Programma van Eisen
Aanbesteding schuldhulpverlening
Gemeente Velsen

1. Algemeen

Nummer	Onderwerp
1.1	Opdrachtnemer verklaart met inschrijving alle in de aanbestedingsstukken genoemde producten vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst volledig te kunnen aanbieden op de wijze zoals bedoeld in het aanbestedingsdocument inclusief bijlagen gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst.
1.2	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de offerte aanvraag met bijlagen, nota van inlichtingen en de ingediende offerte.
1.3	De Gemeente heeft het recht alle door de Opdrachtnemer opgegeven informatie te verifiëren. Opdrachtnemer dient op verzoek aan te tonen dat de juiste informatie is verstrekt.
1.4	Vanaf 1 juni 2027 zal de met onderhavige aanbesteding te contracteren opdrachtnemer alle nieuwe aanvragen in behandeling nemen. Inwoners die reeds een traject schuldbemiddeling, saneringskrediet, traject budgetbeheer of budgetcoaching hebben lopen bij de huidige opdrachtnemer zullen hun traject afronden bij de huidige opdrachtnemer.
1.5	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig indien er gedurende de looptijd van de overeenkomst organisatorische veranderingen plaatsvinden die significante en/of negatieve gevolgen kunnen hebben voor gemeente, voordat zij vervolgstappen neemt.
1.6	Opdrachtnemer is verplicht te handelen conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening, de Wet op het Consumentenkrediet, de Wet op het financieel toezicht, Participatiewet en de Wet Inburgering 2021 en de actuele beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Velsen. Indien de wet- en regelgeving gedurende de overeenkomsten gewijzigd worden, handelt de opdrachtnemer hiernaar.
1.7	Opdrachtnemer verklaart zich in zowel het verleden als in de toekomst niet schuldig te maken aan criminele activiteiten of de financiering hiervan. De wet BIBOB is opdrachtnemer bekend. Op verzoek van opdrachtgever verleent opdrachtnemer medewerking aan een Bibob-onderzoek.
1.8	Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning minimaal 5% van de totale waarde van de Opdracht in te zetten ten behoeve van het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Het proces en de regels van de uitvoering van SROI staan beschreven in het document ‘Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond’.

1.9	Opdrachtnemer heeft een plan, of stelt dit plan voor uiterlijk 1 januari 2028 op, hoe zij inclusie in haar organisatie in de praktijk brengt. In dit plan willen we in ieder geval terugzien: organisatievisie en -beleid, de doelstellingen en vanuit de doelstellingen ook de thema's waar de organisatie mee aan de slag gaat. Voorbeelden: representatie van de samenleving in alle lagen van de organisatie, inclusieve werkvloer (sociaal veilige omgeving, fysieke aanpassingen) en monitoring en borging.
1.10	Opdrachtnemer zet zich in voor een duurzame uitvoering van de opdracht. Bijvoorbeeld doordat opdrachtnemer zich inzet voor duurzame mobiliteit binnen de organisatie (zoals het stimuleren van OV-gebruik, fiets en deelmobiliteit) en circulariteit (bijv. refurbished ICT). Opdrachtnemer informeert opdrachtgever jaarlijks over de manier waarop invulling wordt gegeven aan duurzaamheid binnen de organisatie.

2. Kwaliteit

Nummer	Onderwerp
2.1	Opdrachtnemer conformeert zich bij uitvoering van de opdracht aan de richtlijnen en gedragscodes van de NVVK (waaronder Recofa richtlijn).
2.2	Opdrachtnemer verklaart dat hij tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst beschikt over alle geldende vergunningen, certificaten, verklaringen en andere wettelijke vastgestelde eisen die noodzakelijk zijn om de aangeboden dienstverlening of leveringen te mogen uitvoeren. Op eerste verzoek toont opdrachtnemer aan dat hij over de vereiste vergunningen, certificeringen en registraties beschikt.
2.3	Opdrachtnemer neemt noodzakelijke maatregelen om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Wanneer de continuïteit in gevaar komt, zoals de doorlooptijden, neemt opdrachtnemer proactief contact op met opdrachtgever om haar hierover te informeren en de vervolgstappen te bespreken.
2.4	Opdrachtnemer zorgt zoveel mogelijk voor een vast contactpersoon voor inwoners, beperkt zoveel mogelijk het aantal wisselingen van medewerkers en zorgt voor adequate vervanging in geval van ziekte of vakantie. De contactpersoon voert regie op het plan van aanpak van de inwoner.
2.5	Opdrachtnemer waarborgt dat voortgang van de dienstverlening niet door ziekte, vakantie, of andere afwezigheid wordt onderbroken.
2.6	Opdrachtnemer signaleert veranderingen in de situatie van een inwoner, die gevolgen kunnen hebben voor het traject. De opdrachtnemer brengt de gemeente en andere betrokken hulpverleners op de hoogte en neemt tijdig passende vervolgstappen.
2.7	Alle communicatie-uitingen, communicatiematerialen en de website moeten toegankelijk en inclusief zijn voor diverse doelgroepen. Teksten en taalgebruik

