

Bijlage 2 Programma van eisen Schuldhulpverlening SWF particulieren vanaf 2026

Het Programma van eisen behorende tot deze opdracht wordt hieronder beschreven. Inschrijver verklaart met zijn Inschrijving vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst en gedurende de gehele looptijd van de opdracht volledig aan de gestelde eisen te voldoen. Het niet voldoen aan een eis is voor de Gemeente aanleiding de Inschrijving niet toe te laten tot de opdracht of, tijdens de looptijd van de Overeenkomst, de Overeenkomst met de Inschrijver te beëindigen. De Gemeente heeft bij Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst het recht om te onderzoeken of Inschrijver blijvend aan alle eisen voldoet en kan daarvoor bewijsstukken opvragen.

1. Algemene eisen aan de Inschrijving

1. **Uitgangspunten Gemeente:**
Inschrijver accepteert de uitgangspunten en werkwijze van de Gemeente zoals beschreven in de Overeenkomst en de daartoe behorende bijlagen en verklaart niet in strijd met deze uitgangspunten en werkwijzen te zullen handelen.
2. **Algemene Voorwaarden:**
Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met de Algemene Voorwaarden voor Leveringen en Diensten Gemeente Súdwest-Fryslân zoals deze als bijlage bij de Overeenkomst zijn toegevoegd. Uitsluitend de door Gemeente gehanteerde Algemene Voorwaarden zijn van toepassing. In de Inschrijving van Inschrijver wordt niet naar andere juridische voorwaarden verwezen.
3. **Formats:**
Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Gemeente samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Inschrijver moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Inschrijver conformeert zich in zijn Inschrijving aan de systemen, structuren en sjablonen die Gemeente daarvoor ter beschikking stelt.
4. **Verklaring Kamer van Koophandel (KvK):**
Inschrijver toont aan dat zijn onderneming is ingeschreven in het Nederlands Handelsregister voor de gevraagde dienstverlening. Dit gebeurt door overlegging van een bewijs van Inschrijving van de Kamer van Koophandel dat op het moment van Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.
5. **Uniforme Europese Aanbestedingsverklaring (UEA):**
Inschrijver dient een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA in. Met de indiening en ondertekening van dit document verklaart de Inschrijver dat hij in staat is om vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst de door hem aangeboden dienstverlening daadwerkelijk te leveren zoals omschreven in de inkoopdocumenten en alle daartoe behorende bijlagen. De rechtsgeldige ondertekening dient toetsbaar te zijn in het bewijs van Inschrijving van de KvK of door toevoeging van een ondertekende machtiging van een tekenbevoegde. Zo nodig worden KvK-verklaringen van “bovenliggende” bedrijfsonderdelen toegevoegd om de tekenbevoegdheid aan te tonen.
6. **Belangenverstrengeling:**
Inschrijver garandeert dat er geen onverenigbaarheid van functies en belangenverstrengeling zal zijn. Bestuursleden en directieleden van Inschrijver hebben geen belang of directe invloed in het voorliggende proces van toeleiding van Deelnemers of enige functies of taken die direct of indirect verband houden met besluitvorming van de Gemeente.
7. **Maatregelen Toezichthouders:**
Inschrijver heeft op het moment van Inschrijving geen last onder dwangsom, last onder bestuursdwang, cliëntenstop of verbod op uitvoering opgelegd door bevoegde toezichthouders. Deze regel is niet van toepassing wanneer uit een onderzoek door de bevoegde toezichthouder een aantal verbetermaatregelen zijn geëist, zonder dat er sprake is van bestuursdwang, cliëntenstop of verbod op uitvoering. De verbetermaatregelen moeten uiterlijk een maand voor gunning zijn voldaan.
8. **IBAN-nummer:**

Inschrijver dient te beschikken over een IBAN-nummer welke bij Inschrijving wordt overlegd.

