

Bijlage 1A

Programma van eisen en wensen

'Applicatie schuldhulpverlening'

[13 maart 2026 – versie 3.0]



Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Eisen Algemeen	3
1.2	Eisen Budgetbeheer	7
1.3	Eisen Schuldhulpverlening	8
1.4	Eisen Trajectbegeleiding	9
1.5	Eisen Beheer en Onderhoud	11
1.6	Privacy en Informatie Beveiliging	11
1.7	Communicatie	13
1.8	Contractmanagement	14
2	Programma van wensen	15
2.1	Wensen	15

1 Programma van eisen

In dit hoofdstuk worden eisen geformuleerd. Deze zijn onderverdeeld per onderwerp. U dient onvoorwaardelijk aan de eisen te voldoen zoals opgenomen in dit Programma van eisen.

1.1 Eisen Algemeen

Nr.	Omschrijving
A1	Gegevens die in (modulen) van de applicatie worden ingevoerd of gemuteerd, vormen samen één bronbestand binnen de applicatie. Vanuit die ene bron zijn de gegevens beschikbaar voor het gebruik in de verschillende functies van de applicatie. Logging en monitoring wordt ondersteund om de raadpleging van de gegevens te kunnen controleren en verantwoorden.
A2	De applicatie koppelt met een extern zaak georiënteerd DMS voor de opslag en het beheer van documenten die worden gegenereerd vanuit de applicatie. Deze koppeling gebeurt op basis van de StUF-standaard, zaken- en documentenservices en moet daarom kunnen omgaan met gegevens over: - Zaaktype-omschrijving - Zaaktypecode - Documenttypen behorende bij zaaktype - Resultaattypen behorende bij zaaktype (bewaartermijnen per resultaat) - Zaakstatussen
A3	Documenten van het klantdossier die in het externe DMS zijn opgeslagen, zijn te raadplegen vanuit de applicatie. De koppeling biedt de functionaliteiten volgens de StUF-zaken en documentenservices, zoals: - Zaaknummer koppelen aan een traject - Aanmaken nieuwe zaak - Versturen dossierstukken - Bijwerken zaakgegevens - Ophalen zaakdocumenten - Open dossierstuk (zaakdocument) - Bijwerken dossierstuk
A4	Een gebruiker kan binnen de applicatie meerdere functionaliteiten, binnen verschillende modules tegelijk gebruiken.
A5	Autorisatie van gebruikers is op basis van verschillende functieprofielen in te richten.
A6	De applicatie haalt, bij voorkeur, BRP-cliëntgegevens op vanuit Key2DDS.
A7	De applicatie slaat (adres)gegevens op van betrokkenen niet zijnde cliënten, bijvoorbeeld van bewindvoerders en gebruikt deze gegevens als bron binnen de applicatie, bijvoorbeeld bij het genereren van documenten.
A8	Het systeemontwerp en -beheer door de leverancier is geschikt om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
A9	Cijfers en doorlooptijden kunnen genereren voor persoonlijke en overkoepelende overzichten.

A10	Doorontwikkelingen in systeem n.a.v. landelijke wetgeving/richtlijnen: basisdienstverlening/ schuldenknooppunt etc.
A11	Vanaf de intake tot en met de afronding van het hulpverleningstraject wordt één cliëntdossier gevormd dat een totaalbeeld biedt op de dienstverlening en van uitgevoerde/openstaande taken per cliënt.
A12	Er is één cliëntdossier voor alle trajecten van een cliënt. Dit zijn zowel de actieve als de al afgesloten trajecten voor: - Preventie (PR). - Schuldhelpverlening (SHV); - Trajectbegeleiding (TB); - Budgetbeheer (BBr). In het cliëntdossier zijn tenminste de volgende gegevens en documenten onder te brengen: - NAW-gegevens bevestigd vanuit bron (BRP en BAG). - Gezinssamenstelling. - Inkomsten, uitgaven en kwijtscheldingen. - Mutatieoverzichten/afschriften voor de cliënt. - Schulden - Opgestelde correspondentie - Verslagen (gemaakte afspraken). - Tabblad of notitieblad voor vertrouwelijke notities - Terugkoppelinformatie (correspondentie van derden). - E-mail berichten - Gegevens ondernemingen - Alle gegevens die noodzakelijk zijn voor verzoekschrift WSNP
A13	Met sjablonen zijn standaarddocumenten te genereren en te bewerken waarbij de cliëntgegevens automatisch worden gevuld vanuit de gegevensdatabase in de applicatie. Het gaat tenminste om de volgende documenten: - VTLB-berekening; - Dreiging met/ vooraankondiging tot dwangakkoord; - Dwangakkoord; - WSNP verzoeken; - Moratorium; - Schuldenoverzicht; - Contracten; - Acties, notities; - (Budget)plannen; - Rapporten; - Brieven; - Verwijzingen naar ketenpartners en visa-versa; - Voorlopige voorzieningen.
A14	De geschiedenis van traject moet inzichtelijk blijven op dossierniveau en mag geen vervuiling zijn op de cliëntkaart.
A15	Uitgebreide zoekfunctie in een dossier, binnen de documenten, mutaties (financieel), actieagenda, bankgegevens en relatiegegevens.
A16	Er wordt een melding getoond als een BSN adres al een keer voorkomt in de applicatie.