	zijn in begrijpelijke en inclusieve taal (B1-niveau). Digitale communicatiemiddelen voldoen minimaal aan WCAG 2.1 niveau AA.
2.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenprocedure die voor inwoners eenvoudig toegankelijk is en deelt deze met opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft een actieve informatieplicht naar inwoners over de klachtenprocedure bij de eerste kennismaking.
2.9	Klachten dienen binnen uiterlijk 6 weken na melding van de klacht afgehandeld te zijn.
2.10	Opdrachtnemer verstrekt bij elke managementrapportage een overzicht van de formele klachten, de doorlooptijden en de afhandeling ervan aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen. Onder een formele klacht wordt verstaan: een schriftelijke (brief of digitaal) of mondelinge (telefonisch of persoonlijk) uiting van ongenoegen van een cliënt over gedragingen of de dienstverlening van Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtnemer minstens de volgende stappen moet ondernemen om tot een oplossing te komen: het onderzoeken van de klacht, het horen van betrokkenen, het nemen van passende maatregelen en het informeren van de cliënt over de uitkomst van het proces.
2.11	Opdrachtnemer voert jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit onder inwoners die schuldhulpverlening ontvangen in Velsen. Voor uitvoering van het onderzoek worden de aanpak en inhoud ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeente. Opdrachtnemer rapporteert over de volledige uitkomsten van het onderzoek aan opdrachtgever. Op basis hiervan kunnen, indien nodig, verbeteracties in gang worden gezet.
2.12	Opdrachtnemer zorgt dat de dienstverlening aansluit op de landelijke ontwikkelingen omtrent innovatie- en ontwikkelmogelijkheden vanuit bijvoorbeeld de Basisdienstverlening en het Interdepartementaal Beleidsonderzoek Naar een beter werkende Schuldenketen.
2.13	Opdrachtnemer werkt met de Kennisgeving (Landelijke Pauzeknop), de Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH) en het Schuldenknooppunt.

3. Uitvoering van de opdracht

Nummer	Onderwerp
3.1	De producten die Opdrachtnemer levert omvatten de modules conform die van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) Schuldhulpverlening.
3.2	Opdrachtnemer dient binnen vier weken na definitieve gunning een implementatieplan op te leveren en af te stemmen met de Gemeente. Voor het implementatieplan vragen we Opdrachtnemer in ieder geval de volgende onderwerpen in onderstaande volgorde aan bod te laten komen:

