

Marktconsultatieleidraad

Applicatie voor schulddienstverlening

10 juni 2024
Versie 1.0
Definitief

bronversie Format A-004 v25052023

Inhoud

1	Inleiding	3
2	De marktconsultatie	4
2.1	Aanleiding	4
2.2	Schulddienstverlening in Utrecht	4
2.3	Huidige applicatie schulddienstverlening	5
2.4	Toekomstige ontwikkelingen	5
2.5	Vraagstelling	6
3	Procedure	7
3.1	Marktconsultatie	7
3.2	Verslaglegging	7
3.3	Planning	7
4	Voorwaarden	8

1 Inleiding

Ter voorbereiding op een eventueel project met betrekking tot een systeem voor schulddienstverlening (SDV), nodigt de gemeente Utrecht u uit om deel te nemen aan een marktverkenning.

Het doel van deze marktverkenning is om een goede indruk te krijgen van de markt en om te inventariseren welke marktpartijen in staat zijn om de opdracht uit te voeren.

Deze marktverkenning heeft niet tot doel om partijen te contracteren. Het is niet de bedoeling dat u een offerte indient.

2 De marktconsultatie

2.1 Aanleiding

De ambitie die Utrecht heeft is: Utrechters kunnen rondkomen, meedoen en zijn schulden(zorg)vrij. Een goede manier om duurzaam uit de schulden te komen is werk. Maar ook als dat niet lukt, of als mensen ondanks een betaalde baan onvoldoende kunnen rondkomen, zijn we er voor hen.

Met goede armoederegelingen zorgen we dat Utrechters kunnen rondkomen en meedoen, en bieden we een vangnet om te voorkomen dat schulden ontstaan. We maken geldzorgen bespreekbaar en doorbreken taboes. Als er toch betalingsachterstanden zijn gaan we erop af. We bieden mensen ondersteuning, dichtbij en op maat. We doen alles wat nodig is om de schulden weg te werken en het leven van mensen stabiel te maken. Soms door te helpen en soms door hen te leren om beter met geld om te gaan. Soms door juist los te laten of soms door te accepteren dat we iemand een leven lang moeten begeleiden.

Om deze ambitie uit te voeren is de gemeente Utrecht op zoek naar een systeem voor schulddienstverlening. Het systeem bevat een backoffice-applicatie, een klantportaal en een kredietbankfunctionaliteit. Tevens beschikt het systeem over meerdere koppelingen. Uit deze marktconsultatie moet blijken of een oplossing in de markt aanwezig is of dat deze nog ontwikkeld moet worden.

2.2 Schulddienstverlening in Utrecht

Huishoudens in de gemeente Utrecht hebben steeds meer moeite met rondkomen. Hierdoor neemt het aantal problematische schulden toe. Het gaat hierbij niet om een doorsnede hypotheekschuld of een paar tientjes rood staan. Steeds vaker ontstaan structurele en langdurige tekorten op de rekening. Inwoners krijgen te maken met aanmaningen, boetes, deurwaarders en incassobureaus. Mensen met schulden zitten vaak in een vicieuze cirkel. Iemand zonder werk komt lastig uit de schulden en iemand met schuldenproblematiek blijft doorgaans moeilijker aan het werk. Als het inkomen van een gezin ondanks een betaalde baan rond het armoedeniveau blijft steken, is de kans groot dat schuldenproblematiek weer opduikt, met alle gevolgen van dien. Het hebben van problematische schulden kan leiden tot armoede, sociale uitsluiting, stress en andere gezondheidsproblemen bij volwassenen en kinderen. De gemeente wil dit voorkomen. De gemeente wil dat mensen leven, niet overleven.

Het vraagstuk van problematische schulden is taai, hardnekkig en vraagt om langdurige en volhardende inzet. We willen dat alle Utrechters kunnen bijdragen aan de samenleving, dus dient de gemeente extra in te zetten op de bestrijding van armoede en problematische schulden. Dit vraagt om (door)bouwen aan een duurzame samenwerking in en met de stad.

2.3 Huidige applicatie schulddienstverlening

De schulddienstverlening van de gemeente is op te delen in een vijftal teams. Deze teams werken allemaal in de applicatie voor schulddienstverlening:

- Trajectbegeleiders: De regievoerders op de dossiers. Zij starten het proces met een driegesprek en zetten verschillende diensten in voor de inwoner. Dit gaat aan de hand van een procesgerichte aanpak waarbij kan worden gemonitord waar de inwoner staat in het proces.
- Budgetbeheerders: Beheren een deel of het volledige budget van de klant en zorgen dat vaste lasten betaald worden.
- Schuldregelaars: Ondersteunen het traject door schuldregelingen op te zetten met de schuldeisers van de inwoner.
- Budgetcoach: Neemt, indien wenselijk, de regievoering over van de trajectbegeleider om een inwoner verder te helpen met het creëren van financiële onafhankelijkheid. Net als bij de trajectbegeleiding is stabilisatie van de problemen van de inwoner de eerste stap.
- Team jongeren: Ondersteunt jongeren met schulden. Het gaat hier eigenlijk om trajectbegeleiding, budgetbeheer en schuldregeling tegelijk. Een begeleider zorgt ervoor dat al deze zaken worden geregeld. Daarnaast wordt de jongvolwassenen ondersteund door een medewerker van Team jongeren om ook financieel onafhankelijk te worden.