A17	Voor genereren moet er handmatig bepaald kunnen worden welke gegevens automatisch in een brief worden opgenomen. (Bijv. in te leveren gegevens)
A18	Brieven moeten na genereren en voor verzenden aanpasbaar zijn. in Word.
A19	De applicatie voorziet in dossiervorming per client. De dossiers zijn te benaderen en te muteren voor het gedeelte waarvoor gebruikers geautoriseerd zijn.
A20	Binnen een dossier/traject kunnen er verschillende projecten (zoals budgetbeheer, intake, schuldenregeling) worden gestart, waarvan te allen tijde de doorlooptijden zichtbaar zijn.
A21	Binnen een dossier kunnen contactmomenten geregistreerd worden.
A22	Aan een dossier kunnen relaties worden toegevoegd/worden gekoppeld (partner, kinderen etc.).
A23	Aan een dossier kunnen hulpverleners en instanties worden toegevoegd/worden gekoppeld (bijv. bewindvoerders).
A24	De applicatie biedt een gedetailleerde zoekfunctie zodat het minimaal mogelijk is om te zoeken op: achternaam, BSN , cliëntnummer, achternaam partner, BSN-partner , cliëntnummer partner, straat, postcode, zaaknummer.
A25	De gebruiker dient op meerdere manieren (denk hierbij aan getallen en (delen) van tekst) in meerdere velden te kunnen zoeken binnen de applicatie, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen hoofdletters en kleine letters.
A26	De applicatie biedt een overzichtelijke werkvoorraad waarin de taken van een traject duidelijk zichtbaar zijn. De gebruiker kan zien hoeveel taken aan hem of haar zijn toegewezen en wat de eerstvolgende actie per taak is.
A27	Berekening van het Vrij Te Laten Bedrag (VTLB) gebeurt binnen het systeem.
A28	Het moet mogelijk zijn om zelf sjablonen voor brondocumenten te kunnen toevoegen aan het systeem.
A29	Mogelijkheid tot een overzicht van recent geopende items inclusief een snelkoppeling naar het item. Het is mogelijk recente geopende dossiers eenvoudig terug te vinden.
A30	De applicatie maakt het mogelijk om meerdere schuldeisers te selecteren en deze in één keer dezelfde brief te versturen (post/mail).
A31	De applicatie kent de mogelijkheid om brieven die aan schuldeisers verzonden zijn, per schuldeiser op te zoeken en in te zien.
A32	Van velden binnen de applicatie kan worden aangegeven of deze, al dan niet in combinatie met andere velden, verplicht zijn. Het onderhoud van de verplichte velden ligt bij de leverancier en de gebruiker kan hierin wensen doorgeven.
A33	De applicatie biedt de mogelijkheid voor het gebruik maken van een notitieveld of een dossierrapportage, die door alle gebruikers gebruikt kan worden.
A34	Mogelijkheid om een bestaande schuld(eiser) aan te passen, ook na slagen van de regeling/uitvoeren hercontrole.
A35	Iedere gebruiker heeft op basis van autorisaties inzage in dossiers en werkvoorraad van collega's.
A36	Autorisatie is mogelijk op functionele onderdelen (modules, menu's, procedures, zaken, gegevens) binnen de applicatie.
A37	De applicatie heeft de mogelijkheid om te zien wie wijzigingen doorvoerde in de applicatie. Bijv: wie heeft het adres van een schuldeiser gewijzigd?

