



Schuldhelpverlening

Programma van Eisen

Afdeling	Dienst Verwerving
Documentversie	V1.0
Datum	22 april 2026
Templateversie	Versie 1.0
Status	Definitief
Rubricering	Politie Intern

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Programma van eisen	3
1.1 Algemene eisen.....	3
1.2 Eisen aan Dienstverlening	4
1.3 Werkwijze/uitvoering	6
1.4 Informatiebeveiliging en privacy	8
1.5 Inzet mensen en deskundigheid Personeel.....	11
1.6 Communicatie en rapportage	14
1.7 Prestatiemeting / KPI's.....	16
1.8 Prijzen en tarieven	17
1.9 Implementatie	17
1.10 Facturatie.....	18

1 Programma van eisen

De Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle opgenomen eisen en wensen die de Politie heeft geformuleerd. Eisen worden als volgt weergegeven:

Eis 1 “Onderwerp”- Inschrijvingseis

Aan een Inschrijvingseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet wordt voldaan aan een Inschrijvingseis, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd. Mocht in geval van Gunning, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijken dat de Opdrachtnemer toch niet aan één of meerdere Inschrijvingseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige Inschrijving en heeft de Politie het recht de Overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden.

Eis 2 “Onderwerp” - Uitvoeringseis

Aan een Uitvoeringseis moet worden voldaan op de datum die aangegeven is bij de betreffende eis in het PvE, of de datum die blijkt uit de overeengekomen planning. Als deze datum niet schriftelijk tussen de Politie en de Opdrachtnemer is overeengekomen, geldt dat aan een uitvoeringseis op de ingangsdatum van de Overeenkomst voldaan moet zijn. Voor Uitvoeringseisen die Prestaties beschrijven met een herhalend, periodiek, continu of doorlopend karakter, geldt dat aan de betreffende Uitvoeringseisen voldaan moet zijn vanaf het moment dat de desbetreffende Prestatie voor het eerst wordt verricht. Mocht tijdens uitvoering van de Opdracht blijken dat de Opdrachtnemer niet aan de Uitvoeringseisen voldoet, dan heeft de Politie het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien de Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de Uitvoeringseis(en) voldoet en derhalve in verzuim is.

Het merendeel van de eisen betreft uitvoeringseisen. Daar waar het inschrijvingseisen betreft, is dit expliciet benoemd bij de betreffende eis.

1.1 Algemene eisen

Eis 1. Vertrouwelijkheid informatie - Inschrijvingseis

De Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van de Politie niet in handen komen van personen die niet namens de Opdrachtnemer betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst(en). Na beëindiging van de looptijd van de onderhavige Overeenkomst(en) zullen alle gegevens en alle gerelateerde informatie over de Politie voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht, overgedragen worden aan de Politie, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de Politie, indien gewenst door de Politie, de overdracht en verwijdering kan controleren. Informatie over de Politie en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/ gebruikt dan voor de overeengekomen Diensten en/of leveringen.

Eis 2. Inzetten derde Partij

Wanneer de Opdrachtnemer in incidentele gevallen (bijv. bij calamiteiten) niet kan voldoen aan de aan hem door de Politie gevraagde capaciteit is de Politie gerechtigd om de betreffende Dienstverlening bij een derde Partij naar zijn keuze te betrekken zonder dat de Opdrachtnemer in dit geval recht heeft op enige (schade)Vergoeding of compensatie.

1.2 Eisen aan Dienstverlening

Eis 3. Bereikbaarheid

De Opdrachtnemer dient op Werkdagen van 09.00 – 17.00 telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor (casus)overleg met medewerkers van de Politie, en ook voor het beantwoorden van vragen van cliënten.

Wanneer de Politie of cliënt een terugbelverzoek achterlaat of een e-mail heeft gestuurd, is het streven dat de Opdrachtnemer binnen 1 werkdag contact opneemt met de Politie en uiterlijk binnen 2 Werkdagen een inhoudelijke reactie geeft.

Eis 4. Aanmelding

Na aanmelding van de cliënt door bedrijfsmaatschappelijk werk van de Politie, wordt door de Opdrachtnemer binnen 2 Werkdagen telefonisch contact opgenomen met de cliënt voor een telefonische intake en voor het plannen van een afspraak voor een live intakegesprek.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor een professionele inschatting van de aard en de urgentie van de problematiek. Daaruit vloeien de juiste vervolgstappen (intake, crisisinterventie).

Eis 5. Intake, onderzoek en advies

Het intakegesprek vindt plaats binnen 5 Werkdagen na het plannen van de afspraak. Bedrijfsmaatschappelijk werk en zorgregie van de Politie krijgen een bericht dat het intakegesprek is gepland en wanneer dat is.

De Opdrachtnemer inventariseert en analyseert de financiële situatie van de cliënt. De analyse vormt de basis voor het Onderzoek & Adviesplan. Dit plan wordt uiterlijk 5 Werkdagen na het intakegesprek aan de cliënt voorgelegd. Nadat de cliënt akkoord heeft gegeven op het adviesplan ontvangt de bedrijfsmaatschappelijk werker het adviesplan. Na akkoord van de bedrijfsmaatschappelijk werker op de offerte van het adviesplan dient direct gestart te worden met de uitvoering van het schuldtraject.

De Opdrachtnemer draagt zorg dat de cliënt door een vaste schuldhulpverlener wordt begeleid gedurende het traject. Wisselingen zijn niet wenselijk.

Eis 6. Schuldhulptraject (variëties mogelijk)

Een schuldhulptraject omvat de volgende productonderdelen:

1. Stabilisatie

Stabilisatie heeft als doel de inkomsten en uitgaven van de cliënt in evenwicht te brengen. De stabilisatie van inkomens en uitgaven is een resultaat van werkzaamheden uit het onderzoek en adviesplan. Als stabilisatie bereikt is kan een betalingsregeling, herfinanciering of schuldregeling worden opgezet.

2. Budgetbeheer

Budgetbeheer zorgt ervoor dat iemand de vaste lasten op tijd betaalt en geen (nieuwe) betalingsachterstanden oploopt. Bij vaste lasten gaat het in ieder geval om woonkosten, nutsvoorzieningen en wettelijk verplichte verzekeringen.