2. Algemene eisen aan de Inschrijver

1. Brancheorganisatie of Beroepsvereniging:
Inschrijver verklaart door Inschrijving dat hij zich volledig committeert aan de NVVK Gedragscode en werkwijze zoals vastgelegd in de NVVK-modules. Dat kan door overlegging van een lidmaatschap van de NVVK.
Voor perceel 1 kan worden afgeweken van het NVVK-lidmaatschap als vereiste.
Als Inschrijver niet over het een NVVK-lidmaatschap beschikt, maar over een gelijkwaardig certificaat, zoals een lidmaatschap van branchevereniging Aegis, dan dient zij dit in haar Inschrijving aan te geven en te omschrijven waarom het certificaat gelijkwaardig is. Uit de omschrijving moet de Gemeente kunnen opmaken dat het betreffende certificaat daadwerkelijk gelijkwaardig is. Inschrijver dient in de Inschrijving passend bewijs van de gelijkwaardigheid te leveren.
2. Minimale inzet:
Inschrijver garandeert met zijn Inschrijving dat hij zelfstandig of gezamenlijk met een Onderaannemer (of in combinatie met een andere Inschrijver) in staat is om na gunning op een perceel minimaal de volgende aantallen cliënten op jaarbasis te kunnen begeleiden, waarbij in ieder geval dit voor de volgende specialistische doelgroepen geldt: Algemeen, Statushouders, Lichte Verstandelijke Beperking, Laaggeletterdheid, Autisme spectrum stoornissen, Verslaving.
Voor Perceel 1: minimaal 10 cliënten per jaar,
Voor Perceel 2: minimaal 65 cliënten per jaar.
Hiermee wordt geen verplichting tot afname door Opdrachtgever vastgesteld, de opgave betreft alleen een gegarandeerde minimale levering.
3. Vastleggen taken en verantwoordelijkheden:
Inschrijver heeft taken en verantwoordelijkheden vastgelegd conform geldende wet- en regelgeving. Inschrijver kan aantonen dat voor alle onderdelen van ondersteuning duidelijk is welke medewerker bevoegd en bekwaam is om die uit te mogen voeren.
4. Continuïteit:
Inschrijver staat garant voor een permanente continuïteit van de levering van de afgesproken ondersteuning, ook bij ziekte en in vakantieperiodes.
5. Kwaliteitsborging:
Inschrijver verklaart uiterlijk bij aanvang van de Overeenkomst doorlopend te voldoen aan de kwaliteitsborgende maatregelen/normen conform onderstaande beschrijving dan wel daaraan gelijkwaardig, een en ander uitsluitend ter beoordeling van de Gemeente.
Inschrijver dient te beschikken over een kwaliteitssysteem dat voldoet aan onderstaande methodiek en onderzoeksgebieden (audits). Een externe onafhankelijke partij dient vast te stellen of het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie aan alle normeisen voldoet. Om dit vast te stellen voert een certificerende instelling met gebruikelijke regelmaat een audit uit. De organisatie wordt minimaal jaarlijks getoetst om te beoordelen of deze bij voortduring voldoet aan de eisen van de norm. De onderzoeksgebieden betreffen de verbinding en samenhang tussen de normeisen en:
 - het beleid van de organisatie (en de betrokkenheid van het management bij de uitvoering);
 - doelen en doelstellingen;
 - wettelijke eisen;
 - verantwoordelijkheden;
 - bekwaamheid van medewerkers;
 - uitvoeringsprocedures;
 - informatie over prestaties;
 - bevindingen vanuit interne audits.

Een geldig certificaat ISO 9001:2008 of ISO 9001:2015 (of daaraan gelijkwaardig) voldoet zonder meer aan bovenstaande eisen. Deze certificaten zijn erkende kwaliteitssystemen.

Indien Inschrijver over een gelijkwaardig kwaliteitssysteem meent te beschikken, dan dient hij deze gelijkwaardigheid bij Inschrijving aan te tonen. De beoordeling of er sprake is van gelijkwaardigheid berust bij de gemeente, waarbij deze zich kan laten bijstaan door een extern deskundige ter zake.

