers van het Sociaal teams die zich bezighouden met schuldhulpverlening noemen wij in dit document consulenten.

De taken van de Consulent:

De taken van de consulenten zijn als volgt:

- Consulenten beslissen met de inwoner dat schuldhulpverlening ingezet gaat worden en geven hiervoor een toelatingsbeschikking af;
- De Consulent voert de gesprekken met de inwoner, voert de regie op het schuldhulpverleningstraject en ondersteunt de inwoner als het nodig is bij het inleveren van stukken en uitvoeren van de acties uit het plan van aanpak.
- Indien gewenst nodigt de Consulent de opdrachtnemer uit voor een 3-gesprek met de inwoner.
- Consulent brengt de financiële situatie in kaart door het opstellen van een budgetplan en een schuldenoverzicht.
- De Consulent verzamelt samen met de inwoners (en waar mogelijk met Opdrachtnemer) de beschikbare informatie en stukken die nodig zijn voor Opdrachtnemer om een schuldregeling op te kunnen starten en draagt deze over aan Opdrachtnemer.
- De Consulent beoordeelt welke vorm van schuldregeling het meest passend is om de schulden op te lossen (bijvoorbeeld een saneringskrediet, schuldbemiddeling of herfinanciering) en stemt dit waar nodig af met Opdrachtnemer.

Preventie

- Consulent signaleert schulden zo vroeg mogelijk, geeft voorlichting, maakt schulden bespreekbaar, signaleert laaggeletterdheid en motiveert inwoners tot concrete acties gericht op gedragsverandering en financiële zelfredzaamheid.

- Consulent werkt samen met vaste lasten partners om uitvoering te geven aan het landelijk convenant vroegsignalering.
- Consulent zet voorliggende voorzieningen op voor inwoners die beperkt financieel zelfredzaam zijn.

Integrale benadering plan van aanpak

- Consulent heeft van meet af aan oog voor eventueel achterliggende problemen op andere leefgebieden.
- Consulent houdt bij het uitvoeren van de opdracht rekening met de gevolgen van (financiële) stress op het gedrag van de inwoner en past de dienstverlening waar nodig hierop aan.

Stabilisatie

- Consulent ondersteunt, daar waar nodig, bij het op orde brengen en houden van de financiën en administratie en het versterken van de vaardigheden op dit gebied.
- Consulent stimuleert bewustwording bij leden van het huishouden om financiële problemen in de toekomst te voorkomen.
- Consulent kan gebruik maken van bijzondere bijstand om maatwerkoplossingen (financieel) mogelijk te maken.
- Consulent herkent crisissituaties en stemt de in te zetten interventies af met Opdrachtnemer. (Moratoriumverzoeken worden opgepakt door Opdrachtnemer.)
- Consulent kan besluiten tot de inzet van budgetbeheer uitgevoerd door Opdrachtnemer.

Nazorg

- Consulent verleent nazorg ter voorkoming van herhalingsaanvragen.

2.1.2 Rol Opdrachtnemer

Opdrachtnemer organiseert op verzoek van Consulent in samenspraak met de inwoner of de bewindvoerder, een traject om schulden zo spoedig mogelijk op te lossen en financiën duurzaam te regelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schuldregeling en alle daarbij in te zetten middelen en oplossingen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de opgave voor Beuningen wordt uitgevoerd door één vaste medewerker. De taken van de Opdrachtnemer zijn als volgt (zie ook de opgaven in hoofdstuk 3):

Intake

- Op verzoek van Consulent neemt Opdrachtnemer deel aan een in gezamenlijkheid te plannen gesprek met de inwoner.
- Opdrachtnemer adviseert de Consulent gevraagd en ongevraagd over het in te zetten schuldhulpverleningstraject, het te vormen dossier en de vorm van schuldregeling.
- Opdrachtnemer informeert en adviseert de inwoner en Consulent actief over de te nemen stappen om de schulden duurzaam op te kunnen lossen.
- Opdrachtnemer zet het schuldhulpverleningstraject zo snel mogelijk in gang, zodra duidelijk is dat de formele zaken zijn geregeld door middel van documenten óf bevestigingen vanuit Consulent. Er wordt waar mogelijk niet gewacht op ontbrekende documenten.