3. Financieel beheer

In dit geval zorgt men ervoor dat er enkel een reservering wordt gemaakt voor de aflossing van het overeengekomen akkoord.

4. Budget coaching

Het bieden van ondersteuning aan de cliënt via coaching om de competenties te ontwikkelen die nodig zijn voor een stabiele financiële toekomst.

5. Minnelijke regeling

- Betalingsregeling: zorgdragen dat de volledige vordering (100%) in een aantal termijnen betaald wordt;
- Herfinanciering: het tot stand brengen van een financieringsovereenkomst tussen de schuldenaar en de kredietverstrekker (bijvoorbeeld Sociaal Fonds Politie), waarmee de vastgestelde vordering(en) ineens en voor 100% wordt(en) voldaan;
- Schuldregeling via saneringskrediet: via kredietovereenkomst de totale schuldenlast ineens tegen finale kwijting afkopen, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast;
- Schuldregeling via schuldbemiddeling: via een overeenkomst tussen cliënt en schuldeiser(s), waarin wordt afgesproken dat de totale schuldenlast gedeeltelijk wordt terugbetaald in termijnen naar draagkracht tegen finale kwijting en/of ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid.

Cliënten van wie de financiële problemen (nog) niet opgelost kunnen worden via de producten Betalingsregeling, Herfinanciering, Saneringskrediet of Schuldbemiddeling worden door de Opdrachtnemer verwezen naar het juiste loket. Dit kan het geval zijn bij cliënten met schulden waarbij geen regeling met de schuldeisers te maken is.

6. Crisisinterventie

Het afwenden van een crisis en daarmee de mogelijkheid creëren om de cliënt te helpen via het reguliere schuldhulptraject. Als er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen 2 Werkdagen na de aanmelding het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.

De Opdrachtnemer bevestigt schriftelijk binnen 24 uur de ontvangst van een crisismelding, onderneemt direct adequate acties om de crisis te bezweren en geeft via een duidelijke terugkoppeling aan de Politie aan wat het resultaat is geweest van een crisisinterventie. In de terugkoppeling wordt aangegeven welke stappen zijn genomen om de crisis te bezweren en welke stappen nodig zijn om de cliënt een duurzame en structurele oplossing te bieden voor diens financiële situatie

De volgende activiteiten behoren ook onder de uitgevraagde Dienstverlening in deze aanbesteding:

- Heronderzoek in geval van schuldbemiddeling;
- Dwangakkoord;
- Voorlopige voorziening;
- Moratorium;
- Begeleiding naar wettelijk traject;
- Begeleiding zitting;
- Begeleidingsgesprek.

Eis 7. Aanpassing schuldhulptraject

De Opdrachtnemer geeft via communicatie en rapportage aan als het schuldhulptraject is veranderd ten opzichte van het adviesplan en geeft aan welke acties nodig zijn om het schuldhulptraject te doen slagen.

Eis 8. Controle loonbeslag

De Opdrachtnemer controleert de beslagvrije voet en draagt zorg voor een correcte toepassing van het loonbeslag. Correct berekend loonbeslag betekent dat de cliënt voldoende geld overhoudt om de vaste lasten te betalen en beschikt over weliswaar beperkt leefgeld. Het gevolg hiervan is dat geen nieuwe schulden hoeven te worden gemaakt.

Eis 9. Samenwerking diverse professionals in het politienetwerk

De Opdrachtnemer is zich bewust van risico's van schuldenproblematiek bij politieambtenaren. De Opdrachtnemer is bekend met en werkt ten alle tijden constructief samen met betrokken Partijen (zoals de cliënt, bedrijfsmaatschappelijk werk, zorgregie, de sociale fondsen, enz.).

Eis 10. Landelijke dekking en reistijd

De Opdrachtnemer dient een landelijke dekking te hebben. De reisafstand van de cliënt mag maximaal 50 kilometer enkele reis zijn, gerekend vanaf het huisadres. Als referentie voor de berekening wordt de aanbevolen reisafstand in Google maps gebruikt. De locaties zijn goed bereikbaar met het openbaar vervoer en beschikken over voldoende parkeergelegenheid.

Eis 11. Locatie en representativiteit

De Opdrachtnemer voert de Dienstverlening uit op een representatieve locatie van de Opdrachtnemer. Zo moet de ruimte bijvoorbeeld beschikken over de juiste faciliteiten en dient de privacy geborgd te zijn. Het mag geen openbare ruimte zijn en de ruimte moet onder andere afgesloten kunnen worden en geluidsdicht zijn.

Eis 12. Huisbezoeken

De Opdrachtnemer kan indien nodig en op verzoek van de cliënt ook huisbezoeken afleggen.

1.3 Werkwijze/uitvoering

Eis 13. Bestelwijze

Na Gunning treden de Politie en de Opdrachtnemer in overleg over de bestelmogelijkheden. De Opdrachtnemer dient tenminste te kunnen voorzien in onderstaande werkwijze tot het indienen van Bestellingen door de aangewezen bestellers (deze worden bij implementatie van de Opdracht bekend gemaakt aan de Opdrachtnemer).

1. De bedrijfsmaatschappelijk werker van de Politie meldt de medewerker aan bij de Opdrachtnemer;
2. De bedrijfsmaatschappelijk werker vult een aanmeldformulier in en mailt deze via beveiligde e-mail naar de Opdrachtnemer;
3. De Opdrachtnemer informeert de bedrijfsmaatschappelijk werker dat de aanmelding is ontvangen en stuurt de zorgregisseur een offerte Onderzoek en Advies;
4. Na akkoord op de offerte stuurt de Politie een order naar de Opdrachtnemer;
5. De Opdrachtnemer stuurt de definitieve factuur naar de Politie.

Indien nodig, dan kan de cliënt telefonisch worden aangemeld en volgt het inschrijfformulier later.

De Opdrachtnemer en de Politie zorgen tijdens de implementatieperiode gezamenlijk voor het optimaal inrichten van het bestelproces. Dit betekent dat de Opdrachtnemer volledige medewerking hieraan verleent, ook indien sprake is van eventuele veranderingen in het bestelproces gedurende contractperiode, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen bij de Politie.