A38	De applicatie moet, door middel van procesinrichting, de mogelijkheid bieden om bepaalde taken eerst te laten fiatteren volgens het 4-ogenprincipe, voordat het proces verder kan gaan.
A39	De applicatie moet de mogelijkheid bieden om een gehele werkvoorraad over te dragen naar een collega, bijvoorbeeld in geval van ziekte. De overdracht moet eenvoudig en volledig zijn, zodat alle taken, documenten en bijbehorende informatie automatisch en zonder verlies van gegevens naar de nieuwe collega worden overgedragen.
A40	De applicatie maakt hergebruik van gegevens, de mogelijkheid om eerder ingevoerde gegevens zoals NAW-gegevens, schulden, inkomsten & uitgaven en berekeningen, automatisch over te nemen bij onder meer brieven, overeenkomsten, het PvA en verzoekschriften.
A41	De applicatie verzendt op verzoek van de gemeentegegevens ten behoeve van andere data verzamelende organisaties zoals CBS, NVVK en Divosa.
A42	Er moet vanuit onze (on-premise) rapportage-software aangesloten kunnen worden op de applicatie: a. via een beveiligde (vpn-)tunnel direct op de applicatie-database Of b. op een dagelijkse kopie-database (veelal query-omgeving genoemd) of een online datawarehouse van de leverancier om zelf rapporten te kunnen ontwikkelen, op zowel managementniveau (denk aan werkvoorraad/aantallen/resultaat per periode) als operationeel niveau (denk aan gedetailleerde uitvallijsten).
A43	Er kan gebruik gemaakt worden van verplichte, optionele of conditionele velden.
A44	Partners moeten in een dossier aan elkaar gelinkt kunnen worden.
A45	Het moet mogelijk zijn om de gegevens van kinderen op te voeren in een dossier.
A46	Aanmeldingsreden moet opgenomen kunnen worden in het dossier (bijv. preventie en problematische schulden).
A47	Het is mogelijk om in de werkvoorraad de taken/acties te verzetten naar de toekomst (aanpassen van de datum).
A48	Het moet mogelijk zijn om de omschrijving van een rekening aan te passen.
A49	Bij een relatie de keuze kunnen maken of correspondentie standaard per mail of per brief wordt verzonden. De oplossing ondersteunt per relatie meerdere moderne communicatiekanalen voor correspondentie, waaronder e-mail, brief en communicatie via een digitaal portaal, zodat wordt aangesloten op actuele digitale dienstverlening en veranderende verwachtingen van relaties.
A50	Het moet mogelijk zijn aan te kunnen geven naar wie de correspondentie wordt gezonden, bijvoorbeeld als er sprake is van een beschermingsbewindvoerder.
A51	Het moet mogelijk zijn om per behandelaar een overzicht kunnen maken van de lopende dossiers, maar ook van reeds afgesloten zaken.
A52	Er is ruimte om vermogen te noteren in een dossier (bijvoorbeeld koopwoning, auto, spaargeld).

A53	Er is een scherm met een totaaloverzicht per client beschikbaar waarin duidelijk af te lezen is wat er in de gehele looptijd gebeurd is. Via dit scherm kan doorgeklikt worden naar de verschillende onderdelen met als doel te kunnen raadplegen of te muteren (afhankelijk van de autorisatie). Dit is een zogenoemde 'clientkaart'.
A54	Standaard worden alleen open, niet-afgesloten dossiers getoond. Afgesloten en afgemelde dossiers worden naar de achtergrond geplaatst. Deze dossiers komen enkel naar boven als er een optie wordt aangevinkt zoals 'zoeken in afgemelde dossiers'.
A55	De applicatie is geschikt voor verschillende soorten apparaten (laptop, tablet, smartphone etc.) en schaaft, met uitzondering van beheerfuncties, mee met de afmetingen van een scherm van mobile devices tot tabletniveau, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface (responsive design).
A56	Ontvangen van een notificatie in de applicatie, zodra de persoonskaart in de applicatie wordt gewijzigd vanwege een mutatie in het BRP.
A57	Het moet mogelijk zijn om in het systeem acties van dossiers op eigen naam te hebben.
A58	Het moet mogelijk kunnen zijn om de acties van collega's te kunnen inzien en te kunnen aanpassen.

