

Aanbesteding Schuldhulpverlening voor kwetsbare Utrechters met complexe problematiek

Gemeente Utrecht
Interne Bedrijven Inkoop
Postadres Postbus 10080, 3505 AB Utrecht
Bezoekadres Stadsplateau 1, 3521 AZ Utrecht
E-mail Inkoop@utrecht.nl

Let op!

De gemeente raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op www.TenderNed.nl en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich, middels eHerkenning, eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl, dit proces kan meerdere dagen duren.

Inhoudsopgave

1	Beschrijving opdracht	6
1.1	Doel en scope van de aanbesteding	6
1.2	Opzet van de aanbestedingsprocedure	
1.3	Achtergrondinformatie bij deze opdracht	6
1.4	Planning aanbestedingsprocedure	9
1.5	Social Return	9
1.6	Overige informatie	9
2	Beschrijving inschrijvingsprocedure	10
2.1	Vragen en antwoorden	10
2.2	Vorbereiding inschrijving	10
2.3	Wijze van indienen van de inschrijving	11
2.4	De inschrijving	11
3	Gunningscriteria	12
4	Beschrijving beoordelingsprocedure	15
4.1	Algemeen	15
4.2	Beoordelingsprocedure	15
4.3	Procedure van verificatie, afstemming en contractsluiting	19
5	Eisen aan de uitvoering van deze opdracht	20
5.1	Kwaliteit van dienstverlening	20
5.2	Medewerkers	21
5.3	Financiële hulpverlening	21
5.4	Partnerschap en rekenschap	21

5.5	Proces van verwijzing, ondersteuning en beëindiging	22
5.6	Monitoring	23
5.7	Administratie en privacy	23
5.8	Specifiek voor deze opdracht	24
6	Overige eisen	25
6.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure	25
6.2	Overige randvoorwaarden en eisen	26
7	Sturing en bekostiging	28
8	Begrippenlijst	30

Documenten die behoren bij deze inschrijvingsleidraad, geplaatst zijn in TenderNed en onlosmakelijk onderdeel uitmaken van deze aanbesteding:

Document	Aankondiging van de opdracht (TenderNed)
Document	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Document	Uitvoeringsverklaring onderaannemer
Document	Opgave referentieprojecten
Document	Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018
Document	(Concept) overeenkomst
Document	Eisen aan de opdracht
Document	Handleiding Social Return

1 Beschrijving opdracht

1.1 Doel en scope van de aanbesteding

De gemeente Utrecht (hierna: de gemeente) is voornemens om een overeenkomst af te sluiten met betrekking tot Schuldhulpverlening voor kwetsbare Utrechters met complexe problematiek. De gemeente is voornemens om aan één inschrijver de opdracht te gunnen. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. In de publicatie op www.TenderNed.nl (verder te noemen TenderNed) zijn de verschillende gunningscriteria en weging opgenomen, in hoofdstuk 3 'Gunningscriteria' is de uitwerking hiervan weergegeven.

1.2 Opzet van de aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de Aanbestedingswet 2012. Hierbij volgt de gemeente de in deze offerteaanvraag geschetste procedure, gebaseerd op de uitgangspunten die de Aanbestedingswet 2012 schetst voor sociale en andere specifieke diensten.

1.3 Achtergrondinformatie bij de opdracht

De gemeente Utrecht geeft uitvoering aan de Participatiewet met aanverwante regelingen, is verantwoordelijk voor de re-integratie van bijstandsgerechtigden en de uitvoering van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. De gemeente voert een deel van de schuldhulpverlening zelf uit in samenwerking met ketenpartners, maar voor een aantal doelgroepen is specifieke kennis/ aanpak vereist, die de gemeente elders wil inkopen.

De gemeente hecht groot belang aan het voorkomen en bestrijden van armoede en schulden in de stad. Leven in armoede en het hebben van problematische schulden werkt verlamdend en beperkt mensen om actief deel te nemen aan de samenleving en de arbeidsmarkt.

In maart 2019 heeft de gemeente samen met haar partners de actieagenda Utrechters Schuldenvrij gelanceerd. Met deze actieagenda wil de gemeente samen met de stad ervoor zorgen dat over een aantal jaar meer Utrechters kunnen rondkomen en meedoen.

In de actieagenda staan acties die ervoor moeten zorgen dat Utrechters schuldenvrij zijn, geldzorgen tijdig bespreken en eenvoudig hulp krijgen. Samen met ketenpartners wil de gemeente eerder schulden en geldzorgen signaleren, hulp op maat bieden en inwoners blijvend uit de schulden helpen.

Sinds 1 januari 2015 heeft de gemeente via de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) een grotere verantwoordelijkheid in de zorg en ondersteuning voor inwoners. Wij werken al een aantal jaren met veel ambitie aan dit nieuwe zorglandschap, samen met veel partners in de stad. De gemeente heeft de Regionale Koers Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen en de Toekomst van Daklozen Opvang in 2017 vastgesteld. Deze ambitie is, zoals ook verwoord in het coalitieakkoord 2018–2022, om Utrecht een stad te laten zijn met Ruimte voor iedereen.

Een stabiele financiële situatie van Utrechters in een kwetsbare positie zien we als belangrijke randvoorwaarde om mee te kunnen doen in de samenleving en het risico op terugval te verminderen.

In het jaar 2018 betreft het gemiddeld 950 kandidaten per jaar.

Doelstelling

Doel is het verbeteren van de financiële situatie van Utrechters die in een kwetsbare positie verkeren, (problematische) schulden hebben en financiële zorg nodig hebben. Zoals mensen die door complexe problematiek (psychiatrische problematiek, verslaving, verstandelijke beperking) (nog) niet zelfstandig kunnen meedoen in de samenleving en mogelijk dakloos zijn (geweest) of dreigen te worden. Voor deze Utrechters is stabilisatie van de financiële situatie vaak het hoogst haalbare.

Met intensieve begeleiding bij het stabiliseren en verbeteren van de financiële situatie willen we dakloosheid voorkomen en beëindigen en inwoners perspectief bieden om (weer) mee te doen in de samenleving. Voor de hulpverlening aan deze Utrechters is specialistische kennis en een intensieve aanpak vereist, die de gemeente niet in huis heeft en daarom wil inkopen. De hulpverlening schurkt dicht tegen zorg aan: financiële hulpverlening, waarbij het accent ligt op langdurige ondersteuning en stabilisatie van de schulden, met persoonlijke aandacht en een vaste contactpersoon/begeleider voor langere tijd. Continuïteit in de begeleiding door een vaste begeleider en een intensieve samenwerking met andere hulpverleners die betrokken zijn bij de cliënt zoals bijvoorbeeld aanvullende zorg Wmo of het buurtteam of Stadsteam Herstel is daarbij belangrijk.

Opdrachtschrijving

Inkoop schuldhulpverlening met begeleiding voor inwoners van de gemeente Utrecht, die in een kwetsbare positie verkeren en financiële zorg nodig hebben. Zoals mensen die door complexe problematiek (psychiatrische problematiek, verslaving, verstandelijke beperking) (nog) niet zelfstandig kunnen meedoen in de samenleving en mogelijk dakloos zijn (geweest) of dreigen te worden. Het gaat om Utrechters, waarbij stabilisatie van de financiële situatie soms het hoogst haalbare is.

De reguliere hulpverlening sluit onvoldoende aan bij de leefwereld van deze Utrechters, vanwege de complexe problematiek, behoefte aan financiële hulpverlening, het niet in staat zijn om afspraken na te komen, het gebrek aan financiële zelfredzaamheid of men verdwijnt uit beeld. Deze Utrechters hebben een vaste financiële begeleider nodig.

We verwachten dat de organisatie en haar medewerkers werken volgens de volgende leidende principes:

- We benaderen schulden als 'debt', niet als 'guilt'
- We doen wat nodig is: ieder het zijne (passend maatwerk voor iedereen)
- We werken stress-sensitief
- We lossen schulden op en werken altijd aan perspectief

Deze leidende principes vinden hun grondslag in de actieagenda Utrechters Schuldenvrij.

De hulpverlening aan deze Utrechters kent een verscheidenheid aan vormen die ingezet kunnen worden. Denk hierbij aan budgetbeheer, budgetbegeleiding, schuldregeling, budgetcoaching, informatie en advies (zie begrippenlijst). We verwachten daarnaast dat de aanbieder participeert in het Stadsteam Herstel voor minimaal 20 uur per week. Deze inzet bestaat uit het doen van financiële intakes met de daklozen die in begeleiding zijn bij het Stadsteam Herstel, de financiële situatie van deze daklozen waar mogelijk te stabiliseren en indien mogelijk andere stappen te ondernemen zoals doorverwijzing naar een specialistische schuldhulpverlening. Daarnaast wordt deze inzet gebruikt om de hulpverleners in het Stadsteam Herstel te adviseren op financieel gebied. Het Stadsteam Herstel is een multidisciplinair team dat begeleiding biedt aan daklozen.

