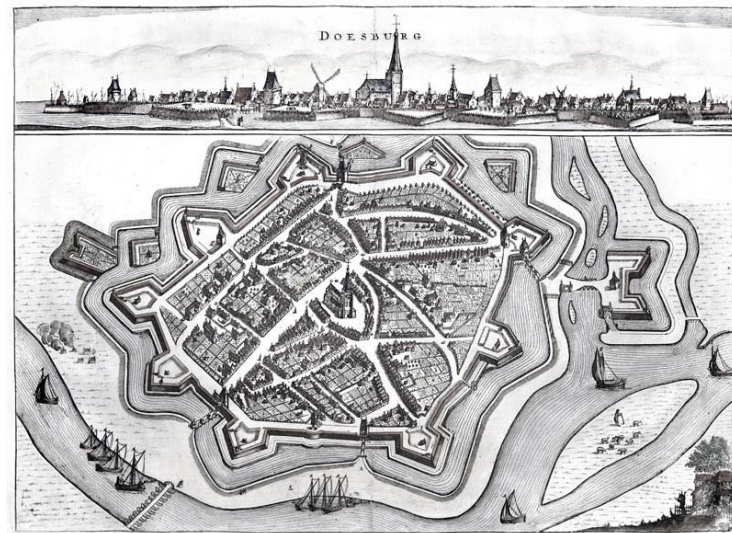




**GEMEENTE
DOESBURG**

PROGRAMMA VAN EISEN

SCHULDHULPVERLENING



GEMEENTE DOESBURG
Inkoop & Aanbestedingen

Inhoudsopgave

1. ALGEMENE EISEN	2
2. SPECIFIEKE EISEN PERCEEL 1	11
3. SPECIFIEKE EISEN PERCEEL 2	14

© Gemeente Doesburg

Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of bewerking van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gemeente Doesburg is verboden, behoudens de beperking bij de wet gesteld.

1. ALGEMENE EISEN

Onderstaand treft u de standaard eisen aan die de Gemeente hanteert bij iedere aanbesteding. Eisen die specifiek gelden voor deze aanbesteding zijn beschreven in het Programma van Eisen in de Bijlage. De onderstaande eisen in combinatie met het Programma van Eisen in de Bijlage, vormen gezamenlijk het geheel van Eisen die de Gemeente stelt voor de Aanbesteding. Door in te schrijven gaat de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen in de onderhavige Offerteaanvraag met bijlagen en (eventuele) Nota('s) van Inlichtingen.

ALGEMEEN	
1.	Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan alle gestelde voorwaarden, eisen, bepalingen en bijlagen bij deze Aanbesteding.
2.	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan de eisen die gesteld worden in dit Aanbestedingsdocument (inclusief Bijlagen) en in het bijzonder het Programma van Eisen per perceel.
3.	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening minimaal zal voldoen aan de uitwerking van de Gunningscriteria in de Inschrijving.
4.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Concept Raamovereenkomsten voor Diensten per perceel.
5.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente.
6.	Het eigenaarschap ligt bij de Gemeente Doesburg. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid van de bij het gehele proces betrokken organisaties om ieder vanuit hun eigen opdracht/rol de Gemeente optimaal te ondersteunen.

SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI)	
7.	De Gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkoop, beoogt de Gemeente dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarktkansen op werkgelegenheid te bieden. Bij aanbestedingen met een waarde groter dan € 214.000,- (excl. btw) vraagt de Gemeente aan Opdrachtnemers om zich in te spannen voor Social Return. Door uw Inschrijving verklaart u zich akkoord met de toepassing van Social Return. De mogelijkheden die Opdrachtnemers hebben om dit toe te passen zijn breed. De gemeente gaat na de gunning graag in gesprek over de inzet m.b.t. SROI.
8.	Wanneer blijkt dat door gegronde en aantoonbare redenen niet kan worden voldaan, zal Opdrachtnemer andere opties bespreken met de Gemeente. Oogpunt hierbij is een bijdrage aan het sociale aspect van de Gemeente.

DUURZAAMHEID EN MILIEU	
9.	Opdrachtnemer conformeert zich aan het MVO en Duurzaamheidsbeleid van de Gemeente en eist dat Opdrachtnemer(s) maatschappelijk verantwoord ondernemen, zich daarvoor inzetten en aantoonbaar inspanssen bij het voeren van hun bedrijfsvoering.
10.	Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, de gestelde regelgeving vanuit het MVO die betrekking hebben op de dienstverlening en daarmee automatisch met de samenwerking met de Gemeente in acht te nemen en hiernaar altijd te handelen.
11.	De werkwijze en service/dienstverlening van de Opdrachtnemer voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

WETGEVING, PRIVACY EN WET BIBOB	
12.	Opdrachtnemer verklaart bij ingang Overeenkomst dat hij beschikt over alle geldende vergunningen, certificaten, verklaringen en andere wettelijk vastgestelde eisen die noodzakelijk zijn om de aangeboden dienstverlening of leveringen te mogen uitvoeren.
13.	Wanneer er sprake is van het verwerken van (persoons)gegevens verklaart Opdrachtnemer te voldoen aan de eisen die de wet voorschrijft.

14.	De Opdrachtnemer verklaart met de ondertekening van de Overeenkomst zich in zowel het verleden als in de toekomst niet schuldig te maken aan criminele activiteiten of de financiering hiervan. De wet BIBOB is opdrachtnemer bekend.
15.	Met in-achtnemen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming draagt Opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van persoonsgegevens; Opdrachtnemer moet de (persoons)gegevens adequaat beveiligen. Het gaat hierbij zowel over beveiliging tegen gegevensverlies als over bescherming van de toegang tot persoonlijke gegevens door onbevoegden.
16.	Opdrachtnemer verstuurt informatie met (persoons)gegevens op een beveiligde wijze. Opdrachtnemer moet de Gemeente in staat stellen om erop toe te zien of hij zijn verplichting tot adequate beveiliging nakomt.
17.	In verband met de veilige uitwisseling van persoonsgegevens, dient Opdrachtnemer aan te tonen hoe deze op een veilige manier kunt communiceren met de Gemeente. De inrichting en afstemming van de communicatie met de Gemeente dient per ingangsdatum voor de Overeenkomst rond te zijn.
18.	Opdrachtnemer mag bij het verwerken van de (persoons)gegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers inschakelen met wie hij een schriftelijke overeenkomst heeft gesloten waarin geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen zijn opgenomen. Opdrachtnemer mag de (persoons)gegevens alleen verwerken in de Europese Unie of een land met 'passend beschermingsniveau'.
19.	Opdrachtnemer moet de Gemeente onmiddellijk informeren over beveiligingsincidenten en de mogelijke impact daarvan op de verwerking van (persoons)gegevens.
20.	Indien van toepassing wordt er een aparte 'verwerkersovereenkomst' afgesloten tussen de Gemeente en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat akkoord met de inhoud van deze Overeenkomst en voorziet de Gemeente in de gevraagde informatie.
21.	De Wet BIBOB geeft de gemeente Doesburg eigen beleidsruimte bij de besluitvorming over het toepassen van de uit deze wet voortvloeiende bevoegdheden. Overwegende dat de gemeente Doesburg alleen zaken wilt doen met integere partijen. Inschrijvers en uiteindelijke Opdrachtnemer gaan bij het indienen van een Inschrijving met het BIBOB van de Gemeente.
22.	In de af te sluiten overeenkomst(en) wordt een integriteitsclausule opgenomen waarin wordt aangegeven dat de overeenkomst zal worden ontbonden als één van de situaties, bedoeld in artikel 9, tweede lid van de Wet zich voordoet. Bij de uitvoering van de overeenkomst kan het voornoemde aanleiding zijn voor de Gemeente om een eigen onderzoek te starten naar de contractpartij en/ of de onderaannemer. Opdrachtnemer verleent alle medewerking indien noodzakelijk.