Voor een aantal producten maakt de gemeente Utrecht gebruik van de kredietbankfunctionaliteit.

2.4 Toekomstige ontwikkelingen

Wij verwachten in de komende jaren een groter klantenbestand op te bouwen en de samenwerking met partners te intensiveren om onze ambitie te realiseren. Daarvoor dient een groot aantal koppelingen gerealiseerd te worden. Het betreft extern gerichte koppelingen waaronder BRP, BNG, VISH, BKR, Schuldenknooppunt en Vroegsignalering. Maar ook interne koppelingen met het zaakstelsel, printstraat en datawarehouse.

Met de gewenste oplossing wil de gemeente de focus verleggen naar de inwoner en deze sneller helpen om te voorkomen dat ze in de problemen komen of de schulden groeien. Daarnaast wil de gemeente de schulden sneller kunnen oplossen en zelfs voorkomen. We werken aan het proactief benaderen van inwoners voordat ze in de schulden komen. Of dat schulden tot een minimum beperkt kunnen worden. De gewenste oplossing ondersteunt, signaleert en geeft inzicht in het proces dat uitgevoerd wordt.

Daarnaast willen wij graag werken aan een klantportaal voor klanten en eventueel ketenpartners. Een portaal met vraaggeleiding, procesinformatie, informatie-uitwisselingen en communicatiemogelijkheden. Het geeft de mogelijkheid om laagdrempelig in contact te komen met de klant via verschillende communicatievormen, waarmee de snelheid in het proces wordt verhoogd.

We sturen met de gewenste oplossing op voortgang en kwaliteit. Dit kan door middel van bijvoorbeeld een dashboard. Innovaties zijn nodig om aanvulling op de huidige dienstverlening te vergroten en hiermee de ambitie van de gemeente Utrecht te realiseren.

2.5 Vraagstelling

De gemeente Utrecht wil haar dienstverlening inrichten op de toekomstige ontwikkelingen. Zij heeft behoefte aan een effectieve applicatie voor schulddienstverlening voor de komende jaren en heeft de intentie om een samenwerking met één of meerdere marktpartijen aan te gaan. Doorontwikkeling op de bestaande applicatie is een optie, maar de gemeente Utrecht is ook zeer benieuwd naar de alternatieve systemen van de marktpartijen op dit vakgebied.

3 Procedure

3.1 Marktconsultatie

De marktconsultatie zal doormiddel van een schriftelijke inventarisatie worden uitgevoerd. De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie is gepubliceerd op Tendered. Indien de gemeente naar aanleiding van uw antwoorden op de gestelde vragen prijs stelt op een toelichtingsgesprek, dan ontvangt u hiervoor een separate uitnodiging via Tendered.

Let op!

De gemeente raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van het ingevulde document Vragen en invulformulier antwoorden te verifiëren dat uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op Tendered en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie het ingevulde document Vragen en invulformulier antwoorden digitaal in te dienen. Mocht dit niet het geval zijn, dan dient u zich eerst te registreren als onderneming op Tendered. Dit proces kan meerdere dagen duren.

3.2 Verslaglegging

Indien u uw ingevulde document Vragen en invulformulier antwoorden uiterlijk op de daartoe in de planning gestelde uiterste datum indient, dan maakt de gemeente gebruik van de door u verstrekte informatie. De antwoorden worden niet beoordeeld. De ingediende antwoorden worden geanonimiseerd en samen met de vragen verwerkt in een marktconsultatieverslag. De gemeente publiceert dit verslag na afronding van de marktconsultatie via het aanbestedingsplatform.

3.3 Planning

De gemeente hanteert voor deze marktconsultatie onderstaande planning. We kunnen deze termijnen aanpassen lopende de marktconsultatie. Als de termijnen in deze planning niet overeenkomen met de termijnen in het aanbestedingsplatform dan gelden de termijnen die in het aanbestedingsplatform staan.

Datum	Beschrijving/activiteit
10 juni 2024	Publicatie van de marktconsultatie
5 juli 2024	Uiterste datum ontvangst schriftelijke reacties
Augustus 2024	Publicatie verslag marktconsultatie (naar verwachting)

4 Voorwaarden

Uw deelname aan deze marktconsultatie is geheel vrijwillig. Indien u deelneemt aan deze marktconsultatie, dan gelden de volgende voorwaarden:

- U gaat akkoord met de voorwaarden van deze marktconsultatie;
- Deelname is geheel vrijwillig en wederzijds geheel vrijblijvend, zonder verplichtingen en/of rechten;
- De gemeente is niet verplicht om verkregen informatie toe te passen;
- Voor het verstrekken van informatie worden geen kosten vergoed;
- Alle informatie die u indient als vertrouwelijk behandelt de gemeente ook vertrouwelijk;
- Uw deelname schept voor de gemeente geen verplichtingen jegens u;
- U kunt geen rechten ontlenen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie door de gemeente beschikbaar gesteld wordt;
- De informatie die u verstrekt wordt eigendom van de gemeente Utrecht;
- Door u verstrekte documenten worden niet geretourneerd;
- Het invulformulier Vragen en antwoorden dient via Tendermed ingediend te worden;
- Een invulformulier dat niet via Tendermed is ingediend wordt niet in behandeling genomen.

De gemeente Utrecht behoudt zich het recht voor om:

- De planning zoals is opgenomen op Tendermed te wijzigen.
- De marktconsultatie (tussentijds) tijdelijk te staken of definitief te beëindigen.