Eis 14. Annulering, wijziging of no-show

De Opdrachtnemer gaat akkoord met een kosteloze uiterste annulerings- en wijzigingstermijn van 24 uur door een medewerker vóór uitvoering van een schuldhulpverlening gesprek. Indien sprake is van een no-show (niet verschijnen zonder afmelding), annulering of wijziging binnen 24 uur vóór uitvoering van een gesprek, dan mag de Opdrachtnemer de kosten van het gesprek in rekening brengen bij de Politie.

Eis 15. Continuïteit Dienstverlening

Als de Schuldhulpverlener van de Opdrachtnemer 24 uur vóór uitvoering van een schuldhulpverlening gesprek verhinderd is, om welke reden dan ook, dan dient Opdrachtnemer te zorgen voor een vervanger. Indien sprake is van een annulering binnen 24 uur van aanvang gesprek, dan mag de Politie eventueel gemaakte kosten in rekening brengen bij de Opdrachtnemer.

Eis 16. Beëindiging contract

Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst is een overbruggingsperiode van 3 maanden voorzien. Lopende trajecten (opdrachten die ingediend zijn gedurende de looptijd van de huidige Overeenkomst) worden door de huidige Opdrachtnemer afgerond en niet overgedragen aan een mogelijk nieuwe Opdrachtnemer. Als de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet de Opdrachtnemer op eerste verzoek van de Politie datgene wat redelijkerwijs nodig is om ervoor te zorgen dat een nieuwe Opdrachtnemer (transitie), of de Politie zelf (re-transitie), zonder belemmeringen het uitvoeren van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke Prestatie ten behoeve van de Politie kan verrichten. Zo nodig neemt de Opdrachtnemer op verzoek van de Politie deel aan overleg met een opvolgende Opdrachtnemer.

Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst op grond van deze Overeenkomst dan wel de Voorwaarden, verricht de Opdrachtnemer de in de alinea van deze eis bedoelde Diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of, bij gebreke daarvan, tegen de in het algemeen door de Opdrachtnemer gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De kosten van de Diensten zoals bedoeld in de eerste alinea van deze eis zijn voor rekening van de Opdrachtnemer indien sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door de Opdrachtnemer.

Na afloop van de Overeenkomst retourneert of vernietigt de Opdrachtnemer, dit naar keuze van de Politie, onverwijld alle haar door de Politie ter hand gestelde documenten, stukken en andere zaken (waaronder begrepen gegevensdragers). De Opdrachtnemer informeert de Politie als wettelijke voorschriften het onverwijld vernietigen naar haar mening verhinderen.

Na afloop van de Overeenkomst retourneert of wist de Opdrachtnemer, dit naar keuze van de Politie, onverwijld alle haar door de Politie verstrekte, en op basis daarvan in opdracht van de Politie, gegenereerde gegevens, inclusief persoonsgegevens. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, vanaf het door de Politie bepaalde moment en, indien toepasselijk, niet eerder dan na retournering, deze gegevens van haar systemen en systemen van haar Onderaannemers worden gewist (inclusief verwijderen van kopieën). De Opdrachtnemer informeert de Politie als wettelijke voorschriften het onverwijld wissen naar haar mening verhinderen.

Gedurende de transitie of re-transitie garandeert de Opdrachtnemer de in de vierde alinea van deze eis bedoelde gegevens beschikbaar te houden voor een onbelemmerde inzage door de Politie tot het moment dat deze gegevens zijn geretourneerd aan de Politie, dan wel na afstemming met de Politie zijn gewist.

Eis 17. Vernieuwen informatievoorziening

Vanaf heden tot en met 2028 doorloopt de Politie een programma met als doel het vernieuwen van de informatievoorziening (IV) voor een set aan business capabilities van de bedrijfsvoering van Politie. Het gaat hierbij onder andere om financieel management (E-facturatie), ICT-verbindingen met leveranciers (punch-out catalogi), HRM (inhuur Personeel, urenstaten). Deze Opdracht wordt grotendeels ingevuld met meerdere (ERP-)Suites, aangevuld met een aantal (bestaande) satellietapplicaties. Voor het bestellen en inkopen vindt momenteel implementatie van SAP Ariba en S4/HANA plaats. De ingebruikname zal niet voor 1-1-2027 zijn.

Bij overeenkomsten met de Politie is het nadrukkelijk van belang kennis te nemen van- en rekening te houden met een migratie van de geautomatiseerde Dienstverlening. Denk hierbij aan (meerdere keren aanmaken van) cataloguskoppelingen, uren schrijven, uploaden van gegevens etc. De Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos haar medewerking te verlenen gedurende de contractperiode.

1.4 Informatiebeveiliging en privacy

De Politie hecht erg aan een deskundige inzet van haar bedrijfsmiddelen voor de bestrijding van de criminaliteit. Daartoe is beveiliging van de in te zetten middelen en informatie ten behoeve van de politietaak een belangrijk speerpunt. Daarnaast is voor het goed uitvoeren van de Overeenkomst een betrouwbare informatie-uitwisseling tussen de Politie en de Opdrachtnemer (en indien van toepassing ook haar Combinanten en/of Onderaannemers) en betrouwbare verwerking in de administratie van de Opdrachtnemer nodig ten aanzien van:

- Locaties van de uitgevoerde werkzaamheden;
- Registratie van persoonsgegevens m.b.t. de uitgevoerde werkzaamheden.

De Politie behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om bij de uitvoering van de Dienstverlening aanvullende maatregelen met de Opdrachtnemer overeen te komen, ten einde de risico's te beperken.

Eis 18. Informatie

- De gegevensverwerking in het kader van de Opdracht waarvoor de Politie verantwoordelijk is, vindt plaats binnen de EER (of NL);
- De Opdrachtnemer garandeert dat informatie die gerelateerd is aan deze Overeenkomst, correct wordt verwerkt en opgeslagen;
- De Opdrachtnemer stemt ermee in dat in beginsel alle door de Politie ter beschikking gestelde informatie, gegevensdragers en apparatuur over werkzaamheden voor de Politie eigendom zijn van de Politie tenzij expliciet anders overeengekomen;
- De Opdrachtnemer vernietigt aan deze (aanstaande) Overeenkomst gerelateerde gegevens op de wijze zoals bepaald in de Overeenkomst zodra deze niet meer relevant zijn voor uitvoering van de Opdracht/ facturering of geldende archiefwetgeving. De Opdrachtnemer vernietigt de gegevens (inclusief alle kopieën en back-ups) op een definitieve en onomkeerbare wijze, waarbij het proces van vernietiging beveiligd is. De Politie hanteert richtlijn NIST 800-88 als referentiekader.
- De Opdrachtnemer garandeert dat informatie van en over de Politie niet onbedoeld in handen van derden kan vallen en heeft daartoe interne procedures ingericht.