INTELLECTUEEL EIGENDOM

23.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat alle verstrekte informatie, de verwerkingen op basis van deze informatie altijd eigendom is en blijven van de Gemeente. De in opdracht van de Gemeente eindproducten zijn altijd (auteurs)rechtsvrij en daarmee eigendom van de Gemeente.
24.	Op ieder gewenst moment kan de Gemeente Opdrachtnemer verzoeken om de in opdracht gegeven informatie en/of eindproduct hiervan te overhandigen. Na afloop van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer alle in zijn bezit zijnde eigendommen van de Gemeente in het gewenste format en zonder versleuteling overdragen aan de Gemeente.

CONTRACTMANAGEMENT

25.	De Opdrachtnemer organiseert één centraal aanspreekpunt voor de volledige Overeenkomst met de Gemeente en de daaronder behorende dienstverlening.
26.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen en wensen en direct bij te sturen als afwijkingen worden geconstateerd.

	Daar waar de bereikte resultaten op het gebied van de geformuleerde kwaliteitscriteria achterblijven bij datgene wat door de Opdrachtnemer in de aanbesteding is toegezegd, worden afspraken gemaakt over het herstellen van deze negatieve verschillen. Deze afspraken betreffen in elk geval het opstellen van een plan van aanpak met verbeteringsmaatregelen. Dit plan van aanpak wordt binnen één (1) maand na het halfjaarlijkse overleg door de Opdrachtnemer voorgelegd aan en besproken met de Gemeente.
27.	Minimaal tweemaal per jaar vindt periodiek overleg plaats tussen de Gemeente en de Opdrachtnemer over alle voor de Gemeente relevante aspecten van de dienstverlening. Hiertoe wordt aan de Gemeente uiterlijk twee (2) weken voor het overleg een notitie met de volgende informatie verstrekt, die betrekking heeft op het voorbije half jaar: - De ontwikkeling van het de dienstverlening; - Gemaakte en gefactureerde kosten door de Opdrachtnemer aan de Gemeente; - De bereikte resultaten op het gebied van de geformuleerde kwaliteitscriteria zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument; - (indien van toepassing) De klachtenregistratie- en afhandeling; - (indien van toepassing) Eventuele personele mutaties; - Relevante veranderingen in het werkgebied van de dienstverlening; - Overige zaken die voor de Gemeente van belang zijn
28.	De opdrachtnemer levert ieder kwartaal een managementrapportage; deze managementrapportage behandelt minimaal de volgende punten per gegund en lopend project: - knelpunten, problemen onderhanden werk; - de rapportages die in de modules van de percelen worden beschreven; - stand van zaken en planning onderhanden projecten.
29.	Opdrachtnemer levert de managementrapportages kosteloos digitaal aan, binnen 14 dagen na afloop van het betreffende half jaar, aan nader te bepalen contactpersonen van de Opdrachtgever.
30.	Opdrachtnemer dient tenminste halfjaarlijks overleg te plegen tussen Gemeente en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komt minimaal aan de orde: - De management rapportage; - De kwaliteit van de geleverde producten/dienstverlening; - Planning onderhanden werk.
31.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat de Gemeente desgewenst aan alle (raam)contractanten een overzicht verstrekt van de van alle contractanten vergeven opdrachten.
32.	Opdrachtnemer werkt mee aan een zorgvuldige overdracht na afloop van de Overeenkomst en draagt de daarvoor benodigde gegevens over aan de Gemeente of een door de Gemeente aangewezen partij. De Opdrachtnemer houdt geen informatie achter en voorkomt dat de eventuele overgang naar een derde partij niet belemmert wordt. Alle overige informatie, naast documenten die vallen onder de wettelijke bewaartermijn, worden vernietigd.

FINANCIEEL EN FACTURERING

33.	Voor het uitbrengen van de Inschrijving en daarmee gepaard gaande werkzaamheden kunnen bij de Gemeente of eventuele Dienstverlener die de Aanbesteding verzorgt geen kosten in rekening worden gebracht.
34.	Er worden in de aanbestedingsprocedure geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de genoemde of ingediende prijzen vaststaan.
35.	De ingediende Inschrijving en toebehoren dient een geldigheidsduur te hebben van minimaal 90 dagen. Wanneer er na een gunning door een andere Inschrijver bezwaar tegen de gunningsbeslissing wordt ingediend, verschuift de geldigheidsdatum van de ingediende offerte tot na uitkomst bezwaarprocedure.
36.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het niet toegestaan prijswijzigingen door te voeren, zonder vooraf goedkeuring van de Gemeente. Opdrachtnemer dient elk verzoek tot prijswijziging te specificeren per component.
37.	Zonder voorafgaand overleg en schriftelijk (e-mail) akkoord door de Gemeente, kan er geen sprake zijn van meerwerk, bijvoorbeeld in de vorm van overuren.
38.	Opdrachtnemer komt overeen met Opdrachtgever dat betaling van een factuur niet gelijk is aan onvoorwaardelijke acceptatie van de prestatie van Opdrachtnemer.

39.	Er is geen sprake van een minimum-afname of omzetgarantie. Indien geen inzet wordt geleverd, volgt er ook geen vergoeding of andere (on)kostenvergoeding.
40.	Opdrachtgever levert jaarlijks gegevens aan voor een landelijke benchmark. Een deel van deze rapportage moet worden aangeleverd door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer moet hier medewerking aan verlenen en mag voor het aanleveren van deze gegevens geen extra kosten berekenen.
41.	De ingangsdatum van een eventuele eerste Prijsindexering is op zijn vroegst 1 januari van het opvolgende jaar en mag pas worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de Gemeente.
42.	Deze inflatiecorrecties zijn leidend en zijn een maximale index. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen zijn niet mogelijk. Niet in de prijzen opgenomen kosten kunnen achteraf niet worden gefactureerd en worden dus niet vergoed.
43.	Facturatie geschiedt conform onderstaande. Op elke factuur vermeldt de Opdrachtnemer minimaal: • Zaaknummer; • Totaalbedrag; • Ordernummer; • Factuurdatum; • Btw-nummer van de dienstverlener
44.	Facturatie vindt achteraf per maand plaats binnen twee weken na afloop van het de maand. Hiervan kan alleen worden afgeweken wanneer een andere vorm van factureren door middel van een schriftelijk akkoord vanuit de Gemeente is gegeven. De Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal naar crediteuren-administratie@doesburg.nl Op de facturen dient te worden verwezen naar het opdrachtnummer zoals vermeld op de officiële opdrachtbrief of anderszins verstrekt bij opdracht.

