

Bijlage 3 – Programma van eisen aanbesteding schuldhulpverlening gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk

Opdrachtnemer gaat met het doen van een inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met alle onderstaande eisen. De eisen zijn opgebouwd aan de hand van de volgende hoofdthema's:

Inhoud

Eisen t.a.v. de Opdrachtnemer	2
Eisen t.a.v. het in te zetten personeel van Opdrachtnemer	3
Eisen t.a.v. samenwerking en communicatie	4
Eisen t.a.v. bereikbaarheid	6
Eisen t.a.v. verantwoording en rapportages	6
Eisen t.a.v. inhoudelijke rapportages en termijnen	7
Eisen t.a.v. registratie cliëntgegevens en dossiervorming	8
Eisen t.a.v. informatiebeveiliging en privacy	9
Eisen t.a.v. gebruik ICT, werkplek voorzieningen	10
Eisen t.a.v. vergoeding en facturatie	11

Algemene eisen

Eis 1	
A	De opdrachtnemer voldoet tijdens de hele contractperiode aan alle relevante wet- en regelgeving. Dit geldt onder andere voor de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), het Burgerlijk Wetboek, de geldende verordeningen van de Opdrachtgever en eventuele toekomstige wet- en regelgeving. Daarnaast houdt de opdrachtnemer zich volledig aan de gedragsregels van de Opdrachtgever.
B	Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de algemene inkoopvoorwaarden van de De Bedrijfsvoeringspartner en de concept dienstverleningsovereenkomst, zoals bijgevoegd als respectievelijk bijlagen 2 en 4.
C	De in dit Programma van Eisen geformuleerde eisen gelden specifiek voor de scope van het gegunde perceel en de daaronder vallende deelopdrachten. Eisen die inherent gekoppeld zijn aan de intakefase zijn uitsluitend van toepassing op de partij die deze specifieke deelopdracht uitvoert.

Eisen t.a.v. de Opdrachtnemer

Eis 2	
A	De Opdrachtnemer is, eventueel met gebruikmaking van onderaannemers, hoofdvantwoordelijk voor de dienstverlening waarvoor hij offreert en een overeenkomst tekent.
B	De Opdrachtnemer voert reeds voor een gemeente werkzaamheden uit als aanbieder van de dienstverlening Schuldhulpverlening in het Sociale Domein.
C	De Opdrachtnemer dient rekening te houden met de lokale verschillen in missie, visie, beleid en positionering van de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. De verplichtingen uit dit PvE worden derhalve naar rato en uitsluitend voor de lokaal geactiveerde percelen en deelopdrachten toegepast.
D	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en kwalitatief uitvoeren van de werkzaamheden.
E	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van alle juiste registraties en kwalificaties zodat medewerker volgens de geldende wet- en regelgeving zijn beroep mag/kan uitvoeren.
F	Opdrachtnemer onderschrijft en draagt proactief bij aan het realiseren van de doelstellingen met betrekking tot verandering in de schuldhulpverlening. Deze zijn beschreven in de gemeentelijke beleidsplannen zoals bijgevoegd in de bijlagen.
G	De cliënten worden in het Nederlands te woord gestaan. Indien nodig wordt de cliënt in een voor hem of haar begrijpelijke taal gewezen op de noodzaak voor een tolk te zorgen. Indien de situatie dat vereist, zal de Opdrachtnemer eenmalig zelf de aanwezigheid van een tolk organiseren.
H	De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling, die is beschreven en wordt nageleefd. Deze wordt bij de aanvang van de dienstverlening ter hand gesteld aan de cliënt. Maandelijks wordt er aan Opdrachtgever een overzicht verstrekt van de ingediende klachten alsmede de voortgang van de afhandeling van de klachten.

