

Programma van Eisen

Schuldhulpverlening ondernemers (SHVO)

8 mei 2025
Kenmerk **2024-WI-375**
Versie 0.1
Definitief

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Eisen aan de aanbestedingsprocedure

- Eis 1. De gemeente Utrecht (hierna: gemeente) heeft geen afnameverplichting. Aan de in de inschrijvingsleidraad genoemde bedragen en aantallen kunt u geen rechten ontlenen;
- Eis 2. Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente Utrecht;
- Eis 3. De gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele geleden schade is voor uw eigen risico;
- Eis 4. De gemeente behoudt zich het recht voor, in geval van een voorlopige gunning aan uw organisatie, u te verzoeken officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met uw (schriftelijke) verklaringen bij uw inschrijving, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook;
- Eis 5. De gemeente gaat ervan uit dat de persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via TenderNed (www.tenderned.nl) bevoegd is om uw onderneming daadwerkelijk te vertegenwoordigen;
- Eis 6. De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal;
- Eis 7. U bent bekend en gaat akkoord met de door de gemeente Utrecht gehanteerde beoordelingsmethodiek;
- Eis 8. Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor de uitvoering van de opdracht (in onderneming) in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft inschrijver verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen;
- Eis 9. Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod;

- Eis 10. U gaat ermee akkoord dat de gestanddoeningstermijn van de inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, wordt verlengd tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding;
- Eis 11. Alle door de onderneming overlegde gegevens naar waarheid ingevuld en kunnen door de inschrijver gestand worden gedaan. De gemeente Utrecht heeft het recht op schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.

1.2 Social Return

- Eis 12. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt;
- Eis 13. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return' (bijlage 1). Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5 %;
- Eis 14. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt;
- Eis 15. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht;
- Eis 16. U realiseert de Social Return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst;
- U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de Social Return opgave. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur Social Return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van Social Return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.3 Eisen aan de klachtenafhandeling en privacy

- Eis 17. U overlegt desgevraagd uw klachtenreglement;
- Eis 18. U stemt in met toetsing van het door u ingediende klachtenreglement door de gemeente Utrecht en voert aanwijzingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit. De gemeente zal alleen de voorlopig gegunde partijen vragen een kopie van het klachtenreglement ter verificatie toe te sturen;
- Eis 19. In de afhandeling van een klacht beschrijft u de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie;
- Eis 20. De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage;

- Eis 21. In het kader van de af te sluiten overeenkomst worden persoonsgegevens uitgewisseld en zowel opdrachtgever als u zijn in het kader hiervan als verwerkings-verantwoordelijk conform de geldende AVG te beschouwen; U bent verwerkingsverantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens voor zover u deze persoonsgegevens zelf verwerkt tot en met de verstrekking aan opdrachtgever;
- Eis 22. U bevestigt de gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid zoals bedoeld in Eis 21 door ondertekening van de overeenkomst Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken (zie bijlage 8);
- Eis 23. U beschikt over ISO-certificering 27001 of u heeft maatregelen getroffen die gelijkwaardig zijn aan de eisen om aan de ISO-certificering 27001 te voldoen, uiterlijk binnen 12 maanden na ingangsdatum van de af te sluiten overeenkomst;
- Eis 24. Om aan te tonen dat u maatregelen heeft getroffen die gelijkwaardig zijn aan de eisen voor de ISO-certificering 27001, vult u de Vragenlijst ISO 27001 (zie bijlage 9) in; om gelijkwaardigheid van de door u getroffen maatregelen te toetsen zullen we uw antwoorden voor goedkeuring voorleggen aan onze afdeling DISO (AVG).