- Benodigde gegevens worden zowel door Opdrachtnemer als Consulent zoveel mogelijk uit beschikbare digitale systemen opgehaald om de inwoners te ontlasten. Voor Opdrachtnemer beschikbare gegevens worden waar mogelijk proactief gedeeld met Consulent en/of inwoner voor het vormen van het dossier (bijvoorbeeld uit BKR en andere beschikbare systemen).
- Gegevens die niet digitaal beschikbaar zijn vraagt Opdrachtnemer op bij de inwoner, waarbij de inwoner ondersteuning kan krijgen van Consulent.
- Opdrachtnemer maakt gebruik van een tool / systeem om het dossier digitaal te kunnen samenstellen. De consulent en inwoner moeten eenvoudig documenten aan het dossier toe kunnen voegen.
- Opdrachtnemer geeft consulent kennis van de voortgang van de schuldhulptrajecten.

Financiële begeleiding

- Opdrachtnemer voorziet in budgetbeheer op maat.
- Opdrachtnemer initieert tweemaal per jaar met de consulenten een overleg om de afbouwmogelijkheden van budgetbeheer van de inwoners te bespreken.
- Opdrachtnemer informeert Consulenten proactief bij wijzigingen, het niet nakomen van afspraken door de inwoner en zaken die andere leefgebieden van de inwoners raken.

Schuldregeling

- Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om niet-problematische schulden bij inwoners op te lossen door een aanpak met herfinanciering of een 100% betalingsregeling met alle schuldeisers.
- Problematische schulden worden bij voorkeur aangepakt met gebruikmaking van een saneringskrediet. Alleen als voorzienbaar is dat het inkomen van de inwoner binnen afzienbare tijd aanzienlijk gaat wijzigen, of als vaststaat dat het de kans op het slagen van een minnelijk of wettelijk traject aanzienlijk vergroot, is afzien van een saneringskrediet acceptabel voor Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer voert de verschillende opgaven uit (zie voor meer informatie hoofdstuk 3), signaleert stagnaties op zo kort mogelijke termijn en neemt bij stagnatie direct actie naar de Consulenten om onnodig tijdverlies te voorkomen.
- Opdrachtnemer informeert de Consulenten proactief bij wijzigingen, het niet nakomen van afspraken door de inwoner en zaken die andere leefgebieden van de inwoners raken.

Nazorg

- Bij het eindigen van financiële begeleiding en/of een schuldregeling brengt Opdrachtnemer Consulent hiervan op de hoogte en adviseert over eventuele in te zetten nazorg.

Kennisdeling met en bereikbaarheid voor sociaal team

- Opdrachtnemer is tenminste een dag per week fysiek aanwezig bij de consulent/sociaal team zodat verbinding en kennisdeling ontstaat tussen Consulent en Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer verzorgt eenvoudige en duidelijke werkinstructies voor Consulenten voor het aanleveren en overdragen van dossiers.

2.1.3 Rol gemeente Beuningen

Gemeente Beuningen is Opdrachtgever, schept de juiste randvoorwaarden en monitort of de opdracht conform de gestelde eisen wordt uitgevoerd.

3. Opgave

De opgave, dus de uitgevraagde dienstverlening, omvat de volgende producten/diensten:

Voorafgaand aan een 120 dagen traject

De consulent maakt in de tijd tussen het intakegesprek en het ondertekenen van de schuldregelingsovereenkomst een Vrij te laten bedrag (VTLB) berekening en bespreekt deze met de inwoner en wat dat voor de inwoner en het traject betekent. Ook bewaakt de consulent de regie en termijnen met betrekking tot het uitvoeren van acties en het inleveren van documenten die nodig zijn om de schulden op te lossen. De consulent maakt in deze fase gebruik van VISH om het stabilisatieproces van de inwoner te ondersteunen. De stabilisatiefase (de periode tussen het intakegesprek en de start van de schuldregeling) duurt bij voorkeur zo kort mogelijk en niet langer dan 4 maanden. In geval van stagnaties bespreekt de consulent samen met de opdrachtnemer mogelijkheden om de schuldregeling op te kunnen starten.