- | | |
|----------|--|
| I | De Opdrachtnemer garandeert indien zij arbeidskrachten inzet die niet de Nederlandse nationaliteit bezitten, dat zij worden ingezet binnen de vereisen van wet- en regelgeving en dat zij arbeid in Nederland mogen verrichten en de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk uitstekend beheersen. |
| K | In geval van herhaaldelijke c.q. structurele ontevredenheid (> 2 maanden) vanuit Opdrachtgever met de prestaties van een medewerker, kan Opdrachtgever een verzoek doen tot vervanging van de medewerker. In dit geval zal de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen twee weken na het verzoek één of meerdere kandidaten ter vervanging aandragen. Vervanging dient uiterlijk binnen twee maanden vanaf het moment van het verzoek door Opdrachtgever hebben plaatsgevonden. |

Eisen t.a.v. het in te zetten personeel van Opdrachtnemer

- | | |
|--------------|--|
| Eis 3 | |
| A | De Opdrachtnemer beschikt over de volgende verklaringen van haar huidige en/of toekomstige medewerkers en geeft op verzoek inzage daartoe aan de Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> • Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) inzake 'algemeen profiel' van niet ouder dan drie maanden op het moment van gunning of bij latere indiensttreding; • Een door de medewerker getekende geheimhoudings- en integriteitsverklaring die door de Opdrachtgever is opgesteld. |
| B | <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer moet waarborgen dat zijn medewerkers die de activiteiten schuldhelpverlening verrichten daartoe de juiste kennis en vaardigheden hebben. • Opdrachtnemer garandeert dat de deskundigheid van zijn medewerkers wordt getoetst en verworven en neemt maatregelen die de toetsing en werving bevorderen. |
| C | De medewerker die namens Opdrachtnemer wordt ingezet: <ul style="list-style-type: none"> • werkt constructief samen met betrokken partijen (zoals de cliënt, casusregisseur en maatschappelijke partners); • beschikt over drie jaar aantoonbare werkervaring als schuldhelpverlener; • beschikt over relevante opleiding op Hbo-niveau zoals bijvoorbeeld SJD / HBO Rechten / MWD; • beschikt over een aantoonbare afgeronde basis cursus Schuldhelpverlening; • voldoet aan de wettelijke vakbekwaamheidseisen bij advies of bemiddeling ten aanzien van financiële producten en in het bezit zijn van een Wft-diploma. |
| D | Opdrachtnemer en diens medewerkers zijn zich bewust van de diversiteit in bevolkingssamenstelling van de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk (Opdrachtgever) en houdt in haar aanbod en bejegening derhalve rekening met de levenssituatie, levensfase, culturele achtergrond en/of geloofsovertuiging van haar cliënten. |
| E | De opdrachtnemer en zijn medewerkers begrijpen dat cliënten in een stressvolle situatie zitten en werken stress-sensitief. |
| F | De schuldhelpverlener dient financiële en juridische kennis te hebben die betrekking heeft op: <ul style="list-style-type: none"> • de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet en de berekening aflossingscapaciteit volgens de ReCoFa methode; • de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhelpverlening; • de Participatiewet, Wmo, belastingzaken, hypotheaire 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. |

- G** De schuldhulpverlener moet 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 schuldensituatie ten grondslag liggen) te herkennen;
 - flexibel te zijn en maatwerk te leveren;
 - signalen te kunnen herkennen van: suïcide, sociaal isolement, verwarde personen en analfabetisme.
- H** Het is te zetten personeel hanteert in de actieve communicatie (brieven, formulieren, flyers) laagdrempelige methodieken die aantoonbaar zijn afgestemd op de behoeften van specifieke kwetsbare doelgroepen, zoals laaggeletterden, anderstaligen en jongeren (bijvoorbeeld door gebruik van taalniveau B1 en visuele ondersteuning).