Eis 19. Informatiegebruik

- De Opdrachtnemer zal in de communicatie met de Politie en/of Onderaannemers slechts de hoogstnoodzakelijke informatie uitwisselen. De Opdrachtnemer heeft hiertoe interne procedures om gedrag van Personeel ten aanzien van informatiegebruik te controleren;

- De Opdrachtnemer zorgt dat vertrouwelijke gegevens (dit kan door de Politie bepaald worden) versleuteld worden opgeslagen volgens de aanbevolen standaard van het Forum Standaardisatie.
Zie: www.forumstandaardisatie.nl. AES256 Versleutelingstechniek is het minimum.
- De Opdrachtnemer dient bij informatie-uitwisseling gebruik te maken van veilige verbindingen volgens Forum Standaardisatie Veilig Internet (<https://www.forumstandaardisatie.nl>) en beveiligingsrichtlijnen verbindingbeveiliging van het NCSC (www.ncsc.nl);
- De Opdrachtnemer zorgt er voor dat High/High kwetsbaarheden volgens de NCSC norm en/of cvss v3.x norm 9.0-10.0 binnen 72 uur voor of bij de Politie gemitigeerd zijn;
- De Opdrachtnemer zorgt er voor dat High/High kwetsbaarheden volgens de NCSC norm en/of cvss v3.x norm 9.0-10.0 binnen 24 aan de Politie gecommuniceerd zijn met advies om schade te kunnen beperken. De Politie wordt op de hoogte gehouden te van de voortgang;
- Een datalek wordt binnen 24 aan de Politie gecommuniceerd met advies om schade te kunnen beperken;
- Informatie van of over de uitgevoerde werkzaamheden van de Politie worden op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de Opdracht.

Eis 20. Controle

- De Opdrachtnemer zorgt voor het beschermen en controleerbaar maken van authenticiteit, vertrouwelijkheid en integriteit van de uitgewisselde berichten in het kader van deze Overeenkomst en wie daarvoor verantwoordelijk is;
- Applicaties van de Opdrachtnemer, die gebruikt worden in kader van de Opdracht, dienen faciliteiten te bieden voor logging en monitoring in verband met ongeoorloofde en/of onjuiste activiteiten van medewerkers, beheerders en storings binnen de applicatie. Opdrachtnemer zorgt dat de (pogingen tot) toegang tot de gegevensverwerking in het kader van de Opdracht, controleerbaar zijn voor de Politie;
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij wijziging van gegevens tijdens gebruik en/of beheer van de applicatie de oude waarden worden gelogd in kader van onweerlegbaarheid;
- Opdrachtnemer koppelt of verstrekt de logging aan de Politie voor gebruik in loggingsysteem van de Politie;
- De Opdrachtnemer wordt geacht bij een incident direct de nodige maatregelen te treffen om gevolgschade voor de Politie zoveel mogelijk te beperken;
- Ieder incident aangaande informatie van de Politie of ieder (vermoeden van) inbreuk op de beveiliging dient de Opdrachtnemer onmiddellijk te melden aan de Politie. De Politie kan op dat moment een nader onderzoek vorderen.

Eis 21. Procedures/Organisatie/Personeel

- De Opdrachtnemer heeft een autorisatieproces ingericht voor toegang tot systemen, informatie, waardegoederen, gebouwen en terreinen, werkruimten en speciale zones;
- De Opdrachtnemer heeft procedures ingericht voor de omgang met inbraak- en brandalarmering en ontruiming van de gebouwen en werkplekken, inclusief de noodzakelijke beveiliging van ontruimde gebouwen en werkplekken waarin gewerkt wordt met (inhoudelijke) informatie van of over de Politie;
- De Opdrachtnemer wijst een contactpersoon voor de (informatie)beveiliging en privacy aan;
- Personeel dat namens de Opdrachtnemer werkzaamheden verricht in het kader van deze aanbesteding heeft een geheimhoudingsplicht.
- De Opdrachtnemer garandeert markt-/brancheconforme regelingen ten aanzien van beveiliging na te leven en geïmplementeerd te hebben dan wel voor aanvang Opdracht ingeregeld te zullen hebben.

- De Opdrachtnemer garandeert specifieke bedrijfsrisico's adequaat geadresseerd te hebben en daarvoor zo nodig maatregelen getroffen te hebben om de aanbesteding goed te kunnen uitvoeren.

Eis 22. Onderzoek- en informatieverplichting

Ter bepaling van het door de Politie met de Prestatie beoogde gebruik heeft de Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van: a. de doelstellingen in verband waarmee de Politie de Overeenkomst aangaat; b. de organisatie van de Politie, voor zover van belang voor de Overeenkomst.

Bij de uitvoering van de onderzoek- en informatieverplichting van het in de eerste alinea van deze eis heeft de Opdrachtnemer zich ook een oordeel gevormd over de haalbaarheid van de Prestatie binnen de door de Politie daarvoor aangegeven kaders.

De Politie heeft de Opdrachtnemer, met het oog op het bepaalde in de eerste alinea van deze eis, van voldoende informatie voorzien. De Politie verstrekt de Opdrachtnemer op verzoek aanvullende informatie voor zover die niet van vertrouwelijke aard is en in redelijkheid relevant moet worden geacht voor de uitvoering van de Overeenkomst. Bij eventuele onduidelijkheid doet de Opdrachtnemer tijdig navraag bij de Politie.

Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Eis 23. Gebruik van standaarden

De Opdrachtnemer past de 'pas toe of leg uit' standaarden toe van Forum Standaardisatie. (www.forumstandaardisatie.nl)

Eis 24. Aanpassen van beheersmaatregelen

De Opdrachtnemer werkt, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, mee aan het aanpassen van de beheersmaatregelen t.b.v. informatiebeveiliging als de Politie dit noodzakelijk acht.

