

**Aanbesteding:** 2020-302-Aanbesteding schuldhulpverlening, financiële begeleiding en vroegsignalering  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Haarlemmermeer  
**Referentie:** 2020-302

**Toelichting:**

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
1 NEN-certificering

**Vraag:**  
Is de certificering van de branchevereniging gelijk aan de certificering NEN 8048?

**Antwoord:**  
Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
2 Statushouders

**Vraag:**  
Statushouders zijn een bijzondere doelgroep, welke voorzieningen rondom budgetbeheer verzorgt de gemeente Haarlemmermeer?

**Antwoord:**  
Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
3 Jongeren

**Vraag:**  
Wat zijn de voorzieningen rondom jongeren en schulden binnen de gemeente Haarlemmermeer? Is dit een apart product en valt deze buiten de

scope?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Preventief budgetbeheer

**Vraag:**

Is het mogelijk preventief budgetbeheer in te zetten?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Moratorium

**Vraag:**

Kan het moratorium worden toegevoegd als apart product?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Het product eropaf en vroeg eropaf staat nu per product als uur aangegeven.  
Is dit een uurtarief en kunnen we alle uren rondom 1 melding declareren? Of

staat er een uur per dossier voor?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
8

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

Stabilisatie is 4 maanden met een optie tot verlenging van dezelfde periode.  
Is het tarief voor stabilisatie 1 keer 4 maanden of is het tarief voor 8 maanden?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
9

**Onderwerp:**  
PVE - eis 10.5

**Vraag:**

Kan de boete van 1000 euro per dag worden aangepast naar 0 euro? De afspraak over termijnen stellen we vast. Kan opdrachtgever dit aanpassen naar een KPI?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
10

**Onderwerp:**  
PVE - eis 10.4

**Vraag:**

Kan de boete van 1000 euro per dag worden aangepast naar 0 euro? De afspraak over termijnen stellen we vast. Kan opdrachtgever dit aanpassen naar een KPI?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

PVE - eis 10.3

**Vraag:**

Kan het termijn voor de verbeterplannen aangepast worden naar; in overleg wordt het hersteltermijn bepaald?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

PVE - eis 10.2

**Vraag:**

Kan het termijn voor de verbeterplannen aangepast worden naar; in overleg wordt het hersteltermijn bepaald?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
13

**Onderwerp:**  
PVE - eis 10.2

**Vraag:**

Ervaring leert dat 40% respons niet haalbaar is. Kan dit aangepast worden naar beneden (15%)?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
14

**Onderwerp:**  
PVE - eis 7.1

**Vraag:**

Hoeveel periodieke overleggen moeten er plaatsvinden?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
15

**Onderwerp:**  
PVE - eis 7.1

**Vraag:**

Opdrachtgever wil dat er bij spaarsaldo op de beheerrekening in overleg treed met hulpvrager of begeleider. Wat wordt verstaan onder spaarsaldo?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
16

**Onderwerp:**  
PVE - eis 7.1

**Vraag:**

Bij wijzigingen in het budgetplan moet er een nieuwe overeenkomst worden getekend stelt de opdrachtgever. Door regelmatige wijzigingen in het budgetplan, termijnbedragen, afspraken, etc is het niet wenselijk om de inwoner daar mee te belasten. Kan dit aangepast worden?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
17

**Onderwerp:**  
PVE - eis 7.1

**Vraag:**

Opdrachtgever stelt dat budgetbeheer 4 weken na ontvangst van aanmelding moet beginnen. Ervaring leert dat deze periode langer duurt omdat er een rekeningnummer moet worden aangevraagd, een aantal inkomen verstrekkers een verwerkingstijd hanteren van 6 weken en we daarmee afhankelijk zijn van andere partijen. Wil de opdrachtgever dit termijn aanpassen?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
18

**Onderwerp:**  
PVE - eis 7.1

**Vraag:**

Wat wordt bedoeld met uitsluitend in overleg met de gemeente gebeurt de afbouw met een stappenplan? Heeft opdrachtnemer hier regie over?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:

