

G E M E E N T E

WADDINXVEEN



Programma van Eisen

**Europese openbare aanbesteding
Schuldhelpverlening en vroegsignalering
ten behoeve van**

Gemeente Waddinxveen

Bestand : Bijlage 1 Programma van Eisen
Zaak : 204072
Datum : 09-12-2024

Bijlage 1 Programma van Eisen

In deze bijlage staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure!

Mocht de inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit te worden aangegeven in de inlichtingenronde. Aan de hand daarvan beslist de Opdrachtgever wat voor gevolgen dit heeft voor de procedure.

Algemeen	
1	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst aan alle relevante wet- en regelgeving
2	Opdrachtnemer verwerkt de verordening Sociaal Domein gemeente Waddinxveen Samen redzaam 2023 en de beleidsregels Schuldhulpverlening Waddinxveen in zijn werkwijze en – proces.
3	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau en past deze toe.
4	Eventuele wijzigingen in de wet- en/of regelgeving zijn onderdeel van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer implementeert deze eerdergenoemde wijzigingen tijdig in de werkprocessen..
5	Opdrachtnemer neemt alle op 1 juli 2025 openstaande dossiers over van de huidige aanbieder over. Tevens is opdrachtnemer voor die datum beschikbaar om in samenwerking met de huidige aanbieder zorg te dragen voor een soepele overdracht.
6	Opdrachtnemer voert de bevoegdheden, die met de uitvoering van de dienstverlening voor schuldhulpverlening en vroegsignalering gemoeid zijn, uit onder het mandaatbesluit welke door Opdrachtgever wordt opgesteld.

Verwerking van gegevens	
7	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat na sluiting van een schuldhulptraject binnen drie maanden de fysieke dossiers gedigitaliseerd en gearchiveerd zijn. Verder worden de digitale dossiers overgezet naar het zaakstelsel van de Opdrachtgever.

Personeel	
8	Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer dient gediplomeerd en/of vakbekwaam te zijn en is geschikt voor de uitvoering van schuldhulpverleningstrajecten volgens de gedragscode en modules van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK).
9	Elke medewerker die Opdrachtnemer inzet voor de dienstverlening aan de Waddinxveense inwoners houdt zich zowel aan de landelijke wet- en regelgeving als de lokale beleidsregels en verordening van de gemeente Waddinxveen.
10	Elke medewerker die Opdrachtnemer inzet voor de dienstverlening in Waddinxveen beschikt over een geldig en passend VOG en een arbeidsovereenkomst. Op verzoek van Opdrachtgever wordt er inzicht verschaft in deze documenten door Opdrachtnemer.
11	Elke medewerker die Opdrachtnemer inzet heeft minimaal aantoonbaar HBO werk- en denkniveau.
12	Elke medewerker die Opdrachtnemer inzet heeft minimaal één jaar ervaring binnen de schuldhulpverlening.
13	Elke medewerker die Opdrachtnemer inzet is getraind in (stress-sensitieve) gespreksvoering.
14	De geschiktheid van de medewerker(s) die Opdrachtnemer inzet moet aantoonbaar zijn door middel van een recent curriculum vitae (CV). Op verzoek van Opdrachtgever wordt er inzicht verschaft in de CV's van de medewerker(s) die Opdrachtnemer inzet voor de dienstverlening in Waddinxveen.

