

Terugkoppeling marktconsultatie schuldhelpverlening particulieren

Versie: juli 2024



	Vragen Marktconsultatie	Conclusies
	Organisatie	
1.	Wat is uw visie wat betreft Schulddienstverlening Particulieren (o.a. budgetbeheer en schuldregeling)?	De manieren waarop de visie beschreven wordt is divers. De hoofdpunten die genoemd zijn: kwaliteit, snelheid en werken aan een structurele oplossing voor de schuldenproblematiek. Ook de samenwerking met de ketenpartners staat hoog in het vaandel en dit geldt ook voor preventie.
2.	Hoe groot is uw organisatie, en hoeveel medewerkers zijn betrokken bij Schulddienstverlening (budgetbeheer en schuldregeling) Particulieren en/of Zelfstandigen?	Met betrekking tot de grote van de organisaties, worden grote en kleine organisaties benoemd. De zeer kleine spelers in de markt zijn ook uitgenodigd voor de marktconsultatie maar hebben zich niet aangemeld voor deelname.
3.	Waar zijn de vestigingen van uw organisatie? Bent u bereid om een locatie te openen in onze gemeente?	Het nut van een vestiging binnen de gemeente wordt niet onderschreven maar de aanwezigheid bij diverse contacten en overleggen wel.
4.	Levert u buiten de producten die wij hebben beschreven ook andere producten binnen Schulddienstverlening en bent u ook werkzaam binnen andere producten en/of diensten binnen het sociaal domein en zo ja, welke?	Uit de beantwoording blijkt dat alle deelnemers bijna alle producten kunnen bieden, maar er is wel sprake van onderlinge variatie. Sommige aanbieders profileren zich meer richting de zakelijke markt. En wordt er ook gesproken van scholings- en preventieproducten
5.	Bent u ook werkzaam binnen andere gemeenten in Friesland en zo ja, welke?	Alle deelnemers zijn in verschillende mate werkzaam binnen (bijna) alle Friese gemeenten.
6.	Kunt u alle genoemde producten die wij vragen, leveren? Zo nee, welke producten kunt u leveren?	Uit de reacties blijkt dat diverse aanbieders (een deel van) de gevraagde producten en diensten kunnen leveren. Eén aanbieder kan alles leveren, een ander alles behalve budgetcoaching, en een derde biedt producten uit perceel 2 aan maar verstrekt geen kredieten. Samenwerkingen worden voorgesteld om aan de volledige vraag te voldoen.

Aanbieders	
7.	Is er sprake van marktdifferentiatie (verschillende soorten aanbieders en specialiteiten)? Wat genoemd wordt: - het verschil tussen NVVK-leden en WSNP-leden, - ondernemers, markt en private markt, - complexe casuïstiek, - commerciële versus maatschappelijke partners.
8.	Is er sprake van regionale spreiding/werkgebieden van aanbieders? Sommige aanbieders werken landelijk en andere aanbieders werken lokaal of regionaal (in de Noordelijke provincies).
9.	Wat is een gangbaar tarief voor de verschillende producten? Uit de ontvangen reacties blijkt dat er uiteenlopende tarieven gehanteerd worden voor de verschillende producten en diensten. De tarieven voor bewindvoering, curatele en mentorschap worden jaarlijks door de rechtbank vastgesteld. Voor inkomensbeheer wordt hier zoveel mogelijk op aangesloten. De kosten voor schuldhulpverlening aan particulieren variëren afhankelijk van de specifieke dienst en kunnen soms op basis van toevoeging worden verricht. Voor het WSNP-traject (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen) worden realistische tarieven aangegeven voor zowel particulieren als ondernemers, met een hoger tarief voor ondernemers vanwege de grotere urenbelasting. Voor budgetbeheer zijn de maandelijkse kosten afhankelijk van het type beheer. Ondanks de variaties in tarieven, hanteren alle aanbieders duidelijke structuren voor hun dienstverlening.
10.	Hoeveel aanbieders zijn er momenteel voor het aanbod van Schulddienstverlening Particulier en/of Zelfstandigen in de Friese regio? Genoemd wordt naar schatting vijf instanties. Verder wordt de differentiatie tussen particulieren en ondernemers benoemd. Er wordt genoemd dat voor budgetbeheer hier meerdere voor partijen zijn.
11.	Wat zijn de meest bekende partijen voor het aanbod van Schulddienstverlening? De meest bekende partijen worden benoemd. Deze zijn allen ook uitgenodigd voor deze marktconsultatie.
Voorwaarden	
12.	Zijn de voorwaarden die gesteld worden door de gemeente in het Programma van Eisen hanteerbaar? Er wordt aangegeven dat men zich kan vinden in de gestelde voorwaarden en het de voorkeur heeft de KPI's nader te bekijken. Er lijkt onduidelijkheid te zijn rondom de term zorg of maatschappelijke dienstverlening.