1.2 Eisen Budgetbeheer

Nr.	Omschrijving
B1	Een budgetplan is klaar te zetten c.q. in te voeren op elke dag van de maand.
B2	Het moet in het systeem mogelijk zijn om een budgetplan/begroting voor een cliënt op te stellen. Daarnaast willen we de mogelijkheid hebben om dit plan tussentijds aan te passen, zodat we direct kunnen zien welke effecten wijzigingen hebben op het totale budget.
B3	Bankgegevens over inkomsten zijn in bulk automatisch te verwerken in de cliëntdossiers.
B4	Mutaties voor een boekjaar worden automatisch afgesloten op 31 december en op 1 januari worden mutaties automatisch in een nieuw boekjaar geboekt.
B5	Aanleggen en beheren van reserveringen (bedragen verdelen over de spaarpotjes) moet mogelijk zijn.
B6	Bewaken van het geld van de cliënt (wat komt binnen, wat gaat eruit, wat moet er gereserveerd worden) en hierover verantwoording kunnen afleggen moet mogelijk zijn.
B7	Bankafschriften moeten automatisch aan dossier gekoppeld worden in klantdossier. Ze moeten per mail en per post verstuurd kunnen worden.
B8	Bankafschriften moeten overzichtelijk en duidelijk leesbaar zijn, ook voor cliënten.
B9	Bedragen moeten op één plek wijzigbaar kunnen zijn. De wijziging zal dan op alle juiste plekken worden meegenomen. Denk hierbij aan bijv. huur
B10	De betalingen moeten voor verschillende klanten op één plek in te voeren zijn.
B11	De applicatie moet de inkomsten automatisch aan de juiste klant kunnen koppelen.
B12	De datum van de betalingen, binnen een budgetplan, moet op één plek te wijzigen zijn.
B13	Foutieve boekingen moeten niet herleidbaar zijn naar de klant waar hij voorafgaand foutief geboekt is.
B14	Na fiatteren moeten de reserveringen direct in het systeem en de uitdraai zijn bijgewerkt.
B15	Betaalregels moeten gelijktijdig eerder gefiatteerd kunnen worden.

B16	Er moeten bulk brieven gemaakt kunnen worden. Alle klanten ontvangen dezelfde brief per mail of en per post.
B17	Bulk brieven moeten aanpasbaar kunnen zijn.
B18	Bestaande betaalregels moeten aanpasbaar zijn en historie moet worden bewaard en raadpleegbaar zijn.
B19	Er mag per lopend dossier maximaal één rekening voor schuldenregeling en één voor budgetbeheer aangemaakt worden.
B20	Het moet mogelijk zijn om een prioriteit te geven aan de betaling binnen een budgetplan.
B21	Bij het fatteren mag een cliënt geen roodstand krijgen.
B22	Er moet een betalingsregeling toegevoegd kunnen worden inclusief maximaal te betalen bedrag. Dit moet tussentijds aangepast kunnen worden.
B23	De applicatie biedt Inzicht wanneer betalingen niet zijn uitgevoerd.

1.3 Eisen Schuldhelpverlening

Nr.	Omschrijving
S1	Alle berekeningen voldoen aan de vastgestelde Recofa-richtlijnen.
S2	Module saneringskrediet
S3	Module ondernemers
S4	Het is mogelijk om een VTLB-berekeningen te maken met een eerdere versie van bijv. een jaar of een half jaar geleden.
S5	Er moet in de applicatie een module saneringskrediet aanwezig zijn, waarin het mogelijk is zelf de kredietverstrekker, contactpersoon, bankrekening, netto kredietbedrag, en voorwaarde ter zekerheid te kunnen invullen.
S6	Het moet in de applicatie mogelijk zijn, voor geslaagde regeling, om te kunnen blijven switchen tussen bemiddeling en saneringskrediet gedurende het traject.
S7	In de applicatie is het mogelijk om een nieuwe schuld toe te voegen na het slagen van de regeling, of na het uitvoeren van een hercontrole. Een nieuw aanbod aan schuldeisers moet op basis van maatwerk kunnen worden gedaan.
S8	Het moet mogelijk zijn om in de schuldregeling extra inleg handmatig te kunnen toevoegen.
S9	Het moet in de applicatie mogelijk zijn om handmatig het aantal maanden van de schuldregeling te kunnen aanpassen.
S10	Het moet mogelijk zijn om onderstaande condities te kunnen zien in een schuldregeling. - Oorspronkelijke schuldeiser - Schuldeiser - Referentie - Schuld bij aanvraag - Schuld definitief - Datum Definitief - Aanbodbedrag - Percentage aanbod - Akkoord - Datum Reactie - Categorie - Uitkeren aan

