

Eerste Nota van Inlichtingen

Behorende bij de aanbesteding Schuldhulpverlening met referentie IC-22015



Ref. nr.	Label	Onderwerp	Percelen	Vraag	Antwoord
1	Uitvoering	Opdracht omschrijving pagina 5, 2.1	Ondernemers	U verwacht van Opdrachtnemer dat hij bereid is om op verschillende locaties in de wijk te werken, bij evenementen aan te sluiten of bij bijeenkomsten in de wijken aanwezig te zijn. Kunt u aangeven wat de frequentie is die u hierbij verwacht? Bijvoorbeeld dagelijks, wekelijks, maandelijks?	We verwachten gemiddeld 1x per maand.
2	Uitvoering	Opdracht omschrijving pagina 17	Ondernemers	U schrijft dat het levensvatbaarheidsonderzoek van de onderneming, onderdeel uitmaakt van het schuldhulpverleningstraject. Gaat u er hierbij dan vanuit de Opdrachtnemer dit onderzoek uitvoert? Indien dit het geval is, bent u bereid dit onderzoek te beleggen bij een onafhankelijke bedrijfskundige organisatie?	* Ja, wij gaan ervan uit dat de opdrachtnemer dit uitvoert of laat uitvoeren door een gekwalificeerde organisatie. * Nee, wij verwachten dat de opdrachtnemer dit organiseert. U kunt dit tarief invullen op het prijzenblad.
3	Uitvoering	Opdracht omschrijving pagina 18, 5.4.2	Ondernemers	U schrijft dat Opdrachtnemen minimaal 1 keer per maand fysiek contact moet onderhouden met de ondernemer. De meeste ondernemers hebben het doorgaans erg druk en zitten niet altijd te wachten op een fysieke afspraak. Kunt u ook instemmen met een digitaal contact? Deze vraag geldt ook ten aanzien van de 3 fysieke voortgangsgesprekken die u benoemt in 5.4.3.2.	* Nee, dit is niet akkoord. * Bij de voortgangsgesprekken geldt dat er 3 fysieke afspraken moeten plaats vinden.
4	Uitvoering	Opdracht omschrijving pagina 18, 5.4.2	Ondernemers	Bij sommige gemeenten mag Opdrachtnemer de klant voor bedrijfscoaching aanmelden bij organisaties waarmee de gemeente zelf afspraken heeft. Geldt dit ook bij u of verwacht u van Opdrachtnemer dat deze zelf uitvoering geeft aan het product? Zo ja, mag het product bedrijfscoaching worden uitbesteed?	Nee, wij gaan ervan uit dat de opdrachtnemer dit uitvoert of laat uitvoeren door een gekwalificeerde organisatie.
5	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, pagina 17, 4.4.2.2	Ondernemers	U schrijft dat Opdrachtgever op het moment van de gunning dient te beschikken over een geldig kwaliteitscertificaat NEN ISO 9001:2015, of gelijkwaardig, opgesteld door een onafhankelijke organisatie. Indien dit niet het geval is, volstaat het dan ook dat Opdrachtgever eigen kwaliteitszorg heeft die voldoet aan de kenmerken die u stelt aan gelijkwaardig? Opdrachtnemer is daarnaast NVVK-lid.	De geschiktheidseis NEN ISO 9001: 2015 komt te vervallen. Dit geldt zowel voor perceel 1 als perceel 2. Zie ook 81 Mededeling Aanbestedende dienst.
6	Inhoud	•Prijzenblad.	Ondernemers	Waarom dient een prijs voor 4 levensvatbaarheidsonderzoeken opgegeven te worden? Dient de SHV organisatie een opdracht voor een Bbz-rapport te geven aan een bedrijfsdeskundigen organisatie, dit is toch de taak die de gemeente uitvoert?	*In ons prijzenblad perceel 2 vermelden wij 5 levensvatbaarheidsonderzoeken, wij vermoeden dat u hier naar verwijst. Dit betreft een indicatie. *De opdrachtnemer heeft geen rol in het proces van de Bbz. Indien een ondernemer niet in aanmerking komt voor Bbz en er in die hoedanigheid ook geen levensvatbaarheidsonderzoek heeft plaatsgevonden verwachten wij dat de opdrachtnemer zorg draagt voor een levensvatbaarheidsonderzoek.
7	Inhoud	•Prijzenblad.	Ondernemers	Wat wordt bedoeld met Surseance van betaling in dit prijzenblad. Begeleiding bieden als een surseance is uitgesproken of begeleiding bieden bij de aanvraag van de surseance, of iets anders? Is de aanbestedende dienst bekend met het feit dat aanvraag van een surseance van betaling via een advocaat verloopt. Ziet het woord "begeleiding" toe op doorverwijzen of wordt hier meer verwacht? Dienen de kosten voor de aanvraag van surseance van betaling door de klant betaald te worden?	*Dit betreft de begeleiding van de aanvraag richting Surseance van betaling en eventuele begeleiding na uitspraak van Surseance van betaling. *Ja, daar zijn wij mee bekend. *We verwachten coördinatie en regie op het dossier bij aanvraag en na uitspraak. *Ja, de kosten voor de aanvraag moeten door de ondernemer betaald worden.