Opdrachtnemer en de consulent stemmen hun werkinstructies en formats zo goed als mogelijk op elkaar af en delen die met elkaar. Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een eenvoudig digitale methode voor de overdracht van gegevens en (grote) bestanden tussen Consulent en Opdrachtnemer bij de aanmelding van een inwoner en de overdracht van zijn dossier.

1. 120 dagen traject

Het 120-dagen traject is het kwaliteitsmodel van de NVVK dat de werkmethode beschrijft in het minnelijke traject van een schuldregeling. Na ondertekening van de schuldregelingsovereenkomst door inwoner en Opdrachtnemer start de opdrachtnemer binnen uiterlijk 5 werkdagen met het aanschrijven van de schuldeisers.

Binnen 120 dagen moet duidelijk worden of een schuldregeling is bereikt voor een inwoner. Een kleine uitloop van deze termijn is mogelijk als het de kans op een geslaagde schuldregeling aanzienlijk vergroot. De genoemde 120 dagen betreft dus in de basis een harde termijn. Zodra aannemelijk is dat deze termijn overschreden wordt dient Opdrachtgever de Consulent en inwoner hiervan op de hoogte te stellen en deze te informeren over de reden van deze (mogelijke) overschrijding.

Bij de start van het 120 dagen traject moet een rekening worden geopend ten behoeve van het financieel beheer. Het financieel beheer houdt in dat het inkomen van de inwoner wordt gestort op de rekening bij Opdrachtnemer. Het geld dat nodig is voor de afloscapaciteit wordt voor aflossing gereserveerd. Het restant wordt doorgestort naar de inwoner. Met een goede onderbouwing kan de afloscapaciteit ook op een andere wijze worden overgemaakt. Om het proces te versnellen maakt Opdrachtnemer gebruik van collectief schuldregelen en het schuldenknooppunt. Opdrachtnemer dient met voorstellen te komen hoe de duur van een schuldregeling zoveel mogelijk verkort kan worden.

Gedurende het 120 dagen traject wordt de aanwezige afloscapaciteit gereserveerd ten behoeve van de schuldeisers, ook al bestaat er nog geen akkoord met de schuldeisers.

De Consulent stelt samen met de inwoner een zo volledig mogelijke schuldenlijst op. Het kan echter vóórkomen dat oude schulden in een later stadium naar boven komen. Gedurende het 120 dagen

traject bestaat de mogelijkheid om oude schulden toe te voegen. Opdrachtnemer dient met voorstellen te komen om hieraan tegemoet te komen zonder dat het traject grote vertraging oploopt.

2. Saneringskrediet / Schuldbemiddeling

Problematische schulden worden bij voorkeur aangepakt met gebruikmaking van een saneringskrediet. Alleen als voorzienbaar is dat het inkomen van de inwoner binnen een termijn van 12 maanden aanzienlijk gaat wijzigen, of als vaststaat dat het de kans op het slagen van een minnelijk of wettelijk traject aanzienlijk vergroot, wordt afgezien van een saneringskrediet. Opdrachtnemer volgt hierin het (vast te stellen) beleid van Opdrachtgever.

Een saneringskrediet biedt de schuldeisers de maximale duidelijkheid over het deel van hun vordering dat nog zal worden ingelost en beperkt de noodzaak tot vorderingenbeheer. Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd welk rentepercentage zij hanteren voor het verstrekken van het saneringskrediet.