S11	Het moet in de applicatie mogelijk zijn om voor fase 2 schuldhulpverleners betalingen te kunnen uitvoeren voor de hercontrole/betaling saneringskrediet.
S12	Het moet mogelijk zijn voor schuldhulpverleners om budgetbeheer en schuldregeling rekeningen te kunnen aanmaken.
T2	Het moet mogelijk zijn om brieven handmatig te kunnen aanpassen.
S14	Het moet mogelijk zijn om schulden zelf handmatig toe te kunnen voegen.
S15	Bij het starten van een nieuwe schuldregeling bij een terugkerende inwoner moet het in de applicatie mogelijk zijn dat de oude schulden niet in het dossier blijven staan. De schulden moeten nog wel zichtbaar zijn om te raadplegen, maar zouden geen invloed moeten hebben op de huidige schuldregeling.
S16	De verzoekschriften dwangakkoord/ WSNP/ voorlopige voorziening/ moratorium worden gegenereerd volgens actueel formaat Bureau WSNP. Na generen verzoekschrift is het document nog handmatig aan te passen. Bekende informatie uit de applicatie kan automatisch worden ingevuld. Dit betreft onder andere (maar niet beperkt tot) gegevens over de schuldeisers, hoogte van de schuld, kenmerk, ontstaansdatum, wel/niet akkoord, NAW-gegevens van de klant en het VTLB
S17	De termijn voor een 100% aflossing aan de schuldeisers wordt automatisch berekend.
S18	Verdeling van de afloscapaciteit over de schuldeisers wordt automatisch berekend. In de verdeling wordt rekening gehouden met de preferentie van de schuldeisers en het geldende huwelijksvermogensrecht.
S19	De applicatie moet de mogelijkheid bieden om alle voorstellen aan te maken, zowel voor herfinanciering, sanering, bemiddeling, o-voorstellen als betalingsregelingen.
S20	In de applicatie is het mogelijk om een nieuwe schuld toe te voegen na het slagen van de regeling, of na het uitvoeren van een hercontrole. Een nieuw aanbod aan schuldeisers moet op basis van maatwerk kunnen worden gedaan.

1.4 Eisen Trajectbegeleiding

Nr.	Omschrijving
T1	Actieagenda voor notities, voor iedereen te raadplegen. Er moeten meerdere acties bij een cliënt parallel kunnen lopen, bijv. budgetbeheer, monitoren schuldhulpverlening. De openstaande acties bij een cliënt moeten voor iedereen in te zien zijn en te bewerken.
T2	Het is mogelijk om een automatische workflow in te richten incl. doorlooptijden. Hierbij moet er ruimte zijn voor maatwerk.
T3	Mogelijkheid om ook oudere versies van VTLB in systeem te kunnen maken, in plaats van losse VTLB-calculators te moeten gebruiken.
T4	Bij de berekening van het vrij te laten bedrag (VTLB) vindt er een automatische berekening van de afloscapaciteit plaats.
T5	In elke fase van het traject moet het mogelijk zijn om een schuldenlijst te genereren.
T6	Afgesloten acties moeten altijd raadpleegbaar zijn.
T7	Als trajectbegeleider wil je alles kunnen inzien wat er in een dossier gebeurt: mutaties, aanvraag SHV, nieuwe toegevoegde schulden, etc.
T8	Een selectie van dossiers, moet eenvoudig op een andere behandelaar over te zetten kunnen zijn.
T9	Alle berekeningen voldoen aan de vastgestelde Recofa-richtlijnen.

1.5 Eisen Beheer en Onderhoud

Nr.	Omschrijving
BO1	De applicatie hanteert bewaartermijnen voor cliëntgegevens en deze moeten aanpasbaar zijn naar lokale regelgeving. De applicatie signaleert welke op basis hiervan welke gegevens verwijderd moeten worden. Feitelijke verwijdering gebeurt na handmatig 'akkoord'.
BO2	De leverancier heeft beleid met richtlijnen, instructies en procedures m.b.t de ontwikkeling, het onderhoud en uitfasering van applicaties. Gebruikers kunnen continu inzien wat de prestaties/resultaten zijn in perspectief tot het beleid.
BO3	De leverancier heeft een serviceorganisatie, waarbij Nederlands de voertaal is voor de communicatie met klanten.
BO4	De leverancier levert minimaal de volgende documentatie: - installatieverslag (indien er geheel of gedeeltelijk wordt geïnstalleerd op Purmerendse infrastructuur). - beheerdocumentatie - specificatie van de koppelvlakken - specificatie van de services in WSDL - specificatie van de XML-berichten (.XSD-bestanden) - technisch plaatje
BO5	Er is standaard servicelevel agreement (SLA) voor organisaties die het systeem gebruiken. Deze SLA maakt onderdeel uit van de offerte.
BO6	De applicatie moet een duidelijke licentiestructuur bieden, met gespecificeerde licentietypes, prijzen en bijbehorende functionaliteiten.
BO7	De applicatie moet de mogelijkheid bieden om het aantal licenties flexibel uit te breiden tijdens de looptijd van de overeenkomst, met vooraf gedefinieerde prijzen en voorwaarden. Kosten voor extra licenties (meer dan 35) zijn afgeleid van de kosten voor licenties bij inschrijving.
BO8	Licenties moeten eenvoudig aanpasbaar zijn voor extra gebruikers of modules, zonder onvoorziene kosten of technische beperkingen.
BO9	De applicatie voorziet in een module m.b.t. Schuldhulpverlening volgens NVVK-richtlijnen en wet- en regelgeving. Voor meer informatie over deze richtlijnen, zie: https://www.nvvk.nl/ons-werkveld/gedragscodes-en-modules .
BO10	De werkprocessen in de applicatie zijn gebaseerd op de NVVK-modules en de Wgs. De inrichting van werkprocessen is configureerbaar, zowel wat betreft taken als termijnen.
BO11	De applicatie moet in staat zijn om termijnen te signaleren wanneer deze worden overschreden of dreigen te worden overschreden. Deze signaleringen moeten direct zichtbaar zijn bij het openen van de werkvoorraad. De termijnen moeten naar eigen inzicht configureerbaar zijn.
BO12	Het is aan de Opdrachtgever om te bepalen welke modules volgens NVVK-richtlijnen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden afgenomen.

