

Bijlage 03 - Programma van Eisen

Dit PvE bevat uitsluitend minimumeisen (knock-out eisen). Indien een inschrijver niet voldoet aan één of meerdere eisen, wordt de inschrijving uitgesloten van verdere beoordeling.

Nr. Eisen –Doelgroep en acceptatieplicht	
1.	Opdrachtnemer verleent dienstverlening aan (ex-)ondernemers met (dreigend) problematische schulden die door het ZLF formeel worden aangemeld.
2.	De Opdrachtnemer accepteert alle ondernemers die door het ZLF binnen de scope van de opdracht worden aangemeld en start de werkzaamheden vervolgens binnen twee werkdagen na de formele overdracht van het dossier. Wanneer het, om welke reden dan ook, niet mogelijk blijkt om binnen deze termijn te starten en er daardoor een wachttijd ontstaat, meldt de opdrachtnemer dit binnen één werkdag aan het ZLF, inclusief de maatregelen die worden genomen om de achterstand weg te werken. Het ontstaan van een wachttijd wordt beschouwd als niet-naleving van de contractuele afspraken en kan aanleiding zijn voor het ZLF om opschaling of andere contractuele maatregelen op te leggen.
Nr. Eisen – Kwaliteit, deskundigheid en werkwijze	
3.	Opdrachtnemer handelt conform alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder: • Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) • Algemene wet bestuursrecht • AVG • NVVK-normen en gedragscodes
4.	Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante geldende wet- en regelgeving.
5.	Opdrachtnemer past stress-sensitieve dienstverlening toe conform de landelijke handreiking van SZW en NVVK, waaronder begrijpelijke taal (B1), voorspelbare contactmomenten en duidelijke uitleg van vervolgstappen.
Nr. Eisen – Personeel, vakbekwaamheid en continuïteit	
6.	Opdrachtnemer zet uitsluitend personeel in dat: • beschikt over HBO werk- en denkniveau; • relevante opleiding/ervaring heeft in ondernemersschuldhulpverlening; • jaarlijks minimaal 16 uur bijscholing volgt; • actuele kennis heeft van schuldregelingstrajecten, fiscale schulden, preferente schuldeisers en de samenloop minnelijk traject – WSNP. Er is één vaste eindverantwoordelijke contactpersoon die aan bovenstaande eisen voldoet.
7.	Alle ingezette medewerkers beheersen de Nederlandse taal op minimaal B2-niveau in woord en geschrift.
8.	Personeel dat ingezet wordt op de dossiers en in contact staat met de ondernemers beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Dit VOG is niet ouder dan 5 jaar. De VOG wordt aangevraagd op basis van de volgende algemene screeningsprofielen: • Informatie • Geld • Personen • Financiële dienstverlening
9.	Opdrachtnemer borgt de continuïteit van de dienstverlening en regelt vervanging bij ziekte, vakantie of uitval binnen twee werkdagen. Indien de continuïteit van werkzaamheden aan een dossier in het geding komt, meldt opdrachtnemer dit binnen één werkdag aan het ZLF.

Nr.	Eisen – Proces, samenwerking, overdracht en implementatie
10.	Opdrachtnemer is op werkdagen bereikbaar tussen 09.00 en 17.00 uur per telefoon en e-mail.
11.	Opdrachtnemer stemt zijn werkzaamheden af met het ZLF en werkt samen met door het ZLF ingezette ketenpartners. Het zelfstandig inschakelen van derden is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke instemming van het ZLF.
12.	Opdrachtnemer werkt onverkort volgens de door het ZLF vastgestelde werkinstructies, formats en procesafspraken.
13.	Opdrachtverleningen vanuit het ZLF naar de opdrachtnemer zijn vastgelegd in de Aanbestedingsdocumenten. De inhoud van de opdrachtverlening wordt nader afgestemd tijdens het opstellen van de werkafspraken.
14.	Opdrachtnemer accepteert uitsluitend dossiers die door het ZLF formeel zijn aangemeld en start geen werkzaamheden zonder formele opdrachtverstrekking.
15.	Opdrachtnemer werkt mee aan een zorgvuldige overdracht. Bij overdracht van dossiers vindt een gezamenlijke volledigheid- en kwaliteitscheck plaats tussen ZLF en Opdrachtnemer. De inhoud van de volledigheid- en kwaliteitscheck wordt nader afgestemd tijdens het opstellen van de werkafspraken.
Nr.	Eisen – Doorlooptijden
16.	De opdrachtnemer neemt uiterlijk binnen de in het KPI-overzicht vastgestelde termijnen contact op met de ondernemer, gerekend vanaf het moment van opdrachtverlening door het ZLF. Controle wordt uitgevoerd tijdens beschreven evaluatiemomenten uit eis 20.
17.	In crisissituaties neemt de opdrachtnemer binnen één werkdag contact op met de ondernemer en treft direct passende maatregelen om verdere escalatie te voorkomen. Onder een crisissituatie wordt verstaan: - dreigende beslaglegging - faillissementsaanvraag - huisuitzetting - afsluiting van nutsvoorzieningen - andere acute omstandigheden die onmiddellijke interventie noodzakelijk maken. De opdrachtnemer informeert het ZLF gelijktijdig over de situatie en de genomen acties.
18.	Na verzending van de kennisgeving rondt de opdrachtnemer de voorbereiding op en uitvoering van de verificatie- en saneringsfase binnen 16 maanden af, conform de geldende NVVK-richtlijnen, tenzij het ZLF schriftelijk instemt met een door de opdrachtnemer gemotiveerde afwijking.
Nr.	Eisen – Output en dossierverplichtingen
19.	Opdrachtnemer legt per dossier minimaal vast: • Schuldenoverzicht (met preferentie, bronvermelding, verificatiedatum); • Plan van aanpak conform Wgs; • Voortgangsverslagen (minimaal maandelijks); • Correspondentie met ondernemer en schuldeisers; • Inkomens- en vermogensgegevens; • Eindrapportage met resultaten en onderbouwing. De eventuele verdere inhoud van het dossier wordt nader afgestemd tijdens het opstellen van de werkafspraken. Dossieropbouw voldoet aan NVVK-normen en AVG-vereisten.