	- Een beschrijving van de wijze van implementatie van de dienstverlening waarbij tijdige implementatie wordt geborgd; - Een detailplanning van de implementatieperiode; - Een beschrijving van wat Opdrachtnemer nodig heeft van de Gemeente om de implementatie succesvol te laten verlopen. Er geldt voor Opdrachtnemer een verplichting om de implementatie vóór 1 juni 2027 te hebben gerealiseerd.
3.3	Opdrachtnemer heeft een proactieve houding aangaande de samenwerking met gemeente, ketenpartners en het netwerk van inwoners.
3.4	Opdrachtnemer neemt deel aan verschillende overleggen. Hiertoe behoren in ieder geval: • startoverleg: de eerste twee maanden van de looptijd van de overeenkomst, zullen opdrachtgever en opdrachtnemer wekelijks overleggen over de opstart en de uitvoering van de overeenkomst. Dit kan fysiek, digitaal of telefonisch, en zal door opdrachtgever en opdrachtnemer nader worden bepaald; • uitvoerend overleg schuldhulpverlening: casusoverleg tussen gemeente en opdrachtnemer dat eens per kwartaal plaatsvindt. • contractoverleg: minimaal 4 keer per jaar vindt er contractueel overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever; in het overleg komen aan de orde: rapportages, behaalde resultaten, kwaliteit van de dienstverlening, klanttevredenheid, wachttijden, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten. - Uitvoerend overleg inburgering: één keer per zes weken een uitvoerend overleg over de uitvoering van de werkafspraken. Het overleg is tussen de gemeente (consulenten inburgering, consulenten intaketeam Participatiewet, juridisch kwaliteitsmedewerker) uitvoerder van maatschappelijke begeleiding en opdrachtnemer. • ketenoverleg schuldhulpverlening: minimaal eens per kwartaal vindt er een gezamenlijk ketenoverleg plaats met gemeente Velsen, opdrachtnemer en andere ketenpartners. Gedurende de opdracht kan de frequentie van het ketenoverleg door Opdrachtgever gewijzigd worden.
3.5	De doelgroep kenmerkt zich door een grote mate van diversiteit. Indien de Nederlandse taalbeheersing een knelpunt vormt in de voortgang van een dossier, wordt een tolk ingezet. De meerkosten hiervoor dienen in de trajectprijzen te zijn inbegrepen.
3.6	Opdrachtnemer communiceert op B1 niveau naar inwoners. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij laaggeletterdheid signaleert en hierop zijn communicatie en dienstverlening aanpast, zodat deze voor de inwoner begrijpelijk en toegankelijk zijn.
3.7	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever via een online portal over de voortgang van het traject van de inwoner. Dit geeft opdrachtgever inzage in alle voor de opdracht van belang zijnde informatie. Deze portal is op ieder moment voor opdrachtgever toegankelijk.

3.8	Bij dreigende uitval of andere knelpunten in relatie tot het traject neemt opdrachtnemer direct contact op met de inwoner en stelt de gemeente hiervan binnen 2 werkdagen op de hoogte. Opdrachtnemer treedt in overleg met de gemeente over de te nemen stappen om uitval te voorkomen. Onder dreigende uitval wordt verstaan ten minste het niet verschijnen op afspraken, structureel niet aanleveren van informatie of het niet nakomen van gemaakte afspraken waardoor voortgang van het traject in gevaar komt.
3.9	De Opdrachtnemer mag inwoners die door de gemeente worden doorverwezen niet weigeren. Indien Opdrachtnemer van mening is dat er gegronde redenen zijn om in een specifieke situatie een inwoner te weigeren, dan bespreekt de Opdrachtnemer dit met de consulent van de gemeente.
3.10	Het beëindigen van de dienstverlening aan een inwoner kan alleen plaatsvinden na overleg en met toestemming van de gemeente.
3.11	Opdrachtnemer heeft een signalerende functie naar Opdrachtgever wanneer er signalen zijn van meervoudige problematiek: psychische en/of sociale klachten in de familie of het netwerk, verwaarlozing of vervuiling, et cetera. De Opdrachtnemer dient hier melding van te maken.
3.12	Na beëindiging van de opdracht draagt opdrachtnemer zorg voor een goede afhandeling van de nog lopende trajecten conform hoofdstuk 11 van dit PvE.

4. Personeel

4.1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde voldoende capaciteit van gekwalificeerd personeel beschikbaar is om de in deze overeenkomst vastgelegde termijnen en kwaliteitseisen te realiseren en de gevraagde werkzaamheden tijdig uit te voeren.
4.2	Het door opdrachtnemer in te zetten personeel voor onderhavige opdracht beheerst de Nederlandse taal uitstekend, zowel mondeling als schriftelijk.
4.3	Het door opdrachtnemer in te zetten personeel is minimaal opgeleid op een adequaat brancheconform niveau voor de werkzaamheden waar het desbetreffende personeel mee belast is, of heeft een hieraan gelijk te schakelen werk- en denkniveau. De medewerkers beschikken over ten minste 2 jaar werkervaring met schuldhulpverlening en aanvragen in het kader van de WSNP. Daarnaast zijn ze op de hoogte van relevante wijzigingen binnen het werkveld.
4.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van alle juiste registraties en kwalificaties, zodat medewerkers volgens de geldende wet- en regelgeving hun beroep kunnen uitvoeren.
4.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte, respectvolle en inclusieve bejegening van inwoners door het uitvoerende personeel.