220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
19 PVE - eis 7.1

**Vraag:**

Opdrachtgever noemt hier statushouders als onderdeel van budgetbeheer. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat dit een aparte doelgroep is, waarvoor het aanvragen van een rekeningnummer niet altijd mogelijk is? Is opdrachtgever bereid deze doelgroep hier niet in mee te nemen?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
20 PVE - eis 6.6

**Vraag:**

Kan budgetbeheer blijven lopen tijdens de nazorg?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
21 PVE - eis 6.4

**Vraag:**

Betalingsregeling en herfinanciering kunnen een langere looptijd hebben dan 36 maanden. Dit wordt op maat gemaakt en afgestemd op het budget. Kan de

opdrachtgever dit aanpassen?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
22

**Onderwerp:**  
PVE - eis 6.4

**Vraag:**

Opdrachtgever stelt dat de hulpvrager geen toegang heeft tot de boedelrekening. Hulpvrager blijft altijd eigenaar van zijn eigen bank rekeningen. Dit is volgens de AVG niet anders mogelijk, waardoor de hulpvrager altijd toegang kan krijgen tot de boedelrekening. Dit is overigens alleen mogelijk als de hulpvrager zelf naar een vestiging gaat van de bank en daar door zich te identificeren toegang vraagt tot de rekening.

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
23

**Onderwerp:**  
PVE - eis 6.3

**Vraag:**

Is de opdrachtgever zich ervan bewust dat er, naast de genoemde 6 euro, ook 9% bemiddelingskosten in rekening wordt gebracht bij financieel beheer. Deze kosten worden in mindering gebracht van de aflossing aan de schuldeisers. De schuldeiser dragen daarmee deze kosten

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

PVE - eis 6.3

**Vraag:**

Als de minnelijke regeling niet slaagt wordt er in een fysiek gesprek uitleg gegeven over het mislukken van de regeling. Het kan ook voorkomen dat de regeling niet slaagt omdat de inwoner geen medewerking verleent en is een fysiek gesprek niet altijd mogelijk. Kan opdrachtgever dit aanpassen naar waar nodig zal er een fysiek gesprek plaatsvinden?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:

220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

PVE - eis 6.3

**Vraag:**

Wat bedoelen jullie met een op maat gemaakte heroverweging?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:

220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

PVE - eis 3.12

**Vraag:**

Geldt het meekijken ook voor de inwoners waar al een regeling loopt? Dit zou namelijk betekenen dat we iedereen om toestemming moeten vragen. Als dit zo is, is opdrachtgever dan bereid deze extra kosten te betalen?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:

220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV

GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
27

**Onderwerp:**  
PVE - eis 3.11

**Vraag:**  
Wat bedoelen jullie met betalingsafspraken?

**Antwoord:**  
Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
28

**Onderwerp:**  
PVE - eis 3.7

**Vraag:**  
Is opdrachtgever zich ervan bewust dat er per klant een uitgebreide rapportage wordt gevraagd, een maandelijkse rapportage over de klachten en aantallen, een kwartaalrapportage en een jaarverslag? En is opdrachtgever bereid om de rapportages, de frequentie en de inhoud ervan op voorhand met elkaar af te stemmen ipv deze hard vast te leggen in het programma van eisen?

**Antwoord:**  
Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
29

**Onderwerp:**  
PVE - eis 3.7

**Vraag:**  
Kunnen we de kwartaalrapportage in overleg op voorhand samenstellen?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

PVE - eis 3.6

**Vraag:**

Wil de opdrachtgever dit aanpassen naar een kwartaalrapportage en kunnen we in overleg de inhoud hiervan bepalen?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

PVE - eis 3.5

**Vraag:**

Is het mogelijk om dit door een online enquête te vervangen welke vanuit de opdrachtnemer wordt verzonden. Dit is minder kostbaar.