Nr.	Eisen – Rapportage, monitoring en KPI's
20.	De opdrachtnemer rapporteert minimaal eenmaal per kwartaal, uiterlijk op de 15e van de maand volgend op het kwartaal, te weten op 15 januari, 15 april, 15 juli en 15 oktober, aan het ZLF. Opdrachtnemer levert ook een jaarverslag aan op uiterlijk 15 januari over het voorgaande jaar. Daarnaast vindt er drie keer per jaar een fysiek overleg op locatie plaats, waarvan één strategisch overleg en twee plenaire overleggen. De rapportage bevat ten minste: • aantallen lopende en afgeronde trajecten; • doorlooptijden per fase, ; • resultaten van trajecten; • redenen van het niet slagen van een saneringstraject. Opdrachtnemer hanteert daarbij de door het ZLF vastgestelde KPI's en de voorgeschreven rapportageformats.
21.	Stagnatie, dreigende uitval, overschrijding van doorlooptijden of andere risico's die de voortgang van het traject belemmeren, worden door de opdrachtnemer binnen één werkdag gemeld aan het ZLF via het afgesproken meldpunt.
22.	CBS, Divosa, NVVK en VNG werken samen met gemeenten in het project Data Delen Armoede en Schulden (DDAS). Met DDAS worden periodiek en geautomatiseerd gegevens bij gemeenten opgehaald en beschikbaar gemaakt. Het gaat om gegevens over de resultaten van schuldhelpverlening en vroegsignalering. Opdrachtnemer verleent haar medewerking hieraan.
Nr.	Eisen – Financiële voorwaarden en facturatie
23.	Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening bij ondernemers.
24.	Facturatie vindt plaats conform overeenkomst en bevat minimaal: dossiernummer, periode, uren, tarief en prestaties.
25.	Het ZLF betaalt niet voor no-show (van ondernemers).
Nr.	Eisen - Kwaliteitsnormen, kwaliteitsborging en audits
26.	ZLF kan steekproefsgewijs kwaliteitscontroles uitvoeren op dossierniveau. Opdrachtnemer faciliteert dat de controle kan worden uitgevoerd. Daarnaast stelt de Opdrachtnemer audit- en controle-uitkomsten beschikbaar op verzoek aan het ZLF en/of gemeenten. De Opdrachtnemer werkt volledig mee aan audits, inspecties en evaluaties door of namens de Opdrachtgever.
27.	Indien structureel niet wordt voldaan aan kwaliteitsnormen conform NVVK-richtlijnen of daaraan gelijkgestelde stelt Opdrachtnemer op verzoek van ZLF een verbeterplan op, conform artikel 8.3 van de Overeenkomst.
28.	Opdrachtnemer beschikt over een openbaar toegankelijke incidenten- en klachtenregeling en biedt de mogelijkheid tot een tweede beoordeling van incidenten en klachten door een onafhankelijke derde. De opdrachtnemer treft waar nodig passende maatregelen voor de afhandeling van incidenten en klachten ter voorkoming van herhaling.