Eisen t.a.v. samenwerking en communicatie

Eis 4	
A	Opdrachtnemer is zich volledig bewust van de plaats en de rol van de schuldhulpverlening in het Sociale Domein en gedraagt zich als een partner in het Sociale Domein.
B	Opdrachtnemer volgt het door Opdrachtgever uitgezette beleid ten aanzien van het Sociale Domein, waaronder de wijkteams en de schulddienstverlening in het bijzonder.
C	Opdrachtnemer volgt de door Opdrachtgever opgezette werkwijze schuldhulpverlening: • Opdrachtgever voert de aanmeld en intakefase (Uitzondering hierop vormt de deelopdracht Schuldhulpverlening voor Ondernemers (SHVO): hierbij voert Opdrachtnemer zelfstandig de volledige intakefase en de toetsing op levensvatbaarheid (inclusief de afstemming met de Bbz-keten) uit; • Opdrachtgever stelt het Plan van Aanpak op (dit geldt alleen voor perceel 1, deelopdracht 1) ; • Het Plan van Aanpak van Opdrachtgever is leidend. Het Plan van Aanpak wordt afgestemd met Opdrachtnemer en andere betrokken actoren door Opdrachtgever; • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de in het plan van aanpak opgenomen afspraken en acties; • Na overdracht door Opdrachtgever maakt de Opdrachtnemer met de inwoner een begeleidingsplan op, volgens een door de Opdrachtgever aangewezen methodiek. Deze methodiek is bij de gemeenten nog in ontwikkeling; • Opdrachtnemer is in de stabilisatiefase verantwoordelijk voor het op orde brengen van het dossier, waarbij het ontzorgen van de inwoner leidend is. Opdrachtnemer verzamelt de benodigde financiële informatie zoveel mogelijk via beschikbare systemen en bronnen, zoals Suwinet en BIDN. Opdrachtnemer vraagt alleen aanvullende informatie op bij de inwoner indien deze informatie niet op een andere wijze beschikbaar is of niet betrouwbaar kan worden vastgesteld; • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het behalen van in het plan van aanpak afgesproken resultaten en tijdspad.
D	Opdrachtnemer handelt altijd te goeder trouw bij de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van deze Overeenkomst.
E	Opdrachtnemer stelt bij samenwerking met Opdrachtgever, het wijkteam of andere maatschappelijke partners, altijd het belang van de inwoner en zijn/haar netwerk voorop en streeft naar een optimale samenwerkingsvorm.
F	De Opdrachtnemer werkt actief samen met andere hulpinstellingen en partners uit het maatschappelijk middenveld.
G	Opdrachtnemer kan op eigen verzoek dan wel een verzoek van een wijkteam in overleg aansluiten bij een overleg van het wijkteam dan wel in gesprek gaan met de coördinator.

H	De Opdrachtnemer spant zich in om multidisciplinaire samenwerkingen te ontplooiën binnen de lokale context en doet de Opdrachtgever voorstellen over verbeteringen in het multidisciplinair/ handelingsgericht werken.
I	Opdrachtgever heeft binnen de Overeenkomst de mogelijkheid om de inhoud van de gevraagde taken / deelopdrachten inhoudelijk en/of qua omvang te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen worden afgestemd met Opdrachtnemer.
J	De Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen tenminste één contactpersoon en één vervangend contactpersoon aan, die de contacten over de (wijze van) uitvoering van deze Overeenkomst zullen onderhouden. De contactpersonen zijn binnen de kaders van deze Overeenkomst zelfstandig bevoegd om aanvullende operationele afspraken te maken ten einde de samenwerking te optimaliseren. De namen van de contactpersonen voor beide Partijen worden opgenomen in Bijlage 10.
K	Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan c.q. blijven gedurende de looptijd van deze Overeenkomst in gesprek om de samenwerking en aansturing continu te blijven verbeteren, ten einde de uitvoering van de werkzaamheden zo optimaal mogelijk te faciliteren en de administratieve lasten zo veel mogelijk te beperken voor alle partijen.
L	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever terstond indien de volgende omstandigheden zich voordoen: A. als er sprake is van (het ontstaan van) negatieve reserves; en/of B. als er gedurende de laatste 3 jaar sprake is (geweest) van materiële negatieve exploitatieresultaten; en/of C. als er sprake is van (het ontstaan van) liquiditeitsproblemen.
M	Indien er een (acute) situatie is dan wel ontstaat waarbij de voortgang van het traject in gevaar is dan wel komt, voert de Opdrachtnemer onverwijld overleg met de casusregisseur omtrent de te nemen stappen in het traject om uitval te voorkomen.
O	Werkafspraken zijn onderdeel van de overeenkomst. Beide partijen moeten akkoord gaan met deze werkafspraken alvorens deze in werking treden. Dit geldt ook voor aanpassingen op deze afspraken gedurende de looptijd van de overeenkomst.
P	Indien de Opdrachtnemer een risico signaleert die de dienstverlening kan belemmeren, meldt de Opdrachtnemer dit aan de casusregisseur van de Opdrachtgever.
Q	Elke cliënt krijgt een vast contactpersoon, die ook contactpersoon is voor de medewerkers van Opdrachtgever en andere partners. Er is vaste vervanging geregeld zodat de klant bij vervanging weer te maken krijgt met één vaste contactpersoon.
R	Indien Opdrachtnemer vanwege veranderende interne bedrijfsvoering wisselt van vast contactpersoon, wordt Opdrachtnemer hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gesteld.
S	De Opdrachtnemer beperkt voor de cliënten zo veel mogelijk het aantal wisselingen van medewerkers. Als de cliënt wordt overgedragen aan een andere medewerker of er vindt een overdracht plaats naar een maatschappelijke organisatie dan waarborgt de Opdrachtnemer de continuïteit van de schuldhulpdienstverlening. De eventuele negatieve effecten voor de klant worden zo veel als mogelijk beperkt.
T	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren één keer per maand casuïstiek bespreking. Tijdens deze gesprekken wordt casuïstiek besproken met als doel om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren alsmede de voortgang van de afhandeling van klachten.
U	Opdrachtnemer sluit zich al dan niet via een kredietbank aan bij het waarborgfonds saneringskredieten (WSK) om het financiële risico te dekken bij het verstrekken van saneringskredieten.
V	Werkafspraken zijn onderdeel van de overeenkomst. Deze kunnen tijdens de looptijd van de overeenkomst worden aangepast. Beide partijen moeten akkoord gaan met deze werkafspraken alvorens deze in werking treden, dit geldt ook voor aanpassingen op deze afspraken.

Eisen t.a.v. bereikbaarheid

Eis 5	
A	De Opdrachtnemer dient op werkdagen van 09.00 – 17.00 telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor (casus)overleg met medewerkers van Opdrachtgever, wijkteams en maatschappelijke partners, alsmede voor het beantwoorden van vragen van cliënten. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatie hierover aan cliënten, Opdrachtgever en overige maatschappelijke partners.
B	Wanneer een cliënt een voicemail bericht heeft ingesproken of een e-mail heeft gestuurd, is het streven dat Opdrachtnemer binnen 1 werkdag contact opneemt met de cliënt en uiterlijk binnen drie werkdagen een inhoudelijke reactie geeft.
C	Wanneer Opdrachtgever een terugbelverzoek achterlaat of een e-mail heeft gestuurd, is het streven dat Opdrachtnemer binnen 1 werkdag contact opneemt met Opdrachtgever en uiterlijk binnen drie werkdagen een inhoudelijke reactie geeft.
D	Wanneer Opdrachtgever per e-mail om een inhoudelijke reactie vraagt over een bepaalde casus, is het streven dat Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen inhoudelijk reageert op het verzoek van Opdrachtgever.

Eisen t.a.v. verantwoording en rapportages

#	Eis 6
A	De Opdrachtnemer stelt elk jaar een jaarverslag op en deelt dit voor 1 april van het daaropvolgende jaar met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever maakt een lijst van onderwerpen en aspecten waarover de Opdrachtnemer cijfermatig moet rapporteren. Het jaarverslag geeft duiding aan en een verklaring voor de gepresenteerde cijfers. De Opdrachtgever houdt rekening met de (on)mogelijkheid van de Opdrachtnemer om bepaalde cijfers aan te leveren. De Opdrachtnemer onderbouwt waarom bepaalde cijfers eventueel niet gepubliceerd kunnen worden.
B	Opdrachtnemer accepteert dat Opdrachtgever een (materiële) controle en/of dossieronderzoek en/of fraudeonderzoek mag uitvoeren op hetgeen contractueel is overeengekomen (waaronder maar niet beperkt tot de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, gemeentelijke verordeningen en de eisen gesteld in de inkoopprocedure). Indien nodig kan deze controle of onderzoek ter plaatse van de Opdrachtnemer plaatsvinden. Opdrachtnemer is verplicht hier medewerking aan te verlenen.
C	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat, indien de uitkomst van een hiervoor bedoelde (materiele) controle hiertoe aanleiding geeft, het resultaat, eventueel met terugwerkende kracht, ook nadat de Overeenkomst is beëindigd, kan worden verrekend met door de Opdrachtnemer ingediende facturen c.q. kan worden teruggevorderd. Over de eventuele verrekening en/of terugvordering vindt vooraf communicatie plaats met Opdrachtnemer.
D	De Opdrachtnemer registreert de resultaten van de ingezette trajecten in het kader van de managementinformatie. Hierin worden kwaliteit en de gewenste resultaten gemonitord. We maken afspraken over welke informatie per maand en per half jaar digitaal wordt geleverd. In de managementrapportage wordt per gemeente in ieder geval informatie opgenomen met betrekking tot instroom, doorstroom en uitstroom per product, alsmede relevante informatie m.b.t. de doelgroep zoals leeftijd, geslacht etc, alsmede relevante informatie m.b.t. slagingspercentage, percentage recidive, schuldhoogte alsmede doorlooptijden per product alsmede informatie m.b.t de KPI's uit de conceptovereenkomst en offerteleidraad.
E	De Opdrachtgever, die eigenaar is van de gegevens, verkrijgt toegang tot de eigen brondata van de Opdrachtnemer ten behoeve van analyse doeleinden en de vervaardiging van stuur- en managementinformatie.

- F** Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren naar aanleiding van de aangeleverde managementinformatie/rapportages één keer per kwartaal een evaluatiegesprek over de samenwerking.

Eisen t.a.v. inhoudelijke rapportages en termijnen

#	Eis 7
A	Het Plan van Aanpak van de Opdrachtgever is leidend voor de uitvoering van deelopdracht 1 (voor particulieren). Het Plan van Aanpak wordt afgestemd met zowel de Opdrachtnemer als andere actoren die betrokken zijn bij de oplossingsrichting. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de in het plan van aanpak opgenomen afspraken en acties. Voor deelopdracht 2 (SHVO) geldt dat de Opdrachtnemer zelf de integrale beoordeling en het daaropvolgende plan van aanpak opstelt.
B	Opdrachtnemer bevestigt schriftelijk (per beveiligde e-mail) binnen 48 uur de ontvangst van het Plan van Aanpak (Pva).
C	Opdrachtnemer geeft binnen één week na ontvangst van het PvA schriftelijk aan wie de dossierbehandelaar wordt en wanneer de cliënt opgeroepen gaat worden voor een kennismakingsgesprek.
D	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het behalen van de in het PvA afgesproken resultaten en binnen het daarvoor afgesproken tijdsplan.
E	Opdrachtnemer garandeert bij het niet kunnen nakomen van de afspraken uit het PvA het tijdig aan te geven bij de Opdrachtgever. Dit dient schriftelijk te gebeuren.
F	Opdrachtnemer bevestigt schriftelijk binnen 24 uur de ontvangst van een crisismelding.
G	Opdrachtnemer geeft middels een duidelijke rapportage aan wat het resultaat is geweest van een crisisinterventie. In de rapportage 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 zijn/haar financiële situatie.
H	Opdrachtnemer werkt volgens de richtlijnen van de NVVK en hanteert de termijnen die bedoeld zijn om de stabilisatiefase vorm te geven alsmede die van het 120 dagenmodel.
I	Opdrachtnemer geeft middels een duidelijke rapportage aan waarom de stabilisatiefase verlengd dient te worden en welke acties nodig zijn om de stabilisatiefase wel te doen slagen.
J	Opdrachtnemer werkt volgens de richtlijnen van de NVVK en hanteert het 120 dagenmodel bij een traject schuldbemiddeling. Een (dreigende) overschrijding van het 120 dagenmodel dient schriftelijk en in overleg met Opdrachtgever te gebeuren.
K	Elke vorm van maatwerk dient legitiem te zijn en niet in strijd met de wettelijke bepalingen voor schuldhulpverlening of de beleidsregels schuldhulpverlening van Opdrachtgever.
L	Een tussentijdse beëindiging van een traject dient vooraf en middels een duidelijke rapportage gemotiveerd en voorgelegd te worden voor akkoord aan Opdrachtgever.
M	Een hercontrole dient binnen maximaal 4 weken na einde van elk schuldhulpverleningsjaar afgerond te zijn. De uitkomst van de hercontrole wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gerapporteerd. De rapportage van de hercontrole bevat minimaal: • Inzet en motivatie van de schuldenaar in het desbetreffende schuldhulpverleningsjaar • De huidige aflossingscapaciteit (een kopie van de berekening aflossingscapaciteit Recofa-methode) • De verwachte aflossingscapaciteit voor het komende schuldhulpverleningsjaar (een kopie van de berekening aflossingscapaciteit Recofa-methode) • Uitdeellijst voor schuldeisers
N	Een positieve beëindiging van een traject schuldhulpverlening dient binnen twee weken gerapporteerd te worden aan de Opdrachtgever na beëindiging van het traject.
O	Alvorens wordt overgegaan tot een negatieve beëindiging van een schuldhulpverleningstraject, wordt er contact opgenomen voor akkoord door Opdrachtnemer met Opdrachtgever.

- P** Opdrachtnemer dient voor elk beëindigd schuldhulpverleningstraject een beëindigingsbeschikking op te stellen. Dit dient te geschieden binnen de daarvoor bedoelde beschikkingstermijn.
- Q** Opdrachtnemer is verplicht om uiterlijk binnen 6 maanden na de succesvolle afronding van een schuldhulpverleningstraject zorg te dragen voor de vervroegde verwijdering van de negatieve BKR-registratie van de betreffende inwoner, teneinde diens maatschappelijke herstart te bespoedigen. Voor de gemeente Ridderkerk geldt een termijn van 5 jaar hiervoor.
- R** In aanvulling op de 24-uurs ontvangstbevestiging van een crisismelding (Eis 7E) garandeert Opdrachtnemer dat er binnen maximaal 3 werkdagen na de melding een fysiek of digitaal eerste crisisgesprek met de inwoner heeft plaatsgevonden.

Eisen t.a.v. registratie cliëntgegevens en dossiervorming

- | | |
|----------|--|
| # | Eis 8 |
| A | Na afloop van en tijdens de voortgang van het contract blijven de dossiers van de cliënten eigendom van de Opdrachtgever. |
| B | De Opdrachtnemer zorgt er voor dat de archiefbescheiden die voortkomen uit de overheidstaak conform de bepalingen bij en krachtens de (gewijzigde) Archiefwet worden beheerd en bewaard. Dit geldt zowel voor digitale archiefbescheiden en gegevensverzamelingen als voor analoge archieven. |
| C | De Opdrachtnemer voert een digitale dossiervorming. Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de gegevens. |
| D | De Opdrachtgever heeft op verzoek toegang tot de dossiers van de cliënten en de betalingsafspraken. De Opdrachtnemer regelt met de cliënt dat deze hier toestemming voor verleent. Dit wordt geregeld in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). |
| E | <p>De Opdrachtnemer maakt gebruik van eigen software ten behoeve van hun werkzaamheden op het gebied van schuldhulpverlening. Wanneer de eigen software wordt gebruikt voor het vormen van digitale dossiers, is de Opdrachtnemer, conform eis B, verantwoordelijk voor de vernietiging van de digitale dossiers inclusief de bijbehorende metadata aan de hand van de geldende selectielijst gemeente. Voor de vernietiging wordt samen met de Opdrachtgever een Vernietigingsprotocol opgesteld.</p> <p>Opdrachtnemer gaat alleen over tot vernietiging na schriftelijke opdracht van manager van de gemeente Barendrecht, Albrandswaard of Ridderkerk die verantwoordelijk is voor het gemeentelijke archief.</p> |
| F | Indien Opdrachtgever het wenselijk vindt dat Opdrachtnemer registreert en werkt met het informatiesysteem van de gemeente Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk (Stratech Perspectief) gedurende de periode van de Overeenkomst, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer daarover in gesprek. |
| G | Bij einde van de overeenkomst worden lopende schuldhulpverleningstrajecten door Opdrachtnemer afgerond. Dossiers waar schuldeisers overwegend nog geen akkoord voor hebben gegeven dan wel dossiers die zich in de nazorgfase bevinden, worden naar de nieuwe Opdrachtnemer overgedragen. |
| H | De opdrachtnemer maakt bij voorkeur gebruik van een digitaal klantsysteem waarin Opdrachtgever de volgende gegevens kan inzien: cliëntgegevens, dossierbehandelaar, ondertekende overeenkomsten (schuldenovereenkomst, stabilisatieovereenkomst) fase in traject en datum (geplande) afronding traject. |

- | | |
|---|--|
| I | De Opdrachtnemer zet als onderdeel van basisdienstverlening bij de begeleiding van inwoners een meetinstrument in en stelt een begeleidingsplan op. Dit is bij de gemeenten nog in ontwikkeling. De Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst een specifiek meetinstrument en format begeleidingsplan aanwijzen. Opdrachtnemer deelt de uitkomsten van het meetinstrument en het actuele begeleidingsplan periodiek ten behoeve van de regievoering van de Opdrachtgever, onder andere voor evaluatie en eventuele bijstelling van het Plan van Aanpak. |
| J | Opdrachtnemer werkt, indien en zodra Opdrachtgever daartoe besluit, mee aan het gebruiken van rechtmatige toegang tot systemen (zoals BIDN en Suwinet) ten behoeve van het ophalen van actuele gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het proces schuldhulpverlening volgens de Wgs. |
| K | <p>Uitgezonderd op bovenstaande: indien Opdrachtgever het wenselijk vindt dat de lopende dossiers worden overgedragen naar een andere Opdrachtnemer, worden daarover afspraken gemaakt. In dat geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer draagt zorg voor volledigheid van de dossiers; • De dossiers worden warm overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer dan wel Opdrachtgever. De nieuwe Opdrachtnemer neemt de verantwoordelijkheid voor het beheer van de 'oude' dossiers over. • Voor de overdracht naar de nieuwe Opdrachtgever, worden door de huidige Opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht. <p>Partijen maken daarover nadere afspraken die ze vastleggen in een addendum.</p> |

Eisen t.a.v. informatiebeveiliging en privacy

- | | |
|---|---|
| # | Eis 9 |
| A | De Opdrachtnemer geeft afdoende garanties aan de Opdrachtgever met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking van de Opdrachtnemer (en zijn eventuele sub-verwerkers) aan de vereisten uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en Uitvoeringswet AVG (UAVG) voldoet en de rechten van cliënten zijn geborgd. |
| B | De Opdrachtgever heeft het recht om zowel een privacy-impact en risico-analyse als een periodieke audit uit te voeren ter bevordering van de privacy-borging en de controle van de gemaakte afspraken. Deze analyse of audit kan door een derde worden uitgevoerd. Eventuele verbetermaatregelen die uit deze analyse of audit naar voren komen, zullen door de Opdrachtnemer binnen een redelijke termijn, e.e.a. afhankelijk van de aard en (financiële) omvang van de te nemen maatregelen, worden uitgevoerd. |
| C | Opdrachtnemer heeft aantoonbaar intern een (werk)proces ingericht waarmee datalekken tijdig en juist gemeld worden, e.e.a. conform de definities en criteria uit de AVG en conform de afspraken uit de verwerkersovereenkomst. |
| D | Opdrachtnemer sluit met de Opdrachtgever een door de Opdrachtgever opgestelde verwerkersovereenkomst af, welke voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), en de Opdrachtnemer werkt mee aan actualisaties. Deze concept verwerkersovereenkomst is bijgevoegd als Bijlage 5 bij deze Overeenkomst. |
| E | De Opdrachtnemer behoeft informatie die wettelijk of door een rechter geheim is verklaard, nooit aan de Opdrachtgever te overhandigen. |

- F** De Opdrachtnemer faciliteert aantoonbaar de uitoefening van de rechten van betrokkene:
- De Opdrachtnemer is in staat aan de Opdrachtgever een kopie van de verwerkte persoonsgegevens in een gangbare elektronische vorm te verstrekken;
 - Het is mogelijk voor de Opdrachtnemer om op verzoek van de Opdrachtgever gedurende de dienstverlening en na afloop van de dienstverlening gegevens die berusten bij de Opdrachtnemer permanent en aantoonbaar te wissen, inclusief de koppeling naar een kopie of reproductie;
 - Het is mogelijk voor de Opdrachtnemer om bij een verzoek om rectificatie van onjuiste persoonsgegevens een verbetering van de onjuiste persoonsgegevens door te voeren.
- G** De Opdrachtnemer is in staat logging bij te houden van de door Opdrachtgever gebruikte informatiesystemen, waarbij:
- Alle logging wordt bewaard voor minimaal 3 maanden en maximaal 2 jaar;
 - Een logregel bevat minimaal:
 - Een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID;
 - De gebeurtenis;
 - Waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie;
 - Hostnaam;
 - Naam van de toepassing;
 - IP-adres(sen);
 - Locatie(s);
 - Het object waarop de handeling werd uitgevoerd;
 - Het resultaat van de handeling;
 - De datum en het tijdstip van de gebeurtenis.
 - De volgende gebeurtenissen worden in ieder geval opgenomen in de logs:
 - Gebruik van technische beheerfuncties, zoals een backup maken;
 - Gebruik van functionele beheerfuncties, zoals het wijzigen van instellingen, updates van de applicaties;
 - Handelingen van autorisatiebeheer, zoals het aanmaken van een gebruiker, wachtwoord reset;
 - Inlogpogingen zowel succesvol als onsuccesvol worden vastgelegd;
 - Handelingen van gebruikers, zoals het raadplegen van bestanden, uitvoeren van acties in een applicaties;
 - Foutmeldingen van applicaties.
- H** De door de Opdrachtnemer gebruikte software maakt gebruik van een versleutelde verbinding (TLS 1.2 en hoger).

Eisen t.a.v. gebruik ICT, werkplek voorzieningen

- | | |
|----------|--|
| # | Eis 10 |
| A | Opdrachtnemer is verplicht uitvoering te geven aan het vastgestelde 60% / 40% aanwezigheidsbeleid. Dit houdt in dat medewerkers van Opdrachtnemer voor minimaal 60% van de operationele uitvoering fysiek aanwezig zijn op de gemeentelijke locaties (gemeentehuizen) voor korte lijnen met de klantmanagers. Opdrachtgever stelt hiertoe de nodige faciliteiten (werkplek, spreekkamers en netwerktoegang) ter beschikking conform de gemaakte privacy afspraken. |
| B | De medewerker van Opdrachtnemer dient in het kader van deze Overeenkomst uitsluitend te werken met de voorzieningen die door zijn/haar werkgever zijn toegestaan. Het werken met privé-middelen waaronder privé-mail is niet toegestaan. Bij overtreding hiervan is Opdrachtnemer dan wel de medewerker van Opdrachtnemer aansprakelijk voor de ontstane schade conform de geldende wet- en regelgeving. |

- C** De medewerker mag in geen geval informatie opslaan of bewerken buiten het netwerk van de Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever. Het gebruik van externe informatiedragers zoals USB-sticks of informatieoverdracht via wettransfer.com of vergelijkbare websites is niet toegestaan. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de ontstane schade conform de geldende wet- en regelgeving.
- D** De Opdrachtnemer borgt dat zijn medewerkers die werkzaamheden verrichten in de gebouwen van de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en/of Ridderkerk, zich houden aan de daarvoor geldende reglementen en/of de voorschriften inzake de arbeidsomstandigheden, veiligheid van de werkomgeving en de ontruiming van de gebouwen, dat zij de instructies van de daartoe bevoegde personen opvolgen en zo nodig deelnemen aan ontruimingsoefeningen.

Eisen t.a.v. vergoeding en facturatie

#	Eis 11
A	Een verzoek tot indexering van de prijzen dient minimaal voor 1 december van het betreffende jaar schriftelijk te worden ingediend bij Opdrachtgever.
B	Indexering van de tarieven vindt plaats conform de in de Aanbestedingsleidraad vastgelegde indexeringssystematiek op basis van de consumentenprijsindex (CPI, reeks alle huishoudens, afgeleid 2025=100), mits tijdig ingediend conform eis 11A.
C	Er is geen sprake van een minimum-afname of omzetgarantie. Indien geen inzet wordt geleverd, volgt er ook geen vergoeding of andere (on)kostenvergoeding.
D	Opdrachtnemer factureert maandelijks een de door Opdrachtgever te betalen vergoeding in de betreffende maand. De Opdrachtnemer factureert afzonderlijk voor elke gemeente (Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk) en specificeert de gefactureerde kosten per geleverd product per inwoner. Specifieke eisen ten aanzien van facturering staan in art. 6 van de concept-overeenkomst.
G	Zonder voorafgaand overleg en schriftelijk (e-mail) akkoord door Opdrachtgever, kan er geen sprake zijn van meerwerk, bijvoorbeeld in de vorm van overuren.
H	Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van 30 dagen vanaf factuurdatum mits deze aan de gestelde voorwaarden voldoet.
I	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de betaling van een factuur niet automatisch betekent dat de geleverde prestatie onvoorwaardelijk is goedgekeurd.
J	De Opdrachtnemer houdt een deugdelijke administratie bij waaruit blijkt dat de inzet is geleverd volgens de contractuele afspraken.