

Bijlage 5 Programma van Eisen

Personeel	
1.	Elke adviseur die opdrachtnemer inzet voor de dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Lansingerland heeft minimaal aantoonbaar HBO werk- en denkniveau.
2.	Elke adviseur die opdrachtnemer inzet voor de dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Lansingerland is een gekwalificeerd schuldhulpverlener en houdt zich aan de voor hun geldende beroepscode.
3.	Elke adviseur die opdrachtnemer inzet voor de dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Lansingerland is geschoold in (stress-sensitieve) gespreksvoering en beschikt over actuele kennis met betrekking tot ontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening.
4.	De deskundigheid van de adviseurs die opdrachtnemer inzet voor de dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Lansingerland dient te blijken uit het curriculum vitae van de adviseur.
5.	Elke adviseur die opdrachtnemer inzet voor de dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Lansingerland conformeert zich aan de beleidsplannen, protocollen en verordeningen van de gemeente.
6.	Elke adviseur die opdrachtnemer inzet voor de dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Lansingerland beschikt over een geldig en passend VOG en een arbeidsovereenkomst. Op verzoek van de opdrachtgever zal dit overhandigd worden.
7.	Elke adviseur die opdrachtnemer inzet voor de dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Lansingerland onthoudt zich van belastende uitspraken over gemeentelijk beleid of over opdrachtgever in het algemeen.
8.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende adviseurs, zodat te alle tijden aan de vraag kan worden voldaan binnen de gestelde termijnen uit de Wet gemeentelijke schuldhulp (Wgs).
9.	Opdrachtnemer zet minimaal 1 vaste adviseur in voor de dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Lansingerland. De vaste/toegewezen adviseur is de inhoudelijke contactpersoon voor de gemeente. De opdrachtnemer geeft aan de opdrachtgever de naam van de vaste adviseur(s) door.

Werksaamheden	
10.	Het doel van de dienstverlening is inwoners een schuldenvrije start te laten maken en weer financieel zelfstandig te laten zijn. Opdrachtnemer voert de curatieve schuldhulpverlening waar van toepassing uit conform de volgende modules: • Intake • Crisisinterventie • Moratorium • Voorlopige voorziening • Stabilisatie (dwangakkoord) • Informatie en advies • 100% betaling waaronder betalingsregeling en herfinanciering • Schuldbemiddeling • Saneringskrediet • Budgetbeheer • Budgetcoaching • Beschermingsbewind (keuze inwoner is leidend)

	• Duurzame financiële dienstverlening • Afgifte WSNP • Nazorg
11.	Opdrachtnemer committeert zich aan de samenwerking met de ketenregisseur en de medewerker schuldhulpverlening van de gemeente. Overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is standaard onderdeel van de dienstverlening van de opdrachtnemer. Hiervoor zullen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
12.	Opdrachtnemer waarborgt gedurende de looptijd van de overeenkomst de inhoudelijke en procesmatige kwaliteit van de dienstverlening doormiddel van het lidmaatschap van de NVVK en is in het bezit van het NVVK-Keurmerk.
13.	Opdrachtnemer biedt schuldhulpverleningstrajecten volgens Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Kerncompetentie 1, referentie). Daarvoor is kennis van de sociale kaart van de gemeente Lansingerland noodzakelijk. De sociale kaart wordt ter beschikking gesteld door de gemeente bij aanvang van de opdracht.

