



Bijlage 2: Programma van eisen

Het programma van eisen is een bijlage bij de offerteaanvraag voor de aanbesteding vroegsignalering schulden van de gemeente Almere.

Met het indienen van een inschrijving geeft inschrijver aan onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volledige inhoud van het programma van eisen, eventueel gewijzigd door middel van de beantwoording op de gestelde vragen.

1. Eisen ten aanzien van de dienstverlening	
1.1	Uitgangspunten bij het uitvoeren van de dienstverlening zijn het nog vast te stellen Coalitieakkoord 2026-2030, het beleidsplan 'Armoede, schulden en participatie gemeente Almere 2022-2026: 'Doen wat werkt' en het nog vast te stellen beleidsplan Armoede en Schulden 2027 t/m 2030
1.2	De dienstverlener conformeert zich aan doelstellingen en uitgangspunten van de opdracht zoals opgenomen in hoofdstuk 3 van de offerteaanvraag.
1.3	De dienstverlener voert de werkzaamheden uit conform de door de gemeente vastgestelde werkinstructie vroegsignalering, budgetbegeleiding en budgetcoaching en het vastgestelde afwegingskader. Binnen deze kaders beschikt de dienstverlener over professionele ruimte om maatwerk toe te passen. Afwijkingen worden gemotiveerd, vastgelegd en afgestemd met de gemeente. De dienstverlener past wijzigingen in het afwegingskader en de werkinstructie die voortvloeien uit beleidskeuzes, maatschappelijke ontwikkelingen of gewijzigde wet- en regelgeving gedurende de looptijd van de overeenkomst toe.
1.4	De dienstverlener biedt meerdere vormen van contactlegging aan en zet deze passend en in samenhang in om inwoners te bereiken. De dienstverlener past de benadering en contactstrategie zodanig toe dat deze bijdraagt aan het vergroten van het bereik van inwoners met betalingsachterstanden.
1.5	Op verzoek van gemeente Almere verleent de dienstverlener alle medewerking die redelijkerwijs verwacht mag worden aan afstemmingsoverleggen, branche-ontwikkeling, evaluatie onderzoeken, rekenkameronderzoeken, klanttevredenheidsonderzoeken en landelijke benchmarks tijdens de looptijd van dit contract.
1.6	De dienstverlener voert adviezen die voortkomen uit bovengenoemde onderzoeken die door gemeente Almere worden overgenomen, uit. De dienstverlener betreft inwoners waar mogelijk bij productontwikkeling.
1.7	De doelgroep wordt gekenmerkt door een grote mate van diversiteit, zowel in etniciteit, culturele achtergronden, opleidings- als inkomensniveau. De dienstverlener zorgt ervoor dat de dienstverlening hierop aansluit en zo min mogelijk drempels opwerpt voor het accepteren van hulp.
1.8	Op verzoek van de gemeente Almere verleent de dienstverlener alle medewerking die redelijkerwijs verwacht mag worden aan het beantwoorden van college- of raadvragen.
1.9	De dienstverlener is in staat om de uitvoering van vroegsignalering aan te passen aan actuele landelijke inzichten en handreikingen, zoals die van de NVVK, VNG en Divosa, en voert deze aanpassingen door in afstemming met de gemeente Almere.