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

PVE - eis 3.5

**Vraag:**

Een gedegen onafhankelijk klantenonderzoek brengt behoorlijke kosten met zich mee. Is de opdrachtgever bereid om deze kosten te dragen ipv deze

kosten neerleggen bij de opdrachtnemer?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**  
PVE - eis 3.2

**Vraag:**

Om hoeveel overleggen gaat het op jaarbasis? Kunnen jullie een overzicht hiervan aanleveren?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
34

**Onderwerp:**  
PVE - eis 3.2

**Vraag:**

Opdrachtgever stelt dat de opdrachtnemer het ketenoverleg organiseert. Kunnen wij als opdrachtnemer vergaderruimtes en andere voorzieningen voor deze overleggen zelf regelen binnen de gemeente?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
35

**Onderwerp:**  
PVE - eis 2.12

**Vraag:**

Zorgt de gemeente Haarlemmermeer voor de toegang tot systemen, printers, ed?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

PVE - eis 2.6

**Vraag:**

Kan dit opgepakt worden door de gemeente Haarlemmermeer? En anders in ieder geval dat de kosten door de gemeente worden vergoed?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

PVE - eis 2.5

**Vraag:**

Verzorgt de gemeente Haarlemmermeer de toegang tot vaste spreekkamers en/of locaties om gesprekken met de cliënten te voeren? En zorgt de gemeente Haarlemmermeer voor werkplekken op locatie? En zo ja hoeveel?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

38 PVE - eis 2.3

**Vraag:**

Is het mogelijk om dit aan te passen naar 48 uur? En de toevoeging op werkdagen? En kan het aangepast worden naar mail en eventueel berichtenverkeer via het online dossier?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
39 PVE - eis 2.2

**Vraag:**

De bereikbaarheid is hier anders dan 2.1, waarom is dat?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
40 PVE - eis 2.2

**Vraag:**

Wat is het verschil met 2.1? Wat bedoelen jullie hiermee?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**

41 PVE - eis 2.1

**Vraag:**

Kan er worden toegevoegd dat het streven is om een vaste contactpersoon als vervanging aan te stellen?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 42 **Onderwerp:**  
PVE - eis 2.1

**Vraag:**

Als er een vaste contactpersoon is wil dit zeggen dat zij ook in gesprek kunnen zijn met een andere inwoner en daardoor de telefoon niet kunnen beantwoorden. Kan dit aangepast worden naar telefonisch bereikbaar als team op werkdagen tussen 9.00-12.00 en 13.00 tot 17.00?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 43 **Onderwerp:**  
PVE - eis 2.1

**Vraag:**

Het gebruik van met name Whatsapp is privacy gevoelig en persoonlijk. Dit kan een risico vormen bij onverwachte afwezigheid van de medewerker. Willen jullie dit aanpassen naar telefonisch bereikbaar, per mail en eventueel via berichtenverkeer in het online dossier?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 44  
**Onderwerp:** PVE - eis 2.1

**Vraag:**

Wij hanteren een flexibel personeelsbeleid, zeker in de huidige arbeidsmarkt, waarbij medewerkers ook minder dan vier dagen werken. Hoe ziet u dit in relatie tot deze eis?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 45  
**Onderwerp:** PvE – eis 1.2

**Vraag:**

1.2 Is het technisch mogelijk om een directe link (oid) naar ons op de website van de gemeente Haarlemmermeer te plaatsen voor de aanmeldingen? Zoals het beschreven staat lijkt het alsof de gemeente de aanmeldingen verwerkt en doorzet naar de opdrachtnemer. Dit kan voor vertraging zorgen. Is dit inderdaad de bedoeling?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 46  
**Onderwerp:** PvE - eis 1.1

**Vraag:**

Wat wordt er bedoeld met de opdrachtnemer hanteert de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling? Wij horen namelijk niet tot de groep die

mag melden.

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

9.3 plafondprijs

**Vraag:**

Is het mogelijk om het plafond naar boven aan te passen? Om de inwoners van Haarlemmermeer een duurzame en op maat gemaakt traject te kunnen bieden is het noodzakelijk om tijd te kunnen investeren. Binnen het gestelde plafond is dit niet mogelijk.