MEDEWERKERS

45.	Opdrachtnemer dient te allen tijde ervoor te zorgen dat er voldoende capaciteit beschikbaar is van kwalitatief hoogwaardig personeel die tijdig invulling kan geven aan de gevraagde werkzaamheden.
46.	Opdrachtnemer dient bereid te zijn samen te werken met de door de Opdrachtgever aangewezen personen van de Gemeente. Dit kunnen zowel interne medewerkers als externe personen van bedrijven zijn.
47.	U gaat er mee akkoord dat de aangewezen personen van de Gemeente en eventueel de Opdrachtgever (werkzaamheden derden) deel kunnen nemen aan te houden Vergaderingen/besprekingen/voortgang overleggen over de voortgang.
48.	Opdrachtnemer garandeert indien zij arbeidskrachten inzet die niet de Nederlandse nationaliteit bezitten, dat zij worden ingezet binnen de vereisen van wet- en regelgeving en dat zij arbeid in Nederland mogen verrichten en de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk uitstekend beheersen.
49.	Om financiële advies- en bemiddelingsdiensten te mogen verlenen heeft een organisatie een vergunning nodig van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). En de medewerkers moeten voldoen aan de wettelijke vakbekwaamheidseisen bij advies of bemiddeling ten aanzien van financiële producten en in het bezit zijn van een Wft-diploma. Bij de inzet van een medewerker overlegt de Dienstverlener op verzoek een kopie aan de Gemeente.
50.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van alle juiste registraties en kwalificaties zodat medewerker volgens de geldende wet- en regelgeving zijn beroep mag/kan uitvoeren.
51.	Opdrachtnemer beschikt over de volgende verklaringen van haar huidige en/of toekomstige medewerkers en geeft op verzoek inzage daartoe aan de Gemeente: - Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) inzake 'Algemeen profiel' van niet ouder dan drie maanden op het moment van gunning of bij latere indiensttreding; - Een door de medewerker getekend geheimhoudings- en integriteitsverklaring die door de Gemeente is opgesteld.
52.	Opdrachtnemer waarborgt dat zijn medewerkers die de activiteiten schuldhelpverlening verrichten daartoe de juiste kennis en vaardigheden hebben. En Dienstverlener garandeert dat de

	deskundigheid van zijn medewerkers wordt getoetst en verworven en neemt maatregelen die de toetsing en werving bevorderen.
53.	Opdrachtnemer waarborgt dat zijn medewerkers op de hoogte zijn van de sociale kaart van Gemeente en de gemeentelijke dienstverlening. Nieuwe medewerkers doorlopen een kennismakingstraject en een op Gemeente op maat gesneden inwerkprogramma.
54.	Opdrachtnemer en zijn medewerkers zijn zich bewust van de diversiteit in bevolkingssamenstelling en houdt in haar aanbod en bejegening derhalve rekening met de levenssituatie, culturele achtergrond en/of geloofsovertuiging van haar cliënten.
55.	In geval van herhaaldelijke c.q. structurele ontevredenheid (> 2 maanden) vanuit Gemeente over prestaties van een medewerker, kan de Gemeente een verzoek doen tot vervanging van de medewerker. In dit geval zal de Dienstverlener zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen twee weken na het verzoek één of meerdere kandidaten ter vervanging aandragen. Vervanging dient uiterlijk binnen twee maanden vanaf het moment van het verzoek door Gemeente hebben plaatsgevonden.
56.	Opdrachtnemer en diens medewerkers zijn zich bewust van stressvolle situatie waar een inwoner en ondernemer met financiële zorgen zitten. De medewerkers passen het stress sensitief werken toe.
57.	De schuldhulpverlener moet over de competenties beschikking om: - Integraal te kunnen samenwerken. - Zich in te leven in de situatie van de inwoner of ondernemer. - Te kunnen bemiddelen tussen schuldeisers en de schuldenaar. - Zijn uiterste best te doen om de inwoner of ondernemer te helpen en te motiveren. - Het vertrouwen van de inwoner te winnen. - De juiste vragen te stellen en het probleem volledig in kaart te brengen. - Maatwerkgerichte ondersteuning te bieden die aansluit bij de specifieke situatie van de inwoner of ondernemer. - Breed uit te vragen om een volledig beeld te krijgen van de financiële en persoonlijke omstandigheden. - Om de best passende hulp te bieden voor de ontstane problemen.

COMMERCEEL

58.	Het niet bekend zijn met de situatie bij de Gemeente kan nimmer aanleiding zijn tot verrekening.
59.	De door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven in uw offerte zijn in Euro's excl. BTW. De offerte bevat de van toepassing zijnde Btw-tarieven.
60.	De door Opdrachtnemer aangeboden prijzen/tarieven op basis van de Invulbijlage 'Inschrijvingsformulier' zijn vast voor de initiële looptijd van deze (raam)overeenkomst. Na de initiële looptijd vindt indexering plaats conform de commerciële eisen.
61.	De aangeboden prijzen/tarieven gelden als 'all-in' prijzen/tarieven voor de inzet van personeel; dit is o.a. inclusief salariskosten (inclusief belastingen en premies), kantoorkosten, kosten voor hard- en software, coördinatiekosten, reis- en verblijfkosten, verzekeringskosten, algemene kosten en winst en risico. Buiten deze tarieven worden er geen andere kosten, behalve de in het volgende punt benoemde uitzonderingen, in rekening gebracht. Kosten voor rapportages en het leveren van schriftelijke en/of producten tot een oplage van 2 exemplaren per rapportage of product worden geacht te zijn inbegrepen in de tarieven. Aanlevering van rapportages, tekeningen en overige producten is in beginsel digitaal. Op verzoek van de Gemeente kunnen 'hardcopies' worden gevraagd. Dergelijke kosten behoren in de tarieven te zijn inbegrepen.
62.	Kosten voor de inzet van materieel, het gebruik van specifieke hulpmiddelen, instrumenten of materialen en overige kosten noodzakelijk voor de uitvoering van een nadere opdracht zijn niet begrepen in de tarieven en dienen afzonderlijk te worden aangeboden in de nadere offerte.
63.	De prijs en tarieven uit de offerte zijn vast tot 1 januari eerstvolgend jaar. Met ingang van 1 januari van het nieuwe jaar kunnen de tarieven elk jaar worden geïndexeerd met als maximum het door het CBS afgegeven indexeringscijfer voor de betreffende branche.
64.	Als de indexcijfers nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Aanpassing van prijzen/tarieven worden schriftelijk minimaal 6 weken voor de ingangsdatum aan de Gemeente kenbaar gemaakt. Gewijzigde prijzen

	en tarieven gaan pas in na toestemming van de Gemeente. Na deze termijn is het niet meer mogelijk om een prijsverhoging (indexatie) door te voeren.
65.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst en acceptatie van de door de Gemeente opgestelde en gespecificeerde factuur.
66.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat de wijze van facturatie (hoogte termijnen, frequentie ed.) van de projecten in de nadere opdrachten van die projecten wordt vastgesteld.
67.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat niet geaccordeerd werk niet wordt afgerekend.
68.	Opdrachtnemer dient spoedig een offerte in te kunnen dienen voor een Nadere opdracht. Bij elke nadere opdracht zal de Opdrachtgever de betreffende uitvoeringstermijn opnemen. Deze termijn zal afhankelijk van de inhoud van de opdracht redelijk zijn.
69.	Opdrachtnemer is zich bewust van het feit dat (eventuele) lopende contracten buiten deze raamovereenkomst vallen. Onder de raamovereenkomsten vallen alleen Nadere opdrachten die de Gemeente ná de ingangsdatum van de raamovereenkomsten af wil sluiten.
70.	De Gemeente kan, geheel naar eigen inzicht en indien zij dit passend acht, besluiten om bij contractering van meerdere partijen, een Nadere opdracht te verstrekken door middel van een mini-competitie.
71.	Als een Nadere opdracht wordt verstrekt middels een mini-competitie, dan bepaalt de Opdrachtgever per geval op basis van welk criterium of welke criteria de aanbiedingen worden beoordeeld. Het beoordelingscriterium kan per geval verschillen van laagste prijs, tot beste kwaliteit (waarbij de prijs geen of nauwelijks een rol speelt) tot beste prijskwaliteitverhouding.