Naast de diverse vormen van ondersteuning en begeleiding vinden wij ook de volgende onderwerpen van belang:

Samenwerking

U werkt nauw samen met andere partijen en professionals in de keten van schuldhulpverlening evenals de partijen en professionals in de zorgketen.

In co-creatie met de gemeente en de andere partijen geeft u mede vorm aan de verdere ontwikkeling en implementatie van de actieagenda Utrechters Schuldenvrij en de werkwijze in het zorg- en ondersteuningsstelsel. We verwachten van de aanbieder dat zij proactief meewerken in deze samenwerking in het belang van een goede dienstverlening voor deze Utrechters.

Ontwikkelopgaven

De komende contractperiode ziet de gemeente de volgende ontwikkelopgaven:

- a. Ondersteuning bij financiën voor Utrechters die beschermd thuis of in een instelling wonen
Urechters in een kwetsbare positie door complexe problematiek (psychiatrische problematiek, verslaving, verstandelijke beperking) die (nog) niet zelfstandig kunnen meedoen in de samenleving en mogelijk dakloos zijn (geweest) of dreigen te worden kunnen ook zorg krijgen zoals Beschermd Thuis, Beschermd Verblijf of Beschermd Wonen (zie begrippenlijst). De gemeente Utrecht wil dat cliënten in Beschermd Thuis, Beschermd Verblijf en Beschermd Wonen op een passende manier ondersteuning krijgen bij financiën, denk aan budgetbeheer, budget coaching, schuldhulpverlening en zo nodig bewindvoering. De inzet moet erop gericht zijn dat de cliënt het weer zelfstandig kan en zodanig wordt geholpen dat voorkomen wordt dat in de toekomst dezelfde problematiek, en daarmee de kans op het (opnieuw) dakloos worden, terugkomt. Wij onderzoeken of het wenselijk is om dit onderdeel op termijn los te koppelen van de producten Beschermd Verblijf en Beschermd Thuis. Dit maakt het wellicht mogelijk om meer maatwerk voor cliënten te bewerkstelligen, om wanneer het aan de orde is continuïteit in de schuldhulp en het budgetbeheer te waarborgen en om meer zicht te krijgen op de kwaliteit binnen het aanbod. Van de aanbieder schuldhulpverlening voor deze Utrechters wordt verwacht dat zij actief meewerkt aan deze ontwikkelingen.
- b. Utrechters Schuldenvrij!
De ambitie van de actieagenda Utrechters Schuldenvrij! is dat Utrechters kunnen rondkomen en meedoen en dat ze schulden(zorg)vrij zijn.
Zie <https://www.gemeente.nu/content/uploads/2019/03/Urechters-schuldenvrij-Actieagenda-2019-en-verder.pdf>.
We willen dat alle Utrechters mee kunnen doen, dus moeten we extra inzetten op de bestrijding van armoede en problematische schulden. Dat vraagt (door)bouwen aan een duurzame samenwerking in en met de stad. Van de aanbieder wordt verwacht dat zij actief meewerkt aan deze opdracht, werkt volgens model Simons en ook aan de mogelijke gevolgen van deze ontwikkeling voor de verandering van hun hulpverlening op het gebied van kwaliteit en capaciteit.
- c. Onderzoek naar centraliseren administratieve taken
Onderzoeken in hoeverre het wenselijk is om de uitvoering van administratieve taken, zoals schulden saneren en de technische onderdelen van budgetbeheer in nauwe samenwerking met de gemeente uit te voeren.

Contractduur en Budget

De looptijd van het contract is voor de duur van negen jaar en is daarmee in harmonie met de looptijd van contracten Wmo aanvullende zorg. De totale contractduur is verdeeld in vier periodes: drie jaar,

met drie keer een verlengingsoptie van twee jaar (3+2+2+2). De eerste periode van dit contract sluit ook goed aan op de opgave Utrechtse Schuldenvrij.

Het budget van het contract is vastgesteld op € 22.500.000 op basis van negen jaar.

1.4 Planning aanbestedingsprocedure

Wanneer	Wat
3 juni 2019	Uiterste datum voor het stellen van vragen
18 juni 2019	Uploaden van de Nota van Inlichtingen
1 juli 2019	Uiterste datum voor het indienen van uw inschrijving
18 juli 2019	Voorlopige gunning/afwijzing
	Bezwaartermijn 20 kalenderdagen
<<datum>>	Verificatiebespreking
<<datum>>	Definitieve gunning na afloop bezwaartermijn, akkoord op verificatieverslag
<<datum>>	Implementatiefase: na definitieve gunning tot 1 januari 2020

1.5 Social Return

Utrecht staat voor 'Gezond Stedelijk Leven voor Iedereen'. Een stad waar gezondheid centraal staat in alles wat we doen. Een stad van gezonde inwoners in een gezonde leefomgeving, werkend aan een gezonde economie. Waar iedereen kan mee doen, en iedereen zich thuis mag voelen. In een gezonde stad hebben mensen een passende baan of opleiding of zijn ze op een andere manier actief bij de samenleving betrokken.

We zien ondanks de gunstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt dat een grote groep mensen er niet in slaagt een baan te vinden. Hierdoor blijft veel talent uit de samenleving onbenut. Door Social Return toe te passen bij aanbestedingen en subsidies, wil de gemeente Utrecht samen met uw organisatie de kansen op werkgelegenheid voor inwoners uit Utrecht stimuleren. De gemeente heeft hiervoor kaders, randvoorwaarden en eisen aan de procedure en de opdracht geformuleerd, zie onder 6.2.

1.6 Overige informatie

U kunt samen met één of meer andere aanbidders als combinatie inschrijven op de opdracht. Deze combinatie geldt dan als één inschrijving. De gemeente wijst u er op dat de leden van een combinatie gezamenlijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht en dat elk lid van de combinatie eveneens hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.

Hoofdstuk 2 Beschrijving inschrijvingsprocedure

Deze aanbesteding verloopt via TenderNed.

Indien de aanbesteding via TenderNed voor u van toepassing is, gaat u uit van de betreffende beschrijving specifiek voor TenderNed. Indien de aanbesteding via de gemeentelijke website verloopt, geldt de betreffende beschrijving.

2.1 Vragen en antwoorden

Vragen over de opdracht

Via TenderNed:

U kunt doorlopend vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanbestedingsstukken. Dit kunt u doen door het vragenformulier, zie bijlage, in te vullen en per bericht in TenderNed te versturen. U voegt het bestand in Excel toe, dit voor een eenvoudigere verwerking.

Het stellen van vragen kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum in de planning. De gemeente kan de gestelde vragen doorlopend beantwoorden waarbij het streven is om een maal per week de ontvangen vragen te anonimiseren en met antwoorden te plaatsen op TenderNed. De gemeente garandeert niet dat zij de vragen beantwoordt die worden gesteld na de opgegeven datum in de planning.

Nota van Inlichtingen

Alle vragen met antwoorden worden uiteindelijk samengevat in het document Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken. In de planning is opgenomen wanneer de gemeente een Nota van Inlichtingen met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden op TenderNed dan wel de gemeentelijke website plaatst. Mochten gegeven antwoorden van de gemeente strijdig zijn met elkaar dan meldt u dit zo spoedig mogelijk via TenderNed dan wel het beschikbaar gestelde emailadres.

Onvoorwaardelijk

U verklaart zich door het indienen van uw inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.

Het is daarom belangrijk dat alle elementen uit uw voorgenomen inschrijving, waarvan u twijfelt of deze voldoen aan de gestelde eisen, tijdens de informatieronde aan het verwervingsteam ter beoordeling worden voorgelegd. Dit geldt ook voor mogelijke alternatieven en, in uw ogen, verbeteringen.

Na het plaatsen van de Nota van Inlichtingen stelt de gemeente de geschiktheidseisen, eisen aan de procedure en de opdracht en gunningscriteria met bijbehorende documenten definitief vast.

2.2. Voorbereiding inschrijving

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden zijn ter beschikking gesteld via TenderNed dan wel via de gemeentelijke website. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Vragen en antwoorden in de informatiefase kunnen tot gevolg hebben dat de gemeente een invulformulier wijzigt. De gemeente past dan het versienummer aan. Let er op dat u, vlak voor u uw inschrijving indient, controleert dat u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er namelijk toe leiden dat de gemeente uw inschrijving als een onregelmatige inschrijving beschouwt en uw inschrijving om die reden afwijst.

2.3 Wijze van indienen van de inschrijving

Via TenderNed: U dient uw inschrijving in door de gestelde eisen en gunningscriteria in TenderNed te beantwoorden en de gevraagde documenten te uploaden. Inschrijvingen die op een andere wijze, bijvoorbeeld via e-mail, fax of persoonlijk overhandigd worden, accepteert de gemeente niet. U uploadt uw documenten, zie document Checklist, in TenderNed. Documenten die niet direct aan een specifiek mapje te koppelen zijn kunt u uploaden bij de tab 'documenten'.

2.4 De inschrijving

Nadere informatie over het werken met TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>

Indienen van de inschrijvingen via TenderNed

U dient uw inschrijving op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed te uploaden en in de kluis te plaatsen. Na deze datum en dit tijdstip is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de inschrijving is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd!