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Eis 3.6 en 3.7

**Vraag:**

Wij kunnen een rapportage op etniciteit niet aanleveren. Dit past niet bij onze normen en waarden om hierop te profileren (zie ook AVG richtlijnen). Wil de gemeente afzien van deze eis?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

49 Prijs in Tendered

**Vraag:**

In Tendered wordt gevraagd om het invullen van een prijs en BTW in cijfers en letters. Klopt onze aanname dat we hier 'nul' en '0' mogen invullen omdat het prijzenblad wordt beoordeeld?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

AIV - Artikel 24: Opzegging

**Vraag:**

Is de opzegging/beëindigingsmogelijkheid alleen voorbehouden aan Gemeente? Of heeft Contractant ook dergelijke bevoegdheden (in bepaalde gevallen en zo ja in welke gevallen)?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

AIV - Artikel 23: Personeel Contractant - 23.2

**Vraag:**

Hoe wordt vastgesteld of het Personeel niet functioneert in het belang van een goede uitvoering van de Overeenkomst? Zijn daar objectieve maatstaven voor en, zo ja, welke zijn dat?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

AIV - Artikel 18 - Facturering en betaling

**Vraag:**

18.2. "De Contractant hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na de ontvangst van de factuur of zoveel langer of korter als overeengekomen tussen Partijen in de Overeenkomst. De Gemeente zal binnen de gehanteerde betalingstermijn de factuur van de Contractant betalen."

Wat als Gemeente niet tijdig betaalt? Mag Contractant dan bijv. haar werkzaamheden opschorten? En eventueel aanvullende rente vorderen?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:

220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV

GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

AIV - Artikel 17 - Prijzen, meer- en minderwerk

**Vraag:**

17.2 " Niet redelijkerwijs in de Overeenkomst inbegrepen extra Prestaties, zijn slechts meerwerk voor zover dit uitsluitend aan de Gemeente is toe te rekenen." Wanneer is sprake van niet redelijkerwijs inbegrepen extra prestaties en wanneer is sprake van toerekenbaarheid aan de gemeente?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:

220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV

GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

AIV - Artikel 14: Aansprakelijkheid

**Vraag:**

Op pagina 10 van de Inkoopvoorwaarden wordt aangegeven dat leden 4 en 5 aan artikel 14 zullen worden toegevoegd inzake een beperking van de hoogte van de aansprakelijkheid. Er zijn echter meerdere manieren waarop de

aansprakelijkheid eventueel beperkt kan worden.

Vraag A: Hoe kan de aansprakelijkheid van Contractant verder worden beperkt? (Kunnen bijvoorbeeld bepaalde vormen van aansprakelijkheid worden uitgesloten (bijv. bepaalde vormen van indirecte schade /gevolgschade)?

Vraag B: Hoe wordt de aansprakelijkheid geregeld als sprake is van inmenging van een derde? (Bijv. als in de uitvoering van de Opdracht tevens een derde is ingeschakeld?)

Vraag C: Hoe zit het met aansprakelijkheid van Gemeente als zij haar verplichtingen niet nakomt / is nagekomen?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

AIV - Artikel 12: Toerekenbare tekortkoming

**Vraag:**

Hoe verhoudt artikel 11.1 zich tot artikel 12.1? Specifiek richt deze vraag zich tot het moment van intreden van verzuim en wanneer al dan niet sprake zal moeten zijn van een ingebrekestelling?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

AIV - artikel 11: Tijdstip van nakoming

**Vraag:**

Artikel 11.2 - Wat wordt precies verstaan onder "tijdig"?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV

GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
57

**Onderwerp:**  
AIV - Artikel 10: Uitrusting en materialen

**Vraag:**

Valt onder "materialen en uitrusting" ook de applicatie als bedoeld in programma van eisen? Indien dit het geval is, het mogelijk om contractueel het risico- c.q. verantwoordelijkheidsgebied van Contractant in dezen in te perken, aangezien zij daarbij doorgaans ook afhankelijk is van een (software)(toe)leverancier?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
58

**Onderwerp:**  
AIV - Artikel 9: Wijziging Overeenkomst - 9.3

**Vraag:**

De term redelijkheid en billijkheid is in deze context breed geformuleerd. Kunt u praktijkvoorbeelden kunnen noemen (wat is een denkbare situatie /casus waarin u tot een wijziging zou overgaan en wat voor soort wijzigingen zijn daarbij denkbaar)?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
59

**Onderwerp:**  
AIV - Artikel 8: Intellectueel eigendom - 8.1

**Vraag:**

Indien voor overdracht van het IE-recht aktes e.d. moeten worden opgesteld, zal Gemeente daarvoor de kosten dragen?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
60