2. Eisen ten aanzien van wet- en regelgeving en compliancy	
2.1	De dienstverlener blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan alle bestaande en nieuwe relevante wetgeving en regelgeving en het lokale beleid voor de uitvoering van de genoemde taken in de scope. Bij het nemen van besluiten houdt de dienstverlener zich aan wettelijke kaders en werkt bij onduidelijkheden in de geest van de betreffende wet.
2.2	De dienstverlener is gedurende de volledige duur van de overeenkomst aantoonbaar 'in control' als het gaat om het voldoen aan de voor haar dienstverlening relevante eisen op het gebied van rechtmatigheid, voorkomen van fraude, informatiebeveiliging, privacy en informatiebeheer/archivering. Door het gebruik van een actueel, onderhouden en periodiek getoetst kwaliteitssysteem conform ISO9001 eisen.
2.3	In aanvulling op punt 2.4: dit omvat ook de verantwoordelijkheid voor door de dienstverlener ingezette leveranciers. Zowel gedurende als na afloop van de overeenkomsten (denk aan vernietiging gegevens na einde contract). De dienstverlener zorgt ervoor dat de aanbieders van ICT-diensten die verantwoordelijk zijn voor het hosten van en toegang tot de toepassing minimaal ISO 27001 gecertificeerd zijn.
2.4	De dienstverlener geeft de gemeente Almere op verzoek: Inzage in de werking van haar kwaliteitssysteem; Inzage in de bevindingen uit gehouden audits en geconstateerde afwijkingen, en wat daarmee gedaan is. En gaat akkoord met uitvoering van aanvullend toezicht/audits door een medewerker van de aanbestedende dienst of door gemeente ingehuurde accountants- of onderzoeksbureaus. Zowel in de implementatiefase als tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst. Dit ontslaat de dienstverlener niet van het organiseren van eigen toezicht en auditing op de gestelde normen.
2.5	De dienstverlener sluit met gemeente Almere een door de gemeente opgestelde Modelovereenkomst Verwerkersovereenkomst af, welke voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De concept modelovereenkomst Verwerkersovereenkomst is bijgevoegd bij de aanbestedingsstukken (zie bijlage E). Gedurende de looptijd wordt de deze overeenkomst geüpdatet als dit noodzakelijk is, als gevolg van wijzingen in de richtlijnen van de Informatiebeveiligingsdienst of naar aanleiding van aangetoonde tekortkomingen.
2.6	De dienstverlener werkt na gunning met de gemeente Almere nadere afspraken uit over de manier waarop het informatiebeheer/ archiefbeheer, informatieveiligheid en privacy gewaarborgd zijn gedurende de gehele looptijd en na afloop van de overeenkomst. Ook wordt de manier waarop het toezicht op en verantwoording over deze onderwerpen wordt uitgevoerd nader uitgewerkt.
2.7	De dienstverlener voldoet aan/werkt mee (afhankelijk waar vraag binnenkomt) aan het binnen de wettelijke termijnen beantwoorden van rechtmatige verzoeken van betrokkenen voor: Inzage en correctie van hun persoonsgegevens; Woo-verzoeken (Wet open overheid).
2.8	Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden of risico's aanwezig zijn (als voorbeeld maar niet uitputtend: datalekken of beveiligingsincidenten) worden



	onmiddellijk gemeld aan en besproken met de gemeente Almere, conform met de dienstverlener uit te werken afspraken na gunning.
2.9	De dienstverlener heeft een adequate klachtenprocedure en verleent medewerking aan procedures in het kader van bezwaar en beroep en klachten bij de gemeentelijke ombudsman. Officiële klachten die via de klachtenprocedure van de dienstverlener binnenkomen bij de dienstverlener worden opgenomen in de kwartaalrapportages. In de rapportage wordt ook de wijze van afhandeling opgenomen.

3. Eisen ten aanzien van het personeel en continuïteit dienstverlening	
3.1	De dienstverlener laat de taken uitvoeren door vakbekwame professionals die minimaal beschikken over een aantoonbaar HBO werk- en denkniveau en geschoold zijn in (stress-sensitieve) gespreksvoering. Diploma's dienen desgevraagd te kunnen worden overlegd.
3.2	Medewerkers die budgetbegeleiding en/of budgetcoaching uitvoeren beschikken over aantoonbare deskundigheid op dit gebied. De dienstverlener zet hiervoor medewerkers in die een opleiding Budgetcoach hebben gevolgd, zoals de opleiding Budgetcoach bij LearnCare, of een aantoonbaar gelijkwaardige opleiding. Daarbij geldt dat medewerkers met een vóór 2025 behaalde Kiwa-certificering budgetcoach deze inzetten, mits wordt voldaan aan de geldende voorwaarden voor bij- en nascholing.
3.3	De medewerkers in dienst bij de dienstverlener houden zich aan de voor hun geldende beroepscode. De dienstverlener hanteert een beleid van werving en selectie waarin kwaliteit en veiligheid van cliënten voorop staan.
3.4	Alle medewerkers van de dienstverlener hebben een eenduidige werkwijze.
3.5	Alle medewerkers van de dienstverlener beschikken over actuele kennis met betrekking tot ontwikkelingen op het gebied van vroegsignalering.
3.6	De medewerkers van de dienstverlener hebben kennis van de sociale kaart van Almere.
3.7	De medewerkers werken mee aan integrale casus-overleggen met partners uit de stad.
3.8	Indien de gemeente dit wenst werken de medewerkers mee aan pilots om nieuwe zaken uit te proberen.
3.9	In overleg gemeente Almere sluit de leidinggevende of een van de senior medewerkers aan bij landelijke gremia bijvoorbeeld VNG en Divosa indien dit is gewenst.
3.10	Er is een leidinggevende die minimaal vier dagen per week beschikbaar is voor het team de gemeente en de partners in de stad met betrekking tot de dagelijkse praktijk.
3.11	De dienstverlener stelt een service delivery manager aan die de primaire contactpersoon is voor de contractmanager en de beleidsadviseur Vroegsignalering van de gemeente Almere. Vier keer per jaar, na afloop van het kwartaal, vindt overleg plaats tussen de contractmanager van de gemeente Almere, beleidsadviseur Vroegsignalering van de gemeente Almere en de service delivery manager van de dienstverlener over de uitgevoerde dienstverlening op basis van kwartaalrapportages. In april van elk volgend kalenderjaar vindt, naast het kwartaalgesprek ook een totaalevaluatie plaats van de dienstverlening van het hele jaar daarvoor.
3.12	De dienstverlener garandeert dat continuïteit van de dienstverlening ten behoeve van inwoners met betalingsachterstanden gewaarborgd wordt. De toegestane termijn om niet bereikbaar te zijn als gevolg van grote onvoorziene calamiteiten of ondersteunende systemen niet in te kunnen zetten is 24 uur.
3.13	De dienstverlener dient telefonisch bereikbaar te zijn tussen 9:00 -17:00 uur.



