

Programma van eisen – Aanbesteding schuldhulpverlening gemeente De Ronde Venen

1. Eisen ten aanzien van de dienstverlening	
1.1	De opdrachtnemer garandeert dat continuïteit van de dienstverlening ten behoeve van schuldenaren wordt gewaarborgd. De toegestane termijn om niet bereikbaar te zijn als gevolg van grote onvoorziene calamiteiten is 24 uur.
1.2	Elke week is de opdrachtnemer aanwezig bij het spreekuur op het Geldpunt.
1.3	De opdrachtnemersluit elk kwartaal aan bij het partneroverleg met alle maatschappelijke partners
1.4	De opdrachtnemer is wekelijks een dag aanwezig op het gemeentehuis.
1.5	Op verzoek van de opdrachtgever verleent de opdrachtnemer alle medewerking die redelijkerwijs verwacht mag worden aan evaluatie onderzoeken, college of raadsvragen, rekenkameronderzoeken, klanttevredenheidonderzoeken en landelijke benchmarks tijdens de looptijd van dit contract.
1.6	De opdrachtnemer zorgt voor zo min mogelijk belemmering om hulp te vragen. Ook voor inwoners met een handicap en die laaggeletterd zijn. Voor een deel van de doelgroep is de beperkte Nederlandse taalbeheersing een belangrijk knelpunt. De opdrachtnemer dient in staat te zijn om te allen tijde ook aan deze klanten de beschreven dienstverlening aan te bieden op een voor hen begrijpelijke wijze. Alle eventuele meerkosten dienen in de prijzen te zijn inbegrepen.
1.7	De opdrachtnemer heeft ervaring met het werken met saneringskredieten. De gemeente De Ronde Venen is aangesloten bij het Waarborgfonds Saneringskredieten via de Kredietbank Nederland.
1.8	De opdrachtnemer meldt iedere calamiteit en iedere geweldsincident direct aan de opdrachtgever.
1.9	De opdrachtnemer dient via verschillende informatie- en communicatiekanalen uitstekend te vindbaar te zijn en bereikbaar voor alle betrokkenen die vanuit deze opdracht in contact moeten en/of willen treden met de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is werkdagen van 8.30 - 17.00 uur telefonisch bereikbaar.
1.10	Bij beëindiging van de Overeenkomst dient de opdrachtnemer zijn volledige medewerking te verlenen om de informatie over alle lopende en afgesloten dossiers digitaal over te dragen aan de nieuwe dienstverlener
1.11	Opdrachtnemer onderschrijft en draagt proactief bij aan het realiseren van de doelstellingen zoals beschreven staat in het Beleidsplan Armoede en Schulden 2024-2028.
1.12	De opdrachtnemer stelt kosteloos gedurende de periode van de raamovereenkomst voorlichtingsmateriaal aan inwoners van opdrachtgever beschikbaar.
1.13	Het aanmelden voor schuldhulp kan laagdrempelig, zowel via fysieke formulieren als digitale formulieren.

2. Eisen ten aanzien van wet- en regelgeving	
2.1	De opdrachtnemer blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan alle bestaande en nieuwe relevante wetgeving en regelgeving en het lokale beleid voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Bij het nemen van besluiten houdt de opdrachtnemer zich aan wettelijke kaders en werkt bij onduidelijkheden in de geest van de betreffende wet (Archiefwet, AVG, WOO, Wet digitale overheid, Wet vereenvoudiging beslagvrije voet, Wgs, Bgs, WSNP, boek 1 BW, Participatiewet)
2.2	De opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of opdrachtgever ten aanzien van de voor de gemeenten uit te voeren werkzaamheden.
2.3	De opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van het contract blijvend te beschikken over een NVVK-certificering.
2.4	De opdrachtnemersluit met gemeente De Ronde Venen een verwerkersovereenkomst af.
2.5	Datalekken, beveiligingsincidenten worden gemeld bij de privacy officier van gemeente De Ronde Venen.