Opening van de inschrijvingen in TenderNed

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt de gemeente de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

Let op!

De gemeente raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op www.TenderNed.nl en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich, middels eHerkenning, eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl, dit proces kan meerdere dagen duren.

Hoofdstuk 3 Gunningscriteria

Om de kwalitatief beste inschrijvingen te bepalen worden de volgende gunningscriteria gehanteerd voor deze aanbesteding.

Gunningscriterium	Wegingsfactor
1. Dienstverlening en kwaliteit	35%
2. Samenwerking	30%
3. Ontwikkelopgaven	20%
4. Organisatie en personeel	10%
5. Social Return	5%

Ad 1. Gunningscriterium: Dienstverlening en kwaliteit

De dienstverlening en de kwaliteit van de dienstverlening is intensief, toegespitst op de Utrechters met de omschreven complexe problematiek en gericht op het stabiliseren van de financiële situatie, het bevorderen van maatschappelijk herstel, aanpak van financiële problematiek en het stimuleren van duurzame schuldenvrijheid/ voorkomen van terugval. Omschrijf in een plan van aanpak op welke wijze u bovenstaande doelstellingen bereikt in de toekomstige dienstverlening.

Dit beschrijft u in maximaal 4 A4 (lettertype: Lucida Sans Unicode, lettergrootte: 9, regelafstand: 1,15)

- Beschrijf op welke wijze u uw dienstverlening vormgeeft om bovenstaande doelstellingen te bereiken.
- Beschrijf hoe u in uw dienstverlening aansluit bij de vraag van de cliënt en invulling geeft aan sensitiviteit op cultuur en LHBTI+, de inzet ervaringsdeskundigheid, de inzet van vrijwilligers, cliëntregie en cliëntparticipatie.
- Beschrijf hoe u werkt via de leidende principes en model Simons (zie pagina 7/8) en welke kansen of belemmeringen u hierbij ziet.
- Beschrijf hoe u mensen voorbereid op duurzame uitstroom en het voorkomen van terugval.
- Beschrijf op welke wijze u werkt aan kwaliteitsverbetering van zowel uw eigen dienstverlening aan Utrechters met geldzorgen als de kwaliteitsverbetering in de keten met partners in de keten.

Uw plan van aanpak wordt beter beoordeeld indien deze relatief meer concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt:

- hoe de doelstellingen worden gerealiseerd en hoe u uw dienstverlening methodisch, gestructureerd en effectief vormgeeft.
- hoe u aansluit bij de vraag van de cliënt en invulling geeft aan (cultuur)sensitiviteit, en LHBTI+, de inzet van ervaringsdeskundigheid, inzet van vrijwilligers, cliëntregie en cliëntparticipatie.
- hoe u werkt via de leidende principes, model Simons (zie pagina 7/8.) en welke kansen of belemmeringen u hierbij ziet.
- hoe u mensen voorbereid op duurzame uitstroom en het voorkomen van terugval.
- op welke wijze u werkt aan kwaliteitsverbetering van zowel uw eigen dienstverlening aan Utrechters met geldzorgen als die van partners in de keten.

Ad 2. Gunningscriterium: Samenwerking

Doel van samenwerking is het samen organiseren van effectieve en efficiënte hulp en zorg gericht op de passende ondersteuning op het juiste moment, en het realiseren van de beweging naar voren. Omschrijf in een plan van aanpak op welke wijze u invulling geeft aan onderstaande onderwerpen.

Dit beschrijft u in maximaal 2 A4 (lettertype: Lucida Sans Unicode, lettergrootte: 9, regelafstand: 1,15)

- Beschrijf hoe u uw Utrechtse netwerk hebt ingericht / in stand houdt dan wel hoe u een relevant netwerk opbouwt voor de start van de werkzaamheden. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met formele en informele financiële hulpverleners en (zorg)partners. Beschrijf daarnaast hoe u de samenwerking met de verschillende partners verder wil ontwikkelen, versterken en onderhouden en wat daarbij voor u de belangrijkste doelstellingen zijn. Tevens dient u te beschrijven hoe u zorgt voor continuïteit in de samenwerking in de keten.
- Beschrijf hoe u samenwerkt met andere partijen op het gebied van duurzame uitstroom / het voorkomen van terugval.

Uw plan van aanpak wordt beter beoordeeld indien deze relatief meer concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt:

- hoe u uw netwerk in Utrecht stad verder wilt ontwikkelen, versterken en onderhouden en u aangeeft dat u kennis heeft van wat er speelt in Utrecht stad en de relevante netwerken voor de Utrechters zoals beschreven in paragraaf 1.4.
- hoe de samenwerking in de keten versterkt wordt en u samenwerkt ten behoeve van duurzame uitstroom / het voorkomen van terugval.

Ad 3. Gunningscriterium: Ontwikkelopgaven

Omschrijf in een plan van aanpak op welke wijze u invulling geeft aan de ontwikkelopgaven.

Dit beschrijft u in maximaal 3 A4 (lettertype: Lucida Sans Unicode, lettergrootte: 9, regelafstand: 1,15)

- Beschrijf kort uw visie op de drie ontwikkelopgaven (zie pagina 8) en hoe u de ontwikkelopgaven vertaalt naar uw dienstverlening en werkwijze.

Uw plan van aanpak wordt beter beoordeeld indien deze relatief meer:

- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt wat uw visie op de drie ontwikkelopgaven is.
- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt hoe u de ontwikkelopgaven vertaalt naar uw dienstverlening en werkwijze.

Ad 4. Gunningscriterium: Organisatie en personeel

Om onze doelstellingen en opgaven te realiseren zoeken wij partijen die een aantrekkelijke werkgever zijn, omdat het belangrijk is dat u de juiste professionele inzet waarborgt en dat medewerkers de ruimte krijgen om te doen wat nodig is, uitgaande van de mogelijkheden van de cliënt.

Omschrijf in een plan van aanpak op welke wijze u invulling geeft aan onderstaande onderwerpen.

Dit beschrijft u in maximaal 2 A4 (lettertype: Lucida Sans Unicode, lettergrootte: 9, regelafstand: 1,15)

- Beschrijf hoe u ervoor zorgt dat medewerkers over de juiste kwaliteiten beschikken, en hoe u het leren en ontwikkelen van de medewerkers organiseert binnen uw organisatie en in samenwerking met andere organisaties.
- Beschrijf wat u doet om –in omvang– voldoende gekwalificeerd personeel te hebben en te behouden in een krapper wordende arbeidsmarkt.
- Omschrijf concreet hoe u door middel van innovatie en efficiëntie meer kunt bereiken voor de Utrechters zoals beschreven in paragraaf 1.4, binnen de beschikbare middelen.

Uw plan wordt beter beoordeeld indien deze relatief meer concreet, duidelijk en realistisch:

- is onderbouwd op het gebied van kwaliteiten van medewerkers, leren en ontwikkelen binnen uw organisatie en in samenwerking met andere organisaties.
- is onderbouwd op het gebied van het hebben en houden van voldoende gekwalificeerd personeel.
- onderbouwt hoe u door innovatie en efficiëntie meer kunt bereiken voor zoals beschreven in paragraaf 1.4, binnen de beschikbare middelen.

Ad 5. Gunningscriterium: Social Return

Aanbesteding Schuldhulpverlening voor kwetsbare Utrechters met complexe problematiek, met kenmerk

1100159404

pagina 13 van 31

Voor deze opdracht wordt standaard 5% inzet op Social Return geëist. Geef aan hoeveel procent tussen de 6 en 10% van de opdrachtwaarde u voor Social Return inzet. Hoe hoger het percentage, hoe meer punten u ontvangt voor dit gunningscriterium.

Hoofdstuk 4 Beschrijving beoordelingsprocedure

4.1 Algemeen

Zowel het opstellen van de aanbestedingsstukken, als het beoordelen van de inschrijvingen vindt plaats door een verwervingsteam, waarin diverse deskundigheden zijn verenigd.

Indien u contact zoekt met leden van het verwervingsteam voor informatie over deze aanbesteding, kan de gemeente u uitsluiten van deelname aan de aanbesteding. Het inwinnen van informatie dient uitsluitend op de in hoofdstuk 2 besproken wijze te gebeuren.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat een aantal fasen.

Fase 1: Geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

U kunt in deze aanbestedingsprocedure op twee manieren een inschrijving indienen:

- U kunt zelfstandig inschrijven op de opdracht. Wanneer de gemeente besluit om een overeenkomst met u aan te gaan, dan bent u contractpartner van de gemeente;
- U kunt samen met één of meer andere aanbidders als combinatie inschrijven op de opdracht. Deze combinatie geldt dan als één inschrijving. De combinanten dienen ieder afzonderlijk alle in deze aanbestedingsprocedure gevraagde informatie in het kader van geschiktheid te overleggen en aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen te voldoen.

Bij uw inschrijving levert u het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (hierna: UEA) in. In het UEA geeft u aan of u voldoet aan de in deze aanbestedingsprocedure gestelde geschiktheidseisen en of de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden op u en uw eventuele onderaannemers (waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen) van toepassing zijn.