1.4 Juridische eisen

- Eis 25. Op deze opdracht zijn de 'Algemene voorwaarden gemeente Utrecht 2018' (hierna: 'Algemene Voorwaarden') van toepassing. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden is als bijlage toegevoegd aan deze offerteaanvraag. Algemene voorwaarden van uw organisatie worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten;
- Eis 26. Bij opdrachtverstrekking gaan wij met uw organisatie een overeenkomst aan op basis van de bijgevoegde concept raamovereenkomst. Met het indienen van een offerte conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan deze raamovereenkomst;
- Eis 27. Als u in uw offerte (een) onderaannemer(s) opgeeft, dan gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de manier die u beschreven heeft in uw offerte;
- Eis 28. Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd;
- Eis 29. Nadat de opdracht aan u is gegund mag u alleen nog werkzaamheden in onderaanneming laten uitvoeren als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming geeft;
- Eis 30. U realiseert zich dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente Utrecht als overheid. De gemeente houdt tijdens de uitvoering van de opdracht haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

1.5 Personeel/ medewerkers

- Eis 31. Uw medewerkers hebben minimaal een HBO werk- en denkniveau wat betreft schuldhulpverlening;
- Eis 32. De door u in te zetten medewerkers bejegenen cliënten professioneel en empathisch. Hieronder wordt verstaan dat de medewerkers:
- De verantwoordelijkheid hebben voor een goede communicatie en dialoog met de ondernemers;
 - Stress sensitief werken en zich kunnen inleven in de kwetsbare situatie van de ondernemer en hiermee discreet omgaan.
- Eis 33. Als een door u ingezette medewerker naar het oordeel van de gemeente niet gekwalificeerd is om de opdracht uit te voeren, vervangt u de betreffende medewerker, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit, continuïteit of hogere kosten voor de gemeente met zich meebrengt;
- Eis 34. Tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst wil de gemeente zo spoedig mogelijk geïnformeerd worden over: Het vertrek dan wel uitval van de contactpersoon en/of medewerker die is ingezet op deze opdracht, de gemaakte afspraken over vervanging en duur en de wijze waarop continuïteit voor de zelfstandig ondernemer wordt gewaarborgd (warme overdracht naar andere contactpersoon, eventueel tijdelijke waarneming).

1.6 Eisen aan de uitvoering van de dienstverlening

1.6.1 Algemeen

- Eis 35. U bent in staat uw dienstverlening op- of af te schalen afhankelijk van de ontwikkeling in het aantal schuldhulpaanvragen;
- Eis 36. De gesprekken met de ondernemers met schulden in het kader van deze opdracht vinden plaats op een locatie die hemelsbreed maximaal 10 kilometer van het Stadsplateau te Utrecht af ligt. Dit mag ook een tijdelijke locatie betreffen, waarvan u de (huur-)kosten betaalt. De locatie dient representatief te zijn almede goed toegankelijk met het openbaar vervoer of eigen vervoer. Indien de situatie dat toelaat en de ondernemer ermee akkoord gaat, kan een gesprek ook digitaal plaatsvinden;
- Eis 37. Voor ondernemers woonachtig in één van de aangesloten regiogemeenten mag van Eis 36 worden afgeweken indien de aangeboden gesprekslocatie minder dan 10 kilometer verwijderd is van het woonadres van de betreffende ondernemer;
- Eis 38. In gezamenlijk overleg met de gemeente Utrecht past u uw dienstverlening en inzet van producten aan op lopende organisatieontwikkelingen binnen de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Utrecht;
- Eis 39. Op verzoek van de gemeente Utrecht past u -in goed overleg met de gemeente- de formats van uw rapportages aan;

- Eis 40. U bent bereid om onder regie van de gemeente Utrecht bij de uitvoering van een opdracht zo nodig en desgewenst samen te werken met onze contractpartners, ketenpartners en buurtteams;
- Eis 41. Aan het eind van het twee jaar van de overeenkomst, voert de gemeente een evaluatiegesprek met uw contactpersoon en de contractmanager van W en I. In ieder geval vindt er een evaluatie plaats uiterlijk drie maanden voor de einddatum van de overeenkomst;
- Eis 42. Bij beëindiging van de raamovereenkomst werkt u mee om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de door de afdeling Financiën, Inkoop en Juridische Zaken of nieuwe leverancier gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit. Deze overdracht brengt geen extra kosten met zich mee.