13.	Wat is een te adviseren looptijd/contractduur van de overeenkomst en waarom?	Genoemd zijn een looptijd van: 4 jaar + 2 jaar +2 jaar / 3 jaar / 3 tot 5 jaar /2 jaar + 2 jaar
14.	Kan uw organisatie dienstverlening bieden voor/door de gehele gemeente? Hoeveel dossiers kunt u naar verwachting jaarlijks in behandeling nemen voor budgetbeheer en/of schuldregeling.	Uit de reacties blijkt dat alle organisaties in staat zijn om hun dienstverlening aan te bieden voor de gehele gemeente. De verwachte capaciteit voor het behandelen van dossiers varieert per organisatie, met indicaties van 80 tot 100 dossiers per jaar voor schuldhulpverlening.
15.	Wat ziet u als minimale bereikbaarheid voor de gehele gemeente?	Alle deelnemers benoemen de algemene kantoortijden. Een aanbieder noemt ook bij spoedgevallen daarbuiten.
16.	Aan welke wet- en regelgeving dienen organisaties die Schulddienstverlening aanbieden en hun medewerkers te voldoen?	De aanbieders geven de meeste gebruikelijke wet- en regelgeving aan en noemen de faillissementswet als aanvulling. Tevens wordt bijscholing genoemd.
17.	Zijn de te stellen geschiktheidseisen en kwaliteitseisen reëel?	Aanbieders geven aan dat de gestelde eisen reëel zijn.
18.	Wat zijn disproportionele eisen die vooral niet gesteld moeten worden?	Disproportionele eisen die genoemd worden zijn onder andere: 1. KPI's die de inwoner niet centraal stellen. 2. Benchmarking met niet-vergelijkbare organisaties. 3. Vooraf vastgesteld prijsplafond. 4. Verplichting dat elk traject succesvol is en medewerkers buiten kantoortijden bereikbaar zijn. 5. Verplichte NVVK-lidmaatschap. 6. Vestigingsplaatsvereiste dat opdrachtnemer verplicht worden zich in Friesland te vestigen of al een vestiging in Friesland heeft.
19.	Welke kwalitatieve gunningsfactoren kunnen onderscheidend zijn, indien gebruikt?	Genoemd worden integraal aanbod, juridisch-technische kwaliteit, nauwe samenwerking met aanpalende hulpverlening, mogelijkheid tot afschalen, innovatie, flexibiliteit, samenwerken met ketenpartners en netwerken.

20.	Wat is een passende verhouding voor gunning op prijs en kwaliteit, indien gebruikt?	De reacties geven aan dat de verhouding tussen prijs en kwaliteit belangrijk is, maar moeilijk exact vast te stellen. Een veelgebruikte methode is de gewogen factor score, waarbij kwalitatieve criteria vaak hoger worden gewaardeerd dan prijstechnische criteria. Een verhouding van 80/20 ten gunste van kwaliteit wordt genoemd als ideaal. Enkele respondenten benadrukken dat maatwerk essentieel is en dat lage prijzen vaak leiden tot lage kwaliteit. Een andere suggestie is een weging van 60% voor kwaliteit en 40% voor prijs. Het zwaartepunt moet volgens de meeste reacties op kwaliteit liggen om effectieve schuldhulpverlening te garanderen.
21.	Op basis van welke methode moeten de tarieven worden vastgesteld?	Aanbieders suggereren module-opbouw o.b.v. de NVVK of een basisbedrag + eenmalige kosten.
22.	Welke methode van indexering voor de tarieven zijn bruikbaar?	Alle deelnemers: Voorstel is jaarlijkse indexatie volgens de CBS-index
Communicatie		
23.	Welke rol ziet u voor een aanbieder in het communiceren naar burgers wat betreft de aanwezigheid van deze dienst?	Suggesties die aangedragen worden zijn: informatie op de website, het geven van voorlichting, aanschuiven bij overleg om vanuit inhoud bij te springen, pro actieve rol in netwerk.
24.	Wat zijn realistische afspraken over het actief meewerken aan de bekendheid van Schulddienstverlening Particulier?	Deelnemers geven aan dat ze gewillig zijn dit samen met de gemeente te willen doen.
25.	Hoe gaat u de communicatie vormgeven richting de gemeente, gebiedsteam, beleid en contractmanagement?	Deelnemers geven aan : samen nog af te stemmen en (tussen)-evaluaties, rapportages.
Kwaliteit / Werkwijze		
26.	Wat heeft u van de gemeente nodig voor een goede dienstverlening?	De deelnemers wensen een solide samenwerking, duidelijke communicatie, coördinatie, vertrouwen en een kostendekkende vergoeding. Verder een duidelijk afbakening/onderscheid in het proces tussen de intake en de overdracht, een sociale kaart.
27.	Welke afspraken wilt u maken wat betreft rapportages richting de gemeente?	Aanbieders benoemen op verschillende niveaus mogelijkheden: op algemeen en op dossierniveau.