Dienstverlening	
15	De Opdrachtnemer zet minimaal één vaste medewerker in voor dienstverlening in Waddinxveen. Elke cliënt krijgt één vast contactpersoon schuldhulpverlening. De vaste medewerker is ook het inhoudelijk aanspreekpunt voor medewerkers van de Opdrachtgever en andere ketenpartners. Er is vaste vervanging geregeld.
16	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om aan de vorm en grootte van de Opdracht te voldoen.
17	Gedurende de looptijd van de overeenkomst is en blijft Opdrachtnemer lid van de NVVK. De Opdrachtnemer werkt volgens de gedragsregels van de NVVK.
18	Opdrachtnemer is zowel telefonisch als per mail bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08:30-17:00 voor Opdrachtgever, ketenpartners, inwoners en cliënten. Terugbelverzoeken zal Opdrachtnemer binnen 1 werkdag afhandelen. Opdrachtnemer zal op alle overige binnenkomende vragen binnen 2 werkdagen een reactie geven.
19	Wanneer wet- en regelgeving of lokaal beleid wijzigt dan past Opdrachtnemer zijn werkwijze dusdanig aan zodat er weer conform landelijke en lokale wet- en regelgeving gewerkt wordt.
20	Na definitieve gunning stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in gezamenlijk overleg af hoe vaak de medewerkers van Opdrachtnemer op locatie aanwezig zijn. Naar gelang de omvang van de dienstverlening rondom Schuldhulpverlening en Vroegsignalering wijzigt worden deze afspraken heroverwogen.
21	De Opdrachtnemer werkt bij fysieke aanwezigheid vanuit het gemeentehuis van Waddinxveen (Beukenhof 1 2741 HS Waddinxveen) en de locatie van het preventieteam Wadwijzer (Kerkstraat 13 2742 BG Waddinxveen).
22	Het is vereist dat Opdrachtnemer fysiek aanwezig is bij teamoverleggen.
23	Fysieke aanwezigheid is vereist wanneer dit noodzakelijk is om een optimale dienstverlening, samenwerking of communicatie te bereiken zowel richting Opdrachtgever, ketenpartners en uiteraard de inwoners van Waddinxveen.
24	Afspraken met inwoners dienen of op het gemeentehuis, of bij het preventieteam Wadwijzer, of bij de inwoner thuis plaats te vinden. Opdrachtnemer dient zelf een inschatting te maken van de noodzaak van een huisbezoek.
25	Opdrachtnemer moet op de hoogte zijn van de lokale dienstverlening rondom psychosociale problematiek.
26	Indien een inwoner zowel hulpverlening krijgt van Opdrachtnemer voor (problematische) schulden als van een externe dienstverlener voor psychosociale problematiek dan moet Opdrachtnemer overleg voeren met de externe dienstverlener.
27	De Opdrachtnemer werkt met een eigen applicatie, waarin de dossiers digitaal kunnen worden bijgehouden. Op verzoek van Opdrachtgever dienen de dossiers inzichtelijk gemaakt te kunnen worden voor de vaste contactpersoon van Opdrachtgever.
28	De Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van de Opdracht gewaarborgd wordt. De Opdrachtnemer dient deze Opdracht zonder tussentijdse stopzetting of aanpassing te kunnen uitvoeren.
29	Voor een deel van de doelgroep, bijvoorbeeld statushouders, analfabeten en laaggeletterden, is de beperkte Nederlandse taalbeheersing een belangrijk knelpunt. U dient in staat te zijn om ook aan deze inwoners de beschreven dienstverlening aan te bieden. Hiervoor kunt u uiteraard aansluiten bij de al bestaande diensten binnen de gemeente, zoals bijvoorbeeld het inzetten van een tolk. Daarnaast dient u op de hoogte te zijn van de hulpmogelijkheden rondom hulp bij taalbeheersing en analfabetisme in de gemeente Waddinxveen, zodat u kunt doorverwijzen naar praktische (lokale) hulp.
30	Opdrachtnemer levert medewerkers die kennis en ervaring hebben met de verschillende doelgroepen die mogelijk schuldhulpverlening nodig hebben. Het gaat daarbij om de bijzondere doelgroepen zoals o.a. (niet limitatief): inwoners met een verstandelijke beperking, inwoners met een fysieke beperking, statushouders, jongeren en laaggeletterden. Opdrachtnemer kan de dienstverlening zo aanpassen dat deze voor bovengenoemde doelgroepen toegankelijk en begrijpelijk is.
31	Opdrachtnemer beschikt bij de uitvoering van de Opdracht over een intern klachtenreglement. Op 1e verzoek van de Opdrachtgever, na voorlopige gunning van de Opdracht, dient dit klachtenreglement te worden overgelegd. Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een organisatie dan wel een personeelslid daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen.