1.6.2 Aanmelding

- Eis 43. De aanmelding en informatieverstrekking over de voortgang en het resultaat van het traject vindt plaats via beveiligde mails en volgens een uniforme procedure, die bij beide partijen op gelijke wijze wordt uitgevoerd; deze procedure zal nader worden uitgewerkt in het uitvoeringsprotocol;
- Eis 44. De aanmeldingen voor het intakegesprek worden door team OC gelijkmatig over de 2 gecontracteerde partijen verdeeld;
- Eis 45. Indien de gemeente constateert dat u gedurende 2 maanden de overeengekomen doorlooptijden niet behaalt, staat het de gemeente vrij om van de de gelijkmatige verdeling van de aanmeldingen zoals vermeld in eis 44, af te wijken door meer aanmeldingen bij de andere partij te beleggen totdat de situatie is hersteld;
- Eis 46. Indien bij de ondernemer in ieder geval sprake is van een crisissituatie, dan informeert u team Ondernemer Centraal meteen over relevante ontwikkelingen, zodat de ondernemersadviseur van team Ondernemer Centraal daarop zo spoedig mogelijk actie kan ondernemen. Van een crisissituatie is sprake indien de ondernemer afgesloten is van gas, water en/of licht en deze situatie dreigt en/of indien huisuitzetting dreigt en snelle actie van team OC en het crisisteam vereist is;
- Eis 47. Indien u vaststelt dat in de communicatie met de inwoner de inzet van een tolk is vereist, dan draagt u daarvoor zelf zorg; voor de gemeente zijn hieraan geen kosten verbonden.

1.6.3 Fases traject, rapportages en termijnen

- Eis 48. Binnen 3 werkdagen na aanmelding door Team OC, neemt u contact op met de ondernemer voor het maken van een afspraak;
- Eis 49. Binnen maximaal 10 werkdagen nadat Team OC de ondernemer bij u heeft aangemeld, vindt het intakegesprek plaats. In geval van een crisissituatie dient het intakegesprek binnen drie dagen plaats te vinden;
- Eis 50. Nadat het intakegesprek met de ondernemer heeft plaatsgevonden en is vastgesteld dat de ondernemer start met het schuldhulpverleningstraject voor ondernemers, stelt u binnen

maximaal 10 werkdagen een Plan van aanpak op dat u door de ondernemer voor akkoord laat ondertekenen;

- Eis 51. Nadat het intakegesprek met de ondernemer heeft plaatsgevonden en is vastgesteld dat de ondernemer niet start met het schuldhulpverleningstraject voor ondernemers, stelt u binnen maximaal 10 werkdagen een Intakeverslag op;
- Eis 52. De stabilisatiefase start na oplevering van het Plan van aanpak en duurt 4 maanden en kan worden verlengd met 4 maanden;
- Eis 53. Bij verlenging van de stabilisatiefase levert u binnen 5 werkdagen een kort verslag op waarbij u aangeeft wat de redenen voor verlenging van de stabilisatiefase zijn;
- Eis 54. Na afronding van de stabilisatiefase levert u binnen 5 werkdagen het tussentijds verslag op, waarin u de genomen acties en de resultaten daarvan nader omschrijft;
- Eis 55. Na afronding van de stabilisatie start de verificatiefase. De verificatiefase duurt conform de richtlijnen van het NVVK maximaal 120 dagen;
- Eis 56. Na afronding van de verificatiefase levert u binnen 5 werkdagen een tussentijds verslag op, waarin u de genomen acties en de resultaten daarvan nader omschrijft;
- Eis 57. Na afronding van de verificatiefase start de schuldregeling of vindt de herfinanciering van de schulden plaats;
- Eis 58. Het schuldregelingsvoorstel voor een minnelijk traject komt binnen 180 dagen tot stand;
- Eis 59. Bij de vaststelling van het schuldregelingsvoorstel voor een minnelijke regeling wordt uitgegaan van een aflostermijn van maximaal 18 maanden conform de gedragscode schuldhulpverlening van het NVVK;
- Eis 60. Bij tussentijdse beëindiging van het schuldhulpverleningstraject levert u binnen 5 werkdagen eindrapportage op waarin u de reden(en) van de tussentijds beëindiging aangeeft.