3. Herfinanciering

Herfinanciering is een instrument om te voorkomen dat schulden oplopen en problematisch worden. De inwoner krijgt door het hebben van één schuldeiser overzicht en perspectief op een schuldenvrij leven. De inwoner kan samen met de Consulent aan de slag met het krijgen van inzicht in het eigen gedrag en verandering van dit gedrag om nieuwe schulden te voorkomen. Alvorens herfinanciering wordt ingezet dient de mogelijkheid van een gunstige betalingsregeling te zijn uitgesloten. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat een lening wordt verstrekt waarmee de schuldeisers 100% van hun vordering ineens krijgen uitbetaald. Het uitbetalen aan de schuldeisers valt ook onder de opdracht. Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd welk rentepercentage zij hanteren voor het verstrekken van kredieten voor herfinanciering.

4. Dwangakkoord

Wanneer een schuldregeling niet lukt wegens een of meer weigerende schuldeiser(s) zal in overleg met de Consulent een dwangakkoord worden ingezet. Uitgangspunt hierbij is dat waar mogelijk een dwangakkoord wordt ingezet. Het verzoek voor een dwangakkoord wordt door Opdrachtnemer gelijktijdig in werking gezet met een verzoek tot toelating tot de WSNP. Wanneer het dwangakkoord wordt afgewezen zal een zitting plaatsvinden met het verzoek tot toelating tot de WSNP. Opdrachtnemer voert de regie in gerechtelijke procedures en dient bij de zitting aanwezig te zijn. Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor alle correspondentie en de indiening van stukken in gerechtelijke procedures. Opdrachtnemer stemt met de Consulent af of deze een rol heeft tijdens de procedure en zitting(en).

5. Voorlopige voorziening

Dit verzoek wordt ingediend als het minnelijk traject al is doorlopen en een WSNP-verzoek gelijktijdig wordt of al is ingediend bij de rechtbank. In tegenstelling tot het verzoek moratorium (artikel 287b Faillissementswet) kan het verzoek tot voorlopige voorziening worden ingediend voor alle bedreigende situaties die de toepassing van de WSNP zouden kunnen frustreren. Alhoewel het in de praktijk vrijwel niet voorkomt, behoort het indienen van een voorlopige voorziening door Opdrachtnemer tot de dienstverlening. Opdrachtnemer voert de regie in gerechtelijke procedures en dient bij de zitting aanwezig te zijn. Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor alle correspondentie en de indiening van stukken in gerechtelijke procedures. Opdrachtnemer stemt met de Consulent af of deze een rol heeft tijdens de procedure en zitting(en).

6. Wettelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)

Wanneer er geen geslaagde regeling middels een schuldbemiddeling of saneringskrediet kan worden bereikt, eventueel na inzetten van een dwangakkoord, zal Opdrachtnemer – zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken nadat blijkt dat de minnelijke regeling niet slaagt - in overleg met Consulent een WSNP aanvraag indienen, tenzij de inwoner hier bezwaar tegen heeft.

Opdrachtnemer voert de regie in gerechtelijke procedures en dient bij de zitting aanwezig te zijn. Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor alle correspondentie en de indiening van stukken in gerechtelijke procedures. Opdrachtnemer stemt met de Consulent af of deze een rol heeft tijdens de procedure en zitting(en). Opdrachtnemer bereidt met Consulent de zitting voor. De WSNP verklaring en het bijbehorende verzoek wordt door Opdrachtnemer opgemaakt zodra bekend is dat de minnelijke schuldregeling mislukt is. Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor de schuldregeling bij de zitting. Consulent is aanspreekpunt voor de ondersteuning op alle leefgebieden.

7. Smal en breed moratorium

Bij een dreigende ontruiming of afsluiting van energie of water heeft de gemeente de mogelijkheid om bij de rechter een moratorium aan te vragen. Er wordt dan voor een periode van maximaal zes maanden uitstel verleend, zodat ondertussen een schuldregeling opgezet kan worden. Opdrachtnemer zorgt in overleg met Consulent voor het inzetten van het smal moratorium en ook voor een breed moratorium als een invorderingspauze nodig is. Opdrachtnemer dient deze verzoeken voor te bereiden met de inwoner en in te dienen. De eindbeslissing of een dwangakkoord wordt ingezet ligt bij de Consulent.