Eisen - Continuïteit, escalatie en verbetermaatregelen	
29.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de dienstverlening niet in het gedrang komt als gevolg van organisatorische of capaciteit gerelateerde omstandigheden die de uitvoering van de opdracht kunnen beïnvloeden. Hierbij informeert de Opdrachtnemer het ZLF onverwijld indien continuïteit of kwaliteit onder druk komt te staan.
Nr. Eisen – Registraties, ketenstandaarden en compliance	
30.	Opdrachtnemer conformeert zich aan relevante landelijke ketenstandaarden en registraties, voor zover passend binnen de scope van de opdracht. • NVVK • SZW • VNG
31.	Opdrachtnemer beschikt over alle externe registraties die voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk zijn, of realiseert deze tijdig wanneer zij nog niet aanwezig zijn.
32.	Opdrachtnemer beschikt over wettelijk vereiste vergunningen of vrijstellingen.
Nr. Eisen met betrekking tot Social Return	
33.	Opdrachtnemer vult de SROI-behoefte (5% over de gerealiseerde omzet) in conform de SROI-bijlage, in samenspraak met het Werkbedrijf Lelystad.
Nr. Eisen op gebied van informatiemanagement en -beveiliging	
34.	Archiefwaardige documenten worden na het verstrijken van de wettelijk geldende bewaartermijnen (zoals vastgelegd bij de zaaktypen) geautomatiseerd vernietigd in het zaak- en documentservices component. Op dat moment dient ook de informatie over betreffende zaken in de Oplossing te worden vernietigd. De Oplossing van de Opdrachtnemer is dan ook in staat tot het niet reviseerbaar opschonen van informatie waarvan de wettelijke bewaartermijn is verstreken. Van dit alles ontvangt het ZLF van Opdrachtnemer jaarlijks een proces verbaal.
35.	Data van het ZLF mag niet voor andere klanten beschikbaar komen, en is daarom ook volledig gescheiden van andere klanten. Opdrachtnemer dient dit op verzoek van het ZLF uit te leggen.
36.	Alle data, inclusief metadata en loggegevens, zijn en blijven toegankelijk en eigendom van het ZLF.
37.	De Opdrachtnemer is verplicht transparant te zijn over de fysieke en logische opslaglocatie van data, de hostingconstructie (eigen beheer of via een derde partij/cloudprovider) en de toepasselijke jurisdictie en wetgeving, inclusief eventuele extraterritoriale wetgeving zoals de Amerikaanse Cloud Act of andere niet-Europese wetgeving.
38.	Maakt de oplossing gebruik van AI, die (deels) zelflerende algoritmes zijn, dan wordt dit in de AI verordening als hoog risico aangeduid. Behoort het AI systeem tot één van de toepassingsgebieden van Annex III van de AI-verordening, lever dan deze algoritmes aan. Zie eis 40 in welk formaat dit moet worden aangeleverd.
39.	Maakt de oplossing gebruik van algoritmes die direct impact hebben op betrokkenen, dan dient Opdrachtnemer deze algoritme(s) aan te leveren. Zie eis 40 voor het formaat waarin dit moet worden aangeleverd.
40.	Algoritmes dienen in het formaat van het algoritme register: Handleiding Publicatiestandaard Algoritmeregister, aangeleverd te worden.

41.	Maakt de Oplossing van de Opdrachtnemer gebruik van algoritmes die vallen onder een andere risico categorie van de AI verordening, lever dan een omschrijving van de werking hiervan aan.
42.	De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt.
43.	Indien Opdrachtnemer werkt met Onderaannemer(s), is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het door Onderaannemer(s) naleven van gemaakte contract, opgesteld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
44.	Alle gegevensverwerking vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER) met encrypted opslag en transport van persoonsgegevens. Beschrijf op welke wijze invulling wordt gegeven hieraan door de volgende vragen te beantwoorden. 1. Waar worden de gegevens en applicatie daadwerkelijk gehost (land, regio, fysiek datacenter); 2. Wie is eigenaar van het datacenter, hardware 3. Welke onderliggende software/platform wordt gebruikt en wie is eigenaar; 4. Indien er gebruik gemaakt van een / delen van een omgeving van derden (niet alleen de applicatie maar ook bv uitwijk en backup), beschrijf ook deze.
45.	Opdrachtnemer kwalificeert voor deze opdracht als Verwerker. Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen als onderdeel van de Overeenkomst een Verwerkingsovereenkomst overeen conform bijlage Concept Verwerkersovereenkomst bij de Aanbestedingsleidraad.
46.	De Opdrachtnemer geeft op verzoek volledige medewerking aan het einde van de overeenkomst van het contract voor het kosteloos overbrengen van de volledige dataset uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bruikbaar bestandsformaat, aan het ZLF.
47.	Geheimhouding blijft van kracht ná het overdragen of beëindigen van de overeenkomst.
48.	De Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen dat de gegevens / data van het ZLF niet in handen van derden komen (bijvoorbeeld bij ontbinding / faillissement / doorverkoop), en maakt de maatregelen inzichtelijk.
Nr.	Eisen – Slotbepaling
49.	Afwijkingen van dit PvE zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de ZLF.