Eis 22. Privacy en verwerking van persoonsgegevens

- Persoonsgegevens van eindgebruikers worden door de Opdrachtnemer vertrouwelijk en rechtmatig verwerkt op grond van de AVG;
- Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om - in afwijking van instructies van de Politie - persoonsgegevens van (eindgebruikers van) de Politie te verzamelen en verwerken, bijvoorbeeld (maar niet limitatief) door middel van cookies, device fingerprinting, browser fingerprinting en/of het doorsturen van telemetrische gegevens (technische Prestatie-en gebruiksgegevens).
- Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om bij de uitvoering van de Opdracht (Persoons)gegevens van (eindgebruikers van) de Politie en/of (Persoons)gegevens die bij of via de Politie zijn verkregen, te verwerken voor het verbeteren van de geleverde Diensten of andere Diensten van de Opdrachtnemer, ongeacht of dit in opdracht van de Politie plaatsvindt.
- De Opdrachtnemer verwerkt enkel de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst. Dit betekent dat de Opdrachtnemer persoonsgegevens niet verder mag verwerken, al dan niet hergebruiken voor eigen doelstellingen en gewin.
- De Opdrachtnemer werkt met 'informed consent; (toestemming), waarbij eindgebruiker duidelijk en volledig wordt geïnformeerd over de verwerkingen van persoonsgegevens in het kader van uitvoering van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer.

- De Opdrachtnemer meldt een (mogelijk) datalek aan de Politie binnen 72 uur na ontdekking. De melding vindt plaats volgens het meldformulier van de Politie. De Opdrachtnemer wordt verzocht om samen op te trekken in de communicatie richting de eindgebruikers en eventueel bij het melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

1.5 Inzet mensen en deskundigheid Personeel

Ter uitvoering van de verrichtingen die verband houden met de te sluiten Overeenkomst zal de Opdrachtnemer zich bedienen van voldoende, ter zake kundig en bevoegd Personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde verrichtingen op de juiste wijze worden uitgevoerd.

Eis 25. Richtlijnen

De Opdrachtnemer werkt volgens de richtlijnen van de NVVK en hanteert de termijnen die bedoeld zijn om het schuldhulptraject vorm te geven en ook die van het 120 dagen model van het eerder benoemde productonderdeel 'stabilisatie'

Eis 26. Medewerkers Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer moet waarborgen dat medewerkers die de activiteiten schuldhulpverlening verrichten daartoe de juiste kennis en vaardigheden hebben en:

- Beschikken over een relevante opleiding op Hbo-niveau zoals bijvoorbeeld SJD/ Hbo Rechten / Social Work
- Voldoen aan de wettelijke vakbekwaamheidseisen bij advies of bemiddeling ten aanzien van financiële producten en in het bezit zijn van een Wft-diploma.

De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen financiële en juridische kennis te hebben die betrekking heeft op:

- De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet en de berekening aflossingscapaciteit volgens de ReCoFa methode;
- De gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening;
- De Participatiewet, Wmo, belastingzaken, hypotheculaire en verzekeringszaken.
- De sociale kaart van de gemeente;
- De juridische rechten en positie van schuldenaren zoals bij (het bezit van een eigen woning en ex-ondernemerschap);
- Mogelijkheden om een beroep te doen op lokale en landelijke voorzieningen;
- Incasso en insolventie.

De medewerkers van de Opdrachtnemer moeten over de competenties beschikken om:

- Te kunnen samenwerken met ketenpartners zoals maatschappelijk werkers, bewindvoerders en zorgverleners;
- Te kunnen werken met mensen die kampen met diverse problematieken;
- Te kunnen werken met mensen met een andere culturele achtergrond;
- Onderliggende problemen (die aan de schuldsituatie ten grondslag liggen) te herkennen;
- Flexibel te zijn en maatwerk te leveren;
- Signalen te kunnen herkennen van: suïcide, sociaal isolement, verwarde personen.

De Opdrachtnemer garandeert dat de deskundigheid van zijn medewerkers wordt getoetst en verworven en neemt maatregelen die de toetsing en werving bevorderen.

De Opdrachtnemer beschikt over de volgende verklaringen van haar huidige en/of toekomstige medewerkers en geeft op verzoek inzage daartoe aan de Politie:

- Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) inzake ‘algemeen profiel’ van niet ouder dan drie maanden op het moment van Gunning of bij latere indiensttreding. Zie ook eis 30;
- Een door de medewerker getekend geheimhoudings- en integriteitsverklaring die door de Politie is opgesteld.

Eis 27. Kennis wet- en regelgeving, schuldsanering op financieel gebied en belastingen;

De Opdrachtnemer (en diens medewerkers) beschikken over voldoende kennis van wet- en regelgeving, schuldsanering op financieel gebied en belastingen.

Eis 28. Aanleveren namenlijst schuldhulpverleners

Na Gunning worden de namen van de in te zetten schuldhulpverleners bekend gemaakt aan de Politie. De in te zetten schuldhulpverleners stellen zich aan de Politie voor in een gezamenlijke bijeenkomst bij de aanvang van de Dienstverlening. De kennismaking is ook wederzijds, de Politie kan toelichten wat zij belangrijk acht in de geleverde Dienstverlening.

Eis 29. Integriteit bevorderende maatregelen

De Opdrachtnemer (en indien van toepassing Combinanten en/of Onderaannemers) dienen op verzoek van de Politie aan te tonen welke integriteit bevorderende maatregelen getroffen zijn ten aanzien van het Personeel die de betrouwbaarheid en integriteit waarborgen.

Eis 30. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

De Opdrachtnemer stemt ermee in dat de medewerkers van de Opdrachtnemer dat bij deze Opdracht is betrokken en ten behoeve van de Politie werken (of ondersteuning leveren in de Dienstverlening aan de Politie) beschikken over een papieren VOG.

De Opdrachtnemer garandeert dat diens Personeel en/of Onderaannemer(s) die bij deze Opdracht zijn betrokken en ten behoeve van de Politie werken (of ondersteuning leveren in de Dienstverlening aan de Politie) uiterlijk ten tijde van aanvang van de werkzaamheden beschikken over een geldige VOG, die niet ouder is dan 3 maanden bij aanvang van de werkzaamheden bij of voor de Politie. De functieaspecten waar de VOG op moet zien, zijn 11, 12, 13, 41, en 43. Als Personeel van de Opdrachtnemer en/of Onderaannemer uiterlijk ten tijde van aanvang van de werkzaamheden geen geldige VOG kan overhandigen, resulteert dit automatisch in uitsluiting van betrokkene voor de Dienstverlening of werkzaamheden bij of voor de Politie. De Opdrachtnemer garandeert in dat geval dat betrokkene op geen enkele wijze ingezet wordt voor de Dienstverlening of werkzaamheden van de Politie. Ook sluit de Opdrachtnemer betrokkene uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over de Politie.

De Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk dat diens Personeel en/of Onderaannemer(s) die voor deze Opdracht worden ingezet over een geldige VOG beschikken.

De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van de VOG's, zonder tussenkomst van de Politie. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht bij de Politie. Voor Personeel van de Opdrachtnemer met een niet-Nederlandse nationaliteit dat aantoonbaar beschikt over een EER-nationaliteit geldt dat, als de Politie bepaald heeft dat een VOG verplicht is, dit Personeel over een Nederlandse VOG dient te beschikken. In alle overige gevallen dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met de Politie).

De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg te dragen dat eventueel nieuw Personeel over een geldige VOG beschikt en dat het betreffende Personeel en/of Onderaannemer(s) elke twee jaar opnieuw een VOG aanvragen. De originele VOG mag niet geplastificeerd o.i.d. worden in verband met de echtheidskenmerken die het document bevat. De originele VOG dient getoond te kunnen worden bij het betreden van politielocaties.

De Opdrachtnemer garandeert dat hij een administratie bijhoudt van de verleende VOG's en dat de Politie, indien gewenst, inzage wordt verleend in deze administratie.

Eis 31. Geheimhouding

Behoudens wettelijke verplichtingen zal de Opdrachtnemer en zijn Personeel strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de Dienstverlening, gebouwen en de interne organisatie van de Politie, de identiteit van zijn medewerkers en alle overige informatie waarvan de Opdrachtnemer en zijn Personeel weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht. De Opdrachtnemer zal in geen enkel geval, zonder schriftelijke toestemming, melding doen van zijn Overeenkomst met de Politie. De Opdrachtnemer en zijn bij de Opdracht betrokken Personeel (inclusief in de loop van de Overeenkomst eventuele nieuwe medewerkers) dienen na ondertekening van de Overeenkomst een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

Eis 32. Registratie geheimhouding en VOG

De Opdrachtnemer garandeert dat hij ten aanzien van het team van medewerkers, zoals genoemd in Eis 28, een administratie bijhoudt. Deze administratie bevat:

- De namen van de medewerkers in het team;
- De registratie van VOG's van de medewerkers in het team;
- De geldigheidsduur van de VOG;
- De registratie van ondertekende geheimhoudingsverklaringen.

De Politie krijgt op ieder gewenst moment op haar verzoek inzage in deze administratie van de Opdrachtnemer.

1.6 Communicatie en rapportage

Eis 33. Communicatiematrix

Tussen de Politie en de Opdrachtnemer wordt tijdens de uitvoering van de Overeenkomst overleg gevoerd volgens onderstaande communicatiematrix. De Opdrachtnemer maakt van elk gesprek een gespreksverslag en levert deze binnen 5 Werkdagen ter goedkeuring bij de Politie aan. De Politie geeft binnen 5 Werkdagen een reactie. Tijdens de implementatie wordt een contactpersonenmatrix samengesteld met daarin een vermelding van contactpersonen van de Politie en de Opdrachtnemer op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Niveau	Frequentie	Politie	Opdrachtnemer	Agenda onderwerpen
Strategisch	1x per jaar	Producten- en Dienstenmanager Contractmanager Zorgregisseur Korps Bedrijfsmaatschappelijk werker Operationeel Toezichthouder	Nader te bepalen (implementatie)	* Lange termijnvisie en doelstellingen * Marktontwikkelingen * Contractafspraken * Knelpunten kwaliteit * Managementrapportages * Verbeterpunten * KPI's
Tactisch	2 x per jaar	Contractmanager Zorgregisseur Korps Bedrijfsmaatschappelijk werker	Nader te bepalen (implementatie)	* Contractafspraken * Knelpunten kwaliteit * Managementrapportages * Verbeterpunten * KPI's
Operationeel	Indien nodig	Korps bedrijfsmaatschappelijk werker	Nader te bepalen (implementatie)	* Dagelijkse operationele aangelegenheden * Knelpunten en mutaties * Continu bewaken en monitoren van de kwaliteit van Dienstverlening

Eis 34. Contactpersoon

De Opdrachtnemer zet één contactpersoon in als eindverantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst. Deze persoon is ook aanspreekpunt voor alle uitvoerende Onderaannemers en/of Combinanten. Bij afwezigheid van deze persoon zorgt de Opdrachtnemer voor continuïteit.

Eis 35. Klachtenprocedure

De Politie hecht waarde aan een adequate afwikkeling van klachten van de Politie, zodanig dat hiervan een preventieve werking uitgaat. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat op moment van ondertekening van de Overeenkomst onderstaande punten zijn (in)geregeld. Na ondertekening van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer de klachtenprocedure overleggen aan de Politie. In de klachtenprocedure zijn in ieder geval de volgende punten opgenomen:

- De Opdrachtnemer beschikt over een vast aanspreekpunt waar een klacht kan worden ingediend;
- Een klacht wordt in behandeling genomen na overleg tussen de Politie en de contactpersoon van de Opdrachtnemer;
- Alle klachten die schriftelijk, of in een formeel overleg, door de Politie aan de Opdrachtnemer worden gemeld, dienen door de Opdrachtnemer centraal te worden geregistreerd. Uit de klachtenregistratie dient duidelijk de status van de klacht (ontvangen, in behandeling of afgehandeld inclusief omschrijving van de genomen maatregelen) te blijken;
- De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage. Zie eis 36 voor nadere toelichting;
- De Opdrachtnemer dient klachten die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst tijdig, correct, zorgvuldig en naar tevredenheid van de Politie af te handelen;
- De opgeloste klacht dient op dezelfde Werkdag dat de schriftelijke overeenstemming wordt bereikt, te worden teruggekoppeld aan de contactpersoon van de Politie.