1.6 Privacy en Informatie Beveiliging

Nr.	Omschrijving
PIB1	De opdrachtnemer houdt zich aan alle wet- en regelgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming m.b.t. de door hem geleverde oplossing en diensten. Alle

	wet- en regelgeving zoals de AVG/UAVG en Wpg zijn leidend in geval van tegenstrijdigheden met andere eisen, wensen of voorstellen van opdrachtnemer.
PIB2	De gegevens van opdrachtgever worden alleen in de EER opgeslagen
PIB3	Tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten conform het 'model standaard verwerkersovereenkomst VNG'. Ten tijde van het afsluiten van de verwerkersovereenkomst zal door partijen de nieuwste versie van het 'model standaard verwerkersovereenkomst VNG' worden gebruikt
PIB4	De opdrachtnemer ondersteunt in haar totale dienstverlening alle vereisten die aan de gemeente gesteld worden op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
PIB5	Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens die door opdrachtgever zijn verstrekt, uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verzameld/verstrekt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
PIB6	Opdrachtnemer verplicht zich om alle verstrekte persoonsgegevens van de opdrachtgever uitsluitend te gebruiken voor de uitvoering van de overeengekomen diensten en mag deze gegevens niet zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever aan derden verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht is. In geval van een wettelijke verplichting, zal opdrachtnemer de opdrachtgever onverwijld informeren over de gevraagde gegevensverstrekking.
PIB7	Bij beëindiging van de overeenkomst of op verzoek van de opdrachtgever worden alle gegevens naar keuze van en na overleg met de opdrachtgever teruggegeven en/of vernietigd/gewist.
PIB8	Datalekken worden binnen 24 uur gemeld bij de opdrachtgever via mail (datalek@purmerend.nl). Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden en/of risico's aanwezig zijn (beveiligingsincidenten, maar ook directe (cyber)aanvallen), worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de opdrachtgever. Bijvoorbeeld: de opdrachtnemer zal indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen direct aan de opdrachtgever worden gerapporteerd.
PIB9	De opdrachtnemer kan aantonen dat hij met alle door hem ingeschakelde verwerkers een schriftelijke verwerkersovereenkomst heeft gesloten, met daarin ten minste de verplichtingen die zijn vastgesteld zoals bedoeld in artikel 28 AVG, en dat hij toeziet op de naleving daarvan.
PIB10	Opdrachtnemer gebruikt bij het testen van de aangeboden applicatie/systeem en/of applicaties/systemen uitsluitend anonieme data. Het anonimiseren of pseudonimiseren van deze gegevens valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de gemeente.
PIB11	De opdrachtnemer mag (persoons)gegevens niet zonder toestemming van de opdrachtgever gebruiken voor het trainen, verbeteren of ontwikkelen van kunstmatige intelligentie (AI) modellen.
PIB12	Eventuele caching van gegevens mag niet langer beschikbaar zijn dan de tijdseenheid welke benodigd is voor een succesvolle anonimisering en retournering van gegevens. Caching op onderliggende infrastructuur, browsers, netwerkcomponenten of caching die noodzakelijk is voor performance, beveiliging of wettelijke bewaarplichten valt buiten deze eis.