Opdrachtnemer voert de regie in gerechtelijke procedures en dient bij de zitting aanwezig te zijn. Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor alle correspondentie en de indiening van stukken in gerechtelijke procedures. Opdrachtnemer stemt met de Consulent af of deze een rol heeft tijdens de procedure en zitting(en).

Een verzoek om een moratorium moet voor een bepaalde deadline worden ingediend. Inwoners melden zich soms pas vlak voor deze deadline bij de consulent. Aan de opdrachtnemer wordt gevraagd om met voorstellen te komen hoe zij zo flexibel mogelijk ingezet kunnen worden wanneer deze situatie zich voordoet. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een spoedprocedure. Opdrachtnemer moet naar redelijkheid in staat zijn om bij spoedgevallen op te treden in het belang van de inwoner. In ieder geval stelt Opdrachtnemer een telefoonnummer beschikbaar dat bij deze spoedgevallen gebeld kan worden zodat Consulent binnen 1 uur contact heeft met een ter zake kundige medewerker van Opdrachtnemer.

Binnen maximaal twee maanden nadat de inwoner zich bij Consulent meldt met een dreigende crisis situatie, maar waar mogelijk eerder, wordt er gestart met de schuldregeling. Hiervoor is contact met Consulent cruciaal. Dit omdat er na zes maanden verslag moet worden gedaan aan de rechtbank, met een uiteenzetting van alle gepleegde inzet die in de tussengelegen periode is gedaan om de schuldensituatie op te lossen. Vier (4) weken voor de zittingsdatum moet door Opdrachtnemer een verslag van het minnelijke traject worden opgestuurd naar de rechtbank.

8. Hercontroles

In de situatie dat hercontroles nodig zijn, vraagt Opdrachtnemer de benodigde documenten op bij de inwoner. Opdrachtnemer voert de hercontrole uit en stelt de schuldeisers op de hoogte van de uitkomst. Indien Opdrachtnemer geen contact krijgt met de inwoner, dan neemt Opdrachtnemer contact op met de betrokken Consulent. De hercontroles worden uitgevoerd aan de hand van de termijnen die door de NVVK zijn vastgesteld, uitgevoerd.

Bij hercontroles kan soms blijken dat er meer schulden zijn die niet meegenomen zijn bij de schuldregeling. In dat geval moet Opdrachtnemer zich inspannen om deze schulden toe te voegen aan de schuldregeling. Dit kan alleen indien de schuldeiser instemt met eenzelfde saneringspercentage als de overige schuldeisers. Ook moet de inwoner in staat zijn om het betalingsvoorstel na te kunnen komen.

9. Budgetbeheer

Opdrachtgever streeft ernaar dat financiële (zelf)redzaamheid bij inwoners bereikt wordt. Waar mogelijk gebeurt dit op basis van coaching door de opdrachtnemer. Wanneer dit niet toereikend is om financiële (zelf)redzaamheid te bereiken, kan Consulent een beschikking voor budgetbeheer afgeven. De maximale termijn voor deze dienstverlening is in beginsel 24 maanden. Om te kunnen bepalen of op- dan wel afschaling van budgetbeheer mogelijk is, zet Opdrachtnemer een gevalideerd instrument in en stelt de consulent op de hoogte van de voortgang.

Budgetbeheer geschiedt op vrijwillige basis. Er hoeft geen sprake te zijn van een traject dat gericht is op het oplossen van de schuldenlast. De beoordeling van de financiële zelfredzaamheid ligt bij Opdrachtnemer en Consulent gezamenlijk. Opdrachtnemer dient relevante signalen, die kunnen leiden tot een op- of afschaling van het budgetbeheer, proactief te bespreken met Consulent.