Indien u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen levert u tevens het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring onderaannemer' in bij uw inschrijving. Als u niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen of één van de uitsluitingsgronden op u (en eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen) van toepassing zijn, merkt de gemeente uw inschrijving aan als een onaanvaardbare inschrijving en wijst uw inschrijving af.

UEA

Hieronder vindt u een praktische uitleg over hoe u het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult:

1. Download het XML bestand met de benaming UEA – NAAM AANBESTEDING.XML. In Tenders is dit bestand te vinden onder het kopje Documenten -> Aanbestedingsdocumenten in deze aanbesteding. Op de gemeentelijke website kunt u het bestand downloaden.

2. U gaat vervolgens naar de internetpagina <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd> en kiest een taal.
3. Nadat u gekozen heeft voor 'ik ben een ondernemer' kunt u middels de knop 'een UEA importeren' het eerder gedownloade document inladen.
4. U vult het document in.
5. Nadat u het document op de website heeft ingevuld drukt u op overzicht. Vervolgens kiest u voor downloaden in pdf-formaat.
6. U voegt dit document in pdf-formaat toe aan uw inschrijving.

Ernstige beroepsfouten

Het Uniform Europees aanbestedingsdocument vraagt u tevens of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten.

Hierbij is het volgende van belang:

- De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan indien uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente Utrecht;
- De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan indien uw onderneming zich bij eerdere (overheids-)opdrachten voor de gemeente Utrecht schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob) om te toetsen of er bij een inschrijver sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De gemeente kan hierover aan het Landelijk Bureau Bibob advies vragen. Het advies dat het Landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen, is voor de gemeente niet bindend. De gemeente beoordeelt een inschrijver zelf, mede aan de hand van het advies.

De gemeente kan in geval van toepassing van de Wet Bibob aan een inschrijver verzoeken een vragenformulier als bedoeld in artikel 30, vijfde lid van de Wet Bibob in te vullen. Dit vragenformulier is erop gericht gegevens te verkrijgen, zodat het Landelijk Bureau Bibob onderzoek kan doen. U bent dan verplicht de voor het onderzoek noodzakelijke gegevens en bescheiden te verschaffen. Indien u weigert om (voldoende) gegevens te verschaffen, merkt de gemeente uw inschrijving aan als een onaanvaardbare inschrijving en zal uw inschrijving om die reden afwijzen.

Officiële bewijsstukken

De gemeente behoudt zich het recht voor om bij de voorlopige gunningsbeslissing aan u, en eventuele onderaannemers, de officiële bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden op te vragen, voor zover de desbetreffende bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos door raadpleging van een nationale databank zijn te verkrijgen. U levert de gevraagde bewijsstukken binnen zeven kalenderdagen na verzoek aan.

Let op: De Gedragsverklaring Aanbesteden (hierna: GVA) dient als officieel bewijsstuk, vraag deze tijdig aan.

Referenties

Indien van toepassing voor deze aanbesteding kan de gemeente actief alle door u opgegeven referenties verifiëren bij de door u opgegeven referenten bij uw inschrijving. Hierbij zal worden gecontroleerd of u de door u opgegeven dienstverlening daadwerkelijk heeft uitgevoerd conform de gestelde kerncompetentie(s).

Bij uw inschrijving overlegt u een ingevuld document 'opgave referentieprojecten' waaruit blijkt dat u de daarin de genoemde diensten heeft uitgevoerd, in onderaanneming of in combinatie.

Fase 2: Constateren dat onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen is voldaan

Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de procedure en de opdracht. De gemeente merkt een inschrijving waarin een inschrijver niet onvoorwaardelijk met alle eisen akkoord is gegaan, aan als een onregelmatige inschrijving en wijst die inschrijving om die reden af.

De gemeente behoudt zich het recht voor om bij de voorlopige gunningsbeslissing uw akkoord op alle gestelde eisen te verifiëren. Waar in de eis om een verwijzing gevraagd wordt, moet deze verwijzing kunnen worden gegeven.

Voor opmerkingen, commentaar en het voorstellen van alternatieven dienen inschrijvers de informatiefase (zie hoofdstuk 2.1) te benutten.

Fase 3: Beoordeling op gunningscriteria

Vervolgens worden de inschrijvingen, die fase 1 en 2 goed doorgekomen zijn, beoordeeld. Als een aanbesteding uit meerdere percelen bestaat, dan worden per perceel de antwoorden op de gunningscriteria beoordeeld.

Aan ieder gunningscriterium is door het verwervingsteam een weegfactor toegekend, deze weegfactor verschilt per gunningscriterium. In hoofdstuk 'Gunningscriteria' vindt u de beschrijving van de gunningscriteria en de daarbij behorende weegfactor per gunningscriterium.

Bij een gunningscriterium kan de gemeente een maximum stellen aan het door u te verstrekken antwoord/gegevens. Indien u dit maximum overschrijdt, zal de gemeente het deel van het antwoord/gegevens na het gestelde maximum niet meenemen in de beoordeling. Indien de gemeente bijvoorbeeld zegt dat uw antwoord niet meer dan 6 A4 mag zijn, dan zal zij uw antwoord/gegevens vanaf de 7de A4 niet meenemen in de beoordeling.

Het aantal punten wordt omgerekend in een score. Deze score komt tot stand door het aantal punten te vermenigvuldigen met de aan het gunningscriterium toegekende weegfactor. Er zijn voor het verwervingsteam drie manieren om tot het aantal punten te komen, namelijk:

1. Relatieve beoordeling van plan van aanpak, casus, teksten.

Bij de beoordeling van de gunningcriteria waarin om een plan van aanpak, casus of vergelijkbaars wordt gevraagd beoordeelt het verwervingsteam de inschrijvingen relatief. Dat betekent dat de inschrijvingen van alle inschrijvers worden beoordeeld **ten opzichte van de inschrijving die het verwervingsteam als de beste heeft beoordeeld**. Het beoordelingsproces loopt als volgt:

- Het verwervingssteam bepaalt per gunningscriterium eerst welke inschrijving ten opzichte van de andere inschrijvingen als beste wordt beoordeeld. Het verwervingssteam kent deze inschrijving bij dat gunningscriterium 100 punten toe.
- Het verwervingssteam kent vervolgens voor dat gunningscriterium punten toe aan de overige inschrijvingen, op een schaal variërend van 99 punten tot 0 punten.
- Het aantal punten voor de overige inschrijvingen hangt af van de mate waarin het verwervingssteam de inschrijving als minder beoordeelt ten opzichte van de beste inschrijving voor dit gunningscriterium.
- Het is mogelijk dat het verwervingssteam twee of meer van de overige inschrijvingen op een gunningscriterium een zelfde score toekent.

2. Kwantitatieve gunningscriteria.

Indien de gemeente bij gunningscriteria vraagt naar kwantificeerbare gegevens, bijvoorbeeld een prijs of andere getalswaarden, worden deze gunningscriteria gekwalificeerd als kwantitatieve gunningscriteria.

Bij deze kwantitatieve gunningscriteria bepaalt de gemeente de verdeling van punten voor de inschrijvingen als volgt:

- Voor een gunningscriterium waarin een lagere waarde beter beoordeeld wordt dan een hogere waarde (bijvoorbeeld de prijs waarvoor wordt ingeschreven), krijgt de inschrijving met de laagst aangeboden waarde 100 punten. De overige inschrijvingen krijgen punten volgens de volgende formule: $\text{Punten} = 100 * (\text{laagst aangeboden waarde} / \text{waarde inschrijving})$.
- Voor de gunningscriteria waarin een hogere waarde beter beoordeeld wordt dan een lager waarde (bijvoorbeeld een garantietermijn), krijgt de inschrijving met de hoogst aangeboden waarde 100 punten. De overige inschrijvingen krijgen punten volgens de volgende formule: $\text{Punten} = 100 * (\text{waarde inschrijving} / \text{hoogst aangeboden waarde})$.

3. Absolute gunningscriteria

De gemeente kan ervoor kiezen om een gunningscriterium zo op te stellen dat er wordt gescoord aan de hand van een vooraf vastgestelde puntenschaal. Hierbij verbindt de gemeente punten aan de verschillende gradaties van de te scoren eigenschap. In een dergelijke situatie staat de puntenschaal vermeld bij het betreffende gunningscriterium.

Fase 4: Berekening totaalscore

Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het verwervingssteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

Fase 5: Afronding oordeel

Op grond van alle beschikbare informatie komt het verwervingssteam tot een totaaloordeel en rangorde per perceel en een eerste keuze van een inschrijving. Dit is per perceel de inschrijving met de hoogste totaalscore (hierna te noemen: de uitgekozen inschrijving).

Van inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium “Dienstverlening en kwaliteit begeleiding” het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Indien vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium “Samenwerking” van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen.

Fase 7: Bekendmaking resultaat van de beoordeling

De gemeente nodigt de inschrijver die de uitgekozen inschrijving heeft ingediend per perceel uit voor een gesprek over zijn inschrijving, verificatie van gegevens en bespreking van de eventueel te sluiten overeenkomst.