4. Eisen ten aanzien implementatie en het exitplan	
4.1	<p>De dienstverlener levert binnen vier weken na definitieve gunning een implementatieplan op en stemt dit af met de gemeente Almere. Het implementatieplan beschrijft hoe de dienstverlener zorgt voor een zorgvuldige en probleemloze implementatie van de dienstverlening in de periode van 1 juli 2026 tot en met 31 augustus 2026.</p> <p>De huidige dienstverlener werkt, met inachtneming van geldende wet- en regelgeving en compliancy-eisen, mee aan een geruisloze overgang naar een nieuwe dienstverlener.</p> <p>Het implementatieplan heeft een omvang van maximaal vijf pagina's en bevat in ieder geval, in onderstaande volgorde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een beschrijving van de implementatieaanpak en de borging van tijdige start van de dienstverlening; - Een detailplanning van de implementatieperiode; - Een beschrijving van wat nodig is van de gemeente Almere voor een succesvolle implementatie (zoals inzet van functionarissen en capaciteit) en een advies over de overdracht van cliënten.
4.2	<p>De gemeente Almere en de dienstverlener maken vooraf afspraken over een eventuele (gedeeltelijke) beëindiging van de dienstverlening, met als doel een zo geruisloos mogelijke overgang en minimale verstoring van de dienstverlening. Deze afspraken gelden ongeacht de reden voor beëindiging. Aan de beëindiging van de dienstverlening zijn voor de gemeente Almere geen kosten verbonden; de dienstverlener draagt zorg voor een zorgvuldige overgang met inachtneming van geldende wet- en regelgeving en compliancy-eisen.</p>
4.3	<p>De dienstverlener stelt in overleg met de gemeente Almere een exitplan op waarin de condities, stappen en activiteiten rond beëindiging van de dienstverlening zijn vastgelegd. In dit exitplan wordt rekening gehouden met zowel de overdracht van dossiers als met de afhandeling van lopende dossiers. De transitiefase betreft de periode tussen contractsluiting en de start van de dienstverlening door een opvolgende leverancier. Eventuele beëindigingskosten maken onderdeel uit van de aangeboden dienstverlening.</p>
4.4	<p>De dienstverlener moet bij beëindiging van de overeenkomst aantoonbaar alle archiefbescheiden en bijbehorende metadata, overdragen aan de gemeente conform tevoren afgesproken procedures en bestandsformaten. De dienstverlener verwijdert daarna aantoonbaar alle archiefbescheiden en metadata uit de beheeromgeving. Er kan ook worden afgesproken dat de dienstverlener op basis van de gemeentelijke voorschriften/selectielijsten zelf de archiefbescheiden (als zij daarvoor in aanmerking komen) vernietigt. Indien van toepassing kan dan het blijvend te bewaren materiaal worden overgedragen aan het stadsarchief.</p>