6. Bereikbaarheid:
Inschrijver is vanaf de ingang van de Overeenkomst bereikbaar op vooraf afgestemde tijdsblokken voor inwoners, ketenpartners en voor medewerkers van de Gemeente. Zowel fysiek, per telefoon, per e-mail, met beeldbellen of per chat binnen reguliere kantoortijden (Maandag t/m vrijdag 9.00 uur - 17.00 uur). Voor perceel 1 geldt dat Inschrijver zoveel mogelijk realiseert dat gesprekken met inwoners op een locatie worden gevoerd zo dicht mogelijk bij de woonplaats van de inwoner. Mogelijk op een eigen locatie of eventueel in overleg op een gesprekslocatie in de Gemeente Súdwest-Fryslân. Van de Inschrijver wordt een voorstel gevraagd hoe hij bereikbaar is voor de inwoners van de Gemeente.
7. Privacy:
Inschrijver dient te beschikken over een privacyreglement, dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de bijbehorende uitvoeringswetgeving. Inschrijver houdt zich aan de vereisten van de AVG inzake meldingsplicht bij datalekken en voorkomt dat deze plaatsvinden. Elke werknemer heeft een geheimhoudingsverklaring getekend.
Inschrijver maakt alleen gebruik van veilige communicatiemogelijkheden bij de uitwisseling van gegevens met Gemeente of cliënten. Het gebruik van gratis mailadressen en openbare mailproviders zoals Hotmail, Gmail, etc. wordt niet beschouwd als veilige communicatie en is niet toegestaan.
8. Legitimatieplicht:
Elke medewerker van de Inschrijver, die wordt ingezet, is duidelijk herkenbaar als medewerker van de Inschrijver en kan zich legitimeren.
9. Gedragscode:
Inschrijver heeft een gedragscode voor zijn werknemers en/of een protocol werkinstructies waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met cliënten ten aanzien van privacy, eigendommen etc. en de consequenties indien niet aan het gewenste gedrag wordt voldaan.
10. Klachtenregeling:
Inschrijver dient erop toe te zien dat aspecten van de dienstverlening op een zorgvuldige wijze geschieden en dat klachten hieromtrent volgens een vooraf afgesproken procedure worden behandeld. Daarom dient Inschrijver aantoonbaar te beschikken over een eenvoudige en transparante klachtenregeling die voldoet aan de wettelijke eisen en voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten. Jaarlijks wordt een klachtenrapportage opgesteld waaruit blijkt hoeveel klachten er zijn geweest, de aard van de klachten en hoe de klacht is afgehandeld. Gemeente heeft, indien zij daartoe aanleiding ziet, het recht (ook tussentijds) de klachtenrapportage op te vragen en om Inschrijver bij constatering van ernstige en voortdurende klachten de verplichting op te leggen om elke klacht onmiddellijk ook aan Gemeente kenbaar te maken;
11. Klanttevredenheid:
Inschrijver voorziet minimaal 1 maal per 2 jaar in een rapportage over het klanttevredenheidsonderzoek van zijn organisatie. Daarin komt tot uitdrukking in welke mate Cliënten tevreden zijn over de wijze van dienstverlening door Inschrijver.
12. Medezeggenschap medewerkers:
Inschrijver kan aantonen een vorm van medezeggenschap voor medewerkers te hebben geregeld conform geldende wet- en regelgeving.
13. Vergunning:
Om financiële advies- en bemiddelingsdiensten te mogen verlenen heeft een organisatie een vergunning nodig van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