Fase 8: Bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, hebben een bericht ontvangen voorzien van motivering via TenderNed. Voor deze inschrijvers bestaat de mogelijkheid inlichtingen te vragen en een procedure in kort geding aan te spannen bij de Voorzieningenrechter in Utrecht. De termijn hiervoor is gesteld op twintig kalenderdagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de inschrijvers niet meer in rechte kunnen opkomen tegen het besluit.

De bovenstaande bezwaartermijn van twintig kalenderdagen geldt ook in het geval de gemeente besluit de aanbesteding te staken. In dit laatste geval gaat de termijn in op het moment dat u via een bericht in TenderNed hierover geïnformeerd bent. Ook hier geldt dat dit een vervaltermijn is.

4.3 Procedure van verificatie, afstemming en contractsluiting

De inschrijvers die na de beoordeling (vooralsnog) voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, ontvangen van de gemeente ter voorbereiding op het verificatiegesprek een vragenlijst. Hierin staat welke informatie de gemeente wil verifiëren, welke documenten of nadere informatie de inschrijver alsnog moet overleggen.

Blijkt tijdens de bespreking dat de inschrijving onjuiste informatie bevat of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan tegen de uitgekozen inschrijving, dan zal de gemeente de betreffende inschrijving alsnog afwijzen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten overeenkomst.

Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

- In het geval dat blijkt dat de gemeente dat een inschrijving wegens onregelmatigheid of onaanvaardbaarheid van de desbetreffende inschrijving had moeten afwijzen, maar dit niet heeft gedaan, zal de gemeente in dat geval besluiten de procedure uit 3.1 opnieuw te doen (met de inschrijvers die niet reeds eerder af zijn gevallen in fase 1 of 2 en zonder de alsnog afgewezen inschrijving),
- In geval dat de gemeente de uitgekozen inschrijving om een andere reden afwijst, zal zij een bespreking met de als tweede geëindigde inschrijver beleggen.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor de gemeente uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen.

Hoofdstuk 5 Eisen aan de uitvoering van deze opdracht

5.1 Wij eisen de volgende kwaliteit van dienstverlening

1. Dat de ondersteuning die u aanbiedt hoogwaardig, cliëntgericht, doeltreffend, doelmatig en veilig is (veilig voor zowel cliënten, personeel als vrijwilligers)
2. Cliëntregie. Het ervaren van eigen regie van cliënten op hun leven en ondersteuning is voor de gemeente Utrecht een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit en effectiviteit van de zorg. Een gedeeld referentiekader en een gemeenschappelijke taal zijn hiervoor belangrijk.
3. Plan van aanpak: Uitgangspunt voor de ondersteuning is het plan van aanpak, dat u opstelt in samenspraak met de cliënt en, indien gewenst, zijn of haar mantelzorger of vertegenwoordiger. U stemt het ondersteuningsplan af met andere zorgverleners van de cliënt. In het plan van aanpak staat welke afspraken u heeft gemaakt. U evalueert het plan van aanpak periodiek en past het indien nodig aan.
4. Ervaringsdeskundigheid: In de ondersteuning die u cliënten biedt maakt u passend bij de behoefte, gebruik van ervaringsdeskundigen en zorgt u voor een goede afstemming en samenwerking tussen de professionals van de organisatie en de ervaringsdeskundigen.
5. Keuzevrijheid als het gaat om begeleider: U zorgt ervoor dat cliënten ondersteuning krijgen van een begeleider die bij hen past, waar een klik mee is en waarmee sprake is van vertrouwen. Cliënten hebben invloed op de keuze van hun eigen begeleider. Indien gewenst en mogelijk kan dit betekenen dat de cliënt een andere begeleider krijgt.
6. Sensitiviteit op cultuur en LHBTI+: U houdt rekening met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van cliënten. U zorgt ervoor dat binnen uw organisatie als vanzelfsprekend wordt omgegaan met verschillen in seksuele oriëntatie, genderdiversiteit en intersekse-conditie. Alle hulpverleners zijn sensitief en u stuurt actief op de benodigde kennis en competenties. De samenstelling van het team van financiële hulpverleners past bij de diversiteit van (de vraag van) cliënten. Op passende wijze geholpen worden betekent ook dat u aandacht heeft voor de achtergrond van de cliënt in de breedte en rekening houdt met een mogelijke taalbarrière tussen uw medewerkers en de cliënt.
7. Toegankelijkheid: Wij verwachten van u dat u hulp en ondersteuning aanbiedt op een locatie die gemakkelijk bereikbaar en toegankelijk is voor mensen met een fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking, conform Agenda 22. Mocht dat (nog) niet zo zijn, dan willen we graag weten hoe u hiermee omgaat en welke verbeterpunten in gang zet om dit te realiseren. Zie Utrecht Standaard Toegankelijk en <https://www.utrecht.nl/zorg-en-onderwijs/samenleven-welzijn/utrecht-voor-iedereen/toegankelijk/>
8. Passend aanbod: U zorgt voor passend aanbod waarbij de benodigde financiële hulpverlening op een eventueel zorgtraject van de kwetsbare Utrechter wordt afgestemd.
9. Regie en rolverdeling: U draagt zorg voor regelmatige afstemming en afspraken over regie en rolverdeling, daar waar andere professionals en/of vrijwilligers betrokken zijn bij de cliënt of een gezin. U werkt hierbij zoveel als binnen de privacykaders mogelijk volgens het uitgangspunt één cliënt/gezin, één plan, één regisseur.
10. U biedt schuldhelpverlening waarbij u zich conformeert aan de gedragscode en modules van de NVVK. Wanneer u een minnelijk schikkingsvoorstel doet aan de schuldeisers, is dit zoveel mogelijk een saneringsvoorstel.

11. U maakt gebruik van erkende budgetbeheer- en schuldhelpverleningssoftware, die zodanig zijn ingesteld dat uw processen conform het kwaliteitskader van de NVVK worden uitgevoerd en die garanderen dat uw dossiers inzichtelijk en opvraagbaar zijn voor uw cliënten. Ook na beëindiging van de dienstverlening houdt u dossiers in archief beschikbaar volgens wettelijke termijnen voor controle door de opdrachtgever en opvraag door cliënten.

5.2 Medewerkers

1. Deskundigheid: U waarborgt dat ondersteuning en begeleiding altijd wordt geboden door een daarvoor opgeleide deskundige medewerker. Het opleidings-/ervaringsniveau van de medewerkers past bij de belemmeringen en ondersteuningsbehoefte van de doelgroep.
2. Scholing: U zorgt voor scholing van alle medewerkers met als uitkomst dat zij blijven leren en beschikken over de kennis en vaardigheden die benodigd zijn voor het kunnen leveren van de gevraagde ondersteuning en begeleiding. Daaronder wordt tenminste verstaan gedegen en actuele kennis van sociale zekerheids-, beslag- en executierecht, de fasen van schuldhelpverlening, NVVK-modules, Vtlb en methodieken. Daarnaast neemt u actief deel aan de schuldensholing in de stad.
3. Continuïteit dienstverlening: U waarborgt de continuïteit van uw dienstverlening door in principe een vaste begeleider te koppelen aan de cliënt en u zorgt voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval. U informeert de cliënt tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.
4. Verklaring Omtrent Gedrag: Medewerkers zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) zonder bezwaren voor de uit te voeren werkzaamheden.
5. Nederlandse taal: Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen. Indien een cliënt geen Nederlands spreekt dient u, indien er geen andere oplossing mogelijk is, gebruik te maken van een tolk of vertaler bij gesprekken.

5.3 Continuïteit financiële hulpverlening

1. Continuïteit financiële hulpverlening bij aanvang van het contract: u draagt er zorg voor dat de bestaande trajecten van cliënten van Stadsgeldbeheer worden voortgezet en zorgt dat cliënten zo weinig mogelijk merken van een eventuele overgang naar u als nieuwe aanbieder. Waar mogelijk zorgt u ervoor dat de contactpersonen dezelfde blijven.
2. Continuïteit financiële hulpverlening bij aflopen van contract: Bij het eindigen van de overeenkomst verleent u volledige medewerking aan het tijdig, zorgvuldig en zonder extra kosten overdragen van cliënten en informatie zodat continuïteit van ondersteuning geborgd is.
3. Continuïteit financiële hulpverlening bij overgang naar andere aanbieder: U waarborgt de zorgcontinuïteit door warme overdracht naar een andere aanbieder of ketenpartner.

5.4 Partnerschap en rekenschap

1. Leidende principes: U vertaalt de leidende principes (zie hoofdstuk 1) door in uw bedrijfsvoering.
2. Doen wat nodig is: Professionals in uw organisatie worden gestimuleerd om te doen wat nodig is en daarmee maatwerk te leveren per cliënt.
3. Leren van elkaar: Professionals krijgen de mogelijkheid om te leren van en met elkaar en van en met professionals van organisaties waarmee wordt samengewerkt.
4. Financieel scholingsprogramma in de stad Utrecht: u participeert in het financiële scholingsprogramma in de stad Utrecht Budget Vaardig.