4.6	Opdrachtnemer en zijn medewerkers zijn zich bewust van de stressvolle situatie waar een inwoner met schulden zich in bevindt en past daarom stress sensitief werken toe.
4.7	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de opdracht over een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) van alle medewerkers die betrokken zijn bij het uitvoeren van de opdracht en verstrekt deze verklaring op eerste verzoek aan opdrachtgever. Deze VOG is op het moment van indiensttreding van de medewerker niet ouder dan 3 maanden en is tijdens de looptijd nooit ouder dan 3 jaar.
4.8	In geval van structurele ontevredenheid (langer dan 2 maanden) over de prestaties van een medewerker kan de gemeente een onderbouwd verzoek doen tot vervanging van de medewerker. In dat geval zal opdrachtnemer uiterlijk binnen 4 weken na het verzoek een kandidaat ter vervanging aandragen. Vervanging dient uiterlijk binnen 2 maanden vanaf het moment van het verzoek door de gemeente te hebben plaatsgevonden.
4.9	Het inzetten van stagiaire, trainees en startende medewerkers is uitsluitend mogelijk onder supervisie van een ervaren medewerker.

5. Bereikbaarheid en termijnen

5.1	Opdrachtnemer is voor inwoners en gemeente telefonisch (en digitaal via berichtfuncties) 5 werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur bereikbaar. Opdrachtnemer communiceert duidelijk over de wijze waarop gemeente en inwoners contact kunnen opnemen.
5.2	De opdrachtgever of inwoner kan vragen stellen per e-mail of telefoon en krijgt hier binnen 2 werkdagen een inhoudelijk antwoord op van opdrachtnemer.
5.3	Voor het in behandeling nemen en het uitvoeren van trajecten hanteert opdrachtnemer geen wachtlijsten.
5.4	Bij een crisisaanmelding wordt binnen 1 werkdag een overleg met de gemeente en binnen 3 werkdagen het eerste gesprek met de inwoner gevoerd.
5.5	Voor de doorlooptijden gelden de wettelijke termijnen en de richtlijnen in de Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK.
5.6	Opdrachtnemer garandeert dat bij overschrijding van de termijnen dit, zodra redelijkerwijs bekend is dat een termijn niet gehaald zal worden, per mail of brief aan de inwoner wordt doorgegeven onder vermelding van de reden en aangepaste verwachte datum. Opdrachtgever wordt hiervan ook per mail in kennis gesteld.
5.7	Opdrachtnemer is minimaal 1 volledige werkdag van tenminste 8 uur per week fysiek aanwezig op het gemeentehuis in Velsen. Opdrachtnemer maakt gebruik van eigen apparatuur.