Dienstverlening	
32	Opdrachtgever hecht grote waarde aan een kwalitatief goed werkende klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten)procedure zullen een bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van zowel de klachten die telefonisch aan hem gemeld worden als voor de klachten die schriftelijk bij de Opdrachtnemer of bij de Opdrachtgever worden ingediend. Schriftelijke klachten worden minimaal binnen drie werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling genomen en dienen binnen uiterlijk vier weken per brief te worden afgehandeld. Telefonische klachten dienen direct te worden opgelost dan wel afgehandeld. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan dient de klacht conform de schriftelijke klachtenprocedure te worden afgehandeld en als zodanig te worden geregistreerd. De contractpartij zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten en kent hieraan een uniek nummer en de datum van ontvangst toe.
33	Een kopie van een schriftelijke klacht wordt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht per e-mail aan de Opdrachtgever gestuurd. Een kopie van de brief waarin de klacht wordt afgehandeld wordt binnen drie werkdagen na het afhandelen van de klacht per e-mail aan de Opdrachtgever gestuurd. Indien een klacht naar het oordeel van de eindgebruiker niet goed wordt afgehandeld wordt er door de Opdrachtgever voorzien in een mogelijkheid een klacht in tweede instantie in te dienen.
34	Opdrachtnemer voert een beleid dat erop gericht is het aantal klachten te reduceren.
35	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal aan Opdrachtgever over het aantal klachten (naar aard, oorzaak), de afwikkeling ervan(tijdspad) en de getroffen maatregelen. Opdrachtnemer levert dit rapport uiterlijk de 15 ^{de} van de maand die volgt op de laatste maand van ieder kwartaal.
36	Opdrachtnemer kan minimaal één keer per jaar een onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren en de bevindingen hiervan rapporteren richting de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever. Daarnaast verleent Opdrachtnemer medewerking aan mogelijke cliënttevredenheidsonderzoeken die Opdrachtgever wil uitvoeren.
37	Opdrachtnemer garandeert permanente educatie van medewerkers die werkzaam zijn voor/namens de Opdrachtgever. Op verzoek van de Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een opleidingsplan. Met educatie bedoelt Opdrachtgever dat medewerkers van Opdrachtnemers altijd op de hoogte dienen te zijn van de laatste actuele ontwikkelingen op het vakgebied. Ook moet de kennis en kunde van de medewerkers van Opdrachtnemers op de actualiteit van het vakgebied ontwikkeld blijven worden.
38	Op verzoek van Opdrachtgever stelt u kosteloos voorlichtingsmateriaal (zoals onder anderen posters, flyers folders etc.) op voor Opdrachtgever. Na goedkeuring levert Opdrachtnemer het voorlichtingsmateriaal kosteloos aan Opdrachtgever en haar inwoners gedurende de gehele periode van de raamovereenkomst.
39	Opdrachtgever stelt mogelijk na gunning een communicatieplan op om haar inwoners te informeren. Opdrachtnemer garandeert kosteloze medewerking aan de uitvoering van het communicatieplan en levert op verzoek informatie aan voor communicatiemiddelen (website, folders etc.).
40	Alle digitale communicatiemiddelen dienen te voldoen aan de eisen zoals gesteld in de Wet digitale toegankelijkheid.
41	Opdrachtnemer geeft gevraagd en ongevraagd advies over preventie. Opdrachtnemer werkt ook actief mee aan een preventieve aanpak van schulden.
42	Opdrachtnemer geeft naar behoefte voorlichting aan lokale vrijwilligersorganisaties en hulpverlenende instanties over schuldhulpverlening. Daarbij kan desgevraagd betrokken worden bij bijeenkomsten van gezamenlijke overleggen van o.a. sociale team voor bijvoorbeeld een casusoverleg.
43	Opdrachtnemer verdiept zicht in de lokale aanbieders van hulpvoorzieningen voor inwoners met schulden en voert in de eerste drie maanden na aanvang van de Opdracht een kennismakingsgesprek met hen.
44	Opdrachtnemer draagt zorg voor de BKR-registraties en voor beschikking voor de toelating tot Wgs.
45	Wanneer er sprake is van een aanmelding met een spoedkarakter, bijvoorbeeld door een dreigende woningontuiming of afsluiting van een nutsvoorziening, doorloopt Opdrachtnemer de intakeprocedure versnelt volgens de module crisisinterventie van de NVVK.
46	Opdrachtnemer kan met betrekking tot vroegsignalering werken met de registratiesystemen die Opdrachtgever ter beschikking stelt voor het monitoren en afhandelen van meldingen.

Dienstverlening	
47	Alle modules (Nadere opdrachten) die onder de genoemde opdrachtomschrijving vallen en zijn gestart tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, worden door de Opdrachtnemer uitgevoerd volgens de in de Raamovereenkomst vastgelegde voorwaarden en bijbehorende tarieven, ook al is de looptijd van de Raamovereenkomst beëindigd (zie paragraaf 2.1.6).
48	De door de Opdrachtnemer gestarte Nadere opdrachten (modules) worden door Opdrachtnemer afgerond, ongeacht de looptijd van de Raamovereenkomst. (zie paragraaf 2.1.2 van de Aanbestedingsleidraad).

Doorlooptijden	
49	Wat de op te zetten schuldregelingen betreft wordt er voldaan aan de door de NVVK beschreven module(s).
50	Opdrachtnemer garandeert dat bij overschrijding van de termijnen, het liefst telefonisch, dit aan de cliënt wordt doorgegeven onder vermelding van de reden(en) en de (aangepaste) verwachte datum en tijdstip. Daarnaast worden overschrijdingen per mail gemeld bij de Opdrachtgever.