Eis 36. Managementrapportage

De Opdrachtnemer levert gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengopties, voor het bewaken van de Prestaties en voortgang van processen op structurele basis (vier keer per jaar) een managementrapportage aan. Deze rapportage dient binnen tien Werkdagen na het einde van het betreffende kwartaal, in Excel, aangeleverd te worden aan de Producten- en Dienstenmanager, de Contractmanager, de Zorgregisseur en de Operationeel toezichthouder. De inhoud van de rapportage bevat tenminste de volgende gegevens:

- Aantal meldingen;
- Aantal gestarte hulpverleningstrajecten;
- Aantal afgeronde hulpverleningstrajecten;
- Aantal niet afgeronde schuldhelptrajecten, met vermelding van reden;
- Aantal aangepaste trajecten (verschil plan van aanpak vs werkelijk);
- Ondernomen schuldsaneringsactiviteiten;
- No shows en annuleringen door de Politie;
- Financiële informatie; gefactureerd ten opzichte van openstaande facturen;
- Aantal verwijzingen naar sociale fondsen van de Politie;
- De klachtenrapportage;
- KPI-rapportage; de mate waarin de Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde KPI's. Zie hiervoor hoofdstuk 1.7 "Prestatiemeting/ KPI's".

De rapportages moeten inzicht geven in het totaal per kwartaal en daarnaast het cumulatief (afgeronde kwartalen) laten zien. Na afronding van het jaar is dit daarmee de jaarrapportage.

Op afroep kunnen er maatwerkrapportages door de Politie worden uitgevraagd. Mocht blijken dat de behoefte is aan een ander rapportage frequentie zal de Politie dit tijdig kenbaar maken.

1.7 Prestatiemeting / KPI's

Eis 37. De Opdrachtnemer voldoet aan onderstaande KPI's

KPI 1: Doorlooptijden schuldhulpverlening

De volgende doorlooptijden in de uitvoering van de Dienstverlening zijn van toepassing:

- Contact cliënt: max 2 Werkdagen na doorverwijzing;
- Intakegesprek: max 5 Werkdagen na contact medewerker;
- Onderzoek Adviesplan: max 5 Werkdagen na intakegesprek;
- Terugkoppelingen: max 2 Werkdagen na opstellen onderzoek adviesplan;
- Reactie schuldhulpverlener: Reageert binnen 2 Werkdagen op mail/ telefoon vanuit de Politie

Meetfrequentie: ieder kwartaal
 Meetmethode: te bepalen vanuit de Opdrachtnemer
 Norm: 100%

KPI 2: Doorlooptijden crisisinterventie

Bevestiging ontvangst crisismelding: binnen 24 uur
 Eerste gesprek: 2 Werkdagen na ontvangst crisismelding

Meetfrequentie: ieder kwartaal
 Meetmethode: te bepalen vanuit de Opdrachtnemer
 Norm: 100%

KPI 3: Managementrapportage

De Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal een (digitale) managementrapportage aan de Politie, uiterlijk 10 Werkdagen na afronding van het kwartaal. Deze rapportage bevat de informatie zoals benoemd in de eis 36 "managementrapportage".

Meetfrequentie: ieder kwartaal
 Meetmethode: te bepalen vanuit Opdrachtnemer
 Norm: 10 Werkdagen na afronding kwartaal

KPI 4: Tevredenheidsonderzoek

De Dienstverlening wordt beoordeeld met gemiddeld minimaal een 7 als eindcijfer.

Meetfrequentie: ieder kwartaal
 Meetmethode: nader te bepalen tijdens implementatie
 Norm: minimaal een 7 als gemiddeld eindcijfer

Bovenstaande KPI's worden ieder kwartaal besproken tijdens de kwartaalbespreking. Als één van de betreffende KPI's niet wordt behaald, dan zal de Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen na de kwartaalbespreking een plan van aanpak inclusief verbeteracties opstellen. In het verbeterplan is nadrukkelijk vermeld binnen welke termijn de betreffende KPI volgens de gestelde norm gerealiseerd wordt.

1.8 Prijzen en tarieven

Eis 38. Prijs en BTW

Alle Vergoedingen zijn in euro's en exclusief btw. De Opdrachtnemer heeft alleen recht op een Vergoeding op basis van een uitgevoerd onderzoek. Kosten gerichte opdracht kunnen niet bij de Politie in rekening worden gebracht.

1.9 Implementatie

Implementatie

Het aanbestedingstraject wordt door de Politie afgerond na een succesvolle implementatie. Onder 'succesvolle implementatie' wordt ten minste verstaan:

- Alle stakeholders binnen de Politie zijn geïnformeerd en volledig op de hoogte van het nieuwe aanbod;
- Alle systemen en processen, zoals aanvraag-, bestel- en storingsproces zijn ingericht;
- Tijdens de implementatieperiode richt de Politie één of meerdere implementatieteams in afhankelijk van de implementatiestrategie van de Politie. Deze implementatieteams staan onder leiding van een implementatiemanager van de Politie;
- Het leveren van een product en/of de Dienstverlening in al haar facetten. Dit is inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.

De implementatie van Overeenkomsten die de Politie aangaat wordt per Product of Dienst anders aangepakt. Dit kan zijn op locatie-, Eenheids- of afdelingsniveau. De Politie streeft ernaar om de Dienstverlening en processen te uniformeren en te standaardiseren. Dit is echter nog niet in alle gevallen en op hetzelfde moment gerealiseerd. Dit betekent dat de Opdrachtnemer te maken kan krijgen met verschillende contactpersonen en (soms) verschillende (proces)afspraken op zowel landelijk als lokaal niveau.

Eis 39. Contactpersoon tijdens implementatie

De Opdrachtnemer stelt een implementatiemanager aan. Deze heeft voldoende bevoegdheid om snel beslissingen te kunnen nemen en heeft ervaring met soortgelijke implementatietrajecten. De implementatiemanager van de Opdrachtnemer is 'Single Point of Contact' (SPoC) voor de implementatiemanager van de Politie.

De Opdrachtnemer zorgt voor vervanging bij afwezigheid van de implementatiemanager. De kwalificaties en bevoegdheden van de vervanger dienen tenminste gelijkwaardig te zijn aan die van de implementatiemanager ten einde een ongestoorde voortgang van de implementatie te waarborgen.

Eis 40. Kosten implementatiefase

Eventuele kosten aan de zijde van de Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet limitatief, reis- en verblijfkosten, overlegkosten en automatiseringskosten.