JURIDISCH

72.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Offerteaanvraag met bijlagen en Nota('s) van Inlichtingen.
73.	Indien de Opdrachtnemer zich opwerpt als (hoofd)opdrachtnemer en in de offerte opgave wordt gedaan van (een) bepaalde onderopdrachtnemer(s), is (hoofd)opdrachtnemer na gunning gebonden aan het daadwerkelijke gebruik maken van genoemde onderopdrachtnemer(s) conform het gestelde in de offerte. (hoofd)opdrachtnemer(s) staan in voor aanbiedingen van onderopdrachtnemer(s).
74.	Alle bij Inschrijving overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. Opdrachtgever 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.
75.	De Gemeente heeft het recht alle door de Opdrachtnemer opgegeven informatie te verifiëren. Opdrachtnemer dient op verzoek aan te tonen dat de juiste informatie is verstrekt.
76.	Elke schade voor Opdrachtgever, welke door uw nalatigheid in het kader van deze aanbesteding/ overeenkomst ontstaat, komt ten laste van Opdrachtnemer.

KWALITEIT

77.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de Gemeente van ieder door u uitgevoerde (nadere) opdracht een kwaliteitsmeting kan uitvoeren volgens de volgende procedure; 1. De kwaliteitsmeting wordt uitgevoerd door de projectbegeleider van de Gemeente. Na gunning treden partijen in overleg om deze kwaliteitsmeting nader vorm te geven en te hanteren. 2. Bij een negatieve score van de kwaliteitsmeting (inclusief de bijbehorende onderbouwende documentatie) dient deze overgedragen te worden aan de contactpersoon van de Gemeente. Deze toetst het oordeel en de onderbouwing. 3. De contactpersoon van de Gemeente deelt namens Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer schriftelijk en gemotiveerd het voornemen tot tijdelijke uitsluiting van (nieuwe) nadere opdrachten, als gevolg van een negatieve score. 4. Opdrachtnemer kan binnen zeven kalenderdagen schriftelijk bij Opdrachtgever bezwaar tegen deze tijdelijke uitsluiting. Voorzien van een duidelijke onderbouwing om te komen tot een betere kwaliteit. In zulks geval toetst de een onafhankelijke functionaris van de Gemeente deze onderbouwing waarna het besluit eventueel kan worden herzien door de Gemeente. Deze toets vindt plaats op inhoudelijke en procedurele gronden.
-----	--

	5. Indien eventuele aangedragen nieuwe argumenten niet leiden tot een ander oordeel, blijft het besluit van de Gemeente ongewijzigd. De tijdelijke uitsluiting gaat in op de dagtekening van de brief (per e-mail) met het oorspronkelijk besluit.
78.	De Opdrachtnemer kan op grond van de hiervoor benoemde kwalitatieve beoordeling van een uitgevoerde nadere opdracht tijdelijk worden uitgesloten van deelname aan (nieuwe) nadere opdrachten. Een tijdelijke uitsluiting geschiedt schriftelijk en gaat in op de dagtekening van de brief (per e-mail) waarmee de Opdrachtnemer van het besluit van de Gemeente in kennis wordt gesteld.
79.	Indien Opdrachtgever de eerste keer overgaat tot tijdelijke uitsluiting, als gevolg van het resultaat van ondermaats presteren bij een nadere opdracht, bedraagt de uitsluiting één mededinging voor een nadere opdracht. Bij elke volgende tijdelijke uitsluiting kan dit leiden tot uitsluiting van meerdere mededingingen voor een nadere opdracht. De Gemeente kan naar eigen inzicht besluiten om bij een negatieve score niet over te gaan tot tijdelijke uitsluiting.

UITVOERING

80.	Opdrachtnemer onderschrijft en draagt proactief bij aan het realiseren van de doelstellingen, zoals beschreven in dit Aanbestedingsdocument.
81.	De doelgroep wordt gekenmerkt door een grote mate van diversiteit, zowel in de etniciteit, culturele achtergrond, opleidings- als inkomensniveau. Tenslotte is voor een deel van de doelgroep de Nederlandse taalbeheersing een belangrijk knelpunt. Hiervoor wordt een tolk ingezet. Alle eventuele meerkosten hiervoor dienen in de trajectprijzen te zijn inbegrepen.
82.	Elke inwoner of ondernemer krijgt een vast contactpersoon. Er is vaste vervanging geregeld zodat de inwoner bij vervanging weer te maken krijgt met één vaste contactpersoon.
83.	Opdrachtnemer waarborgt de voortgang van de dienstverlening. Bij ziekte of vakantie wordt adequate vervanging geregeld.
84.	Opdrachtnemer beperkt voor de inwoners en ondernemers zo veel mogelijk het aantal wisselingen van medewerkers. Als een inwoner of ondernemer wordt overgedragen aan een andere medewerker of er vindt een overdracht plaats naar een maatschappelijke organisatie dan waarborgt de Dienstverlener de continuïteit van de schuldhulpdienstverlening. De eventuele negatieve effecten voor de inwoner of ondernemer worden zo veel als mogelijk beperkt.
85.	Elke vorm van maatwerk dient legitiem te zijn en niet in strijd met de wettelijke bepalingen voor schuldhulpverlening of de beleidsregels schuldhulpverlening van de Gemeente.
86.	Bij (dreigende) uitval of andere knelpunten in relatie tot het traject neemt Dienstverlener direct contact op met de inwoner of ondernemer en stelt de Dienstverlener de Gemeente hiervan in kennis. De Dienstverlener overlegt met de Gemeente over de te nemen stappen in het traject om uitval te voorkomen. Zie ook gunningscriteria in deze Aanbestedingsleidraad.
87.	Opdrachtnemer signaleert veranderingen in de situatie van een inwoner of ondernemer, die gevolgen kunnen hebben voor het traject. De Dienstverlener brengt de Gemeente en andere betrokken hulpverleners op de hoogte en neemt tijdig passende vervolgstappen.
88.	Opdrachtnemer houdt de Gemeente gedurende het gehele traject op de hoogte van de voortgang. Dit houdt tevens in dat de Dienstverlener binnen een termijn van 2 werkdagen een reactie dient te geven op een vraag van de Gemeente over de status van het dossier van de inwoner.
89.	Na beëindiging van de opdracht draagt Dienstverlener zorg voor een goede afhandeling van de nog lopende zaken.
90.	Het tussentijds beëindigen van de dienstverlening is een situatie die Dienstverlener zoveel mogelijk zal voorkomen, omdat dit zelden leidt tot een duurzame oplossing van de schuldenproblematiek. Dienstverlener kan derhalve alleen een traject beëindigen, nadat hij alle mogelijke inspanningen heeft verricht om dit te voorkomen. Het verzenden van een hersteltermijn door de Gemeente maakt onderdeel uit van deze inspanningen. Voor verzending van een herstel-termijn is toestemming van en overleg met de Gemeente noodzakelijk. Een hersteltermijn kent altijd een minimale reactietermijn van 14 dagen. Wanneer ook een reactie op de verzonden hersteltermijn uitblijft, dan zal Dienstverlener na schriftelijke accordering van Gemeente overgaan tot beëindiging van de dienstverlening. Door de Gemeente wordt aan klant een eindbeschikking toegezonden.