5. Financiële kaders: U neemt de verantwoordelijkheid om binnen de financiële kaders te blijven.
6. Doelmatig en zorgvuldig beheer: U zorgt ervoor dat de middelen van cliënten onder uw beheer doelmatig en zorgvuldig worden beheerd. U zorgt ervoor dat u over de benodigde ontheffingen en autorisaties beschikt om gelden van derden (cliënten) te mogen beheren.
7. Flexibiliteit: Uw organisatie heeft het vermogen om flexibel op ontwikkelingen in de omgeving te anticiperen.
8. Evalueren van de overeenkomst: U verklaart zich bereid om de uitvoering van de overeenkomst regelmatig te evalueren en constructief mee te denken en mee te werken aan eventuele gewenste aanpassingen van de dienstverlening welke ingegeven kunnen worden vanuit lopende of nieuwe ontwikkelingen binnen de schuldhulpverleningsketen, het zorglandschap en de doelgroep;
9. Ruimte voor pilots: Gedurende deze contractperiode gaan wij verder met vernieuwing en verbetering van het Utrechtse model en de pijlers in de actieagenda Utrechters Schuldenvrij. Dit doen wij samen met onze partners in de stad in de vorm van pilots. In het kader van deze pilots kan worden afgeweken van de contractvoorwaarden. Mocht u participeren in één van de pilots, dan gaan we hierover met u in gesprek.

5.5 Proces van verwijzing, ondersteuning en beëindiging

1. Acceptatieplicht: U heeft een acceptatieplicht voor cliënten die door ketenpartners verwezen worden en die passen binnen de zorgcategorie en binnen de capaciteitsafpraak die met u is gemaakt. Wij verwachten dat u, zodra de grens van uw capaciteitsafpraak in zicht komt, met uw accounthouder van de gemeente Utrecht afstemt.
2. Alternatief aanbod: U neemt contact op met ketenpartners, als u – in een uitzonderlijk geval – niet zou kunnen voldoen aan de acceptatieplicht. Wij gaan ervan uit dat u zich – in samenwerking met ketenpartners – inspent dat de cliënt in dit geval een passend alternatief krijgt aangeboden.
3. Start van de ondersteuning bij verwijzing vanuit een verwijzer: U neemt na ontvangst aanmelding binnen vijf dagen contact op met de cliënt voor een eerste afspraak, die vervolgens binnen veertien dagen na het eerste contact plaatsvindt. Indien het niet lukt om binnen deze termijnen een start te maken met de ondersteuning, koppelt u dit terug aan de verwijzer. In geval van crisis start de dienstverlening binnen 3 dagen of zorgt u voor overdracht naar het crisisteam van de afdeling Schuldhulpverlening van de gemeente.
4. Overleg over verwijzing: U werkt mee aan een effectieve verwijzing door ketenpartners.
5. No-show: Als na een toewijzing door een ketenpartner de aan u toegewezen cliënt geen zorg door u ontvangt omdat hij/zij zich niet meldt bij u (zogenaamde no-show), neemt u contact op met de cliënt. Houdt deze situatie twee weken aan, dan maakt u hiervan melding bij de verwijzer.
6. Evaluatie op cliëntniveau: U evalueert uw ondersteuning regelmatig. Dit doet u samen met de cliënt en waar nodig de ketenpartner(s). U bent verantwoordelijk dat deze evaluatie plaatsvindt op het afgesproken moment.
7. Consultatie: U bent beschikbaar voor consultatie door en voor andere professionals uit de formele en/of informele zorg die betrokken zijn bij de cliënt of een gezin.
8. Opschaling en afschaling: De ondersteuning die u biedt beweegt mee met de financiële hulpverlening die de cliënt nodig heeft. U ondersteunt de cliënt niet langer dan noodzakelijk is en kiest waar mogelijk voor lichte(re) zorgvormen en korte(re) ondersteuningstrajecten. U draagt de ondersteuning van de cliënt over aan één van de ketenpartners, indien dit mogelijk is. Zo nodig met specialistische ondersteuning van u.
9. Beëindiging van de ondersteuning: Uitgangspunt is dat de financiële hulpverlening voor een cliënt eindigt wanneer de in het plan van aanpak gestelde doelen zijn bereikt of wanneer

ondersteuning vanuit een ketenpartner volstaat. Bij voortijdige beëindiging op initiatief van de cliënt informeert u de verwijzer. Bij zwaarwegende redenen vanuit u om de ondersteuning voortijdig te stoppen (bijvoorbeeld omdat de ondersteuning niet de beoogde verbetering oplevert of omdat de cliënt onhanteerbaar gedrag vertoont) behoudt u een verantwoordelijkheid voor de cliënt. U spant zich in om aan alternatieve vorm van ondersteuning te vinden, in overleg met ketenpartner(s).

5.6 Monitoring

1. Cliëntervaringsonderzoek: U werkt actief mee aan een voor de gemeente uit te voeren cliëntervaringsonderzoek met voldoende respons om een beeld te krijgen van de door cliënten ervaren kwaliteit van de door u geboden financiële hulpverlening en ondersteuning.
2. Effecten: U denkt met de gemeente Utrecht mee over het inzichtelijk maken van de effecten van uw inzet conform model Simons en informeert de gemeente over uw eventuele eigen evaluatiemethoden.
3. Kwartaalgesprek: Met uw organisatie wordt taakgerichte (vierkants)bekostiging afgesproken, u voert ieder kwartaal een gesprek met de gemeente over de kwartaalrapportage en uw bijdrage aan de uitvoering en verdere ontwikkeling van het Utrechtse model voor schuldhulpverlening en zorg.
4. Klachten: U hanteert een klachtenregeling en informeert de cliënt over de manier waarop hij een klacht kan indienen. U informeert de gemeente jaarlijks op verzoek over het aantal klachten, het aantal gegronde klachten en hoe hiermee is omgegaan.
5. Kwalitatieve rapportage: Op verzoek levert u een rapportage over kwaliteit.

5.7 Administratie en privacy

1. Contactgegevens: U zorgt dat de inschrijving de namen bevat van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, dan geeft u dit direct door aan de gemeente Utrecht.
2. Bereikbaarheid: U waarborgt dat de organisatie binnen werktijden (maandag t/m vrijdag van 9.00 – 17:00 uur) telefonisch bereikbaar is voor overleg op uitvoerend niveau. Ingeval de begeleider niet direct aanspreekbaar is, wordt binnen één dag teruggebeld of wordt aangegeven wanneer de vragen worden beantwoord.
3. Privacy: U bent zich bewust van de gevoeligheid van de door u verwerkte persoonsgegevens en draagt zorg voor een uitstekende bescherming daarvan. U voldoet daarbij aan Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Privacyverordening gemeente Utrecht en alle relevante wetgeving.
4. U gaat akkoord met de inhoud van de bijgesloten verwerkersovereenkomst AVG (zie Document model-verwerkersovereenkomst AVG) en ondertekent deze na gezamenlijke invulling en vaststelling.
5. U overlegt op eerste verzoek van de gemeente Utrecht kosteloos een schriftelijk oordeel van een accountant of een gelijkwaardige deskundige over de verwerking van informatie en de genomen maatregelen ter beveiliging van informatie binnen uw onderneming.
6. U verwerkt de gegevens, die u met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening verkrijgt, uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het verrichten van die werkzaamheden of die voortvloeien uit opdrachten verleend op basis van de overeenkomst.
7. Indien nodig verleent u op verzoek van de gemeente Utrecht een accountant toegang tot en inzage in alle gegevens, die betrekking hebben op de opdracht(en) en een accountant naar zijn oordeel nodig heeft.

8. Datalek melden: In geval van een (vermoedelijk) beveiligingsincident waarbij persoonsgegevens, die in het kader van deze opdracht worden verwerkt, (vermoedelijk) verloren zijn gegaan of waartoe (vermoedelijk) onbevoegde(n) toegang hebben kunnen krijgen, informeert u zo snel mogelijk de gemeente en treedt u in overleg over de aanpak en afhandeling van het incident. U meldt het datalek via utrecht.nl/privacy.
9. Uitwisseling persoonsgegevens: Wanneer er sprake is van uitwisseling van persoonsgegevens tussen aanbieder, samenwerkingspartners en/of gemeente dan dient dit op een beveiligde manier te gebeuren.

5.8 Specifiek voor de opdracht

1. U werkt zelf en gezamenlijk met andere organisaties aan het voorkomen van wachttijden en het realiseren van oplossingen voor ontstane wachttijden.
2. U draagt bij aan de uitvoering van de actieagenda Utrechters Schuldenvrij en de ontwikkeling van verder beleid ten aanzien van Utrechters met financiële problemen.
3. U werkt in co- creatie met de gemeente en andere partijen aan het verder ontwikkelen en implementeren van de doelstelling en ontwikkelopgaven zoals genoemd in paragraaf 1.4.
4. U volgt en handelt naar ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving op zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
5. Bij schorsing en bij uitval van cliënten spant u zich in voor het vinden van een geschikte aansluitende plek zodat de cliënt niet terugvalt in schulden.
6. U wijst cliënten in elk geval op de mogelijkheid tot het betrekken van stedelijke organisaties die informatie, advies en onafhankelijke klantondersteuning geven.
7. U bent lid of bereid lid te worden van de Utrechtse Armoedecoalitie.