Administratie/verantwoording	
51	Opdrachtnemer levert eens per kwartaal uiterlijk de 15 ^{de} van de maand die volgt op de laatste maand van ieder kwartaal, een digitaal cijfermatig overzicht per mail van alle cliënten welke in traject zijn. Hierin geeft Opdrachtnemer een totaaloverzicht van het aantal lopende trajecten en per cliënt onder andere de aanmeldingsdatum, traject, fase en eventueel de datum en reden van uitval/beëindiging aan.
52	<p>U garandeert kosteloze informatieverschaffing aan de Opdrachtgever ten behoeve van interne beleidsvorming. Tijdens de contractperiode verstrekt u per half jaar per mail managementrapportages.</p> <p>In de rapportages zijn tenminste opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een <u>klachtenregistratie</u>. Eens per half jaar rapporteert de Inschrijver, op basis van de unieke nummering van de klachten, de Opdrachtgever over het aantal, doorlooptijd en de aard van de klachten en de afhandeling daarvan. Indien dezelfde soort klachten structureel worden ingediend, rapporteert de Inschrijver welke maatregelen zullen worden genomen opdat nieuwe soortgelijke klachten in de toekomst worden voorkomen; • aantal lopende trajecten (uitgesplitst naar soort traject en fase); • aantal nieuwe trajecten (uitgesplitst naar soort traject en fase); • aantal beëindigde trajecten (uitgesplitst naar soort traject en reden van beëindiging); • aantal uitval (uitgesplitst naar soort traject en reden uitval); • aantallen overige dienstverlening; • aantal afgelegde huisbezoeken in het kader van reguliere schuldhulpverlening en schuldregelingen; • aantal afgelegde huisbezoeken in het kader van vroegsignalering; • aantal gevoerde telefoongesprekken in het kader van vroegsignalering • een overzicht van het aantal meldingen voor vroegsignalering, met hierin ook een uitsplitsing in recidive meldingen, meervoudige meldingen en meldingen naar hoogte van de schuld (<500 Euro en >500 Euro). • kenmerken Cliënten, waaronder geslacht, inkomenssituatie, gezinssituatie, gemiddeld aantal schuldeisers, gemiddelde schuld; • Wachtijd tot eerste gesprek; • Gemiddelde doorlooptijd traject; • Het percentage succesvol afgeronde trajecten; • Een schriftelijke toelichting op bovenstaande data.
53	Opdrachtgever kan te allen tijde extra managementinformatie en/of klachtenrapportages opvragen zonder dat hier extra kosten aan verbonden zitten.
54	De inhoud van de managementrapportage kan op basis van voortschrijdend inzicht gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigen.
55	De Opdrachtnemer heeft elk half jaar een ambtelijk overleg met de Opdrachtgever over de voortgang van het contract en eventuele knelpunten. Dit overleg vindt fysiek plaats bij Opdrachtgever. Op verzoek van de Opdrachtgever kan er kosteloos een extra overleg plaatsvinden als de Opdrachtgever dit nodig acht.

Monitoring	
56	De Opdrachtgever heeft het recht de Opdrachtnemer te onderwerpen aan een audit uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Hierbij worden de tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gemaakte afspraken getoetst aan de praktijk. De kosten van deze externe audit zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De onafhankelijke derde wordt door de Opdrachtgever vastgesteld. In het geval van slecht presteren wordt een uitgebreider onderzoek uitgevoerd waarvan de kosten voor de Opdrachtnemer zijn.

Overname modules	
57	Lopende modules bij Opdrachtnemer worden na het beëindigen van de Raamovereenkomst niet overgenomen door een nieuwe Opdrachtnemer. Alleen lopende modules in de fase van Intake en Aanmelding worden door een nieuwe Opdrachtnemer overgenomen.
58	De door de Opdrachtnemer gestarte modules (behalve modules Intake en Aanmelding) tijdens de Raamovereenkomst worden door Opdrachtnemer afgerond.
59	De maximale doorlooptijd van een Nadere opdracht, nadat de looptijd van de Raamovereenkomst is beëindigd, bedraagt twee jaar.

Facturatie/tarieven	
60	Opdrachtgever betaalt alleen voor geleverde en afgeronde modules. Het is 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 Opdrachtnemer, zowel voor cliënten als voor Opdrachtgever.
61	Opdrachtnemer garandeert maandelijkse facturatie op basis van het aantal afgeronde modules. De facturen dienen digitaal gestuurd te worden aan tebetalenfacturen@waddinxveen.nl . De facturen dienen binnen 14 kalenderdagen, na afloop van de betreffende maand te worden aangeleverd. Facturen dienen gespecificeerd te zijn op dossiernummers.
62	Een specificatie van de factuur wordt gelijktijdig met de factuur verstuurd naar een door Opdrachtgever op te geven mailadres. Deze specificatie bevat de dossiernummers, de namen van inwoners waaraan dit dossier gekoppeld is en een specificatie van welke module er doorlopen is. Deze informatie wordt verstuurd per beveiligde verbinding om te voldoen aan de AVG.