1.7 Communicatie

Nr	Omschrijving																
C1	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op operationeel, tactisch en strategisch niveau.																
C2	De gemeente wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op operationeel, tactisch/strategisch niveau.																
C3	Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen voor de communicatie tussen beide partijen. Communicatie op de genoemde niveaus vindt alleen met de daarvoor geautoriseerde personen plaats. Rapportages worden door de Opdrachtnemer tijdig ter beschikking gesteld. De communicatie vindt plaats op de volgende niveaus: <table><tr><th>Wat</th><th>Wie</th><th>Frequentie</th><th>Bespreekpunten</th></tr><tr><td>Operatio- neel overleg</td><td>Opdrachtnemer De gemeente: Functioneelbeheer</td><td>In overleg, afhankelijk van de voortgang/ werkzaamheden</td><td>Samenwerking Voortgang werkzaamheden Klachtenafhandeling Openstaande offertes Planningen Calamiteiten Facturatie Verbetervoorstellen</td></tr><tr><td>Tactisch overleg</td><td>Opdrachtnemer De gemeente: Contractmanager Teammanager ICT Systeembeheer</td><td>2 x per jaar</td><td>Evaluatie samenwerking/ projecten Verbetervoorstellen Calamiteiten Financieel Beoordeling SLA</td></tr><tr><td>Strategisch overleg</td><td>Opdrachtnemer De gemeente: Contractmanager Teammanager ICT Functioneelbeheer CISO</td><td>1 x per jaar</td><td>Contractafspraken Ontwikkelingen bij de gemeente/Opdrachtnemer Calamiteiten Marktontwikkelingen Meerjarenvisie Verbetervoorstellen</td></tr></table>	Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten	Operatio- neel overleg	Opdrachtnemer De gemeente: Functioneelbeheer	In overleg, afhankelijk van de voortgang/ werkzaamheden	Samenwerking Voortgang werkzaamheden Klachtenafhandeling Openstaande offertes Planningen Calamiteiten Facturatie Verbetervoorstellen	Tactisch overleg	Opdrachtnemer De gemeente: Contractmanager Teammanager ICT Systeembeheer	2 x per jaar	Evaluatie samenwerking/ projecten Verbetervoorstellen Calamiteiten Financieel Beoordeling SLA	Strategisch overleg	Opdrachtnemer De gemeente: Contractmanager Teammanager ICT Functioneelbeheer CISO	1 x per jaar	Contractafspraken Ontwikkelingen bij de gemeente/Opdrachtnemer Calamiteiten Marktontwikkelingen Meerjarenvisie Verbetervoorstellen
Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten														
Operatio- neel overleg	Opdrachtnemer De gemeente: Functioneelbeheer	In overleg, afhankelijk van de voortgang/ werkzaamheden	Samenwerking Voortgang werkzaamheden Klachtenafhandeling Openstaande offertes Planningen Calamiteiten Facturatie Verbetervoorstellen														
Tactisch overleg	Opdrachtnemer De gemeente: Contractmanager Teammanager ICT Systeembeheer	2 x per jaar	Evaluatie samenwerking/ projecten Verbetervoorstellen Calamiteiten Financieel Beoordeling SLA														
Strategisch overleg	Opdrachtnemer De gemeente: Contractmanager Teammanager ICT Functioneelbeheer CISO	1 x per jaar	Contractafspraken Ontwikkelingen bij de gemeente/Opdrachtnemer Calamiteiten Marktontwikkelingen Meerjarenvisie Verbetervoorstellen														
C4	De Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen 5 werkdagen op aan de gemeente. De Opdrachtnemer is initiatiefnemer met betrekking tot de organisatie van de overleggen, de agenda en de schriftelijke verslaglegging.																