SAMENWERKING

91.	Opdrachtnemer kan op eigen verzoek, dan wel op verzoek van de Gemeente, in overleg aansluiten bij een overleg van Team Samenleving, het Zorgnetwerk, het Armoedenetwerk en overige netwerken en overleggen. Aansluiten bij een overleg van Team Samenleving wordt vooraf afgestemd met de teamleider van Team Samenleving.
92.	De Opdrachtnemer spant zich in om multidisciplinaire samenwerkingen te ontplooiën binnen de lokale context en doet de Gemeente voorstellen over verbeteringen in het multidisciplinair/handelingsgericht werken.
93.	De Gemeente en Opdrachtnemer gaan c.q. blijven gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst in gesprek om de samenwerking en aansturing continu te blijven verbeteren, ten einde de uitvoering van de werkzaamheden zo optimaal mogelijk te faciliteren en de administratieve lasten zo veel mogelijk te beperken voor alle partijen.
94.	De Opdrachtnemer en de Gemeente wijzen tenminste één contactpersoon en één vervangend contactpersoon aan, die de contacten over de (wijze van) uitvoering van deze overeenkomst zullen onderhouden.
95.	De Gemeente en Opdrachtnemer voeren één keer per kwartaal een voortgangsoverleg met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en de afhandeling van klachten te bespreken.
96.	De Opdrachtnemer dient periodiek, of op verzoek, deel te nemen aan overleggen met ketenpartners ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening.

BEREIKBAARHEID

97.	De Opdrachtnemer dient op werkdagen van 09:00 – 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor (casus)overleg met medewerkers van De Gemeente en maatschappelijke partners, alsmede voor het beantwoorden van vragen van inwoners en ondernemers. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatie hierover aan inwoners en ondernemers, de Gemeente en overige maatschappelijke partners.
98.	Wanneer een inwoner of ondernemer een voicemail bericht heeft ingesproken of een e-mail heeft gestuurd, is het streven dat Opdrachtnemer binnen uiterlijk 2 werkdagen reageert.
99.	Wanneer de Gemeente per e-mail om een inhoudelijke reactie vraagt over een bepaalde casus, dient Opdrachtnemer binnen uiterlijk 2 werkdagen inhoudelijk te reageren op het verzoek van Opdrachtgever.
100.	Opdrachtnemer is bereid een huisbezoek af te leggen om inwonergesprekken te voeren. Opdrachtnemer dient zelf een inschatting te maken van de noodzaak van een huisbezoek.

LOCATIE EN GEBRUIK (DIGITALE) MIDDELEN

101.	Indien Opdrachtnemer en Gemeente overeenkomen dat de Opdrachtnemer (gedeeltelijk) op locatie wenst te werken en gebruik wil maken van aldaar aanwezige faciliteiten, gaan Gemeente en Opdrachtnemer in gesprek over de gewenste en mogelijke faciliteiten en daaraan verbonden kosten. Denk daarbij aan ruimte, passende werkplek en internet- en (bedrijfs-)netwerktogang, gebruik van spreekkamers, printfaciliteiten. Uitgezonderd aangepaste werkplekken en/of meubilair. Als dit het geval is, worden er specifieke beveiligings- en privacybeschermingsafspraken gemaakt die vastgelegd worden in de bijlage van de verwerkersovereenkomst.
102.	De medewerkers van Opdrachtnemer dient in het kader van deze Overeenkomst uitsluitend te werken met de voorzieningen die door zijn/haar werkgever zijn toegestaan. Het werken met privé-middelen waaronder privé-mail en privé devices zijn niet toegestaan. Bij overtreding hiervan door (een medewerker van) de Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor de ontstane schade conform de geldende wet- en regelgeving.
103.	De medewerkers mogen in geen geval informatie opslaan of bewerken buiten het netwerk van de Opdrachtnemer en/of Gemeente. Het gebruik van externe informatiedragers zoals USB-sticks of informatieoverdracht via wettransfer.com of vergelijkbare websites is niet toegestaan. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de ontstane schade conform de geldende wet- en regelgeving.
104.	Opdrachtnemer borgt dat zijn medewerkers die werkzaamheden verrichten in de Gemeente zich houden aan de daarvoor geldende reglementen en/of de voorschriften inzake de arbeidsomstandigheden, veiligheid van de werkomgeving en de ontruiming van de gebouwen, dat zij de instructies van de daartoe bevoegde personen opvolgen en zo nodig deelnemen aan ontruimingsoefeningen of informatiebeveiligingsbijeenkomsten.

COMMUNICATIE, RAPPORTAGE EN MONITORING

105.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht, dat hij laaggeletterdheid weet te signaleren en bespreekbaar maakt. Daarnaast communiceert Opdrachtnemer op B1 niveau. Bij het vaststellen van laaggeletterdheid maakt Opdrachtnemer gebruik van het screeningsinstrument Mesis of vergelijkbaar. Als na screening en uit het gesprek blijkt dat een inwoner of ondernemer laaggeletterd is, is maatwerk nodig.
106.	De inwoner of ondernemer begrijpt wat van hem of haar verwacht wordt en begrijpt welke informatie gevraagd wordt, waarvoor en waarom. Indien nodig is de inwoner of ondernemer ondersteund bij het invullen van het formulier of het aanleveren van gegevens.
107.	Opdrachtnemer stelt kosteloos gedurende de periode van de raamovereenkomst op verzoek van de gemeente voorlichtingsmateriaal aan de inwoners van de Gemeente beschikbaar.
108.	De Gemeente zal na gunning een communicatietraject opstarten om de inwoners van de Gemeente te informeren. U garandeert kosteloze medewerking aan dit traject en levert op verzoek informatie aan voor de communicatiemiddelen (website, folders etc.)
109.	De Opdrachtnemer biedt ieder kwartaal informatie aan in een open dataformaat (Excel (.xlsx), XML of CSV) of een koppeling middels een API, zodat deze is in te lezen in het dataware-house van de Gemeente. Deze data worden via een beveiligde verbinding of beveiligde FTP-server aangeleverd. De afspraken rondom deze datalevering worden vastgelegd in een Gegevensleveringsovereenkomst (GLO).
110.	Opdrachtnemer accepteert dat de Gemeente een (materiële) controle en/of dossieronderzoek en/of fraudeonderzoek mag uitvoeren op hetgeen contractueel is overeengekomen (waaronder maar niet beperkt tot de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, gemeentelijke verordeningen en de eisen gesteld in de inkoopprocedure). Indien nodig kan deze controle of onderzoek ter plaatse van de Opdrachtnemer plaatsvinden. Opdrachtnemer is verplicht hier medewerking aan te verlenen.
111.	De Gemeente, die eigenaar is van de gegevens, verkrijgt toegang tot de eigen brondata van de Opdrachtnemer ten behoeve van analyse doeleinden en de vervaardiging van stuur- en managementinformatie.
112.	Opdrachtnemer garandeert dat bij overschrijding van de termijnen, dat dit direct, persoonlijk, aan de inwoner wordt doorgegeven onder vermelding van de reden(en) en de (aangepaste) verwachte datum en tijdstip. De Gemeente wordt hiervan digitaal in kennis gesteld met opgaaf van reden.

KLACHTENPROCEDURE EN TEVREDENHEID

113.	De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling, die is beschreven en wordt nageleefd. Deze wordt bij de aanvang van de dienstverlening ter hand gesteld aan de inwoner. Maandelijks wordt er aan de Gemeente een overzicht verstrekt van de ingediende klachten en ook de voortgang van de afhandeling van de klachten. Onder klachten verstaat de Gemeente schriftelijke uitingen van ontevredenheid door de inwoner of ondernemer.
114.	Daarnaast moet voor inwoners helder zijn waar zij hun klacht kunnen melden. Inwoners mogen zich zowel tot Opdrachtnemer als tot de Gemeente richten voor hun klacht, klachtafhandeling en eventueel bezwaar.
115.	Opdrachtnemer voert jaarlijks door een externe partij een voeren inwonerstevredenheidsonderzoek (ITO) uit. De kosten voor het ITO zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Met een minimaal aantal respondenten van 10% van de opdracht van Gemeente.