10. VTLB Berekeningen (Vrij Te Laten Bedrag)

Het VTLB wordt berekend aan de hand van de meest recente versie van het rapport van de werkgroep rekenmethode VTLB van Recofa. Deze berekening wordt uitgevoerd door middel van de zogeheten VTLB-calculator. Opdrachtnemer maakt de berekening voor de VTLB voor de start van de schuldregeling en communiceert deze naar Consulent en de inwoner en draagt zorg voor de afdracht aan de schuldeisers. Als nieuwe gegevens worden doorgegeven die van invloed zijn op de hoogte van het VTLB, wordt een nieuwe berekening gemaakt. Wanneer nodig vraagt Opdrachtnemer bij de inwoner gegevens op om een nieuwe VTLB-berekening te kunnen maken.

12. Maatwerktrajecten

De gemeente Beuningen vindt het bieden van maatwerk belangrijk. Regelingen als het 120 dagen traject en de WSNP sluiten in hun huidige vorm niet altijd voldoende aan op de mogelijkheden van sommige inwoners. Opdrachtnemer dient waar nodig en mogelijk maatwerk aan te bieden. Doel van de gemeente is om zoveel mogelijk inwoners te ondersteunen.

13. Bureau Krediet Registratie (BKR)

Nadat Consulent een beschikking heeft afgegeven voor schulddienstverlening registreert de consulent de beschikking bij het BKR. Opdrachtnemer meldt ook verhuizingen, het einde van de schulddienstverlening en of het vervallen daarvan bij de consulent.. Benodigde gegevens voor het opstarten van schuldregelingen worden zowel door Opdrachtnemer als Consulent zoveel mogelijk uit beschikbare digitale systemen opgehaald om de inwoners te ontlasten. Voor Opdrachtnemer beschikbare gegevens worden proactief gedeeld met Consulent en/of inwoner voor het vormen van het dossier (bijvoorbeeld uit BKR en andere beschikbare systemen).

4. Eisen

In het Programma van Eisen worden eisen gesteld ten aanzien van de:

1. *Inschrijving.* In het geval de Inschrijving niet voldoet aan een of meerdere van de (vorm-) voorschriften en/of eisen zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, dan zal de Gemeente deze Inschrijving niet beoordelen en komt de Inschrijver derhalve niet in aanmerking voor gunning van een overeenkomst.
2. *Uitvoering van de opdracht.* Opdrachtnemer moet aan deze laatste eisen gedurende gehele opdrachtperiode (blijven) voldoen.

Eisnr. Algemeen

1. De Algemene Inkoopvoorwaarden leveringen en diensten gemeente Beuningen 2018 zijn van toepassing.
2. Opdrachtnemer is in staat om gedurende 6 jaar de dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de adequate expertise en middelen in voldoende mate tot zijn beschikking
3. Opdrachtnemer accepteert de regierol van Consulenten en de taakverdeling zoals beschreven in dit Programma van Eisen.
4. Opdrachtnemer committeert zich aan een jaarlijkse social return-verplichting van 2% volgens het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol social return (zie Bijlagen 11.1 t/m 11.3).
5. Opdrachtnemer beschikt over een openbare, toegankelijke en voor inwoners begrijpelijke regeling voor de afhandeling van klachten. In de klachtenregeling wordt ook uitgelegd hoe en wanneer een klacht bij de gemeente Beuningen kan worden ingediend als de klacht niet naar tevredenheid door Opdrachtnemer wordt afgehandeld.
6. Opdrachtnemer dient NVVK lid te zijn.
7. Opdrachtnemer voert alle taken en verantwoordelijkheden uit op de manier die in dit Programma van Eisen besproken zijn.
8. Opdrachtnemer werkt mee aan rapportages ten behoeve van ESF-subsidies.

De Opgave

9. Opdrachtnemer maakt gebruik van een tool / systeem om het dossier digitaal te kunnen samenstellen. De consultant en inwoner moeten eenvoudig documenten aan het dossier toe kunnen voegen.
10. Na ondertekening van de schuldregelingsovereenkomst door inwoner en Opdrachtnemer start Opdrachtnemer binnen uiterlijk 5 werkdagen met het aanschrijven van de schuldeisers.
11. Opdrachtnemer verplicht zich om geen overschrijding te laten ontstaan van de 120 dagen procedure. Wanneer zichtbaar wordt dat overschrijding plaats gaat vinden, informeert Opdrachtnemer dit gemotiveerd op schrift aan Consultant.
12. Opdrachtnemer voert de regie in gerechtelijke procedures en dient bij de zitting aanwezig te zijn. Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor alle correspondentie en de indiening van

stukken in gerechtelijke procedures. Opdrachtnemer stemt met de Consulent af of deze een rol heeft tijdens de procedure en zitting(en).