6. Schuldentraject

6.1	De gemeente neemt het besluit toekenning schuldhulpverlening en levert het dossier zo compleet mogelijk aan bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt binnen vier weken na aanmelding een intakegesprek en een persoonlijk plan van aanpak. De onderdelen uit het plan van aanpak zijn door opdrachtnemer met de inwoner besproken. In het plan van aanpak staat in ieder geval: -beschrijving van het traject -de verwachte doorlooptijd -alle voorwaarden -afspraken met de inwoner(s) -afspraken met organisaties, instanties en/of vrijwilligers -advies op basis van Mesis screening of gelijkwaardig. Opdrachtnemer stuurt het plan van aanpak naar de gemeente.
6.2	Stabilisatie duurt maximaal 4 maanden. In overleg met – en na schriftelijke toestemming van - de gemeente kan de periode worden verlengd met nogmaals 4 maanden.
6.3	Opdrachtnemer houdt contact met de inwoner om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert de inwoner over ontwikkelingen.
6.4	Wanneer opdrachtnemer constateert dat de inwoner niet in staat is om zijn financiën zelfstandig te beheren, verwacht opdrachtgever dat in overleg met de inwoner wordt gezocht naar een structurele oplossing.
6.5	In geval van budgetbeheer ontvangt de inwoner maandelijks een overzicht van de inkomsten en uitgevoerde betalingen en reserveringen afgestemd op de mogelijkheden en vaardigheden van de inwoner. Hij ontvangt op verzoek ook inzage in de budgetbeheerrekening.
6.6	In de periode van nazorg voert opdrachtnemer gedurende een jaar minimaal 3 gesprekken waarvan tenminste 1 fysieke afspraak.
6.7	Opdrachtnemer regelt voor saneringskredieten en herfinancieringen een borgstelling bij het Waarborgfonds Saneringskredieten (hierna WSK). Borgstelling door het Waarborgfonds Saneringskredieten is een voorwaarde voor verlening van een saneringskrediet en herfinanciering.
6.8	Opdrachtnemer werkt mee aan een specifieke aanpak van schuldhulpverlening aan jongeren. De schuldenaanpak NewFuture Velsen betreft een samenwerking tussen Stichting perMens (perMens), de gemeente Velsen en opdrachtnemer. De trajectbegeleider van Stichting perMens begeleidt de jongeren richting de gemeente voor schuldhulpverlening en ondersteunt bij eventuele hulpvragen op andere leefgebieden. Bij schuldhulpverlening vindt op locatie een viergesprek plaats tussen de jongere, de trajectbegeleider, de consulent schuldhulpverlening en de budgetcoach:

	- De consulent schuldhulpverlening wordt vanaf de intake de regievoerder op het gebied van de financiën. De consulent verzorgt de toegang schuldhulpverlening (inclusief het persoonlijk plan van aanpak) en levert de informatie voor de stabilisatie en schuldregeling aan de medewerker van uitvoerende partij zodat die de benodigde werkzaamheden op de achtergrond kan uitvoeren. - De budgetcoach is het aanspreekpunt voor de jongere op het gebied van budgetbeheer/actuele geldzaken. De budgetcoach coacht op termijn op financiële vaardigheden conform de methodiek van NewFuture. Zie de methodiekbeschrijving NewFuture, ontwikkeld door de gemeente Haarlem en Stichting perMens (https://www.newfuture-haarlem.nl/wp-content/uploads/2023/10/NF-methodiekbeschrijving-v6.pdf). - De trajectbegeleider perMens: biedt verdere begeleiding indien er op andere leefgebieden nog vragen spelen. Opdrachtnemer biedt hulpverleners die affiniteit hebben met jongeren en die in hun benadering aansluiten op de belevingswereld van jongeren. Voor de doelgroep jongeren is geduld en flexibiliteit extra belangrijk (veel kansen bieden). Opdrachtnemer biedt maatwerk om de slagingskans van een Msnp-regeling te bevorderen. De precieze uitwerking leggen opdrachtgever en opdrachtnemer vast in werkafspraken.

7. Managementinformatie, contractmanagement & KPI's

7.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren van de kwaliteit van de dienstverlening, te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen en wensen zoals deze staan beschreven in het PvE, de inschrijving van opdrachtnemer en alle overige aanbestedingsstukken, en direct bij te sturen als afwijkingen worden geconstateerd. Wanneer de bereikte resultaten op het gebied van de kwaliteitscriteria niet voldoen aan wat door de opdrachtnemer in de aanbesteding is toegezegd en/of de eerder bedoelde eisen, worden afspraken gemaakt over het herstellen van deze verschillen. Het betreft in ieder geval een plan van aanpak van opdrachtnemer met verbeteringsmaatregelen. Deze wordt binnen 1 maand na het operationeel overleg met de gemeente besproken.
7.2	Opdrachtnemer levert uiterlijk op 31 januari, 30 april, 31 juli en 31 oktober digitaal kwartaalrapportages over het voorafgaande kwartaal. Op 31 januari levert opdrachtnemer tevens een jaarrapportage over het voorafgaande jaar. In deze rapportages staat minimaal onderstaande informatie: - algemene kenmerken: leeftijd, gezinssamenstelling en inkomensbron; - aantal producten; - doorlooptijden per product (met weergave norm). Reden in geval van termijnoverschrijdingen weergegeven; - resultaat per product met reden; - aantal recidive; - klanttevredenheid (overall) volgens het klanttevredenheidsonderzoek;