2.6	De opdrachtnemer heeft een adequate klachtenprocedure en verleent medewerking aan procedures in het kader van bezwaar en beroep en klachten bij de nationale ombudsman. Officiële klachten die via de klachtenprocedure van de opdrachtnemer binnenkomen bij de opdrachtnemer worden opgenomen in de kwartaalrapportages
-----	--

3. Eisen ten aanzien van het personeel	
3.1	Medewerkers die klantcontact hebben, moeten stress-sensitief werken en oog hebben voor achterliggende problematiek op andere leefgebieden. Zij zijn coachend en steunend. Medewerkers zijn daarnaast uitstekend financieel-technisch onderlegd. Medewerkers zijn pragmatisch, leveren maatwerken en handelen in de geest (i.p.v. de letter) van de wet en gedragscodes).
3.2	De dienstverlening waarbij klantcontact noodzakelijk is, moet plaatsvinden in De Ronde Venen en laagdrempelig bereikbaar zijn voor inwoners van onze gemeente. Voor administratieve taken in de back office geldt dit niet.
3.3	De opdrachtnemer verstrekt een overzicht en de door hen gevolgde opleidingen van medewerkers die worden ingezet op de in de tarievenbladen genoemde producten. Gelijkwaardigheid van het HBO-niveau is eventueel aan te tonen doormiddel van ervaringscertificaat, assessment of iets dergelijks.
3.4	Bij herhaalde of structurele ontevredenheid van de opdrachtgever over de prestaties van een medewerker gedurende meer dan 2 maanden, kan de opdrachtgever een verzoek indienen om de medewerker te vervangen. De opdrachtnemer draagt in dat geval zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken na het verzoek, één of meer vervangende kandidaten aan. De vervanging wordt uiterlijk binnen 2 maanden na het verzoek gerealiseerd.
3.5	De opdrachtgever garandeert de continuïteit van de ondersteuning. Dit betekent dat de inwoner de overeengekomen ondersteuning ook gedurende vakantieperiodes en/of ziekte van de hulpverlener ontvangt.
3.6	De inwoner of ondernemer krijgt een vast contactpersoon en beperkt zo veel mogelijk het aantal wisselingen van medewerkers.
3.7	De opdrachtnemer signaleert veranderingen in de situatie van de inwoner of ondernemer, die gevolgen kunnen hebben voor het traject. De opdrachtnemer brengt de opdrachtgever en andere betrokken hulpverleners op de hoogte en neemt tijdig passende vervolgstappen.
3.8	De medewerker van de opdrachtnemer is bereid een huisbezoek af te leggen om inwonergesprekken te voeren. Opdrachtnemer dient zelf een inschatting te maken van de noodzaak van een huisbezoek.
3.9	De medewerker van Opdrachtnemer dient in het kader van deze Overeenkomst uitsluitend te werken met de voorzieningen die door zijn/haar werkgever zijn toegestaan. Het werken met privé-middelen waaronder privé-mail en privé devices zijn niet toegestaan. Bij overtreding hiervan door (een medewerker van) de Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor de ontstane schade conform de geldende wet- en regelgeving.

4. Eisen ten aanzien implementatie	
4.1	De opdrachtnemer dient binnen vijf weken na definitieve gunning een implementatieplan op te leveren en af te stemmen met de opdrachtgever. Het implementatieplan beschrijft gedetailleerd de wijze waarop de opdrachtnemer een probleemloze implementatie van de dienstverlening borgt. Onder andere: - Een beschrijving van de wijze van implementatie van de dienstverlening waarbij tijdige implementatie wordt geborgd; - Een detailplanning van implementatieperiode. - Een beschrijving wat nodig is van de opdrachtgever. - Een beschrijving wat gefaciliteerd dient te worden.

5. Eisen ten aanzien van rapportage en communicatie	
5.1	De opdrachtnemer verplicht zich kosteloos, maandelijks gegevens te verstrekken