8	Inhoud	•Prijzenblad.	Ondernemers	Wat wordt bedoeld met Faillissement in dit prijzenblad? Begeleiding bieden als een faillissement is uitgesproken of begeleiding bieden bij de eigen aanvraag van het faillissement, of iets anders?	*Zie bijlage 1, opdrachtoomschrijving 5.4.11. *Dit betreft de begeleiding van de aanvraag richting faillissement en eventuele begeleiding na uitspraak van faillissement.
9	Inhoud	•Prijzenblad.	Ondernemers	Hoever strekt "Boekhoudkundige en fiscale ondersteuning" betreft dit advisering hoe om te gaan met de boekhouding of verwacht de aanbestedende dienst dat de schuldhulpverlener de boekhouding verricht alsook fiscale ondersteuning biedt. Graag een duidelijke toelichting op dit punt.	We verwachten niet dat de opdrachtnemer de fiscale aangifte verricht. Met ondersteuning bedoelen we het begeleiden, informeren, adviseren en coachen van de ondernemer. Met als doel dat de ondernemer een gestructureerde en deugdelijke, adequate administratie en boekhouding (voor het doen van fiscale aangifte) kan voeren.
10	Inhoud	•Pagina 17 van de leidraad. 4.4.2.2	Ondernemers	Inschrijver dient te beschikken over een NEN ISO 9001:2015 kwaliteitscertificaat. Volstaat een audit door de KIWA volgens de nieuwe richtlijnen van de NVVK op dit punt?	De geschiktheidseis NEN ISO 9001: 2015 komt te vervallen. Dit geldt zowel voor perceel 1 als perceel 2. Zie ook 81 Opmerking Aanbestedende dienst.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Percelen	Vraag	Antwoord
11	Inhoud	•Programma van eisen. 10.7.	Ondernemers	Alleen afgeronde fase wordt in rekening gebracht. Vraag: is het niet reëler dat voor een niet afgeronde fase 50% in rekening mag worden gebracht aangezien er veelal erg veel werkzaamheden zijn verricht.	Nee, de eis wordt niet aangepast.
12	Inhoud	•Programma van eisen. 13.5.	Ondernemers	Gesprekken vinden plaats in Oosterhout. Is het toegestaan de klant op kantoor uit te nodigen indien het kantoor buiten Oosterhout is gelegen indien de klant geen bezwaar maakt om naar het kantoor toe te gaan? Kunnen gesprekken met de klant plaatsvinden op het gemeentehuis?	*Nee, de gesprekken dienen plaats te vinden in gemeente Oosterhout. *Ja, de gesprekken kunnen ook plaats vinden op het gemeentehuis in Oosterhout.
13	Inhoud	•Programma van eisen 13.20. 3	Ondernemers	fysieke afspraken. Kan de klant worden verzocht op kantoor van opdrachtgever te verschijnen?	Wij vermoeden dat u hier opdrachtnemer bedoelt en dan is het antwoord "ja als het kantoor zich binnen de gemeentegrenzen van Oosterhout bevind"..
14	Inhoud	•Programma van eisen 13.21.	Ondernemers	Als de klant draagkracht heeft dient de klant de genoemde kosten zelf te voldoen. Kunt u toelichten hoe u dit ziet, bijvoorbeeld door een voorbeeld berekening.	Wij verwijzen u naar de beleidsregels, https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR638508/1 , Bijlage 2 van dit document geeft een berekening weer.
15	Inhoud	•Programma van eisen 1.2.	Ondernemers	Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen zoals opgenomen in de Wet financieel toezicht (Wft). De inschrijver moet vergunning hebben om financiële dienstverlening uit te mogen voeren. Daarvoor moet de instantie een kopie van een geldig Wft certificaat overleggen. Vraag: Bent u bereid om, in aansluiting op de bestaande jurisprudentie, hieraan toe te voegen "of gelijkwaardig"?	Bij eis 1.2 komt het Wft certificaat te vervallen. Medewerkers dienen in het bezit te zijn van een Wft diploma, zie eis 4.1. Eis 1.2 wordt als volgt aangepast "Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen zoals opgenomen in de Wet financieel toezicht (Wft). De inschrijver moet vergunning hebben om financiële dienstverlening uit te mogen voeren." Let op: dit geldt ook voor perceel 1.