28.	is het lidmaatschap van de beroepsvereniging NVVK of NBBI nuttig / noodzakelijk? Motiveer uw antwoord	Uit de ontvangen reacties blijkt dat het lidmaatschap van de NVVK door meerdere partijen als noodzakelijk wordt beschouwd voor het waarborgen van kwaliteit en het conformeren aan gedragsregels binnen de schulddienstverlening. Het biedt professionele erkenning, kwaliteitsborging en toegang tot belangrijke netwerken en convenanten met schuldeisers. Eén respondent geeft aan dat een lidmaatschap van de NVVK niet noodzakelijke is, maar wel nuttig kan zijn voor informatieverschaffing. Lidmaatschap van NBBI wordt als nuttig beschouwd voor informatieverschaffing, maar is niet noodzakelijk is om kwaliteit te kunnen waarborgen.
29.	Welke andere branche- of beroepsvereniging kunt u nog aanbevelen?	De respondenten geven aan dat zij geen andere branche- of beroepsverenigingen kunnen aanbevelen, behalve de Beroepsvereniging Bewindvoerders Wsnp (BBW) voor Wsnp-bewindvoerders en Horus voor beschermingsbewindvoerders en budgetbeheerders.
30.	Bent u aangesloten bij een beroepsvereniging of branchevereniging? Zo nee, welke alternatieve kwalificering heeft uw organisatie?	Dit zijn de genoemde brancheverenigingen: NVVK, BBW, NBBI, BBWSNP, WNSP.
31.	Hoe wordt de kwaliteit van uw organisatie jaarlijks getoetst?	Genoemd worden audits door: NVVK, Bureau WSNP, Landelijk kwaliteitsbureau CMB.
32.	Wat zijn realistische afspraken over levertijden/wachttijden?	Genoemd worden de richtlijnen van de NVVK-modules. Verder worden genoemd een levertijd van 2 weken en een levertijd van 1 week.
33.	Waaruit blijkt goede kwaliteit?	De duurzaamheid van de oplossing gaat boven de snelheid.
34.	Welke concrete Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) of Service Level Agreements (SLA's) wilt u afspreken?	Genoemd worden : dat is aan de gemeente / de in de concept offerteaanvraag opgenomen KPI's / de doorlooptijd van aanmelding tot intake/ de gemiddelde duur van het SHV programma/ de Bereikbaarheid en responstijd. KPI's worden niet nuttig gevonden, beter is gezamenlijke doelstellingen te bespreken.

35.	Welke afspraken en eisen in de uitvoering van de opdracht zijn nuttig?	Genoemd worden : dat is aan de gemeente / adequate communicatie en samenwerking / focus op uitvoering van de opdracht / afspraken die geënt zijn op samenwerken en het behalen van de gezamenlijke doelstellingen.
36.	Welke werkwijze wordt er normaliter gehanteerd wat betreft Schulddienstverlening Particulieren?	De werkwijzen die worden gehanteerd binnen de schulddienstverlening aan particulieren variëren, maar hebben over het algemeen gemeenschappelijke elementen zoals het werken volgens de modules van NVVK, het opstellen van een probleemanalyse of plan van aanpak na intake, en het bieden van nazorg en evaluatie na aflossing van schulden. Daarnaast wordt bij specifieke doelgroepen zoals ZZP'ers een intake gehouden met een daaropvolgend advies en dienstverleningsovereenkomst, waarbij de gemeente als opdrachtgever betrokken is.
37.	Wat is volgens u een passende definitie van spoed op het moment dat de gemeente bepaald dat er sprake is van een spoedcasus? Wat is volgens u een passende termijn om een spoedaanvraag op te pakken?	Uit de antwoorden blijkt dat een spoedcasus in de schulddienstverlening wordt gedefinieerd als een situatie waarin directe actie nodig is om ernstige negatieve gevolgen te voorkomen, zoals huisuitzetting, afsluiting van nutsvoorzieningen of beslaglegging op essentiële bezittingen. Deze definitie sluit vaak aan bij de vastomlijnde richtlijnen voor crisissituaties van de NVVK.
38.	Certificering van de medewerkers. Welke deskundigheid hebben uw medewerkers en hoe wordt dit gewaarborgd?	Genoemd worden : WFT/ MBO-HBO geschoold / borging VTLB / permanente educatie / NVVK gedragsregels-code / erkende richtlijnen SHV / supervisie en intervisie / leergang WNSP / controle door audit / deelname cursus
Overige vragen		
39.	Welke afspraken over proces en tarieven zijn nodig?	Wenselijk is te komen tot een vast kader voor werkzaamheden met bijbehorende tarieven, maatwerk indien noodzakelijk / dat is aan de gemeente / per fase facturering / werken conform fases en modules NVVK , conform richtlijnen van de NVVK, facturering per kwartaal.

40.	Overige vragen	Een vraag over de rol van de opdrachtnemer ten aanzien van de belangen van de schuldeisers. Een vraag over hoe de opdrachtnemer uitvoering geeft aan de Basisdienstverlening. Een link naar schuldhulpverlening voor ondernemers.
41.	Opmerkingen	Een aanbieder suggereert volumegarantie te laten wegen in de puntentelling. En er wordt een opmerking gemaakt over de faillissementswet en de consequentie die deze kan hebben.