	die nodig zijn in het kader van verantwoordings-, beleids- en stuurinformatie. De opdrachtgever kan nadere eisen stellen aan de wijze waarop gegevens moeten worden aangeleverd.
5.2	Kwartaalrapportage. Binnen 4 weken na het verstrijken van het kwartaal verstrekt de opdrachtnemer een rapportage met de volgende informatie: ☐ Gemiddelde schuld bij aanmelding; ☐ Aantal aanmeldingen + vervolg (eenmalig advies, crisis, intake); ☐ Uitval tussen aanmelding en eerste gesprek; ☐ Aantal keren deelname aan planbijeenkomst; ☐ Aantal beschikkingen (toekenning, afwijzing met reden, beëindiging met reden); ☐ Aantal stabilisatie (+reden uitval en vervolg); ☐ Schuldregeling: - o Aantal uitgesplitst naar schuldbemiddeling, herfinanciering, betalingsregeling en saneringskrediet en wanneer van toepassing schuldregeling zonder afloscapaciteit; - o Slagingspercentage schuldregelingen (akkoord schuldeisers); - o Aantal/percentage klanten in schuldregeling met/zonder vrijwillige budgetcoach; - o Aantal/percentage uitval schuldregeling (na akkoord) + fase HO1/2/3 + reden; - o Aantal/percentage uitstroom schuldenvrij; - o Aantal/percentage lopende schuldregelingen; ☐ Budgetbeheer: - o Vorm (bijvoorbeeld service, basis, middel, totaal); - o Aantal + reden beëindiging en vervolg); - o Aantal/percentage i.c.m. schuldregeling; ☐ Aantal/percentage DFD (+ reden beëindiging en vervolg); ☐ Aantal/percentage eenmalige adviezen; ☐ Aantal/percentage Wsnp (toegelaten/niet-toegelaten); ☐ Aantal/percentage nazorg; ☐ Doorlooptijden: - o tussen aanmelding en gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld; - o tussen crisisaanmelding en actie; - o tussen eerste gesprek hulpvraag en beschikking - o stabilisatiefase.
5.3	Kwartaalgesprekken. De opdrachtnemer evalueert per kwartaal, uiterlijk 4 weken na afloop van het voorafgaande kwartaal, met de gemeente de gang van zaken met betrekking tot de overeenkomst. Basis hiervoor is de kwartaalrapportage en/of een steekproef van één of meer dossiers. De opdrachtgever kan bij deze gesprekken een ketenpartner uitnodigen. Tijdens het kwartaalgesprek worden minimaal de volgende punten besproken: ☐ Aantal klachten en bezwaren, de wijze van afhandelen en eventuele verbeteracties ☐ Aangeleverde managementinformatie ☐ Facturatie ☐ Communicatie inschrijver-opdrachtgever-cliënt ☐ Signalering ☐ Werkafspraken ☐ Evaluatie op cliëtniveau ☐ Evaluatie van de overeenkomst
5.4	Jaarrapportage. Ten behoeve van de verantwoording voor de jaarrekening verstrekt de opdrachtnemer uiterlijk per 15 februari in het jaar daaropvolgend een eindrapportage. Deze rapportage bevat in ieder geval een opgave van het aantal gestarte en beëindigde trajecten en bereikte resultaten.
5.5	Zonder voorafgaand overleg en schriftelijk (e-mail) akkoord door opdrachtgever, kan er geen sprake zijn van meerwerk, bijvoorbeeld in de vorm van overuren.
5.6	De volgende onderdelen maken minimaal deel uit van de intake: • het geven van verdere voorlichting; • het vaststellen van de (dreigende) schuldsituatie;

	• het vaststellen van de inkomsten- en uitgaven; • het bepalen van de instrumenten die ingezet dienen te worden om schuldenvrij te worden.
5.7	De volgende onderwerpen staan beschreven in het plan van aanpak: De volgende onderdelen maken in ieder geval deel uit van de intake: • Het te volgen traject beschreven • De verwachte doorlooptijd • Alle afspraken met inwoner, instanties en/of vrijwilligers • Advies
5.8	Opdrachtnemer communiceert proactief met ondernemer en de inwoner over het wel of niet halen van de termijn.
5.9	Het onderzoek naar de levensvatbaarheid van de onderneming maakt onderdeel van het schuldhelpverleningstraject voor ondernemers. Bij ondernemers die vanuit het traject BBZ instromen is het levensvatbaarheid onderzoek al voltooid. De uitkomsten van het levensvatbaarheidsonderzoek worden dan vanuit het BBZ traject overgedragen aan de opdrachtnemer. De uitkomsten van het onderzoek zijn dan leidend voor de vervolgstappen.
5.10	De Opdrachtnemer houdt regelmatig contact met de ondernemer om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert bij de ondernemer hoe het zowel materieel als immaterieel gaat en of er nog ondersteuning nodig is. De hoofdlijnen van dit gesprek worden vastgelegd in het dossier van de ondernemer.