Werkafspraken

14.	Opdrachtnemer is voor inwoners en toegangspartijen telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur.
15.	Opdrachtgever betaalt enkel voor de geleverde modules. Het is daarmee de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om organisatorisch en qua beschikbare capaciteit flexibel om te gaan met veranderende aantallen en soorten modules. Dit mag geen afbreuk doen aan de kwaliteit van de dienstverlening en de bereikbaarheid van de uitvoeringsorganisatie, zowel voor de klanten als voor de gemeente.
16.	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit op locatie van de gemeente Lansingerland. Indien noodzakelijk wordt een huisbezoek afgelegd.
17.	We verwachten van de opdrachtnemer dat alle modules op locatie van de gemeente kunnen worden uitgevoerd.
18.	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij in staat is om de dossiers digitaal te archiveren.
19.	Dossiers zijn op verzoek inzichtelijk/oproepbaar voor de Ketenregisseur en medewerker schuldhulpverlening van de gemeente.
20.	Opdrachtnemer maakt gebruik van de NVVK convenanten en VISH om het stabilisatieproces met de inwoner te ondersteunen.
21.	Opdrachtnemer verzorgt de BKR registratie en beschikking voor de toelating tot Wgs.
22.	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis en ervaring heeft met verschillende doelgroepen binnen de schuldhulpverlening: jongeren, nieuwkomers, inwoners met een lichtverstandelijke, fysieke of visuele beperking, inwoners met laaggeletterdheid. En daar de dienstverlening en het hulpaanbod op kan aanpassen op verzoek van de opdrachtgever.

Procedure bij crisis

23.	Bij crisis (dreigende woningontzuiming of dreigende afsluiting van nutsvoorzieningen) voert opdrachtnemer na inschakeling door de ketenregisseur van de gemeente de intakeprocedure verkort door.
-----	---

Signalering

24.	Op 1 juli 2013 is de Wet verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking getreden. Dit betekent dat alle instellingen en zelfstandige beroepskrachten werkzaam in de gezondheidszorg, onderwijs (inclusief leerplicht), kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg, justitie en politie verplicht zijn om over een meldcode te beschikken.
-----	---

	Van opdrachtnemer verwachten wij dat deze zich conformeert aan hetgeen de Wet verplichte Meldcode verlangt.
25.	Opdrachtnemer geeft indien nodig, en in overleg met de inwoner, signalen voor aanvullende hulpvragen door aan de ketenregisseur of medewerker schuldhulpverlening van de gemeente.

Privacy	
26.	Opdrachtnemer verwerkt ter uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens die hij van opdrachtgever of in het kader van de te verrichten dienstverlening verkrijgt.
27.	Opdrachtnemer voert de opdracht uit conform de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de geldende privacyregelgeving t.w.de AVG en de UAVG.
28.	Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer worden expliciet beschouwd als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de geldende privacyregelgeving. Opdrachtnemer en opdrachtgever zijn derhalve elk zelfstandig verantwoordelijk voor het nemen van de nodige technische en organisatorische maatregelen voor de beveiliging van persoonsgegevens.
29.	De aanvullende afspraken, eisen en voorwaarden die bij medeverantwoordelijkheid voortvloeien uit de AVG zijn opgenomen in de Algemene inkoopvoorwaarden 2019 van de gemeente Lansingerland. Deze inkoopvoorwaarden zijn expliciet en onverkort van toepassing op de onderhavige overeenkomst.
30.	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de dienstverlening over de bedrijfsvoering van de opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn adviseurs en eventuele andere medewerkers zich naar deze verplichting zullen gedragen, ook na beëindiging van de raamovereenkomst. Indien opdrachtgever dit wenst, is opdrachtnemer verplicht een geheimhoudingsverklaring af te geven van zijn adviseurs/ medewerkers.
31.	Vanuit de AVG is het vereist dat een verantwoordelijke passende technische of organisatorische maatregelen treft zodat passende beveiliging bij verwerking van persoonsgegevens gewaarborgd is. De gemeente houdt zich aan de richtlijnen van de Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO).
32.	De aanbieder dient aan te kunnen tonen dat de infrastructuur en organisatie van de aanbieder adequaat beveiligd (informatiebeveiliging) zijn. Mogelijkheden hiervoor zijn een certificering voor de ISO/IEC 27001 of een certificering voor de NEN 7510. Een andere mogelijkheid is door middel van (audit) rapport. Na overhandiging van de certificering of de rapportage toetst de gemeente of deze toereikend is.