13. Opdrachtnemer dient zo nodig een verzoek tot voorlopige voorziening in bij de rechtbank.
14. Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte boedelafracht.
15. De inwoner dient volledige inzage te hebben in de eigen financiële situatie, dus ook inzage in de diverse spaar/reserveringsgelden.
16. Opdrachtnemer zet indien nodig het smal of breed moratorium in en stuurt maximaal 4 weken vóór de zittingsdatum het verslag van het minnelijke traject naar de rechtbank en Consulent. Opdrachtnemer beschikt over een spoedprocedure voor moratoria.
17. Opdrachtnemer voert periodiek hercontroles uit op de datum die de NVVK voorschrijft en draagt zorg voor een juiste en tijdige afdracht aan de schuldeisers.
18. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het vrij te laten bedrag onverwijld wordt aangepast na de hercontrole en wanneer Consulent of de inwoner wijzigingen doorgeeft. Opdrachtnemer geeft het juiste bedrag door aan degene die het budget beheert.
19. Opdrachtnemer zet een gevalideerd instrument in om te bepalen hoever de voortgang van budgetbeheer op dat moment is en stelt dit consulent op de hoogte van de voortgang.
20. Opdrachtnemer bespreekt wijzigingen en omstandigheden die invloed hebben op het dossier met Consulent.
21. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige (vóór de eerste van de maand) doorbetalingen binnen het budget. In alle situaties dat een betaling niet is of wordt uitgevoerd, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld aan Consulent.
22. Opdrachtnemer berekent het VTLB aan de hand van de meest recente versie van het rapport van de werkgroep rekenmethode VTLB van Recofa.
23. Benodigde gegevens worden door Opdrachtnemer zoveel mogelijk uit beschikbare digitale systemen opgehaald om de inwoners te ontlasten. Voor Opdrachtnemer beschikbare gegevens worden waar mogelijk proactief gedeeld met Consulent en/of inwoner voor het vormen van het dossier.

Eisen aan communicatie

24. Alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is in de Nederlandse taal gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door Opdrachtgever.
25. Alle communicatie van Opdrachtnemer met Consulent en/of inwoner(s) vindt plaats op B1-taalniveau.
26. Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. Opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor Opdrachtgever ten aanzien van de gehele Raamovereenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken, ook namens alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden.

27. Opdrachtnemer werkt met een vast team/medewerker van schulddienstverleners en schuldregelaars voor de Opdracht en zorgt dat deze bekend zijn bij Consulenten.
28. Eén keer per kwartaal vindt contractoverleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In overleg tussen partijen kan de frequentie worden aangepast.
29. Opdrachtnemer informeert de schuldeisers, de inwoner en Consulent over de uitkomst van het 120 dagen traject of de hercontrole.
30. Opdrachtnemer neemt op vaste momenten deel aan casuïstiek overleggen van Consulenten. Opdrachtnemer kan deze momenten ook inzetten om kennis over te dragen.
31. Opdrachtnemer is tenminste een dag per week fysiek aanwezig op het gemeentehuis zodat verbinding en kennisdeling ontstaat tussen Consulent en Opdrachtnemer.