3. Eisen aan de uitvoering van de Opdracht

1. Werkzaamheden:
De in te zetten ondersteuning dient te voldoen aan de eisen die de brancheorganisatie stelt. Inschrijver stelt de inwoner centraal in het proces van schuldhulpverlening en biedt stress sensitieve dienstverlening.
2. Samenwerking Gebiedsteams:
Samenwerking met het Gebiedsteam en de Inschrijver berust op vertrouwen. We ondersteunen de cliënt elk vanuit de eigen expertise. De regievoering ligt bij het Gebiedsteam.
3. Verantwoording en doelmatige inzet:
De dienstverlening wordt doelmatig geleverd, passend bij de aard, vraag en mogelijkheden van het netwerk van de inwoner. Inschrijver focust bij ondersteuning in het kader van schuldhulpverlening op het snel oplossen van schuldenproblematiek. Inschrijver schaaft adequaat dienstverlening op en af om veranderingen in instroom te kunnen opvangen.
4. Algemene voorzieningen:
Inschrijver is bekend met landelijke, regionale en gemeentelijke (en voorliggende) voorzieningen en activiteiten en attendeert de inwoners hierop of verwijst naar deze voorzieningen.
5. Beleidsplan:
Inschrijver draagt binnen de scope van de Opdracht bij aan het bereiken van de doelen van het beleidsplan van de Gemeente en conformeert zich aan dit beleidsplan. Zie daarvoor Bijlage 11 - Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening Súdwest-Fryslân 2025-2026
6. Innovatie en doorontwikkelen:
Inschrijver verleent medewerking aan de wensen van de Gemeente en werkt actief mee aan het innoveren en doorontwikkelen van de (curatieve) keten van schuldhulpverlening.
7. Samenwerking:
Inschrijver werkt proactief en nauw samen met relevante ketenpartners die bij de inwoner zijn betrokken en neemt actief deel aan door Gemeente georganiseerde overleggen met een vertegenwoordiger met mandaat om te spreken namens Inschrijver.
8. Duidelijkheid voor deelnemers:
Inwoners die gebruik maken van inkomensbeheer kunnen digitaal een overzicht van hun inkomsten en uitgaven raadplegen. Inschrijver heeft een vast aanspreekpunt/contactpersoon gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
9. Communicatie:
Inschrijver communiceert proactief en begrijpelijk met deelnemers over het schuldhulpverleningsproces en de te volgen stappen. Communicatie vindt plaats op B1-niveau.
10. Voldoende inhoudelijk aanbod en keuze:
Inschrijver beschikt over brede deskundigheid op het gebied van schuldhulpverlening en kan daarmee cliënten begeleiden conform de bij deze Opdracht gevraagde producten.
11. Toezicht:
Inschrijver werkt desgevraagd actief mee aan alle onderzoeken die door de Toezichthouder van de Gemeente worden uitgevoerd inzake kwaliteits- en rechtmatigheidscontroles en verleent de toezichthouders (en degene die hen vergezelt in opdracht van de toezichthouder) van Gemeente of door Gemeente aangestelde derden, de gevraagde documenten en toegang tot mogelijke locaties. Daarnaast licht Inschrijver de Gemeente direct in over door externe toezichthouders genomen maatregelen ten opzichte van de Inschrijver, waaronder o.a. vallen: verscherpt toezicht, tuchtprocedures ten aanzien van bij de Inschrijver werkzaam personeel, aanwijzingen, boetes en/of dwangmaatregelen.
12. Meldplicht Calamiteiten:
Inschrijver heeft een eigen protocol voor Calamiteiten en Geweldsincidenten en handelt daar naar. Inschrijver meldt calamiteiten en geweldsincidenten die plaatsvinden zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) bij de Gemeente via het mailadres centraletoeegang@sudwestfryslan.nl

13. Overgangsregeling:

Ingeval de Overeenkomst in overleg wordt beëindigd krijgt Inschrijver voor perceel 1 tot de einddatum, maar maximaal tot en met 6 maanden na de datum van beëindiging van de Overeenkomst, de gelegenheid tot overdracht van Cliënten aan een andere gecontracteerde Inschrijver. Voor perceel 2 geldt dat alle lopende dossiers worden afgerond na beëindiging van de ingezette trajecten. Dit op basis van alle vereisten en tarieven uit de Overeenkomst, welke onverkort van kracht blijven, inclusief eventueel geïndexeerde tarieven. Deze overgangsregeling is alleen toepasbaar in het geval van een reguliere beëindiging van de Overeenkomst of een beëindiging in overleg tussen Gemeente en Inschrijver. Gemeente bepaalt in alle gevallen of de Overgangsregeling van toepassing kan worden verklaard. Binnen 1 maand na opzegging van de Overeenkomst dient Inschrijver daarover een gesprek te voeren met Gemeente om vast te stellen of de Overgangsregeling kan worden gehanteerd