1.8 Contractmanagement

Nr.	Omschrijving
CM ₁	Sturing van de samenwerking De samenwerking tussen opdrachtgever en leverancier is gericht op: - Wederzijds begrip. - Open en eerlijke communicatie. - Betrokkenheid en eigenaarschap. - Dynamisch contract & ontwikkeling: samengroeien naar de toekomst. De leverancier dient flexibel mee te bewegen met marktontwikkelingen en proactief verantwoordelijkheid te nemen voor de uitvoering van de dienstverlening. Hierbij informeert de leverancier de opdrachtgever continu over de resultaten.
CM ₂	Contractfase - Na de implementatiefase start de contractfase. - Ieder kwartaal ontvangt Opdrachtgever minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan het tactisch overleg een rapportage over de KPI's zoals benoemd in de ICT Inkoopvereisten, tabblad Vereisten bij verstoringen. - De prestaties worden ieder kwartaal beoordeeld en evaluaties vinden plaats tijdens de periodieke (tactische) overleggen.
CM ₃	Gevolgen bij het niet realiseren van KPI's - Opdrachtgever signaleert dat leverancier niet voldoet aan één of meerdere KPI's. Tijdens het eerstvolgende tactische overleg worden afspraken gemaakt over het opstellen van een verbeterplan en de termijn voor herstel. - Leverancier dient binnen de afgesproken termijn een verbeterplan op te leveren en hierover te rapporteren. Vervolgens krijgt de leverancier een hersteltijd, waarna de KPI opnieuw wordt gemeten en gerapporteerd. - Indien de KPI's na de hersteltijd nog steeds niet voldoen, ontvangt de leverancier een officiële schriftelijke waarschuwing en eventueel een malus. De KPI wordt opnieuw gemeten na een nieuwe herstelperiode. - Bij herhaaldelijk niet voldoen, wordt de leverancier schriftelijk in gebreke gesteld. Er volgt opnieuw een hersteltijd, waarna de KPI wederom wordt gemeten en gerapporteerd. - Het herhaaldelijk niet behalen van KPI's wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst. Dit kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst en kan de verlenging van optie jaren beïnvloeden.
CM ₄	Managementinformatie De leverancier levert jaarlijks managementinformatie aan, inclusief: - Evaluatie samenwerking - Beoordeling van KPI's - Klachten en bijbehorende verbetervoorstellen - Calamiteiten - Financieel inzicht De managementrapportage wordt maximaal 10 werkdagen vóór het tactisch overleg aangeleverd bij de contractmanager van de opdrachtgever. De exacte vorm van de rapportage wordt na opdrachtverstrekking afgestemd.

2 Programma van wensen

2.1 Wensen

Nr:	Omschrijving
W1	Digitaal inzien eigen gegevens – budgetbeheer – indienen stukken (Digitaal klantenportaal)
W2	Na het invoeren van het weekinkomen is het automatisch om te rekenen naar maand inkomen of andersom.
W3	Er kan een bewerkbaar budgetplan in Excel kunnen worden gegenereerd, welke ook beschikbaar is voor cliënten.
W4	Automatische begroting maken van de uitgaven.
W5	Gedetailleerde overzichten creëren op trajectsoorten.
W6	Cliënten moeten de mogelijkheid hebben om gegevens in te kunnen zien, waar zij de rechten toe hebben, zonder dat zij daarvoor toegang hebben tot het netwerk van Purmerend.
W7	Mogelijkheid om brieven voor de schuldregeling in bulk per mail te versturen (saldo-opgaves, voorstellen, rappels voor beide, se informeren over DA en WSNP) in plaats van handmatig elk emailadres te moeten aanpassen
W8	Automatisch kunnen verzenden vanuit een generieke mailbox.
W9	Data uitwisseling met de applicatie vroegsignalering.
W10	Koppeling met het schuldenknooppunt.
W11	Er is een koppelvlak om digitale documenten te exporteren naar een interne gemeentelijke berichtenbox, als voorportaal voor de externe levering aan de MijnOverheid berichtenbox.
W12	De (werk)procesinrichting is flexibel aanpasbaar en kan, als daarvoor wordt gekozen, voldoen aan NVVK-standaards voor gemaakte afspraken over activiteiten en termijnen.
W13	Het moet mogelijk zijn om vanuit een processtap in de applicatie een externe URL te benaderen.
W14	Mogelijkheid om actuele managementinformatie op te vragen, met diverse filteropties. Zoals voor specifieke doelgroepen, woongebied, aantal aanmeldingen via Vroegsignalering en Nederlandse Schuldhulproute, en demografische gegevens (bijvoorbeeld inwonerstatus met of zonder kinderen, gehuwd/ ongetrouwd/ samenwonend), aantal klachten en caseload per consulent), doorlooptijden, in- en uitstroom, andere SHV-specifieke kenmerken zoals eigen woning.
W15	Alle digitale documenten die nodig zijn voor het schuldhulpverleningstraject zijn opgeslagen en raadpleegbaar binnen de applicatie. Ook is het mogelijk om externe documenten, zoals e-mails en Word of pdf-documenten, toe te voegen aan een digitaal dossier binnen de applicatie.
W16	Zoekfunctie in de actieagenda.
W17	Koppeling met ViSH



Bezoekadres
Purmersteenweg 42
1441 DM Purmerend

Postadres
Postbus 15
1440 AA Purmerend

Telefoon & e-mail
(0299) 452 452
info@purmerend.nl

purmerend.nl