Locatie

1. U beschikt over een of meer bezoek- en werklocaties in de stad Utrecht, welke veilig zijn voor cliënten, bezoekers en medewerkers.

Hoofdstuk 6 Overige eisen

6.1 Eisen aan de aanbestedingsprocedure

1. De publicatie met bijbehorende aanbestedingsstukken is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.

2. Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

3. De gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele schaden zijn voor uw eigen risico.

4. U gaat ermee akkoord dat de gemeente zich het recht voorbehoudt, in het geval u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, na de voorlopige gunning alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.

5. De gemeente gaat ervan uit dat de persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via TenderneD (www.tenderneD.nl) dan wel mailt via het beschikbaar gestelde mailadres bevoegd is om uw onderneming daadwerkelijk te vertegenwoordigen.

6. De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal.

7. U bent bekend en gaat akkoord met de door de gemeente gehanteerde beoordelingsmethodiek.

8. Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen.

9. Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

10. U gaat er mee akkoord dat u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengt tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.

11. Alle door uw onderneming overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. De gemeente behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in

geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.

6.2 Overige randvoorwaarden en eisen

3. U houdt zich aan overige wettelijke bepalingen en gemeentelijke kaders (inclusief eventuele certificering van medewerkers).

4. U houdt rekening met veranderingen in wetgeving en anticipeert op mogelijke aanpassingen.

7. U gaat ermee akkoord dat eventuele wijzigingen in de wet en/of regelgeving ook op de af te sluiten overeenkomst van toepassing zullen zijn. U verklaart zich bereid om eventuele wijzigingen in de Wet en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging te implementeren;

8. U past processen en administratie tijdig en kosteloos aan op eventuele wijzigingen in wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of de gemeente Utrecht ten aanzien van de voor de gemeente uit te voeren werkzaamheden.

9. Materiële controle: de gemeente Utrecht heeft het recht tot het steekproefsgewijs uitvoeren van materiële controle.

10. Uw handelen is erop gericht om fraude en oneigenlijk gebruik te voorkomen dan wel beperken. U zorgt voor voldoende interne controle mechanismes in uw processen en doet – indien nodig – periodiek onderzoek naar de rechtmatigheid van uw dienstverlening. U verleent uw medewerking aan mogelijke onderzoeken door de gemeente Utrecht door het aanleveren van die gegevens die nodig zijn om dit onderzoek uit te kunnen voeren. Bij constatering van fraude en/of oneigenlijk gebruik kan het contract met onmiddellijke ingang worden ontbonden, kan de onrechtmatig verkregen vergoeding teruggevorderd worden, kan de gemeente aangifte doen en behoudt de gemeente zich het recht voor om gemaakte kosten in een eventueel fraudeonderzoek op de frauderende organisatie te verhalen.

11. 'Topinkomens': bij de honorering van bestuurders en topfunctionarissen in uw organisatie en bij eventuele onderaannemers houdt u zich aan de Wet normering topinkomens.

12. Payroll: De gemeente wil dat mensen die bij een onderneming werken op basis van payrollen arbeidsvoorwaarden hebben die gelijkwaardig zijn aan de arbeidsvoorwaarden van medewerkers die een arbeidsovereenkomst hebben met de betreffende onderneming. U bent daarom bereid om inzicht te geven in de inzet van payrollers op onderhavige opdracht en waar nodig met de gemeente in gesprek te gaan over het bewerkstelligen van gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden voor deze payrollers.

13. Overgang van onderneming: U vergewist u van de wet- en regelgeving rondom overgang van onderneming dan wel overgang van personeel en voert dit als zodanig uit.

14. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Voorwaarden gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente Utrecht gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn.

15. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde overeenkomst.

16. U gaat akkoord met de vermelde looptijd in de overeenkomst.

17. Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) voor zover u die nodig heeft om aan de geschiktheidseisen te voldoen, bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving.

18. Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als de opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

19. Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.

20. Onderaannemerschap: wanneer u financiële hulpverlening waarvoor u gecontracteerd bent, laat uitvoeren door een onderaannemer, blijft u als hoofdaannemer verantwoordelijk en aansprakelijk voor de kwaliteit van de hulp die de onderaannemer levert en voor alle overige verplichtingen, zoals tijdige levering van ondersteuning, het werken met een ondersteuningsplan en levering van door ons gevraagde gegevens. Bij aanvang van het contractjaar ontvangen wij graag een overzicht van uw onderaannemers. Gedurende het jaar informeert u ons over eventuele wijzigingen daarin.

21. U realiseert zich, dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van opdrachtgever als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

22. De gemeente bedingt hierbij van u het recht om, gedurende een looptijd van negen jaren (nadere) opdrachten te verstrekken met betrekking tot overeenkomstige prestaties, onder de voorwaarden neergelegd in de door de gemeente met u af te sluiten overeenkomst.

23. U garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de overeenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:

- inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
- inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
- inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
- inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).

De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.

24. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return': (zie ook gunningscriterium Ad 5)

b. I

Hoofdstuk 7 Sturing en bekostiging

Sturing

Met de opgave Utrechters Schuldenvrij werkt de gemeente en haar partners aan de ambitie dat Utrechters kunnen rondkomen en meedoen en dat ze schulden(zorg)vrij zijn. Daar wordt de komende jaren op allerlei manieren op ingezet en daar wordt op gestuurd. Dat doen we door acties uit te voeren en ontwikkelingen in gang te zetten, in co-creatie met partners in de stad. De leidende principes helpen om koers te houden.

We creëren een beweging waarbij we stap voor stap met partners voortgaan. We sturen op de beweging en sturen onze handelingen en acties daarop bij en doen wat nodig is. We gebruiken hiervoor 'de Utrechtse manier van sturen': werken vanuit een visie en leidende principes, bijbehorende kaders en een kwantitatieve en kwalitatieve informatievoorziening. Deze methodiek van Simons (1995) is door de gemeenteraad in het najaar van 2018 omarmd.

Op basis hiervan verantwoorden wij ons periodiek over de beweging. We nemen daarbij ook de beweging 'naar voren' mee, dus van relatief zware en dure ondersteuning naar lichtere vormen van hulp. Deze manier van sturen helpt ons om onze inzet op korte termijn te richten op lange-termijn ambities.

Bekostiging

De gemeente Utrecht werkt volgens de taakgerichte uitvoeringsvariant (vierkantsbekostiging) en de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant (PxQ).

Taakgerichte bekostiging (vierkantsbekostiging)

De keuze voor de taakgerichte uitvoeringsvariant is gemaakt vanwege de lagere administratieve lasten voor zowel de aanbieder als de gemeente. Ook biedt taakgerichte financiering maximale ruimte aan de medewerkers van de aanbieder om de gewenste transformatie binnen de zorg en hulpverlening mogelijk te maken.

Conform de definitie van de VNG betekent dit dat de gemeente voor de uitvoering van de financiële hulpverlening en/of ondersteuning voor een (deel)populatie een taak heeft gegeven aan een aanbieder en deze aanbieder de vrijheid heeft om de invulling van deze taak vorm te geven. Concreet betekent dit dat er met een aanbieder afspraken worden gemaakt over het budget met een gemiddeld aantal cliënten dat gedurende het jaar zorg of hulp gaat ontvangen. De gemeente Utrecht noemt het totaal bedrag dat aan de aanbieder wordt verstrekt 'het vierkant'.

Gedurende het jaar wordt dit gemonitord en bij een substantiële afwijking vindt er nader overleg plaats om deze te duiden en eventuele bijstelling van het budget te bespreken. In deze variant is er geen sprake van een verantwoording op individueel niveau.

U mag tussen de diverse producten wisselen, mits u dit vooraf met de accounthouder / contractmanager overlegt en hiervoor goedkeuring krijgt. Substitutie mag er niet toe leiden dat u het totale budget dat u ontvangt (voor alle categorieën samen) overschrijdt. Substitutie moet ten goede komen aan de kwaliteit van de hulp die u biedt.

Om te komen tot vierkanten per 1 januari 2020 gaan we uit van de cliëntaantallen over 2018, eventueel gecorrigeerd voor de verwachte substantiële ontwikkeling. Het betreft gemiddeld 950 cliënten per jaar en een omzetwaarde van ca. 2.5 miljoen per jaar.

De volgende situaties zijn aanleiding om in gesprek te gaan met een aanbieder over de aanpassing van het budget:

- Aanbieder is verantwoordelijk om bij de uitvoering van zijn werkzaamheden binnen het budget te blijven. Hij bewaakt en monitort daarom de benutting van het budget actief.
- Indien aanbieder het budget substantieel dreigt te overschrijden of indien er sprake is van substantiële onderbenutting van het budget, meldt aanbieder dit tijdig bij de accountmanager/ contractmanager van de gemeente.
- Bij een wetswijziging die invloed heeft op de te leveren hulp en/of het beschikbare budget.
- Bij een beleidswijziging die invloed heeft op de hulp en/of het beschikbare budget.