16	Inhoud	•Programma van eisen 3.2	Ondernemers	De doelgroep wordt gekenmerkt door een grote mate van diversiteit, zowel in de etniciteit, culturele achtergrond, opleidings- als inkomensniveau. Tenslotte is voor een deel van de doelgroep de Nederlandse taalbeheersing een belangrijk knelpunt. Hiervoor wordt een tolk ingezet. Alle eventuele meerkosten hiervoor dienen in de trajectprijzen te zijn inbegrepen. Vraag: dient de schuldhulpverlener de kosten van een tolk te voldoen? Zo ja kan ook worden volstaan met een bekende die kan vertalen tijdens het intakegesprek?	*Ja, de opdrachtnemer voldoet de kosten van een gecertificeerde tolk. *Nee.
17	Inhoud	•Programma van eisen 4.1.	Ondernemers	En de medewerkers moeten voldoen aan de wettelijke vakbekwaamheidseisen bij advies of bemiddeling ten aanzien van financiële producten en in het bezit zijn van een Wft-diploma. Bij de inzet van een medewerker overlegt de Opdrachtnemer op verzoek een kopie aan de Opdrachtgever. Vraag: Bent u bereid om, in aansluiting op de bestaande jurisprudentie, hieraan toe te voegen "of gelijkwaardig"?	Een gelijkwaardig certificaat wordt ook geaccepteerd. Het is aan inschrijver om de gelijkwaardigheid aan te tonen. Deze eis geldt zowel voor perceel 1 als perceel 2.
18	Uitvoering	Opdrachtschrijving, pagina 19, hoofdstuk5.4.5 Bedrijfscoaching	Ondernemers	Is het toegestaan om bij de uitvoering gebruik te maken van de inzet van vrijwilligers?	Ja dat mag, mits vooraf afgestemd met en goedgekeurd door opdrachtgever.
19	Uitvoering	Opdrachtschrijving, Pagina19, hoofdstuk 5.4.4. Boekhoudkundige en fiscale ondersteuning	Ondernemers	Is het toegestaan om bij de uitvoering gebruik te maken van de inzet van vrijwilligers?	Ja dat mag, mits vooraf afgestemd met en goedgekeurd door opdrachtgever.
20	Uitvoering	Opdrachtschrijving, pagina 21, hoofdstuk 5.4.13 Moratorium	Ondernemers	Is onze aanname juist dat het hier niet gaat om het voorkomen van een woninguitruiming cq zakelijk pand. Of een andere crisisinterventie zoals het afsluiten van energie?	De aanvraag voor moratoria in de fase van crisisinterventie wordt uitgevoerd door opdrachtnemer van perceel 1. De aanvragen die later in het proces dienen te worden aangevraagd zijn voor opdrachtnemer van perceel 2. Ofwel is een ondernemer al in het hulpverleningstraject/proces dan vraagt opdrachtnemer van perceel 2 indien nodig het moratorium aan.
21	Uitvoering	Opdrachtschrijving, Pagina 23, hoofdstuk5.4.4. Boekhoudkundig en fiscale ondersteuning	Ondernemers	U geeft aan dat het resultaat van de boekhoudkundige en fiscale ondersteuning is dat de ondernemer een gezonde boekhouding kan voeren. Kunt u dit meer specifiek en meetbaar omschrijven?	Met ondersteuning bedoelen we het begeleiden, informeren, adviseren en coachen van de ondernemer. Met als doel dat de ondernemer een gestructureerde en deugdelijke, adequate administratie en boekhouding (voor het doen van fiscale aangifte) kan voeren. Hoe u dit vorm geeft is aan opdrachtnemer.
22	Uitvoering	Opdrachtschrijving, pagina 11, hoofdstuk 4.4.6; schuldregeling	Inwoners	U geeft aan dat het plan van aanpak verstrekt moet worden aan alle partijen die betrokken zijn bij het hulpverleningstraject. Bedoelt u hiermee de flankerende hulp? Hoe verhoudt dit zich tot de AVG?	Uiteraard zijn wij gehouden aan wet- en regelgeving. Als het delen van informatie in belang is van de inwoner en de inwoner stemt in om die informatie te delen, dan kan de informatie gedeeld worden.