	- aantal binnengekomen formele klachten, leerpunten en wijze van afhandeling.
7.3	Opdrachtnemer levert uiterlijk op 31 januari, 30 april, 31 juli en 31 oktober aparte digitale kwartaalrapportages over de dienstverlening aan statushouders over het voorafgaande kwartaal. Op 31 januari levert opdrachtnemer tevens een jaarrapportage over het voorafgaande jaar. In deze rapportages staat minimaal onderstaande informatie: - algemene kenmerken: leeftijd en inkomensbron; - totaal aantal instroom per product per kwartaal; - totaal aantal instroom budget coaching niet uitkeringsgerechtigden; - totaal aantal uitstroom per product per kwartaal; - totaal aantal vroegtijdige (d.w.z. binnen 6 maanden) uitstroom per product; - totaal aantal lopende trajecten budgetbeheer per kwartaal; - het aantal trajecten waarbij er alléén budget beheer wordt geleverd, het aantal trajecten waarbij alléén budgetcoaching wordt geleverd en het aantal trajecten waarbij beide wordt geleverd; - een staafdiagram dat de looptijd (van de lopende trajecten) van Budgetbeheer in maanden weergeeft; - totaal aantal verlengingen budgetcoaching per kwartaal; - klanttevredenheid (overall) volgens het klanttevredenheidsonderzoek; - aantal binnengekomen formele klachten, leerpunten en wijze van afhandeling.
7.4	Opdrachtnemer levert uiterlijk op 31 januari, 30 april, 31 juli en 31 oktober aparte digital kwartaalrapportages over Schuldhulpverlening voor zelfstandigen over het voorafgaande kwartaal. Op 31 januari levert opdrachtnemer tevens een jaarrapportage over het voorafgaande jaar. In deze rapportages staat dezelfde informatie als genoemd onder 7.2.
7.5	Bij de uitvoering van de opdracht zal getoetst worden op de volgende KPI's (kritieke prestatie indicatoren): - aantal producten binnen afgesproken doorlooptijd, per jaar 90%; - aantal geslaagde schuldregelingen, 95% van de instromers; - aantal geslaagde trajecten (inwoner schuldenvrij), 95% van de geslaagde schuldregelingen; - aantal recidive <10%. Onder recidive wordt hier verstaan iedere inwoner die minder dan één jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend, een schuldhulpverleningstraject bij Opdrachtnemer succesvol heeft doorlopen (minnelijk en/of wettelijk); - klanttevredenheid (overall) volgens het klanttevredenheidsonderzoek, per jaar cijfer minimaal 7; - aantal formele klachten, geen.
7.6	Minimaal 4 keer per jaar vindt contractueel overleg plaats tussen opdrachtnemer en gemeente. Onderwerpen die hierbij in ieder geval worden besproken zijn: -de kwartaalrapportages; - de KPI's; - de ontwikkeling van de dienstverlening; - bereikte resultaten op het gebied van de kwaliteitscriteria;

	- de klachtenregistratie- en afhandeling; - personele mutaties; - relevante veranderingen in het werkgebied van de dienstverlening; - de samenwerking met de gemeente; - overige zaken die van belang zijn voor de gemeente.
7.7	Ontwikkelingen kunnen invloed hebben op de managementinformatie. Derhalve kan de managementinformatie die door opdrachtnemer wordt aangeleverd voortdurend – in overleg met de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast aan datgene dat de samenwerking nodig heeft.
7.8	Opdrachtgever kan ook tussentijds bovengenoemde managementinformatie bij opdrachtnemer opvragen. Opdrachtnemer levert de gevraagde managementinformatie binnen 5 werkdagen aan.
7.9	Opdrachtnemer verleent op verzoek van de gemeente volledige medewerking aan de gegevensuitwisseling in het kader van Data Delen Armoede en Schulden (DDAS). Opdrachtnemer registreert en beheert de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst zodanig dat deze conform de geldende DDAS-informatiemodellen, uitwisselspecificaties en landelijke richtlijnen kunnen worden aangeleverd. Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer tijdig, volledig en kosteloos de benodigde gegevens aan ten behoeve van de gemeentelijke of landelijke gegevensuitwisseling met het CBS binnen DDAS. De beslissing tot aanlevering, definitieve vaststelling van de aanlevering en publicatie van de resultaten berust uitsluitend bij opdrachtgever.