Overname lopende trajecten	
33.	Lopende trajecten bij de huidige opdrachtnemer worden in principe niet standaard overgenomen door nieuwe opdrachtnemer. Op verzoek en initiatief van opdrachtgever kan de mogelijkheid worden onderzocht om een lopen traject wel door de nieuwe opdrachtnemer over te nemen.
34.	Alle nieuwe schuldhulpverleningstrajecten die zijn gestart gedurende de looptijd van deze overeenkomst zullen door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd volgens de in deze overeenkomst vastgelegde voorwaarden en bijbehorende vergoedingen.
35.	De door de opdrachtnemer gestarte trajecten zullen door opdrachtnemer worden afgerond, ongeacht looptijd van de overeenkomst.

Management informatie	
36.	Opdrachtgever heeft te allen tijde toegang tot het systeem van de opdrachtnemer voor wat betreft zijn eigen inwoners.

37.	Opdrachtgever kan te allen tijde extra managementinformatie kosteloos opvragen.
38.	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij, om zijn activiteiten te volgen, een registratiesysteem inricht op basis waarvan tevens managementinformatie wordt verzorgd. De managementinformatie is ter zake doende en smart geformuleerd. en dient in ieder geval te bevatten: a. gegevens over aantal en soort trajecten en de individuele modules; b. actieve dossiers, instroom-, uitstroom- en recidivegegevens; c. trajecten en reden van uitstroom trajecten; d. doorlooptijden op cliënt- en productniveau; e. achtergrondkenmerken van de cliënt, zoals inzicht in leeftijdsopbouw, gezinssituatie en inkomenssituatie van de cliënt; f. informatie over additionele projecten en trajecten; g. financiële en volumeprognose van het aantal trajecten het komende jaar; h. klachtenregistratie: het aantal, aard van de klacht(en), doorlooptijd en de afhandeling.
39.	Opdrachtnemer levert in de managementrapportage een overzicht van de geleverde trajecten, modules en de behaalde resultaten.
40.	De inhoud van de managementrapportage kan op basis van voortschrijdend inzicht en gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigen in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
41.	Opdrachtnemer dient deze managementrapportage uiterlijk de tweede week na afloop van ieder kwartaal aan de opdrachtgever te verstrekken en opdrachtnemer dient de presentatie van de managementinformatie met de opdrachtgever af te stemmen.
42.	Opdrachtnemer voert jaarlijks een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uit. Opdrachtnemer stemt de opzet van dit klanttevredenheidsonderzoek af met de opdrachtgever.

KPI's	
43.	Onder geslaagde dienstverlening wordt verstaan: Het traject is afgesloten en de schuld is afgelost of er is sprake van een schone lei en de inwoner kan zelfstandig de financiën beheren of krijgt daarbij ondersteuning;
44.	Eenmalig advies en informatie, na een aanmelding of intake, worden niet als geslaagde dienstverlening geregistreerd.
45.	Het minimale slagingspercentage dat moet worden behaald is 70% van de aanmeldingen, minus de aanmeldingen die eindigen na informatie en eenmalig advies. De voortgang van het slagingspercentage wordt besproken in het kwartaaloverleg waar aanwijzingen kunnen worden gegeven om het slagingspercentage te verhogen.

Contractmanagement	
46.	Uiterlijk in elke derde week na afloop van het voorliggende kwartaal vindt een overleg plaats tussen de contactpersoon van de opdrachtgever en de contactpersoon van de opdrachtnemer. De te bespreken onderwerpen zijn o.a.: a. de managementrapportage/cijferoverzicht; b. geconstateerde kwaliteit van de ondersteuning en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan; c. uitgevoerde werkzaamheden in relatie tot planning; d. vaststellen welk slagingspercentage in het voorliggende kwartaal is behaald en of bijsturing gewenst is; e. overige zaken in relatie tot de genoemde eisen in de raamovereenkomst; f. overige eisen van de opdrachtgever; g. bijzondere zaken of aandachtspunten, die aan de orde zijn en/of de komende periode aan de orde komen; h. klachten en maatregelen.