VERGOEDING

116.	Opdrachtnemer factureert maandelijks een de door de Gemeente te betalen vergoeding en specificeert de gefactureerde kosten per geleverd product. Specifieke eisen ten aanzien van facturering staan onder facturatie.
117.	Bij no show of uitval van de inwoner worden enkel de kosten die zijn gemaakt tot en met de laatste maand in rekening gebracht. Er geldt geen opzegtermijn.

118.	Alleen afgeronde fase (met uitzondering van no show of uitval) worden in rekening gebracht. Bij budgetbeheer en financieel beheer kunnen alleen afgeronde maanden in rekening worden gebracht.
119.	Bij aanmelding van een samenwonend stel of een stel dat gehuwd is onder huwelijkse voorwaarden, worden de intake en de stabilisatiefase slechts éénmaal gefactureerd. Opdrachtnemer dient echter wel voor beiden een aparte schuldregeling aan te gaan. De schuldregeling mag derhalve wel 2 keer gefactureerd worden.
120.	Opdrachtnemer garandeert maandelijke facturatie.

2. SPECIFIEKE EISEN PERCEEL 1

Informatie en advies voor inwoners en ondernemers	
121.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers hun hulpvraag kunnen stellen tijdens (inloop)sprekken, via telefoon of via digitale kanalen.
122.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers op werkdagen binnen 48 uur antwoord krijgen.
123.	Informatie en advies maakt onderdeel uit van de integrale toegang. Op verzoek en in overleg met de Opdrachtgever vinden er in de gemeente (inloop) gesprekken plaats.
124.	Aan de hand van een brede uitvraag wordt de hulpvraag vastgesteld. Niet alleen op basis van de financiële situatie, maar ook wordt er gekeken of er vragen of problemen zijn op andere leefgebieden.

Vroegsignalering	
125.	Een signaal komt binnen bij de Opdrachtgever via RIS, wordt gematcht en doorgestuurd naar de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer neemt vervolgens contact op met de inwoner via e-mail, telefoon, SMS, brief, kaartje of huisbezoek, afhankelijk van de aanwijzing van de Opdrachtgever.
126.	Aan het einde van iedere maand ontvangt de Opdrachtgever de signalen, met uitzondering van crisissituaties. De Opdrachtgever zet het signaal direct door naar de Opdrachtnemer, die binnen 4 weken na ontvangst contact opneemt met de inwoner.
127.	Crisissituaties worden direct gematcht in RIS en automatisch doorgezet naar de Opdrachtnemer; deze dient het signaal binnen 3 werkdagen op te pakken.

Crisisinterventie	
128.	Maximaal drie werkdagen na crisisaanmelding is het eerste gesprek gevoerd.
129.	Indien nodig wordt, door Opdrachtnemer, een moratorium verzoek gedaan of een voorlopige voorziening aangevraagd om de inwoner tegen de bedreigende situatie te beschermen en de voorbereidingsfase van een minnelijk traject te doorlopen.

Aanmelding	
130.	Het aanmelden voor schuldhulp is laagdrempelig. De inwoner kan zich bij de schulddienstverlener melden, zowel fysiek, telefonisch als digitaal.
131.	Het eerste gesprek vindt gemiddeld binnen 14 kalenderdagen na aanmelding plaats, uiterlijk binnen 28 kalenderdagen, tenzij het een crisissituatie is, dan vindt het eerste gesprek binnen 3 werkdagen na aanmelding/signaal van schuldeiser plaats.
132.	Het aanmeldformulier en het gespreksverslag bevatten ook informatie over: de gezinssituatie, inkomen, uitgaven, openstaande vorderingen, vermogen, recidive en de belastingaangiften.
133.	Tijdens de aanmelding vindt er een screening plaats, deze bestaat uit:  Het afnemen van de Mesis-vragenlijst; Een screeningsgesprek.
134.	Wanneer tijdens de aanmelding blijkt dat de administratie van de inwoner niet op orde is, biedt de Opdrachtnemer administratieve ondersteuning aan bij voorkeur door vrijwilligers aangestuurd

	door de opdrachtnemer. Ook wordt integraal samengewerkt met overige maatschappelijke partners.
135.	Wanneer Opdrachtnemer van mening is, dat de ingezette dienstverlening ontoereikend is, dan doet zij een gemotiveerd advies tot opschaling.

Intake

136.	De volgende onderdelen maken in ieder geval deel uit van de intake: - het kennismaken met inwoner; - het geven van verdere voorlichting; - het vaststellen van de (dreigende) schuldsituatie; - het vaststellen van de inkomsten- en uitgaven. - het bepalen van de instrumenten die ingezet dienen te worden om schuldenvrij te worden.
137.	De intakeperiode duurt maximaal 28 kalenderdagen. Daarbij dient rekening te worden gehouden met het opstellen van een beschikking tot schuldhelpverlening, inclusief een plan van aanpak of een afwijzing, binnen 8 weken na de dag waarop het eerste gesprek, bedoeld in artikel 4, eerste lid, van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs), heeft plaatsgevonden.
138.	Tijdens het intakegesprek wordt samen met de inwoner de hulpvraag vastgesteld.
139.	De gesprekken vinden plaats in de Gemeente en eventueel op verzoek van de inwoner thuis.
140.	Wanneer tijdens de intake blijkt dat de administratie van de inwoner niet op orde is, biedt de Opdrachtnemer administratieve ondersteuning aan bij voorkeur door vrijwilligers aangestuurd door de Opdrachtnemer. Ook wordt integraal samengewerkt met overige maatschappelijke partners.
141.	Als de inwoner niet reageert op de uitnodiging of niet komt opdagen dan onderneemt de Opdrachtnemer minimaal drie keer aantoonbaar een poging de inwoner te bereiken voor het maken van een nieuwe afspraak. Als de inwoner niet verschijnt op de afspraak mag dit niet als consult in rekening worden gebracht.

Beschikking en Plan van Aanpak

142.	Als de inwoner in aanmerking komt voor schuldhelpverlening en de inwoner accepteert de hulpverlening wordt een plan van aanpak opgesteld. In het plan van aanpak staat in ieder geval: - Het te volgen traject beschreven - De verwachte doorlooptijd. - Alle voorwaarden (of deze bijgevoegd in bijlage als onderdeel); - Afspraken met de inwoner - Afspraken met eventuele instanties of vrijwilligers - Advies op basis van Mesis screening of gelijkwaardig.
143.	Als de Opdrachtnemer andere instanties of vrijwilligers betreft in het plan van aanpak, wordt dit vooraf met de betreffende instantie of vrijwilliger afgestemd.
144.	Het wel of niet doen van een aanbod tot schuldhelpverlening wordt aan de inwoner bevestigd in een beschikking. Het gespreksverslag/Plan van Aanpak maakt onderdeel uit van de beschikking. Als de inwoner niet in aanmerking komt voor schuldhelpverlening wordt aan de inwoner alternatieve hulp geboden. Dit wordt ook mondeling toegelicht.

Stabilisatie

145.	De stabilisatieperiode mag maximaal 4 maanden duren. In overleg met de gemeente kan de periode eventueel verlengd worden met nog een keer 4 maanden.
146.	De Opdrachtnemer houdt regelmatig contact met de inwoner om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert bij de inwoner hoe het gaat en of er nog ondersteuning nodig is. De hoofdlijnen van dit gesprek worden vastgelegd in het dossier van de inwoner.