23	Uitvoering	Programma van eisen, pagina 6, hoofdstuk 2: Specifieke eisen perceel 1 shv inwoners11.10	Inwoners	U geeft aan dat wanneer opdrachtnemer van mening is dat de dienstverlening ontoereikend is, zij een gemotiveerd advies tot opschaling doet. Bedoelt u hiermee een opschaling van flankerende hulp of het opschalen van begeleiding bij het tot stand laten komen van een schuldhulpverleningstraject?	Beide situaties zijn mogelijk.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Percelen	Vraag	Antwoord
24	Uitvoering	Programma van eisen, pagina 6, hoofdstuk 2: Specifieke eisen perceel 1 shv inwoners11.7	Inwoners	Kunt u uitleggen wat de functie/het doel van het aanmeldgesprek is? Ons insziens zou dit drempelverhogend kunnen werken, wat in strijd is met de NVVK-beloften. Kunt u uw visie hierop toelichten en onze zorg hierover wegnemen?	Wij vermoeden dat u het heeft over een aanmelding en niet over een aanmeldgesprek. De aanmelding heeft als doel de hulpvraag van de inwoner en het moment daarvan te registreren. Het moet voor alle inwoners makkelijk zijn om een verzoek tot hulpverlening in te dienen, zonder extra voorwaarden. Er zijn geen wettelijke eisen aan de manier van aanmelden of de vorm van aanmelding.
25	Proces	Programma van eisen3, pagina 4: Personeel4.8	Inwoners	U geeft aan in geval van herhaaldelijke ontevredenheid over de prestaties van een medewerker, binnen 2 weken een of meerdere kandidaten ter vervanging aangedragen te willen krijgen. We gaan er vanuit dat ontevredenheid tijdig met elkaar besproken wordt en het aan de aanbieder is om zonodig passende maatregelen te nemen, waarbij de continuïteit voorop staat. Kunnen wij er vanuit gaan dat u bedoelt dat het inzetten van gekwalificeerde medewerkers (conform 4.10) aan de aanbieder is, en we 'aandragen' mogen lezen als 'aanstellen'?	Hier bedoelt de opdrachtgever inderdaad "aanstellen". Dit antwoord geldt ook voor Perceel 2.
26	Proces	Opdrachtschrijving, pagina 11, hoofdstuk 4.4.4 Intake, beschikking en plan van aanpak inwoners	Inwoners	U geeft aan dat het gespreksverslag deel uitmaakt van de beschikking. Bedoelt u hiermee het plan van aanpak?	In deze regel bedoelen we inderdaad het plan van aanpak. Dit antwoord geldt ook voor Perceel 2.
27	Inhoud	Opdrachtschrijving, pagina7, hoofdstuk 3.1, Perceel 1B	Inwoners	U geeft aan dat perceel 1 onder andere omvat voor ondernemers het verhelderen van de hulpvraag, informatie en advies en aanmelding, crisisinterventie en nazorg. Is onze aanname juist dat er ingeval van schulden bij een ondernemer een doorverwijzing dient plaats te vinden naar de partij die de dienstverlening van perceel 2 uitvoert? Onze ervaring is dat nazorg beter uitgevoerd kan worden door de partij die de klant/ondernemer langdurig heeft begeleid. Bent u bereid om nazorg onder te brengen in perceel 2?	*Ja dat is juist. * Nee.
28	Contract	Aanbestedingsleidraad, pagina 23, hoofdstuk 4.12 Wachtkamerovereenkomst	Inwoners	We begrijpen dat u zich, in het belang van de continuïteit voor uw inwoners, wenst in te dekken tegen eventuele problemen bij de partij waaraan u de opdracht wenst te gunnen. In een dergelijke situatie zijn wij altijd bereid ondersteuning te bieden. Dit echter in de context van dat moment en tegen de dan geldende condities, denk bijvoorbeeld aan de consequenties van het terugbrengen van de aflostermijn van 3 naar 1,5 jaar. Wij kunnen daarom niet instemmen met de voorgestelde wachtkamerovereenkomst. Bent u bereid de wachtkamerovereenkomst in zijn geheel te laten vervallen? Zo niet, bent u bereid om de voorwaarde die geldt voor het tweede jaar toe te passen op het eerste jaar?	De aanbestedende dienst kan geen wezenlijke wijzigingen doorvoeren op de oorspronkelijke opdracht, maar in de Aanbestedingsleidraad staat bijvoorbeeld aangegeven dat bij landelijke wetswijzigingen de afspraken overeenkomstig de wijziging aangepast kunnen worden (zie paragraaf 3.8). * De wachtkamerovereenkomst blijft gehandhaafd. * De voorwaarde voor het eerste jaar zal niet worden aangepast.
29	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, pagina20, hoofdstuk 4.6.1 Prijs	Inwoners	U geeft aan dat in het geval de toepassing van de indexering zou leiden tot een prijsverlaging, u dit als opdrachtgever kenbaar dient te maken. In dat geval dient opdrachtnemer haar tarieven te verlagen. Bent u het met ons eens dat hierbij de kosten ten behoeve van de bedrijfsvoering van een dienstverlenende organisatie (met voornamelijk salariskosten) niet in acht zijn genomen en wij om die reden niet tot een prijsverlaging kunnen overgaan? Bent u bereid dit punt te laten vervallen?	Het CBS berekent de prijsindