



Nota van B&W

Onderwerp Schuldhulpverlening 2012: beleid en aanbesteding

Portefeuillehouder S. Bak
Collegevergadering 21 februari 2012
Inlichtingen L.H. Hoksbergen (023 5676619)
Registratienummer 2012.0006217

1. Samenvatting

Wat willen we bereiken?

De gemeente Haarlemmermeer heeft dit jaar drie opgaven voor schuldhulpverlening:

1. *Een nieuwe uitvoeringspartner schuldhulpverlening en budgetbeheer kiezen.*
Op 1 juli 2012 eindigt de overeenkomst met Sociaal.nl, de huidige contractpartner voor de uitvoering van schuldhulpverlening en budgetbeheer. Om een nieuwe partner/partners te contracteren wordt er een Europese aanbesteding gedaan. De tijdsplanning en criteria worden hier aan u voorgelegd. Bij deze nota treft u ook het aanbestedingsbestek aan.
2. *De huidige schuldhulpverlening evalueren, zoals is toegezegd aan de raad.*
Er heeft een evaluatie plaatsgevonden van de schuldhulpverlening van 2008 t/m 2011. De uitkomsten zijn voor zover relevant al meegenomen in het formuleren van dit beleid en bestek. In deze nota staan de belangrijkste uitkomsten. Het bijbehorende evaluatierapport stellen wij op korte termijn vast.
3. *Voorbereiden op de komst van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).*
De wet is aangenomen, de invoeringsdatum is momenteel nog niet bekend. Met het bestek en Programma van Eisen (PvE) zijn beleidskeuzes gemaakt. Deze beleidskeuzes, de doelstellingen en beleidsuitgangspunten worden in deze nota toegelicht en voorgelegd. Hierbij is rekening gehouden met de toekomstige Wgs.

Wat gaan we daarvoor doen?

Momenteel vindt er een Europese aanbesteding plaats om tot nieuwe contracten te komen voor de uitvoering van schuldhulpverlening en budgetbeheer. In de aanbesteding zijn budgetbeheer en schuldhulpverlening als twee onderdelen benoemd. De aanbestedingsleidraad met het Programma van Eisen is als bijlage toegevoegd.

In deze nota is beleid voor schuldhulpverlening in Haarlemmermeer opgesteld dat als basis dient voor deze aanbesteding. Dit beleid komt deels voort uit bestaand beleid (WMO en schuldhulpverlening), deels uit de uitkomsten van de evaluatie en/of rekening houdend met de toekomstige Wgs. Er zijn bepalingen opgenomen over de toegankelijkheid van schuldhulpverlening en budgetbeheer, locatie, regiefunctie, preventie en maatwerk. Dit betreft onder andere een verplichte budgetcursus.

Wat mag het kosten?

Het huidige budget voor schuldhulpverlening en budgetbeheer is opgenomen in programma 5 van de programmabegroting onder product 621. Het is van belang te blijven investeren in schuldhulpverlening. Uit onderzoek¹ blijkt dat elke euro die gemeenten besteden aan schuldhulpverlening gemiddeld leidt tot twee euro kostenbesparing op andere plekken, met name op uitkeringslasten. In verband met het wegvallen van de rijksmiddelen zal een voorstel worden gedaan bij de Voorjaarsrapportage 2012 ten behoeve van een integrale afweging. Daarbij betrekken wij ook de structurele extra middelen die bij de septembercirculaire 2011 beschikbaar zijn gesteld voor minimale beleid.

Wie is daarvoor verantwoordelijk?

Met invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening wordt integrale schuldhulpverlening een wettelijke taak. Het college van B&W is verantwoordelijk voor de uitvoering van het vastgestelde beleid.

Wanneer en hoe zal de raad over de voortgang worden geïnformeerd?

De raad zal geïnformeerd worden middels de P&C-cyclus. Daarnaast wordt de raad in mei 2012 geïnformeerd over de gunning van de aanbesteding.

Besluit

Op grond van het voorgaande hebben wij besloten om:

1. in te stemmen met de nota met beleidskeuzes voor schuldhulpverlening en budgetbeheer;
2. in te stemmen met de Aanbestedingsleidraad Budgetbeheer en Schuldhulpverlening;
3. de dekking van de voorstellen te betrekken bij de integrale afweging van de Voorjaarsrapportage 2012;
4. de raad voor te stellen deze nota te agenderen ter bespreking.

Deze nota start na een inleiding met de belangrijkste uitkomsten uit de evaluatie, gevolgd door het beleid en tenslotte de aanbesteding.

1.1. Inleiding

Als gemeente heeft Haarlemmermeer de taak om te zorgen voor een effectief en betaalbaar aanbod van schuldhulpverlening voor haar burgers. Circa 13% van de Nederlandse huishoudens heeft problematische schulden of loopt dit risico (onderzoeksbureau Panteia, 2009). Het lukt veel mensen niet meer om betalingsachterstanden tegen te gaan of het financiële tij te keren. Dit komt bijvoorbeeld door verlies van baan, echtscheiding, langdurige overkreditering of gebrekkig financieel inzicht.

Mensen kunnen bij de gemeente terecht voor ondersteuning als zij er niet meer in slagen om zelf - of met hulp van hun eigen netwerk - grip te houden op hun financiële situatie. In 2011 meldden in Haarlemmermeer zich hier 657 inwoners voor aan. Eind 2011 zijn er 511 mensen die een traject doorlopen bij Sociaal.nl. Namens de gemeente treedt Sociaal.nl in veel gevallen op als intermediair tussen de schuldenaar en de schuldeisers.

Als gemeente willen wij ook voorkomen dat mensen problematische financiële problemen krijgen. Uiteraard in de eerste plaats voor de burger. In de tweede plaats omdat een

¹ Schuldhulpverlening Loont, kosten en baten van schuldhulpverlening, RegioPlan en Hogeschool Utrecht, 2011.

(problematische) schuldsituatie vaak leidt tot maatschappelijke kosten zoals huisuitzettingen of verminderde re-integratie voor Werken naar vermogen.

Van 2009 tot en met 2011 ontvingen gemeenten een rijksuitkering voor schuldhulpverlening. Vanaf 2012 is deze uitkering vervallen. Dit betekent dat er duidelijker dan voorheen keuzes te maken zijn in de wijze waarop wij als gemeente schuldhulpverlening willen aanbieden.

Wat gaan we daarvoor doen?

2. Evaluatie schuldhulpverlening

Recentelijk is de schuldhulpverlening in de gemeente Haarlemmermeer geëvalueerd. De volgende vraag staat hierin centraal: *Welke resultaten zijn er in de periode 2008 - 2011 behaald met de uitvoering van schuldhulpverlening in Haarlemmermeer en welke verbeterpunten zijn hierin te onderkennen met het oog op aanstaande wetgeving, klantenbestand & instroomprognoses en de keuze voor een contractpartner?*

Momenteel worden de resultaten uitgewerkt in een rapportage. De rapportage bevat een cijferoverzicht, een beschrijving van de huidige schuldproblematiek en kwalitatieve informatie uit interviews over het functioneren van schuldhulpverlening in Haarlemmermeer. Uit de evaluatie blijkt dat schuldhulpverlening op meerdere punten goed functioneert. Zo is er een laagdrempelig informatiepunt georganiseerd en realiseren we relatief veel geslaagde schuldhulpverlening trajecten. Er zijn ook verbeterpunten, zoals het versterken van de regiefunctie met naleving van prestatie afspraken en gerichte preventieve activiteiten. Het evaluatierapport komt in maart 2012 beschikbaar. Uit de evaluatie komt naar voren:

Aanbevelingen

- *Haal schuldhulpverlening dichterbij.* Stel voor schuldhulpverleners werkplekken en een afsprakenlocatie beschikbaar in de gemeente Haarlemmermeer.
- *Continueer een brede integrale vraagverheldering,* blijf de nadruk leggen op samenwerking en een goede bereikbaarheid voor verschillende groepen
- *Maak werkprocessen efficiënter,* onder andere door eenmalige financiële uitvraag door budgetadviseur/ schuldhulpverlener en met de mogelijkheid van een intake door de schuldhulpverlener direct aansluitend op het budgetadviesgesprek
- *Zorg voor professionalisering van kennisuitwisseling.* Vergroot kennis van elkaars werkteerrein, werkafspraken en taken in de keten, onder ander met presentaties over elkaars werk, met netwerkklanches en beter vindbare informatie op de gemeente website.
- *Maak met de nieuwe contract/ samenwerkingspartner(s) eenduidige prestatie afspraken.* Investeer in de naleving ervan. Stuur bijvoorbeeld per kwartaal op het behalen van effectindicatoren en voer frequenter overleg op MT en beleidsniveau. Het is mogelijk om te sturen door samenwerkingsovereenkomsten met partners op het gebied van schuldhulpverlening, onder andere in subsidiebeschikkingen.
- *Boek resultaten met regie.* Een belangrijk deel van regievoering ligt in het bijeenbrengen van samenwerkingspartners en het onderhouden van contacten. Maak MT afspraken over wat we per kwartaal met regie willen bereiken en hoe we dit gaan doen. Zorg ervoor dat de samenwerkingspartners hun regie contactpersoon kennen, investeer in competenties en start een gezamenlijk ketenoverleg,

- *Klantervaringen als verbeterinstrument.* Introduceer een jaarlijks klanttevredenheid onderzoek onder schuldenaars en schuldeisers. Zorg ervoor dat dit een terugkerend onderdeel is van een verbetercyclus.
- *Maatwerk faciliteren.* Het product budgetbeheer kan effectiever en efficiënter ingezet worden als er maatwerk producten worden ingekocht en als het totale huidige bestand gescreend wordt, zodat per cliënt bepaald kan worden of een van de budgetbeheer pakketten toegevoegde waarde heeft.
- *Prioriteit geven aan preventie.* Blijf diverse acties ondernemen om meer te doen aan preventie van schuldproblematiek, maar zet middelen wel selectief en bewust in voor groepen die risico lopen, verbeter en versterk vroeg-signalering. Voorkom ontruiming door huur van uitkeringsgerechtigden door te betalen.
- *Innovatie en ideeën gewenst.* Daag contractpartner(s), burgers en samenwerkingspartijen regelmatig uit om innovatieve ideeën in te brengen: hoe kunnen we effectieve en efficiënte schuldhulpverlening blijven leveren?

Uitkomsten zijn meegenomen in de uitwerking van beleid en in de aanbestedingsleidraad.

3. Beleid schuldhulpverlening

In onderstaande tekst wordt het beleid voor schuldhulpverlening in Haarlemmermeer doorlopen, dat als basis dient voor de aanbesteding. Dit beleid komt deels voort uit bestaand (WMO en schuldhulpverlening) beleid, deels uit de uitkomsten van de evaluatie en/of rekening houdend met de toekomstige Wgs.

3.1. Onze doelstelling met schuldhulpverlening

Als leidraad voor onze organisatie en dienstverlening streven wij, afgeleid uit onze Programmabegroting, naar de volgende maatschappelijke effecten:

Met schuldhulpverlening wil de gemeente Haarlemmermeer de zelfredzaamheid van burgers stimuleren en inwoners een perspectief bieden om zich te ontplooien. Wij willen burgers helpen zodat zij (weer) duurzaam financieel zelfstandig zijn. Inwoners zullen zo min mogelijk belemmeringen moeten ervaren om deel te nemen aan onze maatschappij. Voor diegenen voor wie financiële zelfredzaamheid niet haalbaar is, zoeken we als gemeente samen met onze samenwerkingspartners naar andere adequate en financieel haalbare oplossingen.

3.2. Onze uitgangspunten schuldhulpverlening

- a. De eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van burgers staan voorop. De gemeente ondersteunt haar inwoners bij problematische schulden zodat zij voor zover mogelijk (weer) zelfredzaam zijn, de burger blijft probleemeigenaar en benut zoveel mogelijk zijn/haar eigen netwerk. Dit uitgangspunt hanteren wij sinds 2008.
- b. Naast curatieve zorg, legt onze gemeente de nadruk op preventie om groeiende schuldenproblematiek te voorkomen en op nazorg (recidive voorkomend).
- c. Voor schuldhulpverlening benutten wij zoveel mogelijk de expertise en ervaring van (maatschappelijke) uitvoeringspartners. De opdrachtgever – opdrachtnemer rol verschuift richting samenwerkingspartners. Samen bereik je meer. Bovendien heeft de gemeente niet de middelen om alles zelf uit te voeren of te controleren.

- d. Immateriële schuldhulpverlening (het helpen wegnemen van omstandigheden en oorzaken van schuldenproblematiek) is essentieel naast de financieel technische hulpvraag. Dit uitgangspunt hanteren wij sinds 2008.
- e. Schuldhulpverlening is niet vrijblijvend. De cliënt stemt schriftelijk in met een plan van aanpak en houdt zich aan de afspraken. Van cliënten wordt verwacht dat zij bereid zijn om de oorzaken van hun problemen aan te pakken. Het tweede deel van dit uitgangspunt hanteren wij sinds 2008, het eerst vloeit voort uit evaluatie en wet.
- f. De gemeente stuurt op het behalen van resultaatafspraken en maatschappelijke effecten. Wij sluiten samenwerkingsovereenkomsten af met alle ketenpartners. Met behulp van prestatie indicatoren leggen partners verantwoording af.
- g. De gemeente coördineert en monitort ondersteuning aan Multi-probleem gezinnen, passend binnen onze WMO benadering.
- h. De gemeente verbetert vroeg-signalering. Daarnaast monitoren wij tijdige en adequate doorverwijzing of verwijzen wij zelf door bij complexe problematiek, passend binnen onze WMO benadering.
- i. Wij organiseren gezamenlijk ketenoverleg met in elk geval uitgenodigd de uitvoeringspartij(en) voor schuldhulpverlening en budgetbeheer, UWV, Ymere, Meerwaarde, CJG+, Brijder, GGD Vangnet, MEE en InGeest.

Voor overige uitgangspunten wordt u verwezen naar de bijgevoegde aanbestedingleidraad.

3.3. Onze beleidskeuzes voor de aanbesteding

De onderstaande beleidskeuzes zijn van invloed op de manier waarop gemeente en samenwerkingspartners in de uitvoering de schuldhulpverlening organiseren. Dit is daarom van invloed op de aanbesteding. Managementinformatie en prestatiecriteria staan opgenomen in het bijgevoegde aanbestedingsdocument. De beleidskeuzes die wij maken zijn per 1 juli 2012 van kracht.

Met invoering van de Wgs is een vierjarig beleidsplan verplicht. In dat beleidsplan (mei 2012) worden de overige beleidskeuzes benoemd die met schuldhulpverlening zijn gemeoid.

3.3.1. Toegankelijkheid schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening is en blijft toegankelijk voor alle inwoners van Haarlemmermeer. Zoals de Wgs oppert, ontzeggen wij in individuele omstandigheden de (verdere) toegang tot schuldhulpverlening, en wel in het geval dat:

- a) er sprake is van verwijtbare recidive, een ontzegging voor een periode van vijf jaar;
- b) cliënt onvoldoende meewerkt aan het traject en/of tijdens traject nieuwe schulden maakt;
- c) cliënt fraude heeft gepleegd en daar een bestuurlijke sanctie voor heeft gekregen, behalve als de fraude geen deel uitmaakt van schuldenproblematiek;
- d) zelfstandige ondernemers.

Zelfstandige ondernemers kunnen een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Als de onderneming niet levensvatbaar blijkt, en de klant een 'natuurlijk persoon' wordt, is wel een beroep op schuldhulpverlening mogelijk. Bij personen die aantoonbaar een verstandelijke of psychiatrische beperking hebben, wordt een herhaald schuldhulpverlening verzoek *niet* als verwijtbare recidive beschouwd. In bovenstaande gevallen worden gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wel ondersteund bij het betalen van vaste lasten, om te voorkomen dat kinderen geen stabiele woonsituatie hebben en niet verzekerd zijn voor ziektekosten. Wij hanteren hier een hardheidsclausule.

3.3.2. Locatie schuldhulpverlening

Uit de evaluatie blijkt behoefte aan uitvoering van schuldhulpverlening op een vaste locatie in de gemeente. Momenteel voeren wij wel budgetadviesgesprekken in het raadhuis, maar de schuldhulpverlening van Sociaal.nl gebeurt niet op een vaste plek in de gemeente. Wij willen daarom voor schuldhulpverleners werkplekken en een afsprakenlocatie beschikbaar stellen in het raadhuis. Hiermee faciliteren we goede samenwerking en het vergroot de mogelijkheden voor persoonlijk cliëntcontact.

3.3.3. Preventie

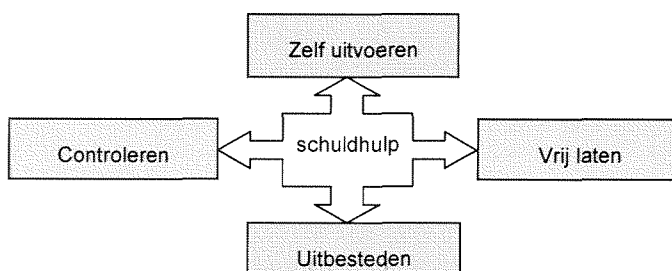
Wij blijven investeren in groepen inwoners die het grootste risico lopen om in betalingsproblemen te komen. Preventie is gericht op het vergroten van zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid en op gedragsverandering. Er is aandacht voor niet-gebruik van regelingen. De gemeente kiest ervoor om niet alleen schuldenaren in behandeling te nemen die zelf bij de gemeente aankloppen, maar – samen met onze ketenpartners - ook gericht (potentiële) schuldenaren te benaderen. Hiervoor geven wij voorlichting en gebruiken wij materiaal van het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (NIBUD). Ook intensiveren wij vroegtijdige signalering via woningcorporaties, energieleveranciers, waterleidingbedrijven, MEE en zorgverzekeraars. Preventie activiteiten zetten wij selectief in, vooral voor inwonergroepen die hier het meeste baat bij hebben:

- a) inwoners met een uitkering of andere vorm van inkomensondersteuning;
- b) inwoners die door wijzigingen in het sociale zekerheidsstelsel in financiële problemen kunnen raken, waaronder (ex) cliënten in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ, met ondersteunende begeleiding) en inwoners die door de huishoudtoets van de Wet Werk en Bijstand worden geraakt;
- c) jongeren tot 27 jaar;
- d) gezinnen die bij gemeente en ketenpartners bekend zijn als 'multi probleem gezin'.

3.3.4. Regierol gemeente

De Wgs vraagt om een duidelijke gemeentelijke regierol voor integrale schuldhulpverlening. Voor de WMO is de regierol als volgt ingevuld: *“De gemeente vervult uitdrukkelijk een regierol bij de uitvoering van activiteiten, maar ondersteuningsorganisaties verrichten een belangrijk deel van het werk. Het is de eigen verantwoordelijkheid van deze organisaties om de gekozen activiteiten goed aan te laten sluiten bij de maatschappelijke effecten”*. Voor wat betreft de uitvoering van schuldhulpverlening sluiten wij hierbij aan.

In onderstaande figuur staat het speelveld waarin we positie kiezen. Er zijn meerdere varianten denkbaar, variërend van veel specialisme en taken voor de gemeente tot aan veel ruimte voor (maatschappelijke) uitvoeringspartners. De verticale pijl toont een lijn met aan de ene kant uitvoering volledig in eigen beheer en als andere uiterste volledige uitbesteding. De horizontale pijl toont een keuze tussen veel controle versus veel vrijheid in uitvoeringswijze.



Naast het genoemde onder *Uitgangspunten* geven wij als volgt invulling aan de regie:

- a) De gemeente blijft budgetadviesgesprekken verzorgen en zorgt daarmee voor een brede, diepgaande vraagverheldering aan de voorkant van het proces. De gemeente bepaalt de meest geschikte dienstverleningpartij voor het klantvraagstuk. Wij sluiten aan bij de ontwikkeling van Pleinen en de Kanteling Wet Maatschappelijke Ondersteuning.
- b) De gemeente stuurt op hoofdlijnen en op complexiteit. Dit betekent dat een uitvoeringspartner het traject met de klant oppakt en invult, indien nodig wijst op andere voorzieningen en enkele door gemeente duidelijk omschreven preventieve activiteiten en nazorg biedt. De uitvoeringspartner(s) is/zijn primair verantwoordelijk voor het goed verlopen van het traject met de klant en kan andere maatschappelijke ketenpartners (in elk geval MeerWaarde) inschakelen voor schuldhulpverlening.
- c) In complexe gevallen staat de gemeente zelf aan het roer. Bij problemen van welke aard dan ook is er altijd een terugkoppeling naar de gemeente. Wij ondernemen actie, al dan niet met behulp van de gehele keten waaronder Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en CJG. Om problemen integraal aan te pakken is ons netwerk sterker en langduriger verankerd dan dat van een schuldhulpverlener en kunnen wij meer samenhang creëren.
- d) Wij starten met nauwgezette eenduidige resultaat- en verantwoordingsafspraken in prestatie overeenkomsten en met een bonus-malus regeling. De gemeente stuurt middels contractbeheer zichtbaar op naleving van alle afspraken. Bij goed functioneren is de controle stapsgewijs af te bouwen.
- e) Een uitvoeringspartner zorgt voor klachtafhandeling, volgens het klachtenreglement. Cliënten worden altijd doorverwezen naar de uitvoeringspartner(s). In de toekomst willen wij een onafhankelijk klachtenmeldpunt organiseren voor meerdere beleidsterreinen. Met invoering van de Wgs is er een formele bezwaar- en beroepsprocedure mogelijk.

3.3.5. Maatwerk voor schuldhulpverlening

Om inwoners effectief te ondersteunen bij het verhelpen van schulden bieden wij maatwerk in onze dienstverlening. Wij gaan uit van gestandaardiseerd maatwerk, als volgt ingericht: Op basis van de persoonlijke en gezinssituatie wordt passende dienstverlening gezocht binnen de ingekochte standaardpakketten. De budgetadviseur doet dit op hoofdlijnen, de professionals van samenwerkingspartners geven hier verdere invulling aan. Afhankelijk van de klant/ klantprofiel kunnen we de intensiteit van de regeling opschalen.

- a) Er is specifiek aandacht voor maatwerk in dienstverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen.
- b) Door mensen te leren budgetteren en beter te leren omgaan met geld, versterken we de eigen kracht en zelfredzaamheid. Een budgetcursus wordt een verplicht onderdeel vooraf of tijdens de gemeentelijke schuldhulpverlening en budgetbeheer, mits dit van toegevoegde waarde is. De cursus kan ook in het kader van preventie worden ingezet voor een inwoner van Haarlemmermeer. Wij gaan in gesprek met MeerWaarde voor het aanbieden van budgetcursussen. Er wordt verwacht dat mensen deze cursus, die is afgestemd op verschil in achtergronden en oorzaken, met goed gevolg afronden. Zo niet dan wordt de cliënt uitgesloten van (verdere) schuldhulpverlening. Ook kan verplicht een kortdurende administratieve ondersteuning worden ingezet, bijvoorbeeld Eerste Hulp Bij Administratie (EHBA) van Meerwaarde.

4. Middelen

Wat mag het kosten?

Het huidige budget voor schuldhulpverlening en budgetbeheer is opgenomen in programma 5 van de programmabegroting onder product 621. Vooralsnog past het voorstel binnen de begroting. Indien na aanbesteding blijkt, dat dit niet zo is, volgt een nader voorstel bij de Voorjaarsrapportage

Anders dan voorgaande jaren zijn er geen rijksmiddelen schuldhulpverlening meer beschikbaar gesteld in 2012. Daarnaast voorzien wij tijdelijk extra uitgaven door overgang naar nieuwe contracten. Ook verwachten wij door wijzigingen in de WWB (huishoudtoets), 110% inkomensgrens bij minimabeleid en introductie van de Wet werken naar vermogen en AWBZ decentralisatie, een nog niet nader te specificeren toename in aanmeldingen voor schuldhulpverlening.

De totale uitgaven voor schuldhulpverlening en budgetbeheer zijn niet goed te prognosticeren. Schuldhulpverlening is en blijft een open einde regeling. Een (deel)traject voor schuldhulpverlening – en bijbehorende facturatie - loopt ook vaak door in een volgend kalenderjaar. De beleidskeuzes in deze nota zijn kostenbewust. Dit zit in preventie en vroegsignalering, door bepaalde groepen uit te sluiten (recidive, fraude en niet meewerken aan het traject) en middels een grondige integrale intake door ons als gemeente. In dat laatste geval is er een minder uitvoerige intake bij de schuldhulpverlener nodig en sturen wij bovendien aan op eenmalige gegevens uitvraag in het proces waarmee een efficiencywinst wordt behaald. Daarnaast kunnen wij meer kostenefficiëntie realiseren door budgetbeheer op te knippen in drie maatwerkpakketten en met een grondige screening van het complete cliëntenbestand budgetbeheer.

Het is van belang te blijven investeren in schuldhulpverlening. Uit onderzoek² blijkt dat elke euro die gemeenten besteden aan schuldhulpverlening gemiddeld leidt tot twee euro kostenbesparing op andere plekken, met name op uitkeringslasten. De gemiddelde uitkeringsduur wordt 4 tot 12 maanden korter als een uitkeringsgerechtigde met schulden gebruik maakt van schuldhulp. Meer dan de helft van de schuldenaren in Haarlemmermeer heeft een uitkering. Om resultaat te behalen op het terrein van Werken naar vermogen is het van belang om te blijven investeren in schuldhulpverlening. Ook levert schuldhulp een belangrijke besparing van kosten voor onder andere huisuitzettingen, maatschappelijk werk, GGZ en betaalregelingen van corporaties.

In verband met het wegvallen van de rijksmiddelen zal een voorstel worden gedaan bij de Voorjaarsrapportage 2012 ten behoeve van een integrale afweging. Daarbij betrekken wij ook de structurele extra middelen die bij de septembercirculaire 2011 beschikbaar zijn gesteld voor minimabeleid.

5. Aanbesteding budgetbeheer en schuldhulpverlening

In de aanbesteding zijn budgetbeheer en schuldhulpverlening als twee onderdelen te benoemen. Twee contracten kan overzichtelijk zijn voor de cliënt, omdat de cliënt van elke partij weet wat hij kan verwachten. Het kan echter ook verwarrend zijn voor de cliënt dat deze voor zijn financiële situatie met twee partijen te maken heeft in plaats van een. Daarnaast vergt het contractmanagement met twee partijen meer van de gemeente, en moet

² Schuldhulpverlening Loont, kosten en baten van schuldhulpverlening, RegioPlan en Hogeschool Utrecht, 2011.

er bijkomend meer worden geïnvesteerd een warme overdracht en korte doorlooptijden tussen budgetbeheerder en schuldhulpverlener. Om echter voor elk onderdeel de meest aantrekkelijke partij te kunnen contracteren (zowel kwalitatief als financieel) knippen wij de aanbesteding op in twee onderdelen. In de praktijk kan uit de aanbesteding ook blijken dat beide vormen van dienstverlening door dezelfde contractpartner uitgevoerd gaan worden.

5.1. Kwaliteitsborging, gunningcriteria en resultaatindicatoren

Wij kunnen een belangrijke kwaliteitsslag realiseren met een nieuw contract voor budgetbeheer en schuldhulpverlening waarin onze beleidskeuzes zijn verwerkt. Wij borgen de kwaliteit van onze schuldhulpverlening en budgetbeheer met de eisen, prestatie afspraken, overlegstructuur en werkwijze zoals dit in de aanbestedingsleidraad is verwoord. In de gunningcriteria krijgen de drie kwaliteitsaspecten Maatwerk & Casemanagement, Ketensamenwerking en Flexibiliteit & Innovatie elk een weging van 10%. Prijs weegt mee voor 70%.

Wij beoordelen aan de hand van de volgende resultaat indicatoren: succesvol beëindigde trajecten, uitvalpercentage, recidive, instroom, maximale wachttijd voor intake, maximale wachttijd voor intake bij bedreigende schulden, doorlooptijd en cijfer klanttevredenheid.

5.2. Planning aanbesteding en planning nota's schuldhulpverlening

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Ook is hier de planning vermeld van de vervolg nota's die wij in 2012 opstellen.

Omschrijving	Datum
verzenden offerteaanvraag	<01 maart 2012>
uiterste datum indienen vragen	<14 maart 2012>
uiterste datum verstrekken Nota van Inlichtingen	<21 maart 2012>
sluitingsdatum inschrijving	<09 april 2012 12:00 uur>
berichtgeving voornemen tot gunning	<23 april 2012>
bezwaartermijn (15 dagen)	<08 mei 2012>
definitieve gunning	<09 mei 2012>
start werkzaamheden (ingangsdatum overeenkomst)	<01 juli 2012>
Evaluatierapport schuldhulpverlening B&W en raad	begin maart 2012
Brief met gunning uitvoeringspartners B&W en raad	mei 2012
Beleidsplan schuldhulpverlening B&W en raad	mei 2012 (tegelijk met brief)

5.3. Looptijd contract

Het contract heeft een looptijd van 1 juli 2012 tot 1 juli 2014 en biedt de mogelijkheid om twee keer met een jaar te verlengen.

5.4. Evaluatie

Jaarlijks zal de uitvoering worden geëvalueerd en met de uitvoerende partij(en) worden besproken. Op basis hiervan is ontbinding dan wel voortzetting/ verlenging van het contract mogelijk. Een door de uitvoeringspartij(en) uitgevoerd klanttevredenheid onderzoek onder schuldenaren en schuldeisers maakt standaard deel uit van deze evaluatie. Dit wordt periodiek aangevuld met een klanttevredenheid meting door de gemeente Haarlemmermeer.

5.5. In- en externe communicatie

De aanbesteding wordt gepubliceerd op de aanbestedingskalender (www.aanbestedingskalender.nl). Het college van B&W en de gemeenteraad worden geïnformeerd over de aanbesteding. In het voortraject hebben de Cliëntenraad en de WMO raad input geleverd voor de evaluatie en de aanbesteding(keuzes). De Cliëntenraad is akkoord met de inhoud van deze nota. Nota, Programma van Eisen en evaluatierapport worden t.z.t. toegestuurd aan de Cliëntenraad en WMO raad.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,
de portefeuillehouder,

b/a

S. Bak

Bijlage(n)

Aanbestedingsleidraad

Aanbesteding Budgetbeheer en Schuldhulpverlening

Aanbestedingsleidraad

Kenmerk: 2011-018

Datum: 13 februari 2012

Status: concept

Procedure: Europees 2B

Contactpersoon: André Wolterink, Team inkoop&aanbestedingen

Inhoud

1	Algemeen	2
1.1	Inleiding	3
1.2	Aanbestedingsprocedure	3
1.3	Kader opdrachtgever.....	3
1.4	Duurzaam inkopen	3
1.5	Begrippenlijst.....	4
2	Scope aanbesteding	5
2.1	Achtergrond aanbesteding	5
2.2	Beschrijving onderwerp aanbesteding	7
3	Planning aanbestedingsprocedure.....	9
4	Contactpersoon en inlichtingen.....	10
4.1	Contactpersoon.....	10
4.2	Vragen voor de nota van inlichtingen.....	10
4.3	Nota van inlichtingen.....	10
5	Voorschriften voor inschrijving	11
5.1	Locatie indiening en adressering	11
5.2	Inschrijvingstermijn en opening.....	11
5.3	Inhoud van de inschrijving.....	11
5.4	Eisen aan de inschrijving	11
6	Overige voorwaarden.....	12
7	Beoordelingsprocedure op hoofdlijnen	13
7.1	Beoordelen inschrijvingen	13
7.2	Mededeling gunningbeslissing en bezwaar	13
8	Gunningcriteria Budgetbeheer	14
8.1	Overzicht gunningcriteria	14
8.2	Omschrijving gunningcriterium prijs en beoordeling	14
8.3	Gunningcriteria kwaliteit en beoordeling	14
8.4	G2 – Casemanagement en maatwerk	15
8.5	G3 – Ketensamenwerking.....	15
8.6	G4 – Flexibiliteit en innovatie	16
9	Gunningcriteria Schuldhulpverlening	17
9.1	Overzicht gunningcriteria	17
9.2	Omschrijving gunningcriterium prijs en beoordeling	17
9.3	Gunningcriteria kwaliteit en beoordeling	17
9.4	G6 – Casemanagement en maatwerk	18
9.5	G7 – Ketensamenwerking.....	18
9.6	G8 – Flexibiliteit en innovatie	19
Bijlage A	Checklist en indeling inschrijving	20
Bijlage B	Inschrijvingsformulier	21
Bijlage C	Conceptovereenkomst	22
Bijlage D	Algemene inkoopvoorwaarden Gemeente Haarlemmermeer 2010	26
Bijlage E	Generiek programma van eisen.....	27
Bijlage F	Programma van eisen Budgetbeheer	31
Bijlage G	Programma van eisen Schuldhulpverlening	33
Bijlage H	Tarievenformulier Budgetbeheer.....	37
Bijlage I	Tarievenformulier Schuldhulpverlening.....	38

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad 'Budgetbeheer en Schuldhulpverlening' van gemeente Haarlemmermeer. De aanbesteding is verdeeld in twee percelen:

Perceel 1, Budgetbeheer

Perceel 2, Schuldhulpverlening

Met deze aanbestedingsprocedure is de gemeente Haarlemmermeer (hierna ook aangeduid met 'aanbestedende dienst' of 'opdrachtgever') voornemens één partij te selecteren voor de uitvoering van budgetbeheer en één partij te selecteren voor de uitvoering van schuldhulpverlening.

U vindt in deze aanbestedingsleidraad informatie over de aanbestedende dienst, de opdracht die wordt aanbesteed, eisen die aan de inschrijver worden gesteld en de wijze waarop de aanbestedende dienst de inschrijvingen beoordeelt.

1.2 Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding is een Europese aanbesteding. Op deze aanbesteding is het Besluit Aanbestedingsregels voor Overheidsopdrachten (BAO) van toepassing.

De aanbesteding betreft een aanbesteding onder het 2B-regime, hetgeen inhoudt dat alleen de bepalingen van de artikelen 23 en 35, twaalfde tot en met zestiende lid, van het BAO van toepassing zijn.

1.3 Kader opdrachtgever

Met meer dan 140.000 inwoners behoort Haarlemmermeer tot de twintig grootste gemeenten van Nederland. Er zijn 26 dorpen en kernen die verspreid liggen over een gebied van 18.500 hectare. Kenmerkend voor de gemeente is de diversiteit: grootschaligheid tegenover kleinschaligheid, verstedelijkt gebied tegenover platteland, hightech tegenover ambachtelijke teelt. De gemeente verkeert in een constant proces van vernieuwing: door de uitbreiding van Schiphol en door de aanleg van infrastructuur, bedrijventerreinen en woongebieden, maar ook door de investeringen in groen en recreatie. Als vestigingsplaats voor bedrijven geldt Haarlemmermeer nationaal en internationaal als toplocatie. Er werken ongeveer 980 fte bij de gemeente Haarlemmermeer. Zie ook www.haarlemmermeer.nl.

De ambitie van de gemeente Haarlemmermeer is om één van de beste servicegemeenten van Nederland te worden. Een gemeente waar de klant, bedrijven en instellingen niet alleen centraal staan, maar zich ook daadwerkelijk begrepen en geholpen voelen. Onze ambities zijn samengebracht in een organisatie-inrichting en cultuuromslag, waarbij de vragen van klanten en professionele dienstverleningsprocessen leidend zijn. Samenwerking, samenhang en externe oriëntatie zijn hierbij vanzelfsprekend.

1.4 Duurzaam inkopen

De gemeente Haarlemmermeer vindt duurzaamheid belangrijk en wil waar mogelijk een voortrekkersrol vervullen door het goede voorbeeld te geven. Met al haar diensten, bedrijven en 26 kernen kan de gemeente effectieve duurzaamheid bevorderen, onder andere door zoveel mogelijk in te kopen volgens het principe van recycling (Cradle-to-Cradle). De gemeente Haarlemmermeer heeft de ambitie om bij elk inkoop- en aanbestedingstraject duurzaamheidsaspecten mee te nemen. Dit betekent dat we bij al onze inkoop- en aanbestedingen relevante criteria toepassen conform de eisen en wensen van Agentschap NL. Deze criteria hebben veelal betrekking op milieuaspecten, politiek/economische en sociaal-maatschappelijke aspecten. De gemeente hecht grote waarde aan leveranciers die maatschappelijk betrokken zijn zoals het bieden van kansen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en/of innovatief zijn in het vinden van duurzame oplossingen.

1.5 Begrippenlijst

Inschrijver: De partij die in aanspraak wil maken op opdracht tot het leveren van de in deze aanbestedingsleidraad beschreven dienst en hiertoe een aanbieding uitbrengt

Opdrachtnemer: De partij waarmee volgend uit deze aanbesteding de overeenkomst tot levering gesloten wordt

Opdrachtgever: Gemeente Haarlemmermeer

NVVK : Nederlandse vereniging voor Volkskrediet

Wgs: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

GBA: Gemeentelijke Basis Administratie

EHBA: Eerste Hulp bij Administratie

LHBA: Langdurige Hulp bij Administratie

WWb/ Wwnv: Wet werken bijstand/ Wet werken naar vermogen

Stichting Meerwaarde: Uitvoerder van het Algemeen maatschappelijk werk en Sociaal Raadslieden

WSNP: Wet schuldsanering natuurlijke personen

Definities:

Problematische schulden: De situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen, bepaald door criteria zoals genoemd in bijlage 1 van de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK,

Bedreigende schulden: Onder bedreigende schulden wordt verstaan: huurschuld en betalingsachterstanden bij energie- en/of waterrekening en ziektekostenverzekering.

Uitval: Er is sprake van uitval als er geen geslaagde schuldregeling (minnelijk of WSNP) tot stand is gekomen door onvoldoende contact, niet reageren / meewerken door aanvrager.

Er is geen sprake van uitval :

- als een aanvrager verhuist en het dossier wordt in overleg met aanvrager overgedragen aan een andere gemeente;
- als aanvrager het dossier verzoekt te beëindigen omdat deze zelf een oplossing heeft gevonden.

Een dossier wordt pas beëindigd (uitval) na toestemming van de gemeente.

Nazorg: Nazorg/ lange termijn begeleiding bestaat uit het benaderen van alle voormalige cliënten tot 12 maanden na afloop van het traject.

Voorliggende voorziening:

- Bijzondere bijstand
- Minimaregelingen van de gemeente
- Toeslagen van de Belastingdienst
- Heffingskortingen van de Belastingdienst

2 Scope aanbesteding

2.1 Achtergrond aanbesteding

Inleiding

Als gemeente heeft Haarlemmermeer de taak om te zorgen voor een effectief en betaalbaar aanbod van schuldhulpverlening voor haar burgers. Circa 12% van de huishoudens in Haarlemmermeer, zo'n 7.060 personen, heeft problematische schulden of loopt dit risico, aldus het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in 2011. Het lukt veel mensen niet meer om betalingsachterstanden tegen te gaan of het financiële tij te keren.

In 2011 meldden in Haarlemmermeer zich 657 inwoners voor een budgetadviesgesprek bij de gemeente. De gemeente wil niet alleen ondersteunen bij het verhelpen van financiële problemen, voorkomen dat mensen financiële problemen krijgen. In de eerste plaats voor de burger. In de tweede plaats omdat het negeren van een (problematische) schuldsituatie vaak tot maatschappelijke kosten leidt, zoals huisuitzettingen of verminderde re-integratie. Het aantal mensen dat een beroep doet op schuldhulpverlening is sinds 2008 sterk gestegen. Eind december 2011 zijn in Haarlemmermeer 511 mensen bezig met een schuldtraject of budgetbeheer.

Inwoners met schuldhulpverlening in Haarlemmermeer

Uit de Evaluatie Schuldhulpverlening Haarlemmermeer (2012) blijkt dat de meeste inwoners die gebruik maken van schuldhulpverlening in 2011 tot de leeftijdscategorie 35 tot 55 jaar behoorden. 13% is ouder dan 55 jaar en 6% is jonger dan 25 jaar.

Bijna de helft van de inwoners met een schuldentraject was in 2011 alleenstaand. Een derde betreft eenoudergezinnen. In 49% van de huishoudens in traject (286 huishoudens in 2011) zijn er kinderen in de leeftijd tot 18 jaar die te maken krijgen met de schuldenproblematiek. Daarvan groeit maar liefst tweederde van hen (190 kinderen) op in een oudergezin. Een substantieel deel van de cliënten heeft inkomsten uit arbeid, waarvan meer dan de helft (59%) ook een inkomen boven 120% van de bijstandsnorm heeft. De achtergronden van cliënten zijn zeer divers en hun schulden kennen verschillende oorzaken. Circa 60% van de schuldenaren heeft een uitkering. Dit komt overeen met het landelijke beeld. Werkloosheid is vaak een oorzaak van financiële problemen. Steeds vaker zijn er cliënten met koophuizen die zich genoodzaakt zien om een beroep te doen op schuldhulpverlening.

In 2011 bedroeg de gemiddelde hoogte van de schuld in Haarlemmermeer € 31.492. Het gemiddelde aantal schuldeisers in 2011 in Haarlemmermeer bedraagt 13,6. In een vijfde van de gevallen is er sprake van meer dan 20 of zelfs meer dan 40 schuldeisers.

Doelstelling schuldhulpverlening Gemeente Haarlemmermeer

Met schuldhulpverlening wil de gemeente Haarlemmermeer de zelfredzaamheid van burgers stimuleren en inwoners een perspectief bieden om zich te ontplooien. Dat wil zeggen: burgers dusdanig ondersteunen dat zij (weer) duurzaam financieel zelfredzaam worden. Inwoners ervaren zo min mogelijk belemmeringen om deel te nemen aan onze maatschappij. We bevorderen participatie. Onze dienstverlening is gericht op gedragsverandering voor inwoners met problematische schulden. Voor diegenen voor wie financiële zelfredzaamheid niet haalbaar is, zoeken we als gemeente samen met onze samenwerkingspartners naar andere duurzame oplossingen.

Vraagverheldering in WMO loket

Er is een centraal gemeentelijk loket waar alle aanvragen voor schuldhulpverlening, budgetbeheer en overige financiële vragen ontvangen worden. Dit wordt gerealiseerd in het WMO loket. Met budgetadviesgesprekken zorgen wij voor een brede, diepgaande vraagverheldering aan de voorkant van het proces.

Doelgroep schuldhulpverlening/recidive Gemeente Haarlemmermeer:

Schuldhulpverlening is breed toegankelijk voor alle groepen inwoners van 18 jaar en ouder die zijn ingeschreven in de GBA van Haarlemmermeer. Er worden geen groepen op voorhand uitgesloten.

Er wordt ook geen maximale inkomensgrens gehanteerd voor de toegang tot schuldhulpverlening. In de volgende individuele omstandigheden wordt de (verdere) toegang tot de schuldhulpverlening ontzegd:

- a. een persoon die al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening (recidive) en hem of haar te verwijten is dat dit geen resultaat heeft opgeleverd. Er geldt dan een wachttijd van 5 jaar.
- b. de schuldenaar die onvoldoende medewerking verleent aan het schuldhulptraject en/of tijdens het traject nieuwe schulden maakt. Een persoon die onvoldoende gemotiveerd is om iets te veranderen aan zijn/ haar financiële situatie.
- c. een persoon die veroordeeld is voor fraude en daar een bestuurlijke sanctie voor heeft gekregen. In deze situatie is er wel toegang tot de schuldhulpverlening als deze schulden geen deel meer uitmaken van de huidige schuldenproblematiek.
- d. Zelfstandige ondernemers. Deze personen kunnen een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Als de onderneming niet levensvatbaar blijkt, en de klant een 'natuurlijk persoon' wordt, is wel een beroep op schuldhulpverlening mogelijk.

Bij personen die verstandelijk beperkt zijn/ een tekortschietend besef van verantwoordelijkheid hebben getoond, wordt een herhaald schuldhulpverlening verzoek niet als verwijtbare recidive beschouwd. In eerdergenoemde gevallen a tot en met c worden gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wel ondersteund bij het betalen van vaste lasten, om te voorkomen dat kinderen geen stabiele woonsituatie hebben en niet (langer) verzekerd zijn voor ziektekosten.

Hardheidsclausule

Het college kan in uitzonderlijke situaties (dingende redenen) besluiten om alsnog toegang tot (onderdelen van) schuldhulpverlening te verstrekken.

Integrale schuldhulpverlening in Haarlemmermeer:

De Haarlemmermeerse schuldhulpverlening heeft een integraal karakter. Dat betekent dat er bij problematische schulden niet alleen aandacht is voor het komen tot een oplossing van de financiële problemen (materiële schuldhulpverlening), maar er ook aandacht is voor omstandigheden en oorzaken die verband kunnen hebben met de financiële problemen van de verzoeker (immateriële schuldhulpverlening). Het kan daarbij gaan om psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving of de gezinssituatie. Van cliënten wordt verwacht dat zij bereid zijn om dit aan te pakken. De gemeente streeft naar een samenhangend hulpaanbod van preventie tot en met nazorg gericht op financiële en psychosociale en andere oorzaken van schulden.

Daartoe behoort:

- preventie om groeiende schuldproblematiek te voorkomen, waaronder voorlichting en budgetbegeleiding.
- samenwerking met instanties en (vrijwilligers)organisaties, om oorzaken of belemmerende omstandigheden weg te nemen.
- aandacht voor risicogroepen.
- tijdige signalering via onder andere verhuurders, energieleveranciers, waterbedrijven en zorgverzekeraars.
- stimuleren van gebruik van voorliggende voorzieningen.
- nazorg.

Preventie:

Het voorkomen van problematische schulden en financiële problemen, om te voorkomen dat er belemmeringen voor participatie en/of maatschappelijke kosten ontstaan. Preventie is gericht op het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid en op een gedragsverandering. Het is dus meer dan alleen informatie verstrekken en voorlichting geven. Schuldpreventie bestaat uit een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Preventieactiviteiten zoals voorlichting, vroeg signalering, en bestrijding van niet gebruik van diverse financiële regelingen maken onderdeel uit van integrale schuldhulpverlening. Hiertoe behoort ook voorlichting op scholen. Ook vragen wij om specifiek aandacht te schenken aan preventieve activiteiten gericht op (eventuele begeleiders van) AWBZ cliënten en voormalige AWBZ cliënten en mensen met een koopwoning.

De gemeente beoogt met deze preventie activiteiten de volgende maatschappelijke effecten te behalen:

- a. belemmeringen voor participatie weg te nemen en sociale uitsluiting tegen te gaan;
- b. de zelfredzaamheid van inwoners te vergroten.

Prioritaire doelgroepen voor preventie

De gemeente Haarlemmer ziet de volgende groepen inwoners als prioritaire preventie doelgroepen:

- a) inwoners met een uitkering of andere vorm van inkomensondersteuning;
- b) inwoners die door wijzigingen in het sociale zekerheidsstelsel in financiële problemen kunnen raken, waaronder (ex) AWBZ cliënten (ondersteunende begeleiding) en bijvoorbeeld door toedoen van de huishoudtoets in de WWB;
- c) jongeren tot 27 jaar;
- d) gezinnen die bij gemeente en samenwerkingspartners bekend staan als 'multi probleem gezinnen'.

Ketensamenwerking en regiefunctie

De Wet gemeentelijke schuldhelpverlening vraagt om een duidelijke gemeentelijke regierol. De gemeente Haarlemmermeer verzorgt de beleidsregie en sturing. De uitvoering is gemandateerd aan de schuldhelpverleningsorganisatie. U treedt in overleg met de gemeente in die gevallen waarbij u denkt dat er externe deskundige hulp ingezet moet worden. Reguliere doorverwijzingen naar bijvoorbeeld het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) of bureau Sociaal raadslieden bepaalt u zelf.

De gemeente Haarlemmermeer stuurt door middel van samenwerkingsovereenkomsten, prestatie indicatoren en een verantwoordingskader. Als gemeente benoemen wij de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in het werkproces met onze ketenpartners en communiceren wij dit naar alle partijen. De gemeente controleert op de behaalde prestatieresultaten en maatschappelijke effecten. Als de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, zal een malus regeling worden toegepast.

Eigen kracht

De eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van burgers staat voorop. De gemeente ondersteunt haar inwoners zodat zij (weer) zelfredzaam worden. De gemeente voert de regie op het proces en heeft oog voor de oorzaken en omstandigheden van de burger. De burger is zelf verantwoordelijk voor het slagen van een traject, onder andere door het verplicht volgen van een budgetcursus.

2.2 Beschrijving onderwerp aanbesteding

De gemeente beoogt een partij te contracteren:

- die een 'partner' is die uiteraard de juiste schuldhelpverlening c.q. budgetbeheer levert, die toegevoegde waarde biedt en meedenkt en helpt in de transitiefase naar professioneel opdrachtgeverschap en een continu borging- en verbeterproces (leercurve);
- garandeert en feitelijk in staat is dat hij het programma van eisen uit kan voeren en ook uit zal voeren.

Op de opdracht zijn de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Haarlemmermeer 2010 van toepassing.

Aanmelding:

De Gemeente Haarlemmermeer heeft een goed bereikbaar, laagdrempelig meldpunt (het Wmo loket) zodat iedere inwoner vallend binnen de doelgroep van de gemeente gebruik kan maken van de schuldhelpverlening of budgetadvies. Alle inwoners die zich aanmelden of worden aangemeld, worden geaccepteerd voor een budgetadviesgesprek. Een budgetadviesgesprek is gesprek met een gekwalificeerde medewerker van de Gemeente Haarlemmermeer waarin naast algemene informatie tevens wordt uitgelegd wat schuldhelpverlening inhoudt. Tijdens dit gesprek wordt gekeken naar de situatie van de aanvrager, het inkomen, het schuldenpakket en eventueel voorliggende voorzieningen waaronder Bijzondere Bijstand en minimaregelingen van de gemeente Haarlemmermeer. Binnen 14 werkdagen na aanmelding vindt dit gesprek plaats. Uit het gesprek blijkt of een vervolgtraject gewenst is (budgetbeheer, integrale intake schuldhelpverlener of doorverwijzing naar een andere instelling). Bij een crisissituatie zal een versnelde procedure worden gestart. Dit houdt in dat binnen 24 uur na melding een gesprek zal plaatsvinden.

De Gemeente Haarlemmermeer contracteert voor de klanten met problematische of bedreigende schulden een partij die de schuldhulpverlening verzorgt. De schuldhulpverlener begeleidt de schuldenaar middels een minnelijk of via een wettelijk traject of draagt zorg voor een stabilisatie van de schuldenproblematiek en leert mensen om uit te komen met hun inkomen. In de praktijk zal een schuldhulpverleningstraject vaak parallel lopen aan een participatietraject zodat de schulden zoveel mogelijk op orde zijn en niet langer een belemmering vormen als het traject is afgerond.

Het schuldhulpverleningstraject is uitdrukkelijk niet bedoeld voor niet-bedreigende, voor de klant goed beheersbare schulden. Een adviesgesprek kan hier eventueel wel aan vooraf gaan.

De Gemeente Haarlemmermeer contracteert voor de klanten die daarvoor een indicatie hebben budgetbeheer. Budgetbeheer is een instrument dat al dan niet los van een schuldhulpverleningstraject ingezet kan worden. Budgetbeheer kan in drie vormen ingezet worden, alle vormen hebben als start het opstellen van een budgetplan waarbij in de meest intensieve gevallen ook sprake is van postomleiding. Aanmelding vindt in alle gevallen plaats via de gemeente.

Investeren in samenwerking

Om schuldhulpverleningstrajecten succesvol te laten verlopen is een goede samenwerking tussen de cluster Sociale Dienstverlening en uitvoerders van de schuldhulpverlening en budgetbeheer noodzakelijk. Klantmanagers en budgetadviseurs van de cluster Sociale Dienstverlening en de schuldhulpverleners moeten elkaar over en weer snel weten te vinden om een goede doorverwijzing te realiseren en snel te kunnen handelen bij knelpunten in het traject. Dit geldt in het bijzonder voor de klanten met problematische of (bedreigende) schulden die onder de prioritaire doelgroep voor preventie vallen.

De toekomstige schuldhulpverlener zal tevens een goede samenwerking moet opzetten en onderhouden met lokale schuldeisers zoals woningcorporaties, deurwaarders en nutsbedrijven. Door een overeenkomst aan te gaan van 2 jaar met een optionele verlenging van 2 maal 1 jaar, wil de gemeente Haarlemmermeer de samenwerking bevorderen.

Huisvesting in de Gemeente Haarlemmermeer

De Gemeente Haarlemmermeer zorgt in de eerste instantie voor de huisvesting van de uitvoerende partij. In het gemeentehuis zal een ruimte beschikbaar worden gesteld, waar klanten kunnen worden ontvangen.

Van de uitvoerende partij wordt verwacht dat hij bereid is om, indien hier tijdens de looptijd van het contract behoefte voor blijkt te bestaan, (een deel van) zijn werkzaamheden op andere locaties (bv bij het AMW, CJG, of eventueel dorpshuizen in de kernen) uit te voeren.

Resultaatsturing monitoring prestaties bedrijf

De Gemeente Haarlemmermeer zal gedurende de looptijd van het contract de uitvoering en kwaliteit nauwgezet controleren en periodiek de prestaties van de schuldhulpverleningstrajecten vaststellen. In het kader van de contractuitvoering en monitoring van doorlooptijden zal periodiek overleg plaatsvinden. Een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder de deelnemers kan in deze resultaatmeting worden betrokken. Dit onderzoek zal uitgevoerd worden door de gemeente. Het doel van deze monitoring is om gericht te sturen op resultaten en waar nodig tijdig te kunnen bijsturen. De Gemeente Haarlemmermeer zal de (periodieke) resultaten gebruiken als uitgangspunt voor de jaarlijkse evaluatie van de uitvoering van het contract. Wanneer de uitvoering van het contract zodanig in negatieve zin afwijkt van de geoffeerde prestaties, dat van de Gemeente Haarlemmermeer in redelijkheid niet de voortzetting van het contract gevegd kan worden, kan dit voor de Gemeente Haarlemmermeer aanleiding vormen het contract tussentijds te ontbinden. Als deze situatie zich voordoet zal de Gemeente Haarlemmermeer voor klanten die op dat moment het traject nog niet hebben afgerond beslissen hoe en waar zij hun traject kunnen voortzetten.

Klachtenreglement

De klant is een belangrijke schakel in het schuldhelpverleningsproces. Bij het leveren van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening zijn niet alleen de inhoudelijke aspecten van de dienstverlening van belang (bijv. de kwaliteit van een instrument of de aanwezige kennis), maar tevens is belangrijk dat de klant op een correcte manier worden bejegend.

Dit is immers van grote invloed op de motivatie van de klant om het schuldhelpverleningstraject te willen blijven volgen. Daarom dient de uitvoerende partij erop toe te zien dat beide aspecten van de dienstverlening op een zorgvuldige wijze geschieden en dat klachten hieromtrent volgens een vooraf afgesproken procedure worden behandeld.

Budget

Mede op basis van historische gegevens kunt u de prognose zoals opgenomen in Bijlage H en I hanteren als volume voor het uitbrengen van uw aanbod. Dit geeft geen garantie voor de werkelijke afname de komende jaren. Inschrijver kan dan ook géén rechten ontlenen aan dit bedrag.

Verzekering

In de overeenkomst is opgenomen dat de opdrachtnemer dient te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB) met een dekking van € 1 miljoen per gebeurtenis en een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van ten minste € 0,5 miljoen.

De raamovereenkomst geeft de aanbestedende dienst het recht, niet de verplichting, opdrachten binnen de raamovereenkomst aan te besteden. Opdrachten die binnen de reikwijdte van de raamovereenkomst vallen, kunnen derhalve ook buiten de raamovereenkomst worden verstrekt c.q. aanbesteed.

De prijs staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eventuele prijs of tariefsaanpassingen zijn slechts mogelijk voor zover dat in de conceptovereenkomst is bepaald

3 Planning aanbestedingsprocedure

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. De gemeente Haarlemmermeer behoudt zich het recht voor om deze planning aan te passen.

Omschrijving	Datum
verzenden offerteaanvraag	01 maart 2012
uiterste datum indienen vragen	14 maart 2012
uiterste datum verstrekken Nota van Inlichtingen	21 maart 2012
sluitingsdatum inschrijving	09 april 2012 12:00 uur
berichtgeving voornemen tot gunning	23 april 2012
bezwaartermijn (15 dagen)	08 mei 2012
definitieve gunning	09 mei 2012
start werkzaamheden (ingangsdatum overeenkomst)	01 juli 2012

4 Contactpersoon en inlichtingen

4.1 Contactpersoon

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding geschiedt uitsluitend per email gericht aan de contactpersoon van de gemeente, onder vermelding van het onderwerp. De gegevens zijn opgenomen in onderstaande tabel.

1 e contactpersoon	André Wolterink
2 e contactpersoon	Ina Franssen
e-mail	aanbesteden@haarlemmermeer.nl
Onderwerp	Schuldhulpverlening en budgetbeheer
Postadres	Postbus 250, 2130 AG Hoofddorp

4.2 Vragen voor de nota van inlichtingen

U kunt tot uiterlijk 14 maart 2012 vragen om nadere inlichtingen over deze aanbesteding. Dit kan uitsluitend per email, gericht aan aanbesteden@haarlemmermeer.nl

Een inschrijver kan de aanbestedende dienst in een later stadium niet tegenwerpen dat bepalingen, voorschriften of criteria niet duidelijk zijn, indien inschrijver daarover geen vraag heeft gesteld.

We verzoeken u eventuele vragen in te dienen in Excel formaat. Onderstaand tabel dient te worden overgenomen in **Excel** en als **Excelbestand** te worden meegestuurd. Wij verzoeken u lettertype Arial en lettergrootte 10 pt te gebruiken.

Nr.	Document	Paragraafnr./artikelnr.	Blz.	Vraag	Antwoord

4.3 Nota van inlichtingen

De vragen met bijbehorende antwoorden zullen geanonimiseerd in een nota van Inlichtingen worden opgenomen en uiterlijk op 21 maart 2012 als document worden toegevoegd aan de aankondiging op de Aanbestedingskalender. De nota('s) van inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de aanbesteding.

5 Voorschriften voor inschrijving

5.1 Locatie indiening en adressering

De inschrijving dient te worden geadresseerd als volgt:

NIET OPENEN

Gemeente Haarlemmermeer

Aanbesteding Budgetbeheer / Schuldhulpverlening, perceel 1/2

T.a.v.: André Wolterink, team I&A

Raadhuisplein 1

2132 TZ Hoofddorp

Het pakket te worden afgegeven bij de centrale receptie op de locatie Raadhuisplein 1 te Hoofddorp. Daar wordt een ontvangstbewijs afgegeven.

5.2 Inschrijvingstermijn en opening

De inschrijving dient uiterlijk 9 april 12.00 uur te zijn ontvangen op voormelde locatie.

Te laat ontvangen inschrijvingen worden niet in behandeling genomen. Het risico van niet tijdige ontvangst van de inschrijvingen is - ongeacht de oorzaak - voor rekening van de inschrijver.

De aanbestedende dienst maakt een proces-verbaal op van de ingediende inschrijvingen.

Het is voor inschrijvers niet mogelijk om bij de opening van de inschrijvingen aanwezig te zijn.

5.3 Inhoud van de inschrijving

Voor een checklist en de wijze waarop de inschrijving ingedeeld dient te worden, wordt verwezen naar **bijlage A**.

U dient uw inschrijving in tweevoud in op papier, alsmede digitaal (pdf-bestanden) op een CD of USB-stick (niet op een DVD). Daarnaast dient in een gesloten envelop, met daarop vermeld 'Financieel deel Budgetbeheer' het Tarievenformulier Budgetbeheer conform bijlage G in. Indien u uitgenodigd bent in te schrijven op het perceel Schuldhulpverlening, dient u tenslotte in een gesloten envelop, met daarop vermeld 'Financieel deel Schuldhulpverlening' het Tarievenformulier Schuldhulpverlening conform bijlage H in.

5.4 Eisen aan de inschrijving

Ten aanzien van de inschrijving gelden voorts de volgende eisen:

- Inschrijver wordt dringend verzocht zijn inschrijving overzichtelijk en verzorgd in bijvoorbeeld presentatiemappen in te dienen (er mag géén losse documentatie worden bijgevoegd), op volgorde, gescheiden door tabbladen en voorzien van een aanduiding als genoemd in bijlage A;
- Alle geldbedragen dienen te worden vermeld in Euro, exclusief omzetbelasting;
- Er mag geen wijziging aangebracht worden in voorgeschreven formats en modellen;
- De inschrijving dient in overeenstemming met het programma van eisen te zijn;
- De verklaringen dienen door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon te worden ondertekend.
- Bij inschrijving voor meer percelen dienen evenzoveel gescheiden inschrijvingen te worden ingediend.

6 Overige voorwaarden

- a. Het indienen van een inschrijving door inschrijver houdt in dat deze met de bepalingen uit deze aanbestedingsleidraad instemt.
- b. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenties te benaderen.
- c. Een inschrijving die niet geheel voldoet aan de gestelde eisen, voorwaarden en voorschriften en/of niet alle gevraagde documenten bevat, kan als ongeldig worden aangemerkt en worden uitgesloten van deelneming aan de aanbestedingsprocedure.
In het geval van een gebrek dat eenvoudig te herstellen is, kan de aanbestedende dienst de betrokken inschrijver in de gelegenheid stellen om binnen een termijn van twee werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe, het gebrek te herstellen.
- d. Een inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden, is ongeldig.
- e. Voor het indienen van een inschrijving zullen geen kosten worden vergoed, tenzij dit uitdrukkelijk is bepaald in deze aanbestedingsleidraad.
- f. Correspondentie en ontvangen inschrijvingen zullen na afloop niet worden geretourneerd.
- g. Per fax of email ingediende inschrijvingen worden niet geaccepteerd.
- h. De aanbestedende dienst is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, evenals adviezen over de beoordeling, aan inschrijvers bekend te maken.
- i. De voertaal tijdens en na deze aanbesteding is het Nederlands. Schriftelijke stukken (waaronder begrepen email) dienen derhalve ook gesteld te zijn in het Nederlands.
- j. Varianten zijn niet toegestaan, tenzij dit uitdrukkelijk in deze aanbestedingsleidraad is bepaald.
- k. Aan de opdrachtverstrekking kan geen enkel recht tot eventuele vervolgoopdrachten worden ontleend.
- l. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk of voorwaardelijk (bijvoorbeeld onder de voorwaarde dat van de bevoegde instanties de vereiste vergunningen zijn verkregen) te gunnen en tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijver heeft hierbij geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/of anderszins.
- m. Op deze aanbestedingsprocedure, de overeenkomst(en) en juridische aspecten is Nederlands recht van toepassing.
- n. De aanbestedingsdocumenten dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen door inschrijver slechts aan medewerk(st)ers worden getoond, die voor het indienen van de inschrijving daarvan kennis moeten nemen. Er mag niet op enigerlei wijze aan derden kennis worden gegeven van de gegevens, die in dit verband door of namens de aanbestedende dienst zijn of worden verstrekt (behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het indienen van de inschrijving). De vertrouwelijkheid zal ook in acht worden genomen, indien de inschrijving niet tot gunning zal leiden.
- o. De inschrijver dient zich te houden aan de opgegeven pagina's, al het meerdere wordt niet meegenomen in de beoordeling.
- p. Inschrijver verklaart deze aanbidding gestand te doen gedurende 90 dagen na sluiting van de inschrijftermijn.

7 Beoordelingsprocedure op hoofdlijnen

7.1 Beoordelen inschrijvingen

Na verstrijken van de inschrijvingstermijn worden de inschrijvingen geopend en vindt de beoordeling van de inschrijvingen plaats. Dit gebeurt door toetsing van de ingediende informatie aan de uitsluitinggronden, minimumeisen en gunningcriteria.

De beoordeling vindt plaats door een ter zake kundig team van de gemeente, aangevuld met externe deskundigen.

De volgorde van beoordeling is als volgt:

De inschrijvingen zullen worden beoordeeld aan de hand van de gunningcriteria. De gunningcriteria voor Budgetbeheer zijn opgenomen in hoofdstuk 8 en de gunningcriteria voor Schuldhulpverlening zijn opgenomen in hoofdstuk 9. Nadat de beoordeling van het kwalitatieve deel heeft plaatsgevonden en de scores daarvan zijn vastgesteld, worden de enveloppen met het financiële deel geopend. Na een nadere toets op geldigheid worden de prijzen ingevoerd in de beoordelingsmatrix, waarna de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald (de inschrijver met de hoogste totaalscore).

7.2 Mededeling gunningbeslissing en bezwaar

De gunningbeslissing zal per brief worden gecommuniceerd. De brief zal tevens per email worden toegezonden.

Indien een inschrijver zich niet kan verenigen met de gunningbeslissing van de aanbestedende dienst, kan deze uitsluitend bezwaar maken door binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van de mededeling een kort geding aanhangig te maken bij de Rechtbank Haarlem. Deze termijn is een vervaltermijn. De aanbestedende dienst kan nader te bepalen vervaltermijnen voor het maken van bezwaar hanteren op andere beslissingen in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

8 Gunningcriteria Budgetbeheer

8.1 Overzicht gunningcriteria

Het gunningcriterium is de economisch meest voordelige inschrijving.

De aanbestedende dienst hanteert per perceel de gunningcriteria die in onderstaande tabel zijn opgenomen en die daarna worden uitgewerkt.

Gunningcriteria Budgetbeheer		Wegingsfactor	Maximale score in punten
G1	Prijs	70%	70
G2	Casemanagement en maatwerk	10%	30
G3	Ketensamenwerking	10%	
G4	Flexibiliteit en innovatie	10%	
Totaal		100%	100

8.2 Omschrijving gunningcriterium prijs en beoordeling

G1 Prijs

Ter beoordeling van dit gunningcriterium dient in een afzonderlijke envelop te worden ingediend.

- Tarievenformulier Budgetbeheer conform **bijlage H**

De inschrijver die de laagste prijs biedt krijgt de maximale score van 10 punten. De overige inschrijvers krijgen een score naar rato volgens de formule:

$$\frac{\text{Laagste prijs geboden}}{\text{Te beoordelen prijs inschrijver}} \times 10 = \text{score inschrijver voor prijs}$$

Met prijs wordt bedoeld de prijs die is aangegeven op het tarievenformulier, exclusief BTW.

8.3 Gunningcriteria kwaliteit en beoordeling

In de volgende paragrafen zijn de gunningcriteria voor budgetbeheer omschreven. Voor de beoordeling van de gunningcriteria kwaliteit dient het volgende te worden ingediend:

- G2 Casemanagement en maatwerk
- G3 Ketensamenwerking
- G4 Flexibiliteit en innovatie

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen individueel en geven een cijfer aan de hand van de kwalitatieve (sub)gunningcriteria. In overleg komen de leden tot consensus, hetgeen wil zeggen dat de individuele beoordelingen niet meer dan één punt onderling verschillen.

De gemiddelde score voor een criterium wordt vermenigvuldigd met een wegingsfactor, resulterend in de eindscore van inschrijver voor het betreffende criterium. De beoordeling vindt plaats aan de hand van de schaal als opgenomen in onderstaande tabel. Het niet verstrekken van de gevraagde informatie of het verstrekken van onjuiste informatie kan tevens leiden tot puntenverlies op het betreffende criterium.

Kwaliteit	Score*	Punten
Zeer slecht	0	0
Slecht	2	2
Onvoldoende	4	4
Voldoende	6	6
Goed	8	8
Uitstekend	10	10

*Ook tussenliggende scores zijn mogelijk.

8.4 G2 – Casemanagement en maatwerk

Inschrijver dient een beschrijving van casemanagement en maatwerk (max. 3 A4 enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10pt) bij zijn inschrijving in te dienen.

Ten aanzien van casemanagement beschrijft u de onderstaande aspecten:

- 1) Hoeveel contactmomenten u per cliënt per maand gaat realiseren.
- 2) Hoe u het cliëntbelang voorop stelt tijdens trajecten.
- 3) Hoe u zelfredzaamheid en gedragsverandering stimuleert.
- 4) Hoe u ervoor zorgt dat er voldoende aandacht is voor achterliggende oorzaken en omstandigheden.
- 5) Hoe u dit af gaat stemmen met andere partijen zoals MeerWaarde.

Gemeente Haarlemmermeer streeft naar gestandaardiseerd maatwerk. Ten aanzien van maatwerk beschrijft u het onderstaande aspect:

6. Hoe u invulling geeft aan het aspect maatwerk. (te denken valt bijvoorbeeld aan het onderscheid maken in klantprofielen of aan het besteden van aandacht aan risicogroepen).

Alle bovengenoemde genummerde aspecten tellen even zwaar mee.

- Voeg uw beschrijving van plan van casemanagement en maatwerk toe achter tabblad 6 bij uw inschrijving.

8.5 G3 – Ketensamenwerking

Inschrijver dient een beschrijving van ketensamenwerking (max. 3 A4 enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10pt) bij zijn inschrijving in te dienen.

Ten aanzien van ketensamenwerking beschrijft u de onderstaande aspecten:

- 1) In hoeverre u specifiek voor gemeente Haarlemmermeer een netwerk op gaat bouwen in de regio.
- 2) Hoe vaak en hoeveel u gaat investering in het contact en het uitwisselen van kennis, kunde en werkwijzen met ketenpartners en met lokale schuldeisers.

Alle twee aspecten tellen even zwaar mee.

- Voeg uw beschrijving van plan van ketensamenwerking toe achter tabblad 7 bij uw inschrijving.

8.6 G4 – Flexibiliteit en innovatie

Gemeente Haarlemmermeer wenst een leverancier te contracteren die flexibel en innovatief is. Daarbij zijn drie aspecten belangrijk:

- 1) Afhankelijk van nieuw beleid kan de afname van producten wijzigen, is de instroom van cliënten variabel, of kunnen aanvullende diensten worden gevraagd.
- 2) Gemeente Haarlemmermeer kan om andere dan vooraf afgesproken managementinformatie verzoeken of verzoeken om ad hoc informatie.
- 3) Gemeente Haarlemmermeer kan de leverancier vragen om innovatieve ideeën voor een efficiencyslag in dienstverlening en kan de leverancier vragen om proactief mee te denken over een beleidsthema.

Inschrijver dient aan te geven hoe zij flexibiliteit en innovatie gaat toepassen bij de uitvoering van de overeenkomst (max. 3 A4 enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10pt). In ieder geval geeft inschrijver een beschrijving van bovenstaande drie aspecten. De mate van flexibiliteit en innovatie wordt beoordeeld op bovenstaande drie aspecten. Alle twee tellen even zwaar mee.

- Voeg uw beschrijving van flexibiliteit en innovatie toe achter tabblad 8 bij uw inschrijving.

9 Gunningcriteria Schuldhulpverlening

9.1 Overzicht gunningcriteria

Het gunningcriterium is de economisch meest voordelige inschrijving.

De aanbestedende dienst hanteert per perceel de gunningcriteria die in onderstaande tabel zijn opgenomen en die daarna worden uitgewerkt.

Gunningcriteria Budgetbeheer		Wegingsfactor	Maximale score in punten
G5	Prijs	70%	70
G6	Casemanagement en maatwerk	10%	30
G7	Ketensamenwerking	10%	
G8	Flexibiliteit en innovatie	10%	
Totaal		100%	100

9.2 Omschrijving gunningcriterium prijs en beoordeling

G5 Prijs

Ter beoordeling van dit gunningcriterium dient in een afzonderlijke envelop te worden ingediend.

- Tarievenformulier Budgetbeheer conform **bijlage I**

De inschrijver die de laagste prijs biedt krijgt de maximale score van 10 punten. De overige inschrijvers krijgen een score naar rato volgens de formule:

$$\frac{\text{Laagste prijs geboden}}{\text{Te beoordelen prijs inschrijver}} \times 10 = \text{score inschrijver voor prijs}$$

Met prijs wordt bedoeld de prijs die is aangegeven op het tarievenformulier, exclusief BTW.

9.3 Gunningcriteria kwaliteit en beoordeling

In de volgende paragrafen zijn de gunningcriteria voor budgetbeheer omschreven. Voor de beoordeling van de gunningcriteria kwaliteit dient het volgende te worden ingediend:

- G6 Casemanagement en maatwerk
- G7 Ketensamenwerking
- G8 Flexibiliteit en innovatie

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen individueel en geven een cijfer aan de hand van de kwalitatieve (sub)gunningcriteria. In overleg komen de leden tot consensus, hetgeen wil zeggen dat de individuele beoordelingen niet meer dan één punt onderling verschillen. De gemiddelde score voor een

criterium wordt vermenigvuldigd met een wegingsfactor, resulterend in de eindscore van inschrijver voor het betreffende criterium.

De beoordeling vindt plaats aan de hand van de schaal als opgenomen in onderstaande tabel.

Het niet verstrekken van de gevraagde informatie of het verstrekken van onjuiste informatie kan tevens leiden tot puntenverlies op het betreffende criterium.

Kwaliteit	Score*	Punten
Zeer slecht	0	0
Slecht	2	2
Onvoldoende	4	4
Voldoende	6	6
Goed	8	8
Uitstekend	10	10

*Ook tussenliggende scores zijn mogelijk.

9.4 G6 – Casemanagement en maatwerk

Inschrijver dient een beschrijving van casemanagement en maatwerk (max. 3 A4 enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10pt) bij zijn inschrijving in te dienen.

Ten aanzien van casemanagement beschrijft u de onderstaande aspecten:

- 6) Hoeveel contactmomenten u per cliënt per maand gaat realiseren.
- 7) Hoe u het cliëntbelang voorop stelt tijdens trajecten.
- 8) Hoe u zelfredzaamheid en gedragsverandering stimuleert.
- 9) Hoe u ervoor zorgt dat er voldoende aandacht is voor achterliggende oorzaken en omstandigheden.
- 10) Hoe u dit af gaat stemmen met andere partijen zoals MeerWaarde.

Gemeente Haarlemmermeer streeft naar gestandaardiseerd maatwerk. Ten aanzien van maatwerk beschrijft u het onderstaande aspect:

7. Hoe u invulling geeft aan het aspect maatwerk. (te denken valt bijvoorbeeld aan het onderscheid maken in klantprofielen of aan het besteden van aandacht aan risicogroepen).

Alle bovengenoemde genummerde aspecten tellen even zwaar mee.

- Voeg uw beschrijving van plan van casemanagement en maatwerk toe achter tabblad 9 bij uw inschrijving.

9.5 G7 – Ketensamenwerking

Inschrijver dient een beschrijving van ketensamenwerking (max. 3 A4 enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10pt) bij zijn inschrijving in te dienen.

Ten aanzien van ketensamenwerking beschrijft u de onderstaande aspecten:

- 1) In hoeverre u specifiek voor gemeente Haarlemmermeer een netwerk op gaat bouwen in de regio.
- 2) Hoe vaak en hoeveel u gaat investering in het contact en het uitwisselen van kennis, kunde en werkwijzen met ketenpartners en met lokale schuldeisers.

Alle twee aspecten tellen even zwaar mee.

- Voeg uw beschrijving van plan van ketensamenwerking toe achter tabblad 10 bij uw inschrijving.

9.6 G8 – Flexibiliteit en innovatie

Gemeente Haarlemmermeer wenst een leverancier te contracteren die flexibel en innovatief is. Daarbij zijn drie aspecten belangrijk:

- 1) Afhankelijk van nieuw beleid kan de afname van producten wijzigen, is de instroom van cliënten variabel, of kunnen aanvullende diensten worden gevraagd.
- 2) Gemeente Haarlemmermeer kan om andere dan vooraf afgesproken managementinformatie verzoeken of verzoeken om ad hoc informatie.
- 3) Gemeente Haarlemmermeer kan de leverancier vragen om innovatieve ideeën voor een efficiencyslag in dienstverlening en kan de leverancier vragen om proactief mee te denken over een beleidsthema.

Inschrijver dient aan te geven hoe zij flexibiliteit en innovatie gaat toepassen bij de uitvoering van de overeenkomst (max. 3 A4 enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10pt). In ieder geval geeft inschrijver een beschrijving van bovenstaande drie aspecten. De mate van flexibiliteit en innovatie wordt beoordeeld op bovenstaande drie aspecten. Alle twee tellen even zwaar mee.

- Voeg uw beschrijving van flexibiliteit en innovatie toe achter tabblad 11 bij uw inschrijving.

Bijlage A Checklist en indeling inschrijving

Referentie	Omschrijving	Wijze van opnemen in inschrijving*
Minimumeisen		
Bijlage B	- Inschrijvingsformulier	tabblad 1
Gunningeisen		
Bijlage C	- Akkoordverklaring conceptovereenkomst	tabblad 2
Bijlage D	- Akkoordverklaring Algemene Inkoopvoorwaarden 2010	tabblad 3
Bijlage E	- Akkoordverklaring Programma van Eisen Budgetbeheer	tabblad 4
Bijlage F	- Akkoordverklaring Programma van Eisen Schuldhulpverlening (Indien van toepassing)	tabblad 5
Gunningcriteria		
Bijlage G	- Tarievenformulier Budgetbeheer	In gesloten envelop o.v.v. 'Financieel deel Budgetbeheer'
Par. 8.4	- G2, Casemanagement en maatwerk Budgetbeheer	tabblad 6
Par. 8.5	- G3, Ketensamenwerking Budgetbeheer	tabblad 7
Par. 8.6	- G4, Flexibiliteit en innovatie Budgetbeheer	tabblad 8
Bijlage H	- Tarievenformulier Schuldhulpverlening (Indien van toepassing)	In gesloten envelop o.v.v. 'Financieel deel Schuldhulpverlening'
Par. 9.4	G6, Casemanagement en maatwerk Schuldhulpverlening (Indien van toepassing)	tabblad 9
Par. 9.5	- G7, Ketensamenwerking Schuldhulpverlening (Indien van toepassing)	tabblad 10
Par. 9.6	- G8, Flexibiliteit en innovatie Schuldhulpverlening (Indien van toepassing)	tabblad 11

Bijlage B Inschrijvingsformulier

Inschrijvingsformulier
voor aanbesteding Schuldhulpverlening en budgetbeheer

I. Identificatiegegevens inschrijver

Handelsnaam	
Statutaire naam	
Inschrijvingsnummer KvK	
Straatnaam / Huisnummer	
Postcode / Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
E-mailadres	
Website	
Rechtsvorm inschrijver	
Kernactiviteiten (kort en bondig)	
Contactpersoon inschrijver:	
Volledige naam	
Functie	
Postadres	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
E-mailadres	
Vervangend persoon	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Bijlage C Conceptovereenkomst

CONCEPTOVEREENKOMST
BUDGETBEHEER /
SCHULDHULPVERLENING

Tussen

Gemeente Haarlemmermeer

en

<Naam opdrachtnemer>

DE ONDERGETEKENDEN

De Gemeente Haarlemmermeer, gevestigd te Hoofddorp (Raadhuisplein 1), te dezen ingevolge artikel 171 van de Gemeente Haarlemmermeerwet rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw <naam>, <functie>, <cluster>, verder te noemen "gemeente",

en

<naam opdrachtnemer>, statutair gevestigd te <plaats> en kantoorhoudende aan de <adres>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw <naam>, <functie>, verder te noemen "opdrachtnemer",

gezamenlijk, respectievelijk afzonderlijk ook wel te noemen "Partijen", respectievelijk "Partij";

IN AANMERKING NEMENDE:

- a. dat de gemeente voor Budgetbeheer / Schuldhulpverlening een Europese aanbestedingsprocedure gevolgd heeft onder richtlijn 2B (Bijlage 2);
- b. dat opdrachtnemer de nota van inlichtingen d.d. <datum> heeft ontvangen naar aanleiding van de gestelde vragen (Bijlage 1);
- c. dat opdrachtnemer een aanbieding heeft gedaan d.d. <datum> (Bijlage 4);
- d. dat de gemeente bij brief van d.d. <datum> op de hoogte heeft gesteld van het voornemen tot gunning (Bijlage 3);
- e. dat opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van de opdracht en de gang van zaken binnen de gemeente;
- f. dat de gemeente indien zij diensten/producten wil afnemen van opdrachtnemer, zij dit op grond van onderstaande voorwaarden wenst te doen;
- g. dat partijen op onderstaande condities deze Overeenkomst wensen te sluiten.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1 Definities

In deze Overeenkomst en nadere Overeenkomsten wordt verstaan onder:

1. Algemene inkoopvoorwaarden: de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente Haarlemmermeer 2010;
2. Offerteaanvraag: de door gemeente uitgebrachte "aanbestedingsleidraad Aanbesteding Budgetbeheer en Schuldhulpverlening <naam> d.d. <datum> (Bijlage 2);
3. Bijlage: de aanhangsels bij de Overeenkomst, die na parafering door of namens Partijen integraal onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst;
4. Inschrijving: de aanbieding van <naam opdrachtnemer> d.d. <datum> (Bijlage 4);
5. Overeenkomst: onderhavige Overeenkomst inclusief alle Bijlagen.

Artikel 2 Bescheiden bij de Overeenkomst

De navolgende bescheiden maken deel uit van de Overeenkomst. Voor zover deze bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij het eerst genoemde document prevaleert boven het laatst genoemde:

1. nota van inlichtingen d.d. <datum> (Bijlage 1);
2. onderhavige Overeenkomst.
3. Programma van eisen,
4. Offerteaanvraag met Bijlagen d.d. <datum> (Bijlage 2);
5. brief voornemen tot gunning d.d. <datum> (Bijlage 3);
6. Inschrijving van opdrachtnemer d.d. <datum> (Bijlage 4).

Artikel 3 Looptijd van de Overeenkomst; tussentijdse beëindiging

1. Deze Overeenkomst gaat in op <datum> en wordt aangegaan voor de duur van 24 maanden derhalve tot <datum> waarbij de gemeente gebruik kan maken van de optie tot verlenging van tweemaal 12 maanden na schriftelijke kennisgeving tenminste drie maanden voor de afloopdatum.
2. De gemeente kan deze Overeenkomst per aangetekende brief tussentijds beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.
3. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van deze Overeenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren onder meer het bepaalde omtrent geheimhouding.

Artikel 4 Onderwerp van de Overeenkomst: afname van producten/diensten

1. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de correcte en tijdige uitvoering van Budgetbeheer / Schuldhulpverlening conform gemaakte afspraken welke zijn vastgelegd in de bescheiden zoals vermeld in artikel 2.
2. Alle aanvullende toekomstige (werk)afspraken maken integraal onderdeel uit van deze overeenkomst.

Artikel 5 Prijzen

1. In bijlage 5 zijn de prijzen voor Budgetbeheer / Schuldhulpverlening vastgelegd. Alle prijzen zijn all-in prijzen. Hiermee wordt bedoeld dat alle kosten in het uurtarief verwerkt zijn, zoals bedrijfskosten, overhead, administratieve kosten, materialen, verzekering etc.
2. De vermelde prijzen en tarieven zijn in euro en exclusief BTW.
3. De prijzen van deze offerte mogen niet afwijken van de in artikel 5.1 overeengekomen prijzen.
4. De in artikel 5.1 overeengekomen prijs wordt gewijzigd als volgt. De wijziging van de prijs vindt eenmaal per jaar plaats met ingang van 1 januari van het betreffende jaar, voor het eerst per 1 januari 2014. De wijziging vindt plaats op basis van de wijziging van het maandindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens (2000=100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De gewijzigde prijs wordt berekend volgens de formule: de gewijzigde prijs is gelijk aan de geldende prijs op de wijzigingsdatum, vermenigvuldigd met het indexcijfer van de kalendermaand die aanvangt drie kalendermaanden voor de wijzigingsdatum, gedeeld door het indexcijfer van de kalendermaand die aanvangt vijftien kalendermaanden voor de kalendermaand waarin de prijs wordt aangepast.
5. Voor de geldigheid van de indexering, dient opdrachtnemer aan gemeente vooraf schriftelijk mededeling te doen van de door te voeren indexering. Prijsverlagingen dienen direct te worden doorberekend.
6. Indien het CBS bekendmaking van genoemd prijsindexcijfer staakt of de basis van de berekening daarvan wijzigt, zal een zoveel mogelijk daaraan aangepast of vergelijkbaar indexcijfer worden gehanteerd. Bij verschil van mening hieromtrent kan door de meest gereede partij aan de directeur van het CBS een uitspraak worden gevraagd die voor partijen bindend is. De eventueel hieraan verbonden kosten worden door partijen elk voor de helft gedragen.

Artikel 6 Facturen

1. Elke factuur vermeldt minimaal: naam/adres feitelijke opdrachtgever, desbetreffende, cluster en team. Tevens omschrijving van diensten/producten, datum van levering en specificatie van diensten/producten. Indien bij opdrachtnemer bekend, ook het aangegane verplichtingsnummer (AGV nummer), opdrachtnummer, contractnummer en werkordernummer. Uitsluitend facturen voorzien van voornoemde gegevens worden door de gemeente in behandeling genomen.

Artikel 7 Overzicht en informatie

1. Binnen de organisatie van opdrachtnemer wordt een contactpersoon aangewezen, die voor een correcte verwerking kan/zal zorg dragen en bij wie eventueel navraag tijdens de contractperiode kan worden gedaan. De door opdrachtnemer ten behoeve van de gemeente ingezette contactpersonen zijn gekwalificeerde en professionele medewerkers en beheersen de Nederlandse taal.
2. De partijen dienen elkaar schriftelijk te informeren indien er wijzigingen optreden in bovengenoemde contactpersonen.
3. Alle informatie-inwinning/verstrekking dient te geschieden in de Nederlandse taal.

Artikel 8 Overdracht rechten en plichten derden

1. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd zolang de kwaliteit van de diensten en producten in alle opzichten blijft gewaarborgd en gegarandeerd, een en ander onder onverkorte handhaving van betrokkenheid en verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voor de uitvoering; de gemeente is gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden.
2. Als derde wordt beschouwd ieder ander dan opdrachtnemer en/of een aan haar gelieerde onderneming.

Artikel 9 Geheimhouding

1. Onverminderd de wettelijke bepalingen zullen beide partijen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen en alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen om de ontvangen informatie vertrouwelijk te behandelen en strikte geheimhouding in acht te nemen.
2. Geen der partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de wederpartij in publicaties of reclame-uitingen van deze Overeenkomst melding maken.

Artikel 10 Verzekering

1. Opdrachtnemer verklaart hierbij uitdrukkelijk dat opdrachtnemer zich adequaat heeft verzekerd, conform het gestelde in de aanbestedingsleidraad, voor wettelijke en contractuele (bedrijfs-)aansprakelijkheid. opdrachtnemer verplicht zich jegens de gemeente om zich gedurende de looptijd van deze Overeenkomst adequaat verzekerd te houden. opdrachtnemer heeft de gemeente een kopie van de desbetreffende polis(sen) c.q. certificaat verschaft.
2. Opdrachtnemer cedeert bij voorbaat de relevante aanspraken ter zake van de uitkering van verzekeringspenningen. Verzekeringspenningen die door de verzekeringsmaatschappij rechtstreeks aan de gemeente worden uitbetaald, worden in mindering gebracht op de door opdrachtnemer ter zake van het verzekerde voorval aan de gemeente te betalen schadevergoeding.

Artikel 11 Overige bepalingen

1. Aanvullingen op en wijzigingen van deze Overeenkomst dienen schriftelijk te geschieden en kunnen slechts worden gewijzigd of aangevuld d.m.v. door alle Partijen ondertekende stukken.
2. Aanvullende werkafspraken worden eveneens schriftelijk vastgelegd en door beide Partijen ondertekend.
3. Mondelinge afspraken, mededelingen, toezeggingen, etc. hebben slechts rechtskracht indien deze schriftelijk zijn bevestigd.
4. Mededelingen tussen partijen verband houdende met de tenuitvoerlegging van deze Overeenkomst zijn slechts geldig indien ze schriftelijk zijn gericht aan de contactpersoon van de gemeente.
5. Bij tijdig verleende en verantwoorde aanwijzingen omtrent de uitvoering van deze Overeenkomst is opdrachtnemer gehouden daaraan gevolg te geven.
6. Partijen treden met elkaar in overleg in alle gevallen waarin deze Overeenkomst niet voorziet.
7. Partijen zijn voorts gehouden elkaar te informeren over al hetgeen van belang is dan wel kan zijn voor een goede uitvoering van deze Overeenkomst.
8. Deze Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
9. Alle geschillen voortvloeiend uit deze Overeenkomst zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Haarlem.

ALDUS IN DUPLO OVEREENGEKOMEN

Te Hoofddorp, op <datum>

Gemeente Haarlemmermeer

<naam>
<functie>

<Naam opdrachtnemer>

<naam>
<functie>

Bijlage D Algemene inkoopvoorwaarden Gemeente Haarlemmermeer 2010

De Algemene Inkoopvoorwaarden 2010 zijn als PDF-bestand bijgevoegd.

Algemene inkoopvoorwaarden Gemeente Haarlemmermeer 2010

Definities

1. In deze algemene inkoopvoorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtgever: Gemeente Haarlemmermeer, de gebruiker van deze voorwaarden;
- Opdrachtnemer: de wederpartij van Opdrachtgever die de Prestaties levert;
- Overeenkomst: iedere overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die Overeenkomst;
- Partijen: Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Prestaties: alle zaken, diensten en bijbehorende werkzaamheden die het onderwerp zijn van een Overeenkomst;
- Voorwaarden: deze algemene inkoopvoorwaarden.

2. Toepasselijke bepalingen

- 2.1. Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 (CISG) wordt uitgesloten.
- 2.2. De Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming, inhoud en uitvoering van de Overeenkomst.
- 2.3. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden die de Opdrachtnemer gebruikt, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4. Ingeval van strijdigheid tussen hetgeen afzonderlijk tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen en deze Voorwaarden, prevaleert hetgeen afzonderlijk is overeengekomen.
- 2.5. Titel 7 afdeling 1 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek blijft onverkort van toepassing.

3. Offertes, orders en de totstandkoming van een Overeenkomst

- 3.1. Aanvragen van een offerte binden de Opdrachtgever niet en gelden slechts als een uitnodiging tot het doen van een aanbod.
- 3.2. Een mondelinge of schriftelijke offerte van de Opdrachtnemer is niet vrijblijvend en is onherroepelijk.
- 3.3. Een Overeenkomst komt slechts tot stand indien en zodra de Opdrachtgever een offerte van Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard en deze schriftelijke aanvaarding door Opdrachtnemer is ontvangen.
- 3.4. Bij raamcontracten komt de Overeenkomst tot stand telkens op het moment dat de opdracht voor een (deel)levering onder het raamcontract door de Opdrachtgever wordt verzonden.
- 3.5. Opdrachtnemer die een aanvang maakt met de uitvoering zonder daartoe een schriftelijke opdrachtbevestiging te hebben ontvangen, doet dat voor eigen rekening en risico.
- 3.6. Bij fouten en/of onduidelijkheden in de contractsdocumenten die aan de sluiting van de Overeenkomst voorafgaan, is Opdrachtnemer gehouden Opdrachtgever terstond na ontdekking van die fouten en/of onduidelijkheden te informeren.

4. Overdracht van rechten en plichten.

- 4.1. Opdrachtnemer zal zijn rechten en verplichtingen, die voor hem uit de Overeenkomst voortvloeien, noch geheel, noch gedeeltelijk aan derden onder welke titel dan ook overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Zodanige toestemming ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien.
- 4.2. In gevallen van overdracht aan een derde van (een gedeelte van) de verplichtingen uit de Overeenkomst van Opdrachtnemer is deze verplicht schriftelijk aan Opdrachtgever te melden welke zekerheden zijn gesteld terzake van de wettelijke voorschriften die moeten worden nageleefd zoals de afdracht van BTW, loonbelasting en sociale premies.

5. Prijs en prijsherziening

- 5.1. De door Partijen overeengekomen prijs is inclusief BTW en omvat alle kosten in verband met de nakoming van de verplichtingen van

Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft gelijktijdig met de prijsopgave tevens aan welk BTWtarief van toepassing is.

- 5.2. De door Partijen overeengekomen prijs is vast voor de duur van de Overeenkomst, tenzij de Overeenkomst de omstandigheden vermeldt die tot prijsaanpassing kunnen leiden, alsmede de wijze bepaalt waarop de aanpassing plaatsvindt.
- 5.3. Meer- en minderwerk wordt slechts erkend indien schriftelijk overeengekomen tussen Partijen.

6. Facturering en betaling

- 6.1. Opdrachtnemer dient op de factuur het cluster en het team van Opdrachtgever te vermelden en indien aan Opdrachtnemer bekend het aangegane verplichtingnummer (AGV nummer), opdrachtnummer, contractnummer en/of werkordernummer. Uitsluitend facturen voorzien van voornoemde gegevens worden door Opdrachtgever in behandeling genomen.
- 6.2. Betaling van de factuur, zal in principe plaatsvinden binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur mits de Prestaties zijn geleverd en door Opdrachtgever zijn goedgekeurd en de factuur voldoet aan het bepaalde in artikel 6.1 van deze Voorwaarden. Eventueel door Opdrachtgever verschuldigde wettelijke rente is de wettelijke rente bedoeld in het Burgerlijk Wetboek, boek 6, artikel 120, lid 1.
- 6.3. Opdrachtgever is gerechtigd de betaling op te schorten indien er een tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer wordt geconstateerd.
- 6.4. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd het factuurbedrag te verminderen met die bedragen, die Opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook verschuldigd is aan Opdrachtgever.
- 6.5. Betaling door Opdrachtgever houdt op geen enkele wijze afstand van recht in.

7. Levering

- 7.1. Levering dient franco (DDP conform Incoterms 2000) te geschieden tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.
- 7.2. Overeengekomen levertijden zijn uiterste tijden. Het enkele overschrijden van de levertijd doet Opdrachtnemer in verzuim zijn.
- 7.3. Opdrachtnemer dient dreigende levertijdoverschrijdingen onverwijld schriftelijk te melden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft daarbij tevens aan op welke wijze hij de overschrijding zoveel mogelijk zal beperken. Dit laat onverlet de eventuele rechten van de Opdrachtgever op basis van de levertijdoverschrijding uit hoofde van de Overeenkomst of wettelijke bepalingen.
- 7.4. Verpakkingmaterialen dienen op kosten en voor risico van Opdrachtnemer te worden afgevoerd door Opdrachtnemer of een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde.
- 7.5. Indien voor het geval van niet-tijdige aflevering door Opdrachtnemer een boete is overeengekomen, beïnvloedt deze boete de eventuele schadevergoedingsverplichting van Opdrachtnemer niet. Het staat Opdrachtgever vrij om naast de boete nakoming van de Overeenkomst te vorderen.

8. Overgang van eigendom en risico

- 8.1. Eigendom en risico van de Prestaties gaan over op Opdrachtgever bij levering op de overeengekomen plaats en na aanvaarding door Opdrachtgever zoals genoemd in artikel 12 van deze Voorwaarden.
- 8.2. De eigendom gaat evenwel ingeval van vooruitbetaling of tussentijdse betalingen over op Opdrachtgever op het moment van zodanige betaling naar rato van betaling. Zulks ontslaat de Opdrachtnemer niet van de verplichting de Prestaties als goed Opdrachtnemer te beheren en te verzekeren, tot het moment van de totale levering aan Opdrachtgever.
- 8.3. Ingeval de Opdrachtgever goederen ter beschikking stelt aan de Opdrachtnemer ter be- of verwerking, dan wel ter vereniging of vermenging met goederen die niet aan Opdrachtgever in eigendom toebehoren, dan blijft respectievelijk wordt Opdrachtgever eigenaar van de aldus ontstane goederen.

Opdrachtnemer is gehouden deze goederen duidelijk gemerkt onder zich te houden en draagt daarvoor het risico tot het tijdstip van aflevering van de goederen aan Opdrachtgever.

- 8.4. Ingeval Opdrachtgever goederen ter beschikking stelt aan Opdrachtnemer om deze te monteren of om de reeds gemonteerde goederen te beproeven of in bedrijf te stellen, draagt Opdrachtnemer daarvoor het risico vanaf de terbeschikkingstelling tot aan aanvaarding van de goederen door Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer zowel de goederen op de afleverplaats levert en monteert dan wel de supervisie daarover heeft, draagt hij het risico voor de goederen ononderbroken tot aan aanvaarding daarvan door Opdrachtgever.

9. Kwaliteit

9.1. De Prestaties moeten:

- volledig en geschikt zijn voor het doel waarvoor deze bestemd zijn;
- geheel in overeenstemming zijn met de eisen zoals vervat in de door Opdrachtgever verstrekte opdracht, specificaties, tekeningen, berekeningen en/of andere door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte documenten;
- van goede kwaliteit en vrij van ontwerp-, uitvoerings- en/of materiaalfouten zijn;
- vrij zijn van alle lasten en beperkingen en aanspraken van derden, inclusief beperkingen die voortvloeien uit octrooien, auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten, met uitzondering van lasten, beperkingen en aanspraken die Opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard;
- onderdelen bevatten die gedurende een periode van 10 jaar na levering beschikbaar zullen blijven;
- worden uitgevoerd onder gebruikmaking van nieuwe materialen en door vakkundig personeel;
- voldoen aan de in Nederland geldende wetten of andere van overheidswege gegeven voorschriften, zoals die onder andere gelden met betrekking tot de gezondheid, veiligheid, milieuhygiëne, en elektromagnetische storingen;
- voor zover de levering van de Prestaties wordt uitgevoerd op een plaats buiten de bedrijfsruimten en/of terreinen van Opdrachtnemer zal de uitvoering plaatsvinden onder de voor die plaats geldende overheidsvoorschriften alsmede onder naleving van de door Opdrachtgever voor die plaats van toepassing verklaarde voorschriften;
- indien de levering van de Prestaties mede bestaat uit het ter beschikking stellen van arbeidskrachten, dient de terbeschikkingstelling aan de wettelijke vereisten te voldoen en zullen de arbeidskrachten voldoen aan de overeengekomen of (indien terzake geen specifieke afspraken zijn gemaakt) aan de algemeen geldende eisen van vakbekwaamheid en het overeengekomen aantal arbeidskrachten zal tijdens de overeengekomen periode voortdurend beschikbaar zijn.

- 9.2. Indien in de Overeenkomst en/of in de daarmee verband houdende informatie wordt verwezen naar technische, veiligheids-, kwaliteits en/of andere voorschriften, wordt Opdrachtnemer geacht deze te kennen en toepassen.

10. Duurzaamheid

- Prestaties van Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer ingeschakelde personen en rechtspersonen mogen niet tot stand komen met gebruikmaking van kinderarbeid.
- Opdrachtnemer dient op verzoek van de gemeente aan te geven in welke mate de Prestaties duurzaam zijn. Dat kan bijvoorbeeld door het tonen van een milieulabel of sociaal maatschappelijk label (bijvoorbeeld milieukeur, ecolabel, Max Havelaar, Fair Trade etc.), en/of door aan te tonen dat de Prestaties voldoen aan de duurzaamheidscriteria van Agentschap NL voor de betreffende productgroep(en).
- De leverancier dient op verzoek van Opdrachtgever aan te geven welke maatregelen genomen kunnen worden om de duurzaamheid van de Prestaties te verhogen.

11. Inspecties, keuringen, beproevingen, toetsen

- Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht de Prestaties tussentijds te (doen) inspecteren, keuren, beproeven en/of toetsen. Opdrachtnemer biedt daartoe binnen redelijke grenzen de nodige hulp en faciliteiten.
- Alle kosten die voortvloeien uit de uitvoering van lid 1 van dit artikel zijn voor rekening van Opdrachtnemer, met uitzondering van de personele kosten van de Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
- Indien de uitvoering van lid 1 van dit artikel niet op het voorgenomen tijdstip kan plaatsvinden of door omstandigheden die voor rekening van Opdrachtnemer komen opnieuw noodzakelijk is, komen alle naar redelijkheid daaruit voortvloeiende kosten ten laste van Opdrachtnemer; ook de dan te maken personele kosten van Opdrachtgever.
- Ingeval van afkeuring van de Prestatie zal Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld en met opgave van redenen, daarvan in kennis stellen. Opdrachtnemer zal dan gehouden zijn het afgekeurde binnen een door Opdrachtgever gestelde termijn op eigen kosten te verbeteren of te vervangen.
- Tussentijdse inspecties, keuringen, beproevingen en/of toetsingen of het ontbreken daarvan houdt geen aanvaarding door Opdrachtgever in.

12. Aanvaarding

- Prestaties worden geacht te zijn aanvaard na levering, tenzij Opdrachtgever binnen twee weken na levering het tegendeel aan Opdrachtnemer kenbaar heeft gemaakt.
- Worden Prestaties onderworpen aan een eindinspectie, eindkeuring, eindbeproeving en/of eindtoetsing dan zijn de bepalingen uit artikel 11 van toepassing met uitzondering van lid 5.
- Indien en voor zover de Prestaties bepaalde eigenschappen dienen te bezitten die pas na bijvoorbeeld opstelling, montage of inbouw kunnen worden vastgesteld dan zal lid 2 worden toegepast zodra de Prestaties of het object waarvoor de Prestaties bestemd zijn, daartoe gereed zijn.
- Indien en voor zover het meeleveren van certificaten, attesten, montagevoorschriften, onderhouds- en bedieningsvoorschriften, tekeningen of andere documenten, of het geven van trainingen en instructie is overeengekomen, maken deze deel uit van de levering en wordt aanvaarding niet geacht te hebben plaatsgehad voor de levering van deze documenten dan wel het geven van de training c.q. instructie heeft plaatsgevonden.
- Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever het recht de Prestaties ook voor de aanvaarding daarvan te gebruiken.

13. Garantie

- Opdrachtnemer staat ervoor in dat de Prestaties in alle opzichten voldoen aan het in artikel 9 van deze Voorwaarden gestelde en de eigenschappen bezitten die Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst mocht verwachten.
- Indien de Prestaties niet aan de Overeenkomst beantwoorden is Opdrachtgever gerechtigd te vorderen (i) aflevering van het ontbrekende of (ii) herstel van de geleverde Prestatie of (iii) vervanging van de Prestaties of (iv) teruggave van de door Opdrachtgever geleverde tegenprestatie. Alle hieruit voortvloeiende kosten zullen door Opdrachtnemer worden vergoed.
- Opdrachtnemer verbindt zich al het mogelijke te doen de gebreken zo spoedig mogelijk nadat Opdrachtnemer van het bestaan van de gebreken in kennis is gesteld, afhankelijk van de keuze van Opdrachtgever, te (doen) herstellen of de Prestaties te (doen) vervangen, het ontbrekende af te leveren of de koopprijs aan Opdrachtgever te retourneren.
- Indien Opdrachtnemer in gebreke blijft aan zijn vervangings- of herstellplicht te voldoen, is Opdrachtgever gerechtigd, zonder verdere aanmaning, de vervanging of het herstel op kosten van Opdrachtnemer uit te (doen) voeren.

- 13.5. Voor vervangen of herstelde Prestaties vangt een overeengekomen garantietermijn opnieuw aan op het moment dat deze Prestaties door Opdrachtgever zijn aanvaard.

14. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 14.1. De contractuele en wettelijke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer met betrekking tot de levering van goederen is niet beperkt, tenzij anders is overeengekomen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren tegen alle aanspraken die derden ter zake van de Overeenkomst tegen Opdrachtgever doen gelden.
- 14.2. In afwijking van het vorige lid geldt dat de contractuele en wettelijke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voortvloeiende uit een overeenkomst tot dienstverlening die geen duurovereenkomst is, beperkt is tot maximaal de waarde van de opdracht exclusief BTW met een maximum van €1.000.000. In geval van een overeenkomst tot dienstverlening die een duurovereenkomst is, is de maximale aansprakelijkheid gelijk aan de geschatte gemiddelde waarde van een contractjaar, met een maximum van € 1.000.000.
- 14.3. Voor gevallen waarbij - gelet op de aard van de overeenkomst en de Prestaties - een afwijkend risicoprofiel voor schade geldt, zulks ter uitsluitende beoordeling van Opdrachtgever, worden in een separate overeenkomst nadere afspraken gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer omtrent aansprakelijkheid.
- 14.4. De beperking van de aansprakelijkheid van de leden 14.2 en 14.3 komt te vervallen in geval van opzet, grove schuld, bewuste roekeloosheid en/of schending van intellectuele eigendomsrechten aan de zijde van Opdrachtnemer of diens personeel. Een overeengekomen beperking van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer (de leden 14.2 en 14.3 daaronder begrepen), geldt niet voor zover Opdrachtnemer op zijn beurt verhaal heeft op derden, verzekeraars daaronder begrepen. Voor zover Opdrachtnemer op deze grond aansprakelijk is, kan hij aan zijn schadevergoedingsplicht voldoen door overdracht van de desbetreffende vordering(en) aan Opdrachtgever.
- 14.5. In geval Opdrachtnemer personeel heeft gedetacheerd bij Opdrachtgever, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door het gedetacheerde personeel, tenzij de schade is ontstaan door het opvolgen van aanwijzingen van Opdrachtgever.
- 14.6. Een overeengekomen boetebeding vermindert niet het recht van Opdrachtgever op vervangende en aanvullende schadevergoeding, nakoming en ontbinding.
- 14.7. Opdrachtnemer zal alle redelijke inspanningen verrichten teneinde eventuele risico's of schade te beperken, waaronder het onverwijld informeren van Opdrachtgever ten aanzien van risico's en mogelijk te verwachten schade.
- 14.8. Opdrachtgever heeft het recht van Opdrachtnemer te verlangen verzekeringen tegen beroepsaansprakelijkheid en tegen bedrijfsaansprakelijkheid af te sluiten ter afdekking van de risico's verbonden aan de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van Opdrachtgever een kopie van de daartoe strekkende polis(sen) te geven.

15. Geheimhouding

- 15.1. Opdrachtnemer zal het bestaan, de aard en de inhoud van de Overeenkomst evenals overige informatie en/of gegevens die hij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst van Opdrachtgever verkrijgt geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken, vermenigvuldigen en/of aan derden - met uitzondering van derden die door hem bij uitvoering van de Overeenkomst worden ingeschakeld - ter inzage geven zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 15.2. De aan de hand van gezamenlijke ontwikkelingen van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer tot stand gebrachte producten en/of diensten mogen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet ten behoeve van derden worden aangewend.

- 15.3. Onverminderd het recht op schadevergoeding en overige wettelijke rechten kan Opdrachtgever per overtreding van dit artikel een direct opeisbare boete aan Opdrachtnemer opleggen van € 50.000,-. Het bedrag van de boete wordt door Opdrachtnemer direct betaald na mededeling hiervan te hebben ontvangen van Opdrachtgever.

16. Intellectuele eigendomsrechten

- 16.1. Opdrachtnemer staat in voor het vrije en ongestoorde voortdurend gebruik door Opdrachtgever van de Prestaties. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden wegens inbreuk op hun rechten van intellectuele eigendom.
- 16.2. Opdrachtnemer is gerechtigd de informatie, gegevens en/of zaken, welke verstrekt zijn door Opdrachtgever te gebruiken, echter uitsluitend in verband met de Overeenkomst. Deze informatie en/of zaken zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever.
- 16.3. Alle intellectuele eigendomsrechten welke kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van specifieke ten behoeve of in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde of ontworpen producten, zoals maatwerkprogrammatuur, berusten bij de Opdrachtgever danwel zullen aan Opdrachtgever worden overgedragen. De eventuele kosten welke zijn verbonden aan het vestigen van bepaalde intellectuele eigendomsrechten, zoals octrooi, komen voor rekening van Opdrachtgever.

17. Ontbinding

- 17.1. Indien Opdrachtnemer niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit de Overeenkomst voortvloeit, is Opdrachtnemer in verzuim.
- 17.2. Onverminderd alle andere rechten en vorderingen van Opdrachtgever op basis van de wet of de Overeenkomst mag Opdrachtgever de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst door een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk ontbinden indien:
- Opdrachtnemer in verzuim is;
 - de nakoming door Opdrachtnemer van een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk onmogelijk wordt;
 - de Opdrachtnemer zijn eigen faillissement aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard of aan hem, al dan niet voorlopig, surseance van betaling wordt verleend;
 - een besluit wordt genomen en/of wordt overgegaan tot liquidatie van de Opdrachtnemer of het beëindigen van de bedrijfsactiviteiten van de Opdrachtnemer, of de bedrijfsactiviteiten van Opdrachtnemer wezenlijk wijzigen;
 - door Opdrachtnemer of een van zijn medewerkers of door hem ingeschakelde derden enig voordeel is aangeboden of verschaft aan een persoon die deel uitmaakt van een orgaan van Opdrachtgever of aan een van de medewerkers of vertegenwoordigers van Opdrachtgever.
- 17.3. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zal Opdrachtnemer onverwijld de reeds aan hem verrichte betalingen aan Opdrachtgever terugbetalen voorzover deze geen betrekking hebben op reeds overeengekomstig de Overeenkomst uitgevoerde werkzaamheden, vermeerderd met de wettelijke rente over het betaalde bedrag vanaf de dag waarop dit aan Opdrachtnemer is betaald. Indien de Overeenkomst gedeeltelijk is ontbonden dient terugbetaling naar rato plaats te vinden.
- 17.4. Het gestelde in artikel 17.2 en 17.3 van deze Voorwaarden geldt onverminderd eventuele verdere toekomstige rechten daaronder begrepen het recht van Opdrachtgever op volledige nakoming, herstel en schadevergoeding. Alle vorderingen, die Opdrachtgever in deze gevallen op de Opdrachtnemer mocht hebben of verkrijgen, zijn terstond en ten volle opeisbaar.
- 17.5. Indien de uitvoering van de Overeenkomst met een beroep op de Wet implementatie rechtsbeschermingsrichtlijn aanbesteden (WIRA) of de rechtsbeschermingsrichtlijnen (Richtlijnen 89/665/EG en 92/13/EG als gewijzigd door Richtlijn

2007/66/EG) wordt verhinderd dan wel een derde dreigt de uitvoering van de Overeenkomst in rechte te verhinderen, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring. De Opdrachtnemer heeft alsdan geen recht op schadevergoeding; de Opdrachtgever is aan de Opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding verschuldigd voor de reeds verrichte werkzaamheden en de gemaakte kosten, indien en voor zover de Opdrachtnemer de omvang van die werkzaamheden en kosten aantoont.

- 17.6. Onverminderd de overige in deze Voorwaarden opgenomen bepalingen ter zake het recht op schadevergoeding en de overige wettelijke rechten voortvloeiend uit een toerekenbare tekortkoming, is Opdrachtgever (eveneens) gerechtigd tot het innen van een onmiddellijk opeisbare boete van 2% van de waarde van de gehele opdracht per dag vanaf de dag van het verzuim, met een maximum van 10% van het door Opdrachtgever in verband met de levering te betalen bedrag. Deze boete treedt niet in de plaats van de aan Opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding.
- 17.7. Ontbinding geschiedt door middel van een aangetekende brief of deurwaardersexploot aan Opdrachtnemer.

18. Overmacht

- 18.1. Indien Partijen door overmacht (een "niet-toerekenbare tekortkoming") niet aan hun verplichtingen jegens elkaar kunnen voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.
- 18.2. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op tekortkomingen door overmacht beroepen, indien zo spoedig mogelijk, na het intreden van de overmachtsituatie, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij zo mogelijk mondeling en in ieder geval schriftelijk in kennis wordt gesteld. De door overmacht getroffen partij zal de andere partij zo spoedig mogelijk mededeling doen van de aard van de overmacht, de datum waarop de overmachtsituatie ingaat c.q. is ingegaan en, indien mogelijk, de verwachte duur.
- 18.3. Indien de overmachtperiode langer dan dertig kalenderdagen heeft geduurd of, naar in redelijkheid is aan te nemen, langer dan dertig kalenderdagen zal duren, is elk der Partijen gerechtigd de Overeenkomst door een mededeling aan de wederpartij met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. In die situatie is de door overmacht getroffen partij verplicht tot schadevergoeding voorzover hij door overmacht een voordeel heeft genoten dat bij behoorlijke nakoming niet zou zijn genoten.
- 18.4. Onder overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer wordt in ieder geval niet verstaan gebrek aan personeel, staking of ziekte van personeel, vertraging in distributie en tekortkoming in de nakoming van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden en/of liquiditeitsproblemen.
- 18.5. In het geval van ontbinding als bedoeld in dit artikel, zal Opdrachtnemer de aan hem betaalde bedragen onverwijld terugbetalen aan Opdrachtgever vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag waarop het bedrag destijds door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is betaald.

19. Personeel en derden

- 19.1. Opdrachtnemer dient vóór de uitvoering van de Overeenkomst ten aanzien van betrokken eigen werknemers een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens te overleggen. Indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wil maken van diensten van derden is hij daartoe pas bevoegd na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij het verlenen van de toestemming is de Opdrachtgever gerechtigd aan de toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder het vereiste dat een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens dient te worden overgelegd.
- 19.2. Opdrachtnemer verplicht zich de door hem ingeschakelde derden en/of werknemers op te dragen de bij Opdrachtgever geldende werktijden en gedragsregels in acht te nemen.
- 19.3. Indien de kwaliteit van het werk of het gedrag van een werknemer van Opdrachtnemer en/of een door Opdrachtnemer ingezette derde naar gemotiveerd oordeel van de Opdrachtgever niet voldoet, zal Opdrachtnemer de werknemer of derde op het eerste verzoek van de Opdrachtgever vervangen.
- 19.4. Bij tijdelijke of permanente afwezigheid van, door Opdrachtnemer, ingezette werknemers of derden dient door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk vervangende personen beschikbaar te worden gesteld die qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring minimaal gelijk zijn aan de oorspronkelijk ingezette personen.
- 19.5. Wanneer sprake is van het verrichten van diensten die bij uitstek afhankelijk zijn van de kwaliteiten van de ingezette werknemer of derde wordt deze werknemer of derde eerst ter goedkeuring voorgesteld aan Opdrachtgever.
- 19.6. Opdrachtnemer staat er jegens Opdrachtgever voor in dat alle verplichtingen zoals omschreven in de Overeenkomst en de Voorwaarden, met name het bepaalde in artikel 8, 9 en 15 van de Voorwaarden, eveneens door alle aan Opdrachtnemer verbonden personen, waaronder begrepen de groepsmaatschappijen en werknemers van Opdrachtnemer alsmede door Opdrachtnemer ingeschakelde derden (onderopdrachtnemers) zullen worden nagekomen als hadden zij zich daartoe rechtstreeks jegens Opdrachtgever verbonden.
- 19.7. Opdrachtnemer staat ervoor in dat terzake van de door hem ingeschakelde derden en/of werknemers voldaan wordt aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van de afdracht van premies sociale verzekering en loonbelasting.
- 19.8. Externen zoals inhuurkrachten, schoonmakers, beveiligingspersoneel, dienen een standaard verklaring te ondertekenen betreffende geheimhouding, integriteit, toegang tot gebouwen, apparatuur en kwetsbare ruimten en omgang met bedrijfsmiddelen.

20. Geschillen en Jurisdictie

- 20.1. Geschillen tussen Partijen, daaronder begrepen die welk slechts door een der Partijen als zodanig wordt beschouwd, zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing worden gebracht.
- 20.2. Indien Partijen niet tot een oplossing komen, zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Haarlem.

Bijlage E Generiek programma van eisen

De gemeente beoogt een partij te contracteren die garandeert en feitelijk in staat is dat hij het programma van eisen uit kan voeren en ook uit zal voeren.

Uitvoering dienstverlening

- Eis 1** U heeft expliciet kennis genomen van het gestelde in hoofdstuk 2, scope van de aanbesteding, van deze aanbestedingsleidraad, u conformeert zich volledig aan het gestelde in dit hoofdstuk en u voert de werkzaamheden, na gunning, volledig in lijn uit met het gestelde in dit hoofdstuk.
- Eis 2** U voldoet aan de kwaliteitseisen en gedragscode van de NVVK.
- Eis 3** Gedurende het gehele traject draagt u zorg voor dezelfde schuldhulpverlener voor de aanvrager (behoudens ziekte of vertrek).
- Eis 4** Voor het in behandeling nemen en het uitvoeren van deeltrajecten hanteert u geen wachtlijsten.
- Eis 5** U doet een preventieaanbod voor het bereiken van de prioritaire doelgroepen (zoals opgesomd op pagina 8), mede via externe instanties. Het concrete preventie aanbod komt in overleg met de gemeente tot stand. Er wordt samengewerkt met ketenpartners.
- Eis 6** Het door u in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal.
- Eis 6** Het door u in te zetten personeel is minimaal opgeleid op Hbo niveau opleiding SJD of hieraan gelijk te schakelen werk- en denkniveau. Uw medewerkers beschikken over ten minste 2 jaar werkervaring met schuldhulpverlening en aanvragen in het kader van de WSNP. Daarnaast zijn uw medewerkers op de hoogte van relevante wijzigingen binnen het werkveld en hebben zij kennis van de Sociale Kaart van Haarlemmermeer.
- Eis 7** Uw telefoonnummer is een 0900 nummer, en u bent minimaal 3 uren per werkdag bereikbaar.
- Eis 8** Aanvrager kan voor post gebruik maken van een antwoordnummer van u.
- Eis 9** Aanvrager kan gebruik maken van gratis antwoordenvelopen van u.
- Eis 10** Aanvrager kan vragen stellen per mail en krijgt hier binnen 48 uur antwoord op van u.
- Eis 11** U werkt samen met andere organisaties om oorzaken of belemmerende omstandigheden bij cliënten weg te nemen en op deze manier integrale schuldhulpverlening te bieden. Deze samenwerking is geformaliseerd in schriftelijke samenwerkingsafspraken. U verwijst cliënten indien nodig door naar Meerwaarde.
- Eis 12** Elke cliënt voert primair zelf de regie over zijn/haar financiële situatie. Beslissingen worden altijd met de cliënt (en zijn of haar belangenbehartiger) besproken. U verzorgt tijdig een tussentijdse terugkoppeling over de voortgang aan de cliënt.
- Eis 13** U bent verantwoordelijk voor het goed verlopen van de aangeboden trajecten. In alle trajecten komt het vergroten van zelfredzaamheid aan de orde. Bij problemen binnen het traject informeert u uw gemeentelijke contactpersoon.
- Eis 14** U richt een registratiesysteem in conform onze wensen dat is te koppelen aan GWS4all van Centric. Tweemaal per jaar dienen de bestanden uit dit systeem te worden geleverd aan de cluster Sociale Dienstverlening ten behoeve van de gemeentelijke verslaglegging.
- Eis 15** U werkt op vaste tijdstippen minimaal 4 dagdelen in het Raadhuis of een andere door de gemeente aan te wijzen locatie in de gemeente Haarlemmermeer.
- Eis 16** De schuldhulpverlening / budgetbeheer wordt beëindigd aan cliënten die nieuwe schulden maken tijdens een traject, die onvoldoende gemotiveerd zijn, fraude plegen of die op een andere manier onvoldoende medewerking verlenen aan het schuldhulptraject/ budgetbeheer traject. U doet dit altijd in overleg met de gemeente.

- Eis 17** De preventie die u verzorgt is gericht op het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid en op een gedragverandering. U doet dan ook meer dan het verstrekken van informatie en het geven van voorlichting.
- Eis 18** U levert gestandaardiseerd maatwerk. Op basis van de persoonlijke- en gezinssituatie wordt passende dienstverlening gezocht binnen de geboden producten. De dienstverlening sluit aan bij de mogelijkheden van de schuldenaar, zonder daarmee de crediteuren tekort te doen. Afhankelijk van de klant schaaft u de intensiteit van het traject op. Daarbij stemt u indien nodig af met ketenpartners.
- Eis 19** U maakt meer maatwerk mogelijk met behulp van klantprofielen. Per klant wordt door u bekeken welke dienstverlening nodig en kansrijk is.
- Eis 20** U heeft specifiek aandacht voor maatwerk in dienstverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen.
- Eis 21** U investeert in goede relaties en regelmatig contact met in elk geval de top tien meest voorkomende schuldeisers in Haarlemmermeer.

Overlegstructuur

- Eis 22** U wijst één contactpersoon, bij voorkeur de projectleider of -coördinator, aan voor de communicatie over uitvoeringszaken met opdrachtgever. Deze contactpersoon is bevoegd tot het nemen van beslissingen, die de uitvoering dan wel de voortgang van de overeenkomst aangaan.
- Eis 23** U garandeert dat in geval van calamiteiten een contactpersoon uit uw organisatie met kennis van de overeenkomst te allen tijde telefonisch bereikbaar is.
- Eis 24** U maakt melding van (dreigende)overschrijding of onderbesteding van het beschikbare budget.
- Eis 25** U bouwt een netwerk in de regio op en maakt samen met de gemeente formele schriftelijke samenwerkingsafspraken met alle uitvoeringspartners. De gemeente ontvangt een terugkoppeling in operationeel overleg en evaluatie overleg.
- Eis 26** Uw contactpersoon neemt deel aan verschillende overleggen en verzorgt hiervan binnen zeven dagen na de datum waarop een overleg heeft plaatsgevonden de verslaglegging. Hiertoe behoren in ieder geval:
- opstartoverleg: voorafgaand aan de start van de uitvoering van de overeenkomst vangen de opstartwerkzaamheden aan en wordt het implementatieplan en de opstartplanning doorgesproken. Indien nodig zullen opdrachtnemer en opdrachtgever wekelijks overleggen over voor de opstart relevante zaken;
 - 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;
 - operationeel overleg: minimaal één keer per maand vindt er operationeel overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever; in het overleg komt in elk geval de uitgaven, prognose van uitgaven en behaalde resultaten aan de orde. Periodiek vindt er ook strategisch overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer;
 - minimaal eens per kwartaal vindt er een gezamenlijk ketenoverleg plaats met bij voorkeur een afvaardiging van Gemeente Haarlemmermeer, schuldhulpverleningsinstantie, UWV, Meerwaarde, Ymere en eventueel andere ketenpartners;
 - evaluatieoverleg: minimaal één keer per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Evaluatieonderwerpen zijn onder meer: niveau van de dienstverlening, klanttevredenheid, de uitvoering van de overeenkomst op overige aspecten, de rapportages, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.

Implementatie

- Eis 27** Na gunning heeft u een periode van zes kalenderweken de tijd om uw organisatie voor te bereiden op de werkzaamheden zoals beschreven in deze offerteaanvraag. Om dit goed te laten verlopen, stelt u een implementatieplan op. Dit plan dient twee weken na opdrachtverlening aan de opdrachtgever ter goedkeuring te worden voorgelegd.
- Eis 28** Uit het implementatieplan blijkt welke activiteiten u onderneemt om uw eigen organisatie in orde te maken voor de te verrichten taken en hoe u de overdracht van taken door de opdrachtgever organiseert. Het bevat een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden en individuele doorlooptijden in de tijd zijn uitgezet. Er wordt een voorstel voor structureel overleg in opgenomen.

Einde overeenkomst

- Eis 29** Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, stelt u alles in het werk om te komen tot een goede overdracht van de werkzaamheden. Hiervoor stelt u in overleg met opdrachtgever een overdrachtplan op. U draagt hiervoor de kosten. Wanneer de overeenkomst eindigt als gevolg van het niet (kunnen) verlengen van de overeenkomst zal opdrachtnemer dit plan minimaal drie maanden voor einde opdracht gereed hebben. Wanneer de overeenkomst voortijdig wordt ontbonden zal opdrachtnemer op eerste verzoek van opdrachtgever binnen twee maanden een overdrachtplan opstellen. Het overdrachtplan wordt aan de opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.
- Eis 30** Uit het overdrachtplan 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 een maal per twee weken, overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever plaats.
- Eis 31** Alle gegevens die opdrachtnemer met betrekking tot de overeenkomst in haar bezit heeft, worden op eerste verzoek direct aan opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Klachtenreglement

- Eis 32** U draagt zorg voor het kunnen terugvallen op een onafhankelijke klachtencommissie. De verdere invulling hiervan zal in de contractbesprekingen nader worden uitgewerkt waarbij ook bepalingen zullen worden vastgesteld voor het geval een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard.
- Eis 33** Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij u worden ingediend.
- Eis 34** De klager dient een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht van u te ontvangen. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- Eis 35** Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- Eis 36** De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- Eis 37** Zowel de klager als diegenen op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden gemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan diegenen waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- Eis 38** De klacht wordt binnen een periode van zes weken na indiening door u afgehandeld.

- Eis 39** De klager wordt door u schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen.
- Eis 40** U draagt zorg voor een registratie van het aantal bij u ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen, voor zover zij betrekking hebben op de klanten van de gemeente. Deze registratie dient eens per kwartaal aan de gemeente te worden gezonden en dient een vast onderdeel te vormen van de kwartaalrapportages op zowel klantenniveau als contractniveau.
- Eis 41** U draagt ideeën aan om de uitvoering continu efficiënter en effectiever te kunnen maken. Hiermee draagt u bij aan het verbeterproces voor de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Bijlage F Programma van eisen Budgetbeheer

Budgetbeheer is een instrument dat al dan niet los van een schuldhulpverleningstraject ingezet kan worden. Budgetbeheer kan in drie vormen ingezet worden. Alle vormen hebben als start het opstellen van een budgetplan waarbij in de meest intensieve gevallen ook sprake is van postomleiding. Aanmelding vindt in alle gevallen plaats via de gemeente.

Product 'Intake'

- Eis 42** Na de aanmelding draagt u binnen 14 dagen zorg voor een 'Intake'.
- Eis 43** U bent zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat u bij het product 'Intake' de volgende activiteiten voor een aanvrager uitvoert:
- Het uitvoeren van een huisbezoek of een bezoek op locatie binnen de gemeente.
 - Het inventariseren van alle inkomsten en vaste lasten.
 - Het samen met de aanvrager opstellen van een budgetplan.
 - Het actief adviseren aan aanvrager om inkomsten en uitgaven in balans te brengen.
 - Indien van toepassing; contact gegevens hulpverlener registreren en bij vragen / verzoeken voor extra geld contact opnemen met hulpverlener.
 - Indien nodig Budgetbeheer rekening openen voor aanvrager.
 - Machtigingen versturen.
 - Voorstel aan gemeente voor vorm budgetbeheer. U voert dit binnen vijf dagen na intake uit.

Product 'Budgetbeheer basis'

- Eis 44** U bent zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat u bij het product 'Budgetbeheer basis' de volgende activiteiten voor een aanvrager uitvoert:
- Het betalen van de vaste (woon) lasten.
 - Budgetbegeleiding.
 - U bent zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat u het product 'Budgetbeheer basis' inzet bij de afbouw van budgetbeheer waarbij cliënt wordt begeleid om zelfstandig zijn financiën (op een verantwoorde manier) te beheren.

Product 'Budgetbeheer extra'

- Eis 45** U bent zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat u bij het product 'Budgetbeheer extra' de volgende activiteiten voor een aanvrager uitvoert:
- Het verzorgen van maandelijkse overzichten voor aanvrager.
 - Online inzage in budgetplan / budgetrekening.
 - Bij spaarsaldo op de budgetrekening treedt u in overleg met cliënt of diens begeleider.
 - Indien er geen inkomsten binnenkomen neemt u actief binnen 30 dagen contact op met de aanvrager of diens begeleider.
 - Afbouwen van budgetbeheer in overleg met gemeente / hulpverlener.

Product 'Budgetbeheer intensief'

Eis 46 U bent zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat u bij het product 'Budgetbeheer intensief' de volgende activiteiten voor een aanvrager uitvoert:

- 'Budgetbeheer extra' aangevuld met:
- Postomleiding.
- Budgetbegeleiding.
- Het completeren van aanvragen bijzondere bijstand voor / namens aanvrager.
- Het aanvragen van kwijtscheldingen voor aanvrager.
- Aanvragen / mutaties doorgeven aan Belastingdienst voor toeslagen / heffingskortingen (of voor aanvrager laten doen door Sociaal Raadsliden).

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

- Deze verklaring dient door (een) vertegenwoordigingsbevoegde persoon of personen te worden ondertekend.

Bijlage G Programma van eisen Schuldhulpverlening

Deze bijlage is alleen van toepassing indien u bent uitgenodigd in te schrijven op het perceel Schuldhulpverlening. Indien u niet uitgenodigd bent om op dit perceel in te schrijven, vult u niets in.

De gemeente beoogt een partij te contracteren die garandeert en feitelijk in staat is dat hij het programma van eisen uit kan voeren en ook uit zal voeren.

De schuldhulpverlener begeleidt de schuldenaar middels een minnelijk of via een wettelijk traject of draagt zorg voor een stabilisatie van de schuldenproblematiek en leert mensen om uit te komen met hun inkomen. In de praktijk zal een schuldhulpverleningstraject vaak parallel lopen aan een participatietraject zodat de schulden zoveel mogelijk op orde zijn en niet langer een belemmering vormen als het traject is afgerond. Het schuldhulpverleningstraject is uitdrukkelijk niet bedoeld voor niet-bedreigende, voor de schuldenaar goed beheersbare schulden. Een adviesgesprek kan hier eventueel wel aan vooraf gaan. Het programma van eisen Schuldhulpverlening luidt als volgt:

Product 'Integrale intake'

- Eis 47** U bent zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat u bij het product 'Integrale intake' de volgende activiteiten voor een aanvrager uitvoert, nadat deze door de budgetadviseur van de gemeente Haarlemmermeer is aangemeld:
- Binnen 5 dagen legt u persoonlijk contact met de aanvrager.
 - Binnen 14 dagen na aanmelding vindt er door u óf een huisbezoek plaats óf een gesprek op de locatie in de gemeente Haarlemmermeer. Indien nodig vinden er meerdere persoonlijke contactmomenten plaats en wordt er door u ook huisbezoek afgelegd. In sommige gevallen zal de schuldhulpverlener, op verzoek van de cliënt, gevraagd worden om de intake direct aansluitend op het budgetadviesgesprek te voeren. Hiervoor is het nodig dat de schuldhulpverlener enkele dagdelen werkzaam is op locatie in de gemeente Haarlemmermeer.
 - Bij crisisinterventie vindt binnen 24 uur een gesprek plaats tussen u en de aanvrager.
 - Na het gesprek ontvangt de gemeente Haarlemmermeer digitaal het intakeverslag en een plan van aanpak en wordt aan aanvrager een globaal inzicht gegeven in de verwachte doorlooptijd van de aanpak.
 - Het plan van aanpak wordt door aanvrager voor akkoord getekend. Indien noodzakelijk wordt in het plan van aanpak de vorm van budgetbeheer geadviseerd.
 - Na afronding van dit product wordt gefactureerd.

Product 'Schuldsanering middels minnelijke schikking'

- Eis 48** U bent zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat u bij het product 'Schuldsanering middels minnelijke regeling', na aanmelding bij schuldhulpverlener door de budgetadviseur van de gemeente Haarlemmermeer, de volgende activiteiten voor een aanvrager uitvoert:
- Het opstellen van een schuldenoverzicht
 - Het Aanschrijven van alle (mogelijke) schuldeisers.
 - Schuldeisers verzoeken om beslaglegging op te heffen / geen actie te ondernemen
 - Voorstellen doen aan schuldeisers.
 - Cliënt maandelijks informeren over stand van zaken.
 - Gemeente Haarlemmermeer binnen 60 dagen informeren na ondertekening van het plan van aanpak als een dossier geen voortgang kent door onvoldoende medewerking / onbereikbaarheid van aanvrager.

- Indien schuldeisers akkoord gaan met het voorstel van de minnelijke regeling ontvangt de gemeente een beëindigingrapportage.
- Na ontvangst van de beëindigingrapportage wordt gefactureerd.
- Schuldeisers gaan niet akkoord met voorstel. Indien de minnelijke regeling niet slaagt, wordt in een persoonlijk overleg met cliënt het vervolgtraject bepaald.
- Opdrachtnemer rapporteert en verzoekt toestemming aan de gemeente om te beëindigen of inzetten WSNP traject.
- Bij inzet WSNP ontvangt de gemeente een factuur voor het doorlopen minnelijke traject.

Product 'Schuldregeling via WSNP'

Eis 49 U bent zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat u bij het product 'Schuldregeling via WSNP', na aanmelding bij schuldhulpverlener door de budgetadviseur van de gemeente Haarlemmermeer, de volgende activiteiten voor een aanvrager uitvoert:

- Persoonlijk contact met aanvrager, uitleg geven over mislukken minnelijke regeling en te nemen stappen richting WSNP.
- Aanvraag WSNP indienen voor aanvrager.
- Aanvrager indien gewenst begeleiden naar Rechtbank.
- Dossier aanhouden tot na uitspraak door Rechtbank.
- Bij afwijzing WSNP aanvrager persoonlijk terugverwijzen naar Gemeente.
- Gemeente ontvangt een eindrapportage van u.
- Na ontvangst eindrapportage wordt gefactureerd.

Product 'Crisisinterventie'

Eis 50 U bent zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat u bij het product 'Crisisinterventie', na aanmelding bij schuldhulpverlener door de budgetadviseur van de gemeente Haarlemmermeer, de volgende activiteiten voor een aanvrager uitvoert:

- Spoedmelding via Gemeente.
- Contact met aanvrager binnen 24 uur.
- U neemt direct na melding contact op met de betrokken instanties en de schuldeiser om het beslag op roerende zaken of huisuitzetting of afsluiting van energie te voorkomen.
- U informeert de gemeente zo spoedig mogelijk als een moratorium niet mogelijk is of wordt afgewezen.
- Gemeente ontvangt een rapportage van u.
- Na ontvangst rapportage wordt gefactureerd.

Product 'Nazorg'

Eis 51 U bent zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat u bij het product 'Nazorg' de volgende activiteiten uitvoert bij alle voormalige cliënten die het traject doorlopen hebben:

- Nazorg/ lange termijn begeleiding bestaat uit het benaderen van alle voormalige cliënten in een periode van 12 maanden na afloop van het traject. De begeleiding bestaat uit aantoonbaar minimaal drie contactpogingen per cliënt.
- Per cliënt levert dit een rapportage op van de mate waarin het schuldtraject nog steeds succesvol is of dat er vervolg begeleiding nodig is. Daarnaast wordt Langdurige Hulp bij Administratie van Meerwaarde waar nodig ingezet als nazorg.

Rapportages, managementinformatie

Eis 52 U levert kwartaalrapportages en jaarrapportages met informatie over de volgende afgesproken resultaat indicatoren.:

Resultaat indicator (per kalenderjaar)	Score
Succesvol beëindigde trajecten/ producten:	>70%
Uitval	<7%
Recidive	<10%
Afname nieuwe aanmeldingen in 2 jaar tijd	>10 %
Maximale wachttijd intake per cliënt	14 dagen
Maximale wachttijd intake per cliënt bij bedreigende schulden	24 uur
Aantal producten binnen afgesproken doorlooptijd, per jaar	90%
Klanttevredenheid (overall), per jaar	cijfer 7

Eis 53 Als schuldhulpverlener voert u jaarlijks een tevredenheidonderzoek uit onder schuldenaren en schuldeisers. Voor uitvoering van het onderzoek worden de aanpak en inhoud ter accordering voorgelegd aan de gemeente. U rapporteert de sterke punten en verbeterpunten. Op basis hiervan kunnen verbeteracties in gang worden gezet.

Eis 54 Naast het jaarlijkse tevredenheidonderzoek dat u uitvoert, organiseert de gemeente Haarlemmermeer zelf ook periodiek een (tevredenheid)evaluatie waarbij uw medewerking wordt verwacht.

Eis 55 U draagt zorg voor het aanleveren van de volgende managementinformatie:

- Aantal behandelde aanvragen per jaar, plus aantallen per productsoort
- Doelgroepen, prioritaire doelgroepen
- Doorlooptijden en meldingen van termijn overschrijdingen
- Informatie over woonwijken cliënten
- Aantallen en verrichtte acties in het kader van nazorg
- Totaal aantal klanten in het bestand
- Aantal afgeronde trajecten gedurende periode
- Aantal trajecten tussentijds beëindigd gedurende periode
- Aantal nieuwe klanten
- Opbouw klanten naar fases in het hulpverleningsproces (incl controle op gestelde normen)
- Aantal complexe schuldsituaties
- Aantal aanvragen
- Reden ontstaan schulden en inkomstenbron
- Aantal afwijzingen en reden
- Aantal verwijzingen voor extra hulpverlening door andere instanties
- Aantal afspraken voor een eerste gesprek
- Aantal afgeronde intakes en resultaat
- Resultaat van de afgeronde schulpverlening (aantal succesvolle regelingen na NVVK termijn)
- Reden van tussentijdse beëindiging
- Verrichtte preventie activiteiten en resultaat
- Eventuele wachtlijst

- Eis 56** U levert de gevraagde managementinformatie aan in het door de gemeente aangeleverd format.
- Eis 57** U heeft flexibele houding in het aanleveren van informatie en momenten waarop informatie wordt gedeeld. Indien nodig kunt u informatie 'on demand' leveren.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

- Deze verklaring dient door (een) vertegenwoordigingsbevoegde persoon of personen te worden ondertekend.

Bijlage H Tarievenformulier Budgetbeheer

Bijlage H is als digitaal Excel document bijgevoegd. In deze bijlage geeft u de tarieven op die gelden voor budgetbeheer. Ten aanzien van de opgegeven bedragen geldt dat deze:

- 1) gelden gedurende de gehele overeenkomst (behoudens voor zover de overeenkomst indexering uitdrukkelijk toelaat)
- 2) exclusief BTW zijn
- 3) all-in bedragen zijn, inclusief (voor zover van toepassing):
 - a. reis- en verblijfkosten en kosten van consumptie;
 - b. de kosten van het vermenigvuldigen en afdrukken;
 - c. de kosten gemoeid met het maken van foto's en andere presentaties;
 - d. de kosten van telecommunicatie, porti;
 - e. premies van verzekeringen;
 - f. eventuele kosten ter zake van ondersteuning vanuit de eigen organisatie;
 - g. (overige) overheadkosten.
- 4) tevens worden gehanteerd voor eventuele meer-/ minderwerkzaamheden (aanvullende opdrachten).

Voor zover u kortingen wilt geven dienen deze verwerkt te zijn in uurtarieven of andere eenheidsprijzen.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

- Deze verklaring dient door (een) vertegenwoordigingsbevoegde persoon of personen te worden ondertekend.

Bijlage H, Tarievenformulier Budgetbeheer

Activiteit	Verrekeneenheid	Indicatief aantal personen	Indicatief aantal maanden per jaar	Indicatief aantal per jaar	Vergoeding per verrekeneenheid	Verwachte jaarprijs
Intake budgetbeheer	afgeronde activiteit	80		80		€ 0,00
Basis budgetbeheer	maandbedrag	50	12	600		€ 0,00
Intensief budgetbeheer*	maandbedrag	40	12	480		€ 0,00
Extra budgetbeheer	maandbedrag	100	12	1200		€ 0,00
Totale verwachte jaarprijs						€ 0,00

Inschrijver vult alleen alle geelgearcheerde cellen in, afgerond op twee cijfers achter de komma.

Alle prijzen zijn exclusief BTW

Het van toepassing zijnde BTW percentage is:

De opmaak van het prijsinvulformulier mag door u niet gewijzigd worden.

Bijlage I Tarievenformulier Schuldhulpverlening

Deze bijlage is alleen van toepassing indien u bent uitgenodigd in te schrijven op dit perceel. Indien u niet uitgenodigd bent om op dit perceel in te schrijven, vult u niets in.

Bijlage I is als digitaal Excel document bijgevoegd. In deze bijlage geeft u de tarieven op die gelden voor schuldhulpverlening. Ten aanzien van de opgegeven bedragen geldt dat deze:

- 1) gelden gedurende de gehele overeenkomst (behoudens voor zover de overeenkomst indexering uitdrukkelijk toelaat)
- 2) exclusief BTW zijn
- 3) all-in bedragen zijn, inclusief (voor zover van toepassing):
 - a. reis- en verblijfkosten en kosten van consumptie;
 - b. de kosten van het vermenigvuldigen en afdrukken;
 - c. de kosten gemoeid met het maken van foto's en andere presentaties;
 - d. de kosten van telecommunicatie, porti;
 - e. premies van verzekeringen;
 - f. eventuele kosten ter zake van ondersteuning vanuit de eigen organisatie;
 - g. (overige) overheadkosten.
- 4) tevens worden gehanteerd voor eventuele meer-/ minderwerkzaamheden (aanvullende opdrachten).

Voor zover u kortingen wilt geven dienen deze verwerkt te zijn in uurtarieven of andere eenheidsprijzen.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

- Deze verklaring dient door (een) vertegenwoordigingsbevoegde persoon of personen te worden ondertekend.

Bijlage I, Tarievenformulier Schuldhulpverlening

Activiteit	Verrekenenheid	Indicatief aantal per jaar	Vergoeding per verrekenenheid	Verwachte jaarprijs
Ingegrale intake	afgeronde activiteit	275		€ 0,00
Minnelijke regeling	afgeronde activiteit	250		€ 0,00
Schuldregeling via WSNP	afgeronde activiteit	190		€ 0,00
Crisisinterventie	afgeronde activiteit	85		€ 0,00
Nazorg	afgeronde activiteit	250		€ 0,00
				€ 0,00
Totale verwachte jaarprijs				€ 0,00

Inschrijver vult alleen alle geelgearceerde cellen in, afgerond op twee cijfers achter de komma.

Alle prijzen zijn exclusief BTW

Het van toepassing zijnde BTW percentage is:

De opmaak van het prijsinvulformulier mag door u niet gewijzigd worden.