5. Eisen ten aanzien van gegevensuitwisseling



5.1	De dienstverlener maakt voor de ontvangst, matching, opvolging en registratie van vroegsignalen gebruik van het door de gemeente Almere aangewezen systeem voor vroegsignalering, zijnde RIS (xxlInc). De dienstverlener verwerkt en volgt de signalen in dit systeem op conform de door de gemeente vastgestelde werkinstructie en het afwegingskader vroegsignalering. Binnen RIS worden uitsluitend die gegevens vastgelegd die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de wettelijke taak vroegsignalering, met inachtneming van geldende wet- en regelgeving.
5.2	De dienstverlener deelt, waar dit wettelijk is toegestaan, relevante gegevens met de gemeente Almere en betrokken ketenpartners ten behoeve van integraal werken en samenhangende ondersteuning van inwoners. Als wet- en regelgeving, beleid of technische mogelijkheden daartoe aanleiding geven, kan de gegevensuitwisseling gedurende de looptijd van de overeenkomst in overleg tussen de gemeente Almere en de dienstverlener worden uitgebreid of aangepast. De dienstverlener committeert zich aan het gezamenlijk verkennen en realiseren van deze doorontwikkeling binnen de geldende wettelijke kaders. De gemeente Almere beslist, binnen de wettelijke kaders, over de reikwijdte, doelen en moment van (uitbreiding van) gegevensuitwisseling.
5.3	De dienstverlener dient te beschikken over een beveiligde verbinding die voldoet aan de beveiligingseisen van de gemeente én aan de eisen die aanbieder van gegevenssets of aanbieder van functionaliteit vereist. De dienstverlener organiseert de beveiligde bevinding in principe zelf, alleen waar dat nodig is zal de gemeente de contacten met de aanbieder onderhouden.
5.4	In principe gaat de uitwisseling van gegevens/ informatie met andere partijen via beveiligde gegevensverbindingen. Waar dit (nog) niet mogelijk is en e-mail wordt gebruikt, dient de dienstverlener te zorgen voor veilige encrypted e-mail.
5.5	Gegevensuitwisseling vindt uitsluitend plaats ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taak vroegsignalering schulden en daarmee samenhangende ondersteuning, en niet voor andere doeleinden.

6. Technische eisen

6.1	In rust en bij transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, dient door de dienstverlener altijd geschikte encryptie (met private key) te worden toegepast.
6.2	Gegevensuitwisseling tussen vertrouwde en niet vertrouwde zones wordt geautomatiseerd gecontroleerd op aanwezigheid van bedreigingen (zoals virussen en malware).

7. Eisen ten aanzien van rapportage en communicatie

7.1	De dienstverlener levert minimaal één keer per kwartaal een vastgestelde minimumset aan managementinformatie aan de gemeente Almere. Deze managementinformatie bestaat uit zowel kwantitatieve gegevens als een kwalitatieve duiding. De kwantitatieve gegevens geven inzicht in de uitvoering en resultaten van de dienstverlening. De kwalitatieve duiding bevat een toelichting op trends, knelpunten,
-----	--



	<p>signalen uit de uitvoering en andere relevante bevindingen die van betekenis zijn voor sturing, monitoring en beleidsontwikkeling.</p> <p>De inhoud van de minimumset wordt in overleg met de gemeente Almere vastgesteld en kan, als daartoe aanleiding is, in overleg worden aangepast.</p>
7.2	<p>De dienstverlener hanteert bij de rapportage de door de gemeente vastgestelde definities voor bereik, contact, eindresultaten, etc. en past de registratie en rapportage aan als deze definities wijzigen, bijvoorbeeld in verband met landelijke ontwikkelingen zoals DDAS.</p>
7.3	<p>De door de dienstverlener aangeleverde managementinformatie wordt periodiek inhoudelijk besproken met de gemeente Almere, met als doel gezamenlijke duiding van de resultaten, het bespreken van afwijkingen en het identificeren van verbeterpunten.</p>
7.4	<p>De dienstverlener meldt ieder (kwaliteits-)probleem, iedere calamiteit en ieder geweldsincident direct aan de gemeente.</p>

8. Facturatie	
8.1	<p>Doorbelasting van de kosten vindt achteraf plaats op kwartaalbasis</p>
8.2	<p>De dienstverlener zendt zo mogelijk een e-factuur via het Peppol-netwerk. Indien een e-factuur niet mogelijk is, dient de dienstverlener een factuur elektronisch te zenden in enkelvoud per e-mail rechtstreeks aan crediteuren@almere.nl.</p> <p>De gemeente Almere werkt met ordernummers.</p> <p>Op de factuur dient het ordernummer vermeld te worden.</p>
8.3	<p>De dienstverlener laat op basis van een afgestemd en door de gemeente Almere goedgekeurd plan een adequate interne en/of externe controle uitvoeren. De dienstverlener geeft opdracht voor een jaarlijks te verstrekken assurancerapport van een extern accountant met betrekking tot de juistheid en volledigheid van de facturering van de dienstverlening. De dienstverlener stemt in met de mogelijkheid dat gemeente Almere controles kan (laten) uitvoeren en verleent daaraan medewerking.</p>