14. Overnameprotocol Cliënten:

Bij het (tussentijds) beëindigen van de Overeenkomst met een Inschrijver dient zorgvuldig te worden gehandeld bij de overname van cliënten die ondersteuning ontvangen. Inschrijver werkt in die gevallen in alle opzichten volledig en actief mee aan de continuïteit van de dienstverlening aan Cliënten door een volledige (inhoudelijke en digitale) zorgvuldige overdracht van Cliënten aan een, door de Cliënt gekozen, andere gecontracteerde Inschrijver. Hierbij gelden minimaal de volgende kaders:

- a. Inschrijver stelt op verzoek van de Gemeente een lijst beschikbaar met daarop gegevens van de cliënten die ondersteuning ontvangen;
- b. Inschrijver overlegt met de Overeenkomst hoe de Inschrijver de continuïteit van de dienstverlening voor de desbetreffende Cliënten garandeert;
- c. Inschrijver werkt te allen tijde volledig mee aan een zorgvuldige overdracht van de cliënten;
- d. De wijze van overdracht is afgestemd op de behoeften van de betreffende cliënten en past bij de beoogde resultaten van de dienstverlening;
- e. Inschrijver draagt er zorg voor dat de nieuwe partij alle benodigde informatie krijgt, waarbij privacywetgeving in acht wordt genomen;
- f. Inschrijver blijft bereikbaar voor de nieuwe partij in het geval er vragen of onduidelijkheden zijn in de overdracht en de daarbij behorende informatie. Als de overnemende partij de dienstverlening heeft overgenomen en de continuïteit is gewaarborgd vervalt deze bereikbaarheidsverplichting.

4. *Eisen aan het in te zetten personeel*

1. Kennisniveau: De kennis, competenties en vaardigheden van de medewerker moeten in overeenstemming zijn met de in de branche gebruikelijke en vastgestelde Basiscompetentieprofielen (BCP's) en/of Ervaring Verworven Competenties (EVC's).
2. Om financiële advies- en bemiddelingsdiensten te mogen verlenen hebben de medewerkers de wettelijk vereiste vakbekwaamheidseisen bij advies of bemiddeling ten aanzien van financiële producten en zijn zij, indien verplicht, in het bezit van een Wft-diploma. Bij de inzet van een medewerker overlegt de Inschrijver op verzoek een kopie aan de Gemeente.
3. Inschrijver is verantwoordelijk voor het verzorgen van alle juiste registraties en kwalificaties zodat medewerker volgens de geldende wet- en regelgeving zijn beroep mag/kan uitvoeren.
4. VOG: Inschrijver beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van personen die beroepsmatig in contact kunnen komen met cliënten. De VOG is bij aanvang van de indiensttreding van de ingezette medewerker niet ouder dan 6 maanden. Inschrijver verlangt van haar werknemers een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.
5. Houdingsaspecten: Medewerkers van de Inschrijver die de directe contacten hebben met de cliënten of de ondersteuning van de cliënt uitvoeren voldoen aan de volgende competentie-eisen:
 - Heeft actieve beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift;
 - Heeft minimaal passieve beheersing (begrijpen van) de Friese taal.

- Heeft een correcte houding en bejegening van cliënten;
- Handelt in alle gevallen professioneel en integer;
- Handelt vanuit onafhankelijk professioneel perspectief dat het belang van de cliënt dient;
- Respecteert de culturele achtergrond, de seksuele geaardheid, de geloofsovertuiging, de leefwijze dan wel andere persoonlijke voorkeuren en opvattingen van de cliënten.