**Onderwerp:**

AIV - Artikel 7: Geheimhouding - 7.4

**Vraag:**

Wat gebeurt er indien Contractant aantoonbaar abusievelijk haar geheimhouding heeft geschonden?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
61

**Onderwerp:**

AIV - Artikel 6 - Kwaliteit, keuring en garantie

**Vraag:**

In artikel 6.1 staat dat "De Contractant garandeert dat de geleverde Prestaties voldoen aan de Overeenkomst (...)" . Is het woord "garandeert" hier niet misplaatst? Contractant zal zich inspannen om de overeenkomst naar behoren na te komen, maar een garantie geven op de geleverde Prestatie lijkt op voorhand misplaatst. Daarvoor geldt vooralsnog het leerstuk van (niet) nakoming. Ziet u dit ook zo en indien dit het geval is, zou u kunnen overgaan tot schrapping van opgemelde passage?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

62

**Onderwerp:**

AIV - Artikel 4.5 - Algemene verplichtingen Contractant

**Vraag:**

Wordt deze vrijwaringsplicht op een bepaalde wijze gelimiteerd c.q. beperkt en zo ja , hoe?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

63

**Onderwerp:**

AIV - Artikel 4.5 - Algemene verplichtingen Contractant

**Vraag:**

Is van deze vrijwaring enkel sprake indien de onderhavige overtreding aan Contractant verwijtbaar en/of onder diens verantwoordelijkheidsgebied is geschied?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

64

**Onderwerp:**

AIV - Artikel 4.5: Algemene verplichtingen Contractant

**Vraag:**

Hoe zal Gemeente de Contractant tegemoet komen, indien Contractant strafrechtelijke boetes en/of bestuurlijke sancties opgelegd krijgt ten gevolge van een handeling die Contractant uitsluitend heeft uitgevoerd omdat Gemeente daarom expliciet heeft verzocht?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV

GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
65

**Onderwerp:**  
Artikel 15 Covid-19

**Vraag:**

Kunnen de gevolgen van Covid-19 onder omstandigheden als niet-toerekenbare tekortkomingen in de zin van de wet en de algemene inkoopvoorwaarden worden volstaan? Eens temeer gezien de wijze van formulering in lid 2 van dit artikel.

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
66

**Onderwerp:**  
Artikel 11 - Boete

**Vraag:**

Het gaat - neem ik aan - om een boete van €1000,- die verbeurd kan worden in de genoemde gevallen. Waarom wordt dit als zodanig niet opgenomen in de raamovereenkomst? Op deze wijze is het namelijk zeer verwarrend geformuleerd. Daarnaast: wordt met het eerste woord van artikel 11.1 ("Opdrachtnemer") niet juist "Opdrachtgever" bedoeld?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
67

**Onderwerp:**  
Artikel 9 Herzieningsmogelijkheid ten aanzien van de looptijd

**Vraag:**

Hoe ziet deze herzieningsprocedure eruit en welke termijnen gelden hierbij?  
Bijv. hoe lang van tevoren wordt de eventuele herziening aangekondigd (e.e.  
a. met het oog op rechtszekerheid van de contractant)?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

68

**Onderwerp:**

Artikel 7 - Prijzen

**Vraag:**

7.5: wat moet de schriftelijke mededeling inhouden? En wordt de indexering op straffe van het niet tijdig verstrekken van een schriftelijke mededeling niet doorgevoerd? Of is de tweemaandentermijn met een ander oogmerk opgenomen?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

69

**Onderwerp:**

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

**Vraag:**

Wat wordt bedoeld met "speciale projecten"?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

70

**Onderwerp:**

Artikel 3: Looptijd en beëindiging raamovereenkomst

**Vraag:**

3.5: Is er ook een mogelijkheid voor opdrachtnemer om de overeenkomst tussentijds op te zeggen?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

Artikel 3: Looptijd en beëindiging raamovereenkomst

**Vraag:**

3.1: Wanneer zal de opdrachtgever bijvoorbeeld geen gebruik maken van haar verlengingsmogelijkheid?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

PVE - eis 10.6

**Vraag:**

"Gedurende de looptijd van het contract kunnen de kpi's in overleg worden aangepast."