1.6.4 Communicatie en partnership

- Eis 61. U bent bereid ter uitvoering van het contract nadere uitvoeringsafspraken met de gemeente Utrecht te maken. De uitvoeringsafspraken worden vastgelegd in een uitvoeringsprotocol;
- Eis 62. U wijst één of meerdere vaste contactpersonen voor de communicatie met de gemeente aan;
- Eis 63. Na gunning zorgt u voor contactgegevens van de functionele contactpersonen van uw organisatie;
- Eis 64. U bent op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 telefonisch en digitaal bereikbaar voor ondernemers en medewerkers van de gemeente Utrecht;
- Eis 65. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, dan geeft u dit direct door aan de contractmanager van de gemeente Utrecht;
- Eis 66. Vier keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) overlegt u per email managementinformatie in MS-Excel aan de contractmanager van W en I. Het daarvoor

bestemde format en de inhoud van de managementinformatie stelt de gemeente na overleg met de gecontracteerde partij nader vast;

- Eis 67. Vier keer per jaar voert u op initiatief van de contractmanager van de gemeente contractoverleg; daarnaast bent u bereid tot een regelmatig uitvoeringsoverleg.

1.7 Commerciële eisen

1.7.1 Algemeen

- Eis 68. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema;
- Eis 69. Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw;
- Eis 70. Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

1.7.2 Indexering

- Eis 71. Eén maal per jaar worden de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 augustus 2026;
- Eis 72. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
$$(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$$
Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:
CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100
Periode: jaarindex.
Voor de indexcijfers geldt:
Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.
Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

1.7.3 Facturatie

- Eis 73. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018;
- Eis 74. Voor de dienstverlening die onder deze opdracht valt, factureert u enkel bij de gemeente Utrecht en brengt u geen extra kosten bij de ondernemer in rekening;
- Eis 75. Bij toekenning van een Bbz-krediet onder opschortende voorwaarden kan enkel achteraf worden gefactureerd;
- Eis 76. Na oplevering van het Plan van Aanpak of het gespreksverslag na de intake, kan het onderdeel "Intakegesprek en Plan van Aanpak" of het "Intakegesprek en gespreksverslag" worden gefactureerd;

- Eis 77. Voor de stabilisatiefase geldt dat 50% van het overeengekomen tarief bij de start worden gefactureerd en nogmaals 50 % na afronding van de stabilisatiefase, dat wil zeggen na oplevering van het tussentijds verslag;
- Eis 78. Voor de verificatiefase en saneringsfase/ fase herfinanciering geldt, dat kan worden gefactureerd na afronding van de betreffende fase en oplevering van het tussentijdse of eindverslag;
- Eis 79. De saneringsfase wordt slechts volledig betaald bij een succesvolle sanering, of indien u -bij een niet succesvolle sanering- de ondernemer heeft begeleid naar een WSNP-traject en/of het indienen van een dwangakkoord. Bij een niet succesvolle sanering zonder begeleiding naar een WSNP-traject en/of dwangakkoord, ontvangt u 50 % van het overeengekomen tarief voor deze fase;
- Eis 80. De gemeente onderzoekt mogelijkheden ter verbetering van het facturatie-, autorisatie- en betalingsproces, waaronder E-facturatie en andere digitale toepassingen. U bent bereid en in staat om hierin (kosteloos) mee te werken.