5 A. Eisen m.b.t. Managementinformatie en verantwoording

1. Inschrijver beschikt over een systeem waarbij er volledig inzicht is in het traject wat voor de Inwoner is ingekocht. Of te wel de betrokken schuldhelpverlener heeft dezelfde informatie als de Inwoner. Deze informatie is tevens beschikbaar voor de betrokken gebiedsteammedewerker.
2. Inschrijver levert jaarlijks een accountantsverklaring van een externe accountant aan bij Gemeente waarmee duidelijk wordt dat de ingediende declaraties bij opdrachtgever rechtmatig zijn. Inschrijver levert per kwartaal en jaarlijks rapportages aan in een uniform vastgesteld format, voorzien van een signaalrapportage. Instroom, uitstroom en resultaat zijn een vast onderdeel van deze rapportage.
3. Over de formats en inhoud van deze rapportage worden nadere afspraken gemaakt. De managementinformatie voldoet in ieder geval aan de eisen zoals gesteld door opdrachtgever. Hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.
4. De Gemeente dient geïnformeerd te worden over de wijze van afhandeling van klachten. De rapportage wordt besproken met vertegenwoordigers van de adviesraad Sociaal domein en/of de cliëntenraad werk en inkomen, en medewerkers van de Gemeente Súdwest-Fryslân.
5. Ook het klanttevredenheidsonderzoek maakt deel uit van de managementinformatie en wordt tezamen met de managementinformatie door opdrachtnemer aan opdrachtgever verstrekt.
6. Bij het niet tijdig en volledig uitbrengen van managementinformatie is de opdrachtgever, na schriftelijke ingebrekestelling door de opdrachtgever, een boete verschuldigd conform het gestelde in de Raamovereenkomst.

Artikel 5 B. Administratieve Eisen en Werkafspraken

Nog nader in te vullen na gunning

6. Social Return

1. Inschrijver respecteert de regionale aanpak inzake Social Return van de Friese gemeenten 2025, waaraan de Gemeente actief deelneemt waar dat mogelijk is en zal zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijvend inspannen te voldoen aan de Social Return resultaatverplichtingen die de Gemeente stelt bij deze Overeenkomst. Een toelichting op de uitvoeringseisen is opgenomen in Bijlage 12 Uitvoeringsvoorwaarden SROI Friesland 2025.
2. Indien de opdracht aan de inschrijver wordt gegund, is deze verplicht binnen 7 dagen na gunning contact op te nemen met de Social Return contactpersoon van de Gemeente. De namen en de contactgegevens daarvan worden direct na definitieve gunning gedeeld met de gegunde inschrijver.
3. De resultaatverplichting geldt vanaf ingangsdatum contract en dient in samenwerking met het bureau Social Return van de Gemeente nader invulling te worden gegeven en daarop wordt regelmatig monitoring toegepast.
4. Inschrijver is verplicht jaarlijks een inventariserend gesprek te houden met de Gemeente over de kansen en mogelijkheden van Social Return in zijn onderneming en daarover passende afspraken te maken.

7. Evaluaties en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

1. Contractmanagementgesprekken: Inschrijver is verplicht deel te nemen aan het jaarlijks te houden voortgangsoverleg over het contract. Gemeente hanteert als uitgangspunt: minimaal één gesprek per jaar. Gemeente kan de frequentie bijstellen wanneer Gemeente dit wenselijk vindt. Voorafgaand aan de gesprekken vindt afstemming plaats over agendapunten en vindt er informatie-uitwisseling plaats zoals omschreven in artikel 5. In ieder geval wordt jaarlijks de klachtenrapportage, de voortgang in het resultaatgericht werken en de KPI-score besproken.
2. KPI's worden in gezamenlijkheid na Inschrijving vastgesteld op basis van de door Inschrijver ingediende plannen voor de Inschrijving.
3. Gemeente monitort de resultaten op de KPI's en bespreekt deze met de Inschrijver in de periodieke gesprekken met de Contractmanager. Indien Inschrijver niet voldoet aan de gestelde KPI's, wordt door Inschrijver een verbeterplan opgesteld in overleg met de Gemeente.