Vraag: Wordt met "in overleg" bedoeld "met wederzijdse instemming"?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
73

**Onderwerp:**  
PVE - eis 10

**Vraag:**

Gesproken wordt over het aanleveren van een verbeterplan door opdrachtnemer in genoemde situaties. Het is niet duidelijk wat gebeurt als een verbeterplan niet goedgekeurd wordt en/of aan welke vereisten een dergelijk verbeterplan wordt getoetst. Kunt u hierover duidelijkheid geven?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
74

**Onderwerp:**  
PVE - eis 3.11

**Vraag:**

De Opdrachtgever heeft op verzoek toegang tot de dossiers van de cliënten en de betalingsafspraken. De Opdrachtnemer regelt met de cliënt dat deze hier toestemming voor verleent. Dit wordt geregeld in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Vraag: Hoe wordt ermee omgegaan als de cliënt deze toestemming weigert? Kan dit risico's voor contractant in het leven roepen een zo ja, welke?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
75

**Onderwerp:**  
2.6 Herzieningsmogelijkheid ten aanzien van de looptijd

**Vraag:**

"De gemeente kan de overeenkomst in deze gevallen verlengen met de periode die noodzakelijk is om een nieuwe overeenkomst af te sluiten, met een maximum van 1 jaar (12

maanden)." Vraag: Wanneer en hoe zal de gemeente de contractant op de hoogte stellen van een dergelijke beslissing om te verlengen?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

Omvang van de opdracht

**Vraag:**

"Op 1 januari 2023 moet opdrachtnemer alle lopende dossiers budgetbeheer en DFD van de huidige aanbieder hebben overgenomen. Alle lopende trajecten schuldhulpverlening inclusief de nazorg blijven bij de huidige aanbieder."

Vraag: Zullen alle nieuwe trajecten schuldhulpverlening incl. de nazorg wel bij de nieuwe aanbieder terecht komen? Indien dit het geval is: hoe zal er feitelijk worden omgegaan m.b.t. samenhang van dergelijke dossiers? Wie draagt er dan zorg voor en hoe is het onderlinge risico tussen de nieuwe en de oude aanbieder dan geregeld?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:  
220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

Omvang van de opdracht

**Vraag:**

"De indicatieve afname geeft geen garantie voor de werkelijke afname voor de komende jaren. Inschrijver kan dan ook géén rechten ontlenen aan deze aantallen."

"De producten betalingsregeling, herfinanciering, schuldsanering en budgetcoaching zijn nog niet eerder afgenomen door de gemeente. In het prijzenblad is ten behoeve van het bepalen van de inschrijf een zeer grove raming van de mogelijke aantallen opgenomen."

"In geen geval kunnen rechten worden ontleend aan de in de leidraad

genoemde bedragen en aantallen."

Er wordt gesteld dat het gaat om indicatieve cijfers en bedragen ten aanzien waarvan geen garantie kan

worden geboden en waaraan inschrijver geen rechten kan ontlene. Ter illustratie hiervan zijn bovengenoemde citaten gekopieerd. Echter, aan de hand van de cijfers wordt een verwachte omvang van de opdracht in geld uitgedrukt en wordt de maximale waarde van de raamovereenkomst gewaardeerd op € 6.000.000 (excl. btw).

Vraag: Gaat het hier weer om een indicatief bedrag waar geen rechten aan kunnen worden gewaardeerd? Hoe kan inschrijver een dergelijk bedrag het best interpreteren?

**Antwoord:**

Zie antwoord in nota van inlichtingen:

220715- Vragen\_en\_antwoorden 1ste nota van inlichtingen SHV  
GEPUBLICEERD

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
81

**Onderwerp:**

Programma van eisen

**Vraag:**

Antwoorden zijn aangepast in Bijlage B Programma van Eisen 23-8-2022 v 1.1

**Antwoord:**

Antwoorden zijn aangepast in Bijlage B Programma van Eisen 23-8-2022 v 1.1

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
82

**Onderwerp:**

Prijzenblad aangepast

**Vraag:**

Aanpassen prijzenblad

**Antwoord:**

Nieuw prijzenblad toegevoegd:  
Bijlage K Prijzenblad 23-08-2022 v 1.1

**Beantwoord op:** 23-08-2022

**Label:** Inhoud