47.	Opdrachtnemer laat op basis van een afgestemd en door de opdrachtgever goedgekeurd plan jaarlijks een adequate interne en/of externe controle uitvoeren. De uitvoeringsorganisatie geeft opdracht voor een jaarlijks te verstrekken Assurance rapport van een externe accountant met betrekking tot de juistheid en volledigheid van de facturering van de dienstverlening. De uitvoeringsorganisatie stemt in met de mogelijkheid dat de opdrachtgever controles kan (laten) uitvoeren en verleent daaraan medewerking.
48.	Opdrachtnemer wijst voor opdrachtgever op contractniveau één (1) vaste contactpersoon aan met voldoende kennis van zaken op het gebied van advisering en die gerechtigd is tot het nemen van besluiten. Deze persoon is eindverantwoordelijk voor de advisering.
49.	De contactpersoon is bevoegd om nadere afspraken over de uitvoering van de dienstverlening te maken. De opdrachtnemer deelt binnen één week na definitieve gunning van de opdracht de naam van de vaste contactpersoon mee. Bij het niet goed functioneren, naar oordeel van de opdrachtgever, kan de opdrachtgever om vervanging vragen.
50.	Opdrachtgever hecht veel waarde aan open en heldere communicatie. Opdrachtgever kan, los van de onderstaande overlegfrequenties, op eigen initiatief een extra overleg plannen.
51.	Opdrachtnemer garandeert aan elk verzoek te voldoen om de door opdrachtgever gewenste informatie te verstrekken, die in redelijkheid binnen de kaders van de opdracht valt.

Klachten	
52.	Opdrachtnemer beschikt bij de uitvoering van de opdracht over een intern klachtenreglement. Inschrijver dient dit bij de verificatie mee te sturen.
53.	De opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling die een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgt. Dit houdt in ieder geval in: a. De klachtenregeling is duidelijk opgesteld en is vastgelegd. b. De klachtenregeling is gemakkelijk beschikbaar en toegankelijk voor de inwoner. c. De klachtenregeling waarborgt dat een klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. d. De klachtenregeling waarborgt dat een klager, indien gewenst, de klacht mondeling kan toelichten. e. De klachtenregeling waarborgt dat klager binnen een redelijke termijn, zijnde niet later dan binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging krijgt waarin informatie over de verdere klachtenprocedure is opgenomen. f. De klachtenregeling waarborgt dat een klacht binnen zes weken na ontvangst wordt afgehandeld, tenzij klager instemt met uitstel.
54.	Opdrachtnemer wijst klager, in ieder geval bij de afhandeling van de klacht, er op dat indien klager niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling door opdrachtnemer, klager hierover een klacht kan indienen bij de gemeente.
55.	Opdrachtnemer levert in de managementrapportage een overzicht van de ontvangen klachten naar aard en oorzaak, de doorlooptijd en de afwikkeling.

Facturering	
56.	De facturatie vindt achteraf plaats op maandbasis. De factuur is minimaal gespecificeerd naar aantallen per module.
57.	Het factuurformat is uitsluitend een PDF-bestand
58.	Het factuurbestand wordt naar een (beveiligd) e-mailadres gestuurd, Efactuur@lansingerland.nl. Per e-mail mag slechts 1 PDF-bestand meegezonden worden.

59.	Van elke factuur wordt een overzicht gemaakt met de inwoners die zijn bediend en welk product of module is ingezet. Deze wordt separaat naar de contractbeheerder gestuurd per beveiligde verbinding naar contractbeheersociaaldomein@lansingerland.nl zodat wordt voldaan aan de AVG.
-----	--