Schuldregeling

147.	Een schuldregeling duurt 120 kalenderdagen. Op dossierniveau kan daarvan worden afgeweken mits beargumenteert en onderbouwt en de schuldeisers hierover zijn geïnformeerd.
------	--

148.	De Opdrachtnemer kan verschillende producten leveren om het gewenste resultaat te bereiken zoals herfinanciering, betalingsregeling, saneringskrediet, schuldbemiddeling of begeleiding naar wettelijke schuldregeling.
149.	Opdrachtnemer treedt op als tussenpersoon van de schuldenaar en schuldeisers en behartigt de belangen van alle betrokken partijen zo goed mogelijk.
150.	Bij een schuldsituatie werkt de Opdrachtnemer aan een akkoord tussen schuldenaar en schuldeisers. De Opdrachtnemer stimuleert de inwoner (schuldenaar) zich maximaal 18 maanden lang in te zetten om zoveel mogelijk van de schuldenlast af te betalen. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de schuldeisers bij een saneringskrediet direct kwijting verlenen van de overgebleven schuld en bij een schuldbemiddeling aan het eind van de periode van 3 jaar .
151.	Indien nodig kan tijdens een schuldregeling een vorm van budgetbeheer worden ingezet.
152.	Schulden worden in principe geregeld via een saneringskrediet tenzij er zwaarwegende argumenten zijn. Er wordt gewerkt volgens het Handboek Saneringskrediet van de NVVK.
153.	Indien nodig wordt een verzoek tot dwangakkoord, moratorium of voorlopige voorziening ingezet.
154.	De Opdrachtnemer geeft indien een WSNP moet worden aangevraagd ook begeleiding bij deze aanvraag door mee te gaan naar de rechtbank.
155.	De schuldenaar die in de WSNP is opgenomen kan gedurende een zekere tijd ook budgetcoaching ontvangen.
156.	Indien de schuldbemiddeling voortijdig wordt beëindigd ontvangt de inwoner een afrondend gesprek.
157.	De Opdrachtnemer voert jaarlijks, (gedurende het gehele traject), minimaal 6 gesprekken, waarvan tenminste 3 fysiek afspraken met de inwoner om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert bij de inwoner hoe het gaat en of er nog ondersteuning nodig is.

Budget coaching

158.	Budget-coaching is flexibel in te zetten in het schuldhulpverleningsproces in het kader van de Wgs.
159.	Wanneer de Opdrachtnemer constateert dat de inwoner niet in staat is om zijn financiën zelfstandig te beheren, verwacht de Opdrachtgever dat in overleg met de inwoner gezocht wordt naar een structurele oplossing zoals, ondersteuning door eigen netwerk, vrijwillig budgetbeheer, beschermingsbewind of curatele.

Budgetbeheer (Service, Basis, Middel en Totaal)

160.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de leerbare inwoner helpt vaardigheden te ontwikkelen, zodat hij op den duur (weer) in staat kan zijn om zijn geldzaken zelf te regelen. Iedere 6 maanden wordt bekeken of het budgetbeheer nog noodzakelijk is voor de inwoner. Afbouw van budgetbeheer behoort tot de mogelijkheden.
161.	Wanneer de Opdrachtnemer constateert dat de inwoner niet in staat is om zijn financiën zelfstandig te beheren, verwacht de opdrachtgever dat in overleg met de inwoner gezocht wordt naar een structurele oplossing zoals, ondersteuning door eigen netwerk, vrijwillig budgetbeheer, beschermingsbewind of curatele.
162.	De inwoner ontvangt in ieder geval maandelijks een overzicht van de ontvangen inkomsten en uitgevoerde betalingen en reserveringen afgestemd op de mogelijkheden en vaardigheden van de inwoner. Daarnaast ontvangt hij op verzoek inzage in de budgetbeheerrekening.

Duurzame financiële dienstverlening

163.	Kan worden ingezet voor inwoners in een traject waarin de schulden (nog) niet duurzaam kunnen worden opgelost en waarvan de opdrachtnemer dit product noodzakelijk acht.
164.	Aansluitend op het aanmeldgesprek, wanneer een schuldregeling door in of bij de inwoner gelegen omstandigheden (nog) niet mogelijk is, kan de duurzame financiële dienstverlening maximaal 6 maanden duren. In overleg met de gemeente kan deze periode met nog eens 6 maanden worden verlengd.
165.	Tijdens dit traject voert de Opdrachtnemer maandelijks voortgangsgesprekken met de inwoner.

Nazorg

166.	Nazorg duurt in principe 12 maanden na de afronding van een schuldbemiddeling.
167.	In geval van een saneringskrediet duurt nazorg in principe 18 maanden. Nazorg kan in overleg met de klant verlengd, geïntensiveerd of ingekort worden als de situatie daarom vraagt. Indien nazorg langer dan 18 maanden noodzakelijk is kan dit in overleg met de gemeente verlengd worden.
168.	De Opdrachtnemer voert in het nazorgtraject minimaal vier gesprekken, waarvan ten minste twee fysieke afspraken.

3. SPECIFIEKE EISEN PERCEEL 2

Informatie en advies voor ondernemers	
169.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ondernemers hun hulpvraag kunnen stellen tijdens (inloop)sprekken, via telefoon of via digitale kanalen.
170.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ondernemers op werkdagen binnen 48 uur antwoord krijgen.
171.	Informatie en advies maakt onderdeel uit van de integrale toegang. Op verzoek en in overleg met de opdrachtnemer vinden er in de gemeente (inloop) gesprekken plaats.
172.	Aan de hand van een brede uitvraag wordt de hulpvraag vastgesteld. Niet alleen op basis van de financiële situatie, maar ook wordt er gekeken of er vragen of problemen zijn op andere leefgebieden.

Aanmelding	
173.	Het aanmelden voor schuldhulp is laagdrempelig. De ondernemer kan zich bij de schulddienstverlener melden, zowel fysiek, telefonisch als digitaal.
174.	Het eerste gesprek vindt gemiddeld binnen 14 kalenderdagen na aanmelding plaats, uiterlijk binnen 28 kalenderdagen, tenzij het een crisissituatie is, dan vindt het eerste gesprek binnen 3 werkdagen na aanmelding/signaal van schuldeiser plaats.
175.	Bij ondernemers die vanuit het BBZ-traject instromen, is het levensvatbaarheidsonderzoek al voltooid. De uitkomsten van dit onderzoek worden vanuit het BBZ-traject overgedragen aan de Opdrachtnemer en zijn leidend voor de vervolgstappen.
176.	Tijdens de aanmelding vindt er een screening plaats, deze bestaat uit: • Het afnemen van de Mesis -vragenlijst; • Een screeningsgesprek.
177.	Het aanmeldformulier en het gespreksverslag bevatten ook informatie over: de gezinssituatie, inkomen, uitgaven, openstaande vorderingen, vermogen, recidive en belastingaangifte.
178.	Wanneer tijdens de aanmelding blijkt dat de administratie van de ondernemer niet op orde is, verwijst de Opdrachtnemer door naar Over Rood Arnhem. Zij bieden administratieve ondersteuning.

Crisisinterventie	
179.	Maximaal drie werkdagen na crisisaanmelding is het eerste gesprek gevoerd.
180.	Indien nodig wordt, door Opdrachtnemer, een moratorium verzoek gedaan of een voorlopige voorziening aangevraagd om de ondernemer tegen de bedreigende situatie te beschermen en de voorbereidingsfase van een minnelijk traject te doorlopen.