Kwaliteit van de uitvoering

32. Opdrachtgever en personeel dat wordt ingezet voor de Opdracht beschikt over het NEN 8048-1 certificaat.
33. Opdrachtnemer is NVVK gecertificeerd en handelt gedurende de opdracht c.q. raamovereenkomst conform de gedragscode zoals opgesteld door de NVVK.
34. Opdrachtnemer laat driejaarlijks een audit uitvoeren door de NVVK en stelt Opdrachtgever schriftelijk in kennis van de resultaten en eventuele gesignaleerde tekortkomingen en de ingezette verbeteringen. Bij de start van de opdracht wordt de meest recente audit rapportage aangeleverd.
35. Voor de uitvoering van de opdracht dient Opdrachtnemer te beschikken over medewerkers met minimaal een HBO werk en denkniveau en kennis en ervaring met schulddienstverlening. Het inzetten van stagiaires, trainees en startende medewerkers is uitsluitend mogelijk onder supervisie van een ervaren medewerker.
36. Medewerkers dienen getraind te zijn om stress-sensitieve dienstverlening te leveren.
37. Elke uitvoerende medewerker dient in het bezit te zijn van een passende VOG-verklaring en een arbeidsovereenkomst. Er mogen geen vrijwilligers worden ingezet.
38. Opdrachtnemer is op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen, jurisprudentie en werkwijze van de Rechtbank Gelderland.

Rapportage / Dashbord

39. Opdrachtnemer levert bij voorkeur via een in te kijken actueel dashboard en ook twee keer per boekjaar op schrift, een rapportage aan met daarin de volgende informatie per half jaar en in vergelijking met de vorige periode(n):
1. Het aantal schuldregelingen (instroom)
 2. Het aantal schuldregelingen dat uitmondt in een saneringskrediet of schuldbemiddeling, dan wel zonder resultaat blijft;
 3. Het aantal herfinancieringen
 4. Het aantal budgetbeheer regelingen
 5. Het aantal uitgevoerde hercontroles en het % overschrijding hercontroles op jaarbasis
 7. De gemiddelde doorlooptijd in dagen vanaf de ondertekening van de schuldregelings-overeenkomst tot het einde van het 120 dagen traject;
 8. Het aantal mensen dat na eerdere schulddienstverlening weer een beroep doet op schulddienstverlening (recidive) en welk % dit aantal vormt van het totaal aantal schuldregelingen;
 9. Het aantal schuldregelingen dat beëindigd is, uitgesplitst naar resultaat of reden;
 10. Het aantal dwangakkoorden (geslaagd en niet geslaagd)
 11. Het aantal moratoria;
 12. Het aantal meldingen budgetbeheer, en het aantal mensen dat is uitgestroomd uit budgetbeheer;
 13. De gemiddelde, laagste en hoogste schuldenlast van de inwoners op het moment van instroom;
 14. Het gemiddelde, laagste en hoogste bedrag van het saneringskrediet/totale afloscapaciteit van de inwoners op het moment van het bereiken van een schuldregeling;
 15. indien mogelijk: Eén of twee voorbeelden waaruit blijkt hoe Opdrachtnemer maatwerk heeft toegepast in de rapportageperiode; met kort geschetst wat het vraagstuk was en welke oplossing(en) is/zijn gekozen;
 16. Hoe kennis gedeeld is met Consulanten in de rapportage periode;
 17. De financiële stand van zaken van de overeenkomst;
 18. Het totaal aantal klachten en het percentage gegrond verklaarde klachten met een korte toelichting op de inhoud van de gegrond verklaarde klachten en de gekozen oplossing;

19. De beoordeling van Opdrachtnemer over de samenwerking met Consulenten en andere netwerkpartners (bewindvoerders, gemeente Beuningen, woningcorporaties, etc.).

ICT, informatiebeveiliging en archivering

- 40. Opdrachtnemer is NEN-ISO/IEC 27001:2005 gecertificeerd of aantoonbaar in control op het gebied van informatiebeveiliging conform de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG).
- 41. Opdrachtnemer beschikt over een actueel informatiebeveiligingsbeleid en –plan conform de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten, dat zowel betrekking heeft op digitaal als analoog (op papier) vastgelegde gegevens c.q. informatie.
- 42. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een TPM-verklaring over de stand van de informatiebeveiliging met betrekking tot de informatiesystemen waar gegevensverwerkingen van de gemeente Beuningen in plaats vinden.

Inschrijver

Statutaire naam inschrijver (combinant)	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	