Op basis van deze uitgangspunten voorzien wij de volgende wijzigingen:

- Indexering voor loon- en prijsstijgingen: Jaarlijks wordt er een indexering toegepast op de door het rijk beschikbaar gestelde budgetten. Het uitgangspunt is dat de indexering wordt doorgevoerd in het voor de opdracht beschikbare budget.

Wijze van financieren

Het budget van de 'vierkanten' wordt aan u uitgekeerd in kwartalen.

- Het budget is bestemd voor ondersteuning in het betreffende boekjaar.
- Bij het niet nakomen van de resultaatafspraken, kan de gemeente Utrecht de uitbetaling van termijnen blokkeren.

Zoals aangegeven, wil de gemeente Utrecht sturen volgens de methodiek van Simons en dat Aanbieder doet wat nodig is binnen het gegeven budget. Om toch richtlijnen te hebben waarbinnen de gewenste prestaties en inspanningen moeten worden verricht zijn de volgende prestatieverplichtingen en inspanningsverplichtingen opgenomen:

Prestatieverplichtingen

- Met minimaal 90% van de cliënten wordt binnen 28 dagen na ontvangst van aanmelding een persoonlijk aanmeldgesprek gevoerd.
- Indien niet direct een intakegesprek kan worden gepland heeft u minimaal eens per 2 maanden contact met de aangemelde cliënt.
- Met minimaal 90% van de cliënten met wie een intakegesprek is gevoerd wordt binnen 6 maanden een plan van aanpak opgesteld, zoveel mogelijk gericht op duurzame schuldenvrijheid.
- Cliënten kunnen minimaal 4 dagen per week telefonisch de vaste contactpersoon bereiken op een direct telefoonnummer.
- 90% van de e-mails van cliënten worden binnen 2 werkdagen beantwoord.

Inspanningsverplichtingen

- Met minimaal 50 % van de cliënten wordt binnen 1 jaar na intake een schuldregeling opgestart
- Met minimaal 60 % van de cliënten wordt binnen 2 jaar na intake een schuldregeling opgestart
- Minimaal 80 % van alle schuldregelvingsvoorstellen is een saneringsvoorstel

- Na afronding van de sanering of schuldbemiddeling stroomt minimaal 70 % van de cliënten binnen 1 jaar uit

Hoofdstuk 8 Begrippenlijst

- Aanvullende zorg: de aanvullende zorg omvat individuele begeleiding, thuisbegeleiding, dagbegeleiding, arbeidsmatige activering, kortdurend verblijf, onderdak met lichte begeleiding, Beschermd Thuis, Beschermd Verblijf en Beschermd Wonen.
- Basiszorg: de advisering en ondersteuning die worden geboden door de buurtteams.
- Beschermd Thuis: een lokale voorziening die bedoeld is voor inwoners van een gemeente binnen de U16-regio, die: 18 jaar of ouder zijn (of bij uitzondering jonger dan 18 jaar); de Nederlandse nationaliteit hebben of daaraan gelijk zijn gesteld, zelfstandig wonen en beperkt zelfredzaam zijn. Deze zorgvorm is voor mensen waarbij zodanig sprake is van meervoudige complexe problematiek op het gebied van psychiatrie en/of psychosociaal, en/of verslaving en/of een (licht) verstandelijk beperking dat intensieve of zeer intensieve begeleiding noodzakelijk is. Het gaat om flexibel inzetbare ambulante begeleiding die 24/7 op afroep beschikbaar is.
- Beschermd Verblijf: een regionale voorziening in verblijfssetting die bedoeld is voor inwoners van een bepaalde Wmo-regio in Utrecht die: 18 jaar of ouder zijn (of bij uitzondering jonger dan 18 jaar); de Nederlandse nationaliteit hebben of daaraan gelijk zijn gesteld en tijdelijk niet zelfstandig kunnen wonen. Deze zorgvorm is voor mensen die gespecialiseerde begeleiding in een 24-uursvoorziening nodig hebben en ingezet wordt op het vergroten en/of behouden van de zelfredzaamheid, het voorkomen en oplossen van crisissituaties en het toewerken naar een mogelijke volgende stap.
- Beschermd Wonen: voorziening onder de Wmo 2015, waarbij het gaat om het bieden van een veilige afgeschermd woon- en leefomgeving waar samenhangend toezicht en begeleiding wordt geboden aan volwassen personen die door hun (psychiatrische) beperkingen niet in staat zijn zelfstandig te leven en een mogelijk gevaar voor zichzelf of anderen vormen. Het verblijf is gericht op het bevorderen en herstel van zelfredzaamheid en participatie evenals op het bevorderen van het psychische en psychosociaal functioneren en het psychiatrisch ziektebeeld (incl. verslaving) te stabiliseren.
- Budgetbeheer: beheer van het inkomen van de inwoner. Daaronder wordt minimaal verstaan het openen van een beheerrekening en zorgen dat de inkomsten hierop binnen komen, opstellen van een budgetplan, het uitvoeren van betalingen, verstrekken van leefgeld en het doen van noodzakelijke reserveringen.
- Budgetbegeleiding: begeleiding bij het verkrijgen en in stand houden van een stabiele financiële huishouding. Hieronder wordt minimaal verstaan ondersteuning bij het op orde brengen en houden van inkomsten en uitgaven en het ondersteunen bij het afsluiten van de noodzakelijke verzekeringen.
- Budgetcoaching: activiteiten om de klant te leren zelfstandig(er) en op een verantwoorde manier zijn financiële huishouding te voeren.
- Buurtteam Sociaal: een team van professionals dat advies en ondersteuning biedt op het gebied van de Wmo en optreedt als verwijzer naar bepaalde maatwerkvoorzieningen, te weten individuele begeleiding, thuisbegeleiding, dagbegeleiding, kortdurend verblijf en arbeidsmatige activering. Het buurtteam is een algemene voorziening in de gemeente Utrecht, waarop iedere Utrechtse burger van 18 jaar en ouder zonder verwijzing een beroep kan doen.

- Financieel scholingsprogramma in de stad Utrecht: In Utrecht is er een financieel scholingsprogramma voor zorg professionals ontwikkeld dat Budget Vaardig heet. Dit scholingsprogramma is gericht op hulpverleners zodat zij tijdig financiële problemen signaleren, hiervoor is financiële basiskennis vereist. Daarnaast is de scholing gericht op begeleiding bij financiële problemen, het motiveren van cliënten en samenwerken met andere partijen en doorverwijzen van cliënten naar gespecialiseerde partijen. De scholing is een samenwerkingsverband tussen Leger des Heils, Lister, Buurtteamorganisatie Sociaal, Lokalis, Gemeente Utrecht afdeling Werk & Inkomen, U Centraal en de Tussenvoorziening.
- Informatie advies: het geven van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder gebruik te maken van de producten stabilisatie, betalingsregeling, herfinanciering, schuldregeling, budgetbeheer, budgetcoaching. Onder Informatie en Advies wordt ook verstaan het doorverwijzen naar derden.
- Maatschappelijke Opvang: voorziening onder de Wmo 2015, waarbij het gaat om het bieden van tijdelijke opvang aan dakloze personen, te weten verblijf in een daklozenopvanginstelling of in instellingswoning met daarbij stabiliserende begeleiding. Het gaat om personen die al dan niet gedwongen de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.
- Schuldregeling: bemiddeling tussen cliënt en diens schuldeisers om te komen tot een structurele oplossing van problematische schulden en de uitvoering van deze oplossing, hulp bij het aanvragen van een dwangakkoord, moratorium, voorliggende voorziening en/of toelating tot de Wsnp, waarbij de gedragscode en de modules van de Nederlandse Vereniging Voor Volkskrediet (NVVK) worden toegepast. De gemeente Utrecht hanteert als uitgangspunt voor schuldregeling dat dit gebeurt middels een saneringsvoorstel.
- Stadsteam Herstel: Het Stadsteam Herstel is een multidisciplinair team dat daklozen in Utrecht helpt en ondersteunt. Zij helpen hen met de eerste opvang en het regelen van praktische zaken. Daklozen kunnen bij het team terecht voor hulp en advies over wonen, zorg, schulden en inkomen. Het Stadsteam Herstel doet een intake met de dakloze. Samen bepalen ze dan wat er nodig is. Vervolgens koppelt Stadsteam Herstel de dakloze aan de juiste instanties.
- Utrechtse armoede coalitie: Samenwerkingsverband van organisaties en inwoners die zich in Utrecht bezig houden met de bestrijding van armoede en het voorkomen en oplossen van problematische schulden. Zie voor meer informatie en ledenbestand www.armoedecoalitie-utrecht.nl.
- Verwijzer: De organisatie die de cliënt voor de financiële problematiek heeft doorverwezen. Dit kan bijvoorbeeld het buurtteam, Werk en Inkomen of een hulpverlener uit de aanvullende zorg zijn.