8. Informatiebeveiliging

8.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goed beveiligde, digitale administratie van klantdossiers.
8.2	De organisatie van de opdrachtnemer en zijn dienstverlening dient de opdrachtgever in staat te stellen om in opzet, bestaan en werking te voldoen aan deel 1 van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2, te downloaden op www.bio-overheid.nl) en toont dat jaarlijks aan middels onafhankelijke onderzoeken. Over deze onderzoeken brengt de opdrachtnemer jaarlijks een assurance-verklaring uit aan de opdrachtgever. In ieder geval beschikt de opdrachtnemer over een ISO27001-certificering of gelijkwaardig, waarbij organisatie en dienstverlening geheel in scope zijn. Delen van deze verplichting kunnen door middel van certificeringen van onderaannemers (zoals IT-dienstverleners) gerealiseerd worden.
8.3	Gegevens vanuit opdrachtgever worden aan opdrachtnemer verstuurd middels een beveiligde digitale verbinding. Opdrachtnemer garandeert eveneens te communiceren middels een beveiligde digitale verbinding zoals beveiligde e-mail, of gelijkwaardige digitale uitwisseling binnen het domein. Dit geldt zowel

	voor de communicatie van opdrachtnemer richting opdrachtgever, als voor de communicatie van opdrachtnemer richting schuldeisers, ketenpartners en eventuele overige instanties, die betrekking heeft op privacygevoelige informatie en persoonsgegevens.
8.4	De opdrachtgever heeft het recht om maximaal een maal per jaar een audit te laten uitvoeren. Deze audit wordt in overleg met de Opdrachtnemer ingepland.
8.5	De eisen zijn ook van toepassing op onderaannemers van de opdrachtnemer.

9. Privacy

9.1	Na opdrachtverstrekking ondertekent de opdrachtnemer de, door de opdrachtgever opgestelde, verwerkersovereenkomst/gegevensdelingsovereenkomst voordat er tot de daadwerkelijke verwerking van persoonsgegevens wordt overgegaan. Deze overeenkomst is gebaseerd op het VNG-model. In samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen wijzigingen worden aangebracht die specifiek voor de opdracht van kracht zijn.
9.2	Informatiebeveiliging en privacy zijn dynamische onderwerpen. Opdrachtnemer houdt de maatregelen vanwege toenemende risico's en bedreigingen via een PDCA-cyclus actueel.
9.3	De organisatie van de opdrachtnemer heeft de kennis georganiseerd om de oorzaak van een datalek te kunnen vaststellen en te onderzoeken, heeft daarvoor de benodigde loggegevens om herhaling te voorkomen en heeft de belanghebbenden vastgesteld om ze te kunnen informeren.
9.4	Het verlenen van toegang tot persoonsgegevens aan medewerkers van de opdrachtnemer wordt beperkt op basis van duidelijke en afgebakende taken en het doel en de verstrekte toegang is toetsbaar.
9.5	De opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen die voorkomen dat de uitval van een dienst, of dit nu een eigen dienst is of van een derde is, leidt tot een datalek of andere gevolgen voor betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, en heeft een procedure om de werking van de maatregel te evalueren.
9.6	De opdrachtnemer is verplicht om mee te werken aan de uitvoering van een eventuele DPIA (Data Protection Impact Assessment).
9.7	Verwerking van de documenten en eventuele opslag van data vindt uitsluitend plaats binnen het EER-grondgebied.
9.8	Opdrachtnemer vult haar systeem in volgens de beginselen privacy by design en privacy by default.