Intake	
181.	De volgende onderdelen maken in ieder geval deel uit van de intake: - het kennismaken met ondernemer; - het geven van verdere voorlichting; - het vaststellen van de (dreigende) schuldsituatie; - het vaststellen van de inkomsten- en uitgaven; - het bepalen van de instrumenten die ingezet dienen te worden om schuldevrij te worden.
182.	De intakeperiode duurt maximaal 28 kalenderdagen. Daarbij dient rekening te worden gehouden met het opstellen van een beschikking tot schuldhulpverlening, inclusief een plan van aanpak of een

	afwijzing, binnen 8 weken na de dag waarop het eerste gesprek, bedoeld in artikel 4, eerste lid, van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), heeft plaatsgevonden.
183.	Wanneer de ondernemer tot de doelgroep van de BBZ behoort, wordt hij door de schulddienstverlener doorverwezen om een BBZ-krediet aan te vragen.
	Bij ondernemers die vanuit het BBZ-traject instromen, is het levensvatbaarheidsonderzoek al voltooid. De uitkomsten van dit onderzoek worden vanuit het BBZ-traject overgedragen aan de Opdrachtnemer en zijn leidend voor de vervolgstappen.
184.	De gesprekken vinden plaats in de Gemeente en eventueel op verzoek van de ondernemer thuis.
185.	Wanneer tijdens de intake blijkt dat de administratie van de ondernemer niet op orde is, verwijst de Opdrachtnemer door naar Over Rood Arnhem. Zij bieden administratieve ondersteuning.
186.	Als de ondernemer niet reageert op de uitnodiging of niet komt opdagen dan onderneemt de Opdrachtnemer minimaal drie keer aantoonbaar een poging de ondernemer te bereiken voor het maken van een nieuwe afspraak. Als de ondernemer niet verschijnt op de afspraak mag dit niet als consult in rekening worden gebracht.

Beschikking en Plan van Aanpak

187.	Als de ondernemer in aanmerking komt voor schuldhulpverlening en de ondernemer accepteert de hulpverlening wordt een plan van aanpak opgesteld. In het plan van aanpak staat in ieder geval: - Het te volgen traject beschreven - De verwachte doorlooptijd. - Alle voorwaarden (of deze bijgevoegd in bijlage als onderdeel); - Afspraken met de ondernemer - Afspraken met eventuele instanties of vrijwilligers - Advies op basis van Mesis screening of gelijkwaardig.
188.	Als de Opdrachtnemer andere instanties of vrijwilligers betreft in het plan van aanpak, wordt dit vooraf met de betreffende instantie of vrijwilliger afgestemd.
189.	Het wel of niet doen van een aanbod tot schuldhulpverlening wordt aan de ondernemer bevestigd in een beschikking. Het gespreksverslag en het Plan van Aanpak maken onderdeel uit van deze beschikking. Als de ondernemer niet in aanmerking komt voor schuldhulpverlening, worden alternatieve vormen van hulp aangeboden, die ook mondeling worden toegelicht.

Stabilisatie

190.	De stabilisatieperiode mag maximaal 4 maanden duren. In overleg met de gemeente kan de periode eventueel verlengd worden met nog een keer 4 maanden.
191.	Bij ondernemers die vanuit het BBZ-traject instromen, is het levensvatbaarheidsonderzoek al voltooid. De uitkomsten van dit onderzoek worden vanuit het BBZ-traject overgedragen aan de opdrachtnemer en zijn leidend voor de vervolgstappen.
192.	In deze fase onderhoudt Opdrachtnemer regelmatig (fysiek) contact met de ondernemer om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert bij de ondernemer hoe het zowel op materieel als immaterieel gebied gaat en of er nog ondersteuning nodig is.

Schuldregeling

193.	Een schuldregeling duurt 120 kalenderdagen. Op dossierniveau kan daarvan worden afgeweken mits beargumenteert en onderbouwt en de schuldeisers hierover zijn geïnformeerd.
194.	De Opdrachtnemer kan verschillende producten leveren om het gewenste resultaat te bereiken zoals herfinanciering, betalingsregeling, saneringskrediet, schuldbemiddeling of begeleiding naar wettelijke schuldregeling.
195.	Opdrachtnemer treedt op als tussenpersoon van de schuldenaar en schuldeisers en behartigt de belangen van alle betrokken partijen zo goed mogelijk.
196.	De Opdrachtnemer voert jaarlijks, gedurende het gehele traject, minimaal 6 gesprekken waarvan tenminste 3 fysieke afspraken met de ondernemer om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert bij de ondernemer hoe het gaat en of er nog ondersteuning nodig is.
197.	Bij een schuldsituatie werkt de Opdrachtnemer aan een akkoord tussen schuldenaar en schuldeisers. De Opdrachtnemer stimuleert de ondernemer (schuldenaar) zich maximaal 18

	maanden lang in te zetten om zoveel mogelijk van de schuldenlast af te betalen. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de schuldeisers bij een saneringskrediet direct kwijting verlenen van de overgebleven schuld en bij een schuldbemiddeling aan het eind van de periode van 18 maanden.
198.	Indien nodig kan tijdens een schuldregeling een vorm van budgetbeheer worden ingezet.
199.	Schulden worden in principe geregeld via een saneringskrediet tenzij er zwaarwegende argumenten zijn. Er wordt gewerkt volgens het Handboek Saneringskrediet van de NVVK.
200.	Indien nodig wordt een verzoek tot een dwangakkoord, surseance van betaling of faillissement ingezet.
201.	De Opdrachtnemer geeft indien een WSNP moet worden aangevraagd ook begeleiding bij deze aanvraag door mee te gaan naar de rechtbank.
202.	De schuldenaar die in de WSNP is opgenomen kan gedurende een zekere tijd ook budgetcoaching ontvangen.
203.	Indien de schuldbemiddeling voortijdig wordt beëindigd ontvangt de inwoner een afrondend gesprek.
204.	De Opdrachtnemer voert jaarlijks, (gedurende het gehele traject), minimaal 6 gesprekken, waarvan tenminste 3 fysiek afspraken met de ondernemer om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert bij de ondernemer hoe het gaat en of er nog ondersteuning nodig is.

Boekhoudkundige en fiscale ondersteuning, Bedrijf coaching, Budget coaching en Budgetbeheer (Service, Basis, Middel en Totaal)

205.	De diensten: Boekhoudkundige en fiscale ondersteuning, Bedrijf coaching, Budget coaching en Budgetbeheer (Service, Basis, Middel en Totaal) kunnen onderdeel uitmaken van schuldhelpverlening in het kader van de Wgs.
206.	Opdrachtnemer werkt actief samen met Over Rood Arnhem.
207.	Wanneer Over Rood Arnhem samen met de Opdrachtnemer constateert dat de ondernemer niet in staat is om zijn financiën zelfstandig te beheren, verwacht de opdrachtgever dat er in overleg met de ondernemer wordt gezocht naar een structurele oplossing. Dit kan bijvoorbeeld ondersteuning vanuit het eigen netwerk zijn, vrijwillig budgetbeheer, beschermingsbewind of curatele.
208.	De ondernemer ontvangt in ieder geval maandelijks een overzicht van de ontvangen inkomsten, uitgevoerde betalingen en reserveringen, afgestemd op zijn mogelijkheden en vaardigheden. De Opdrachtnemer is verplicht om op verzoek van de ondernemer inzage te geven in de budgetbeheerrekening.

Nazorg

209.	Nazorg duurt in principe 12 maanden na de afronding van een schuldbemiddeling.
210.	In geval van een saneringskrediet duurt nazorg in principe 18 maanden. Nazorg kan in overleg met de klant verlengd, geïntensiveerd of ingekort worden als de situatie daarom vraagt. Indien nazorg langer dan 18 maanden noodzakelijk is kan dit in overleg met de gemeente verlengd worden.
211.	De Opdrachtnemer voert in het nazorgtraject minimaal vier gesprekken, waarvan ten minste twee fysieke afspraken.