Eis 41. Implementatiebijeenkomst

De Opdrachtnemer dient na Gunning kosteloos medewerking te verlenen aan (kick-off) bijeenkomsten (dit kan per eenheid zijn) waarbij o.a. de nieuwe Overeenkomst gepresenteerd zal worden en de Opdrachtnemer zich presenteert. Voorafgaand aan deze bijeenkomst zal een kennismaking door de Implementatiemanager worden gepland. De verdere invulling van de implementatie wordt nader met de Politie overeengekomen en de Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen.

Eis 42. Op te leveren producten

Door de Opdrachtnemer op te leveren producten tijdens de implementatieperiode zijn:

- Direct na Gunning een overzicht met medewerkers die ingezet zullen worden voor de werkzaamheden t.b.v. de Politie, op basis van het format van de Politie;
- Concept format managementrapportage (gekoppeld aan de KPI's);
- Concept format factuur (e-facturering);
- Klachtenprocedure;
- Getekende Geheimhoudingsverklaringen dienen aangeleverd te worden en een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) dient in bezit te zijn per medewerker die ingezet wordt bij de Politie;
- Inrichting bestelproces, zie eis 13;
- Overleggen van de lidmaatschappen, certificaten etc;
- Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek

De op te leveren producten dienen opgenomen te zijn in de planning.

Eis 43. Voortgang Implementatie

Het implementatieteam van zowel de Politie als de Opdrachtnemer voeren gedurende de implementatieperiode minimaal elke 2 weken een voortgangsgesprek met elkaar. Werkafspraken en acties worden door de Opdrachtnemer vastgelegd en binnen 3 Werkdagen nadat het voortgangsgesprek heeft plaatsgevonden, aan de implementatiemanager van de Politie ter goedkeuring aangeleverd. Ook levert de Opdrachtnemer een verslag van de kennismakingsgesprekken met het implementatieteam.

Eis 44. Decharge implementatie

De Opdrachtnemer verleent medewerking en geeft uitvoering aan de implementatie van de te sluiten Overeenkomst vanaf de Gunning tot de afronding van de implementatie. De implementatiemanager van de Politie verleent op basis van de bevindingen van de Politie decharge aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer krijgt schriftelijk decharge verleend als alle producten op de juiste wijze zijn opgeleverd en aan alle eisen van de Politie voldoen.

1.10 Facturatie

Eis 45. Factuurvereisten

De Opdrachtnemer factureert volgens de gewenste structuur en frequentie van de Politie. Kosten verbonden aan het tot stand brengen daarvan zijn voor de Opdrachtnemer. Voor specifieke- en technische informatie van een e-factuur verwijzen u naar ons [Factsheet E-Facturatie](#).

Eis 46. Frequentie

De leverancier stuurt maandelijks achteraf per eenheid een verzamelfactuur.

Eis 47. Gegevens op de factuur

De factuur dient aan de wettelijke eisen van de Belastingdienst te voldoen. Daarnaast dient op de factuur vermeld te worden:

- Eenheid
- Naam, adres, vestigingsplaats van de Opdrachtnemer;
- BTW-nummer van de Opdrachtnemer;
- Debiteurennummer;
- Factuurdatum en uniek factuurnummer;
- Budgetcode VGW: (levert de Politie aan);
- Omschrijving van de uitgevoerde activiteit/ onderwerp, inclusief de bijbehorende

- algemene kostencategorie;
- Totaalbedrag factuur, zowel inclusief als exclusief BTW en BTW-bedrag;
- Opdrachtnummer;
- Budgethouder;
- Gefactureerde periode;
- Per Bestelopdracht(en) vermelding van het aanmeldnummer/ dossiernummer (het referentienummer dat door de Politie is opgegeven bij de Bestelling), de besteldatum en de leverdatum.

Bedragen zijn vermeld in Euro's.

Eis 48. Aanlevering facturen via e-facturatie

Om een factuur in behandeling te kunnen nemen moet uw factuur voldoen aan wettelijke en Politie specifieke eisen zoals beschreven in de [factsheet factuurvereisten](#).

Eis 49. Aanvullende factuurvereisten leveranciers buiten de EU

Voor een Opdrachtnemer gevestigd buiten de EU gelden de factuurvereisten als voor Nederlandse Opdrachtnemers. Met uitzondering van vastlegging van het KvK-nummer en het btw-nummer.

Eis 50. Behandeling van facturen die niet voldoen aan de vereisten

Wanneer een factuur niet aan de gestelde eisen voldoet, worden de factuur retour gezonden naar de Opdrachtnemer met het verzoek om alsnog de ontbrekende gegevens op de factuur toe te voegen.

Eis 51. Creditnota

Wanneer blijkt dat de factuur onjuist is, ontvangt de Opdrachtnemer een berichtgeving om binnen 10 Werkdagen na dagtekening een creditnota op te sturen.

De volledige factuur dient gecrediteerd te worden in een aparte nota. De creditnota wordt verrekend met de foutieve factuur. Hierna dient u de gecorrigeerde factuur aan te leveren. Op de creditnota moet een verwijzing naar het factuurnummer van de betreffende factuur vermeld staan.

Indien overeengekomen ontvangt de Opdrachtnemer van de Politie een uniek ordernummer voor de creditnota als ook een uniek ordernummer voor de gecorrigeerde factuur. Deze ordernummers dienen op de creditnota/ factuur vermeld te worden.

Eis 52. Wijzigingen in de facturatie

De Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat de Politie tijdens de looptijd van de Overeenkomst (al dan niet op basis van wetswijzigingen) wijzigingen van de facturatie kan doorvoeren. Wijzigingen kunnen betrekking hebben op de organisatie, processen, factuureisen of eisen die van invloed kunnen zijn op de factureringswijze van de Opdrachtnemer aan de Politie. De Opdrachtnemer accepteert dat de factuureisen tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen wijzigen en voert deze door binnen een termijn van 30 dagen zonder kosten hiervoor in rekening te brengen.

Eis 53. Uitzondering

Facturen kunnen bij uitzondering en na schriftelijke toestemming van de Politie digitaal in pdf/a formaat (als eerste pagina de factuur en daarna eventuele bijlage(n) in één pdf) verstuurd worden naar het e-mailadres: crediteuren.fin@politie.nl.