10. Facturatie en prijzen

10.1	Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het niet toegestaan prijswijzigingen door te voeren zonder vooraf goedkeuring van de gemeente te vragen.
10.2	De door opdrachtnemer aangeboden prijzen op basis van de invulbijlage staan vast gedurende het eerste jaar van de overeenkomst. De eerste toegestane prijsaanpassing kan worden doorgevoerd per 1 juni 2028. Prijsaanpassingen kunnen maximaal éénmaal per kalenderjaar plaatsvinden, telkens op 1 juni, en worden gebaseerd op de Consumentenprijsindex (CPI). Het toe te passen indexeringspercentage bedraagt ten hoogste de jaarmutatie CPI (2025=100) van het jaar voorafgaand aan de indexatiedatum zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
10.3	Opdrachtnemer dient het geïndexeerde tarief uiterlijk op 1 maart van ieder jaar (voor het eerst op 1 maart 2028) ter goedkeuring voor te leggen aan opdrachtgever. Het is aan opdrachtgever om de voorgestelde prijswijziging te beoordelen en deze al dan niet te accepteren. Afwijzing kan onder meer plaatsvinden indien onjuiste indexcijfers zijn gehanteerd.
10.4	Indien opdrachtnemer het indexeringsverzoek, inclusief de aangepaste prijslijst, niet tijdig indient, vervalt het recht op indexering voor dat jaar. Een volgend verzoek kan dan pas in het daaropvolgende jaar (op 1 maart) in behandeling worden genomen, op basis van het CPI-jaarmutatiecijfer van dat jaar.
10.5	Er kan geen sprake zijn van meerwerk zonder voorafgaand overleg en schriftelijk akkoord van de gemeente.
10.6	Opdrachtnemer is ervan op de hoogte dat een betaling van een factuur niet gelijk is aan de acceptatie van de prestatie van opdrachtnemer.
10.7	Er is geen sprake van een minimum afname of omzetgarantie. Zonder inzet is er geen vergoeding. Geplande, maar niet uitgevoerde dienstverlening komt niet voor doorbelasting in aanmerking.
10.8	Opdrachtnemer werkt mee aan de aanlevering van gegevens die benodigd zijn voor een landelijke benchmark. Hiervoor brengt zij geen extra kosten in rekening.
10.9	Alleen afgeronde fasen worden in rekening gebracht. Bij budgetbeheer en financieel beheer worden alleen afgeronde maanden in rekening gebracht. Bij uitval worden enkel de kosten die zijn gemaakt tot en met de laatste maand in rekening gebracht.
10.10	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats binnen 2 weken na afloop van de maand. Op de factuur specificeert opdrachtnemer de gefactureerde kosten per cliënt het geleverde product met bijbehorend tarief. Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal naar facturen@velsen.nl.

11. Einde overeenkomst

11.1	Indien de overeenkomst wordt beëindigd stelt opdrachtnemer alles in het werk om te komen tot een goede overdracht van de werkzaamheden. Hiervoor stelt opdrachtnemer, indien opdrachtgever dit nodig acht, in overleg met opdrachtgever een overdrachtsplan op. Opdrachtnemer draagt hiervoor de kosten. Wanneer de overeenkomst eindigt van rechtswege, dan wel als gevolg van het niet verlengen van de overeenkomst, zal opdrachtnemer dit plan minimaal 3 maanden voor einde opdracht gereed hebben. Wanneer de overeenkomst voortijdig wordt ontbonden zal opdrachtnemer op eerste verzoek van opdrachtgever binnen 2 maanden een overdrachtsplan opstellen. Het overdrachtsplan wordt aan de opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.
11.2	Uit het overdrachtsplan blijkt welke taken overgedragen moeten worden en welke activiteiten de opdrachtnemer onderneemt om de overdracht goed en tijdig te laten verlopen. Het plan bevat een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden en individuele doorlooptijden in de tijd zijn uitgezet. Er vindt in de overdrachtsperiode minimaal eens per 2 weken, overleg tussen opdrachtnemer, opdrachtgever en nieuwe opdrachtnemer plaats.
11.3	Na afloop of beëindiging van de overeenkomst blijft opdrachtnemer verantwoordelijk voor de uitvoering en afronding van alle op dat moment lopende trajecten, totdat deze succesvol zijn afgerond, tenzij opdrachtgever anders bepaalt. De bepalingen van deze overeenkomst blijven voor deze trajecten onverkort van kracht tot het moment van afronding. Prijsaanpassingen voor deze trajecten kunnen alleen worden toegepast volgens de in 10.2, 10.3 en 10.4 beschreven methode. Zolang er nog trajecten doorlopen levert Opdrachtnemer managementrapportages zoals beschreven in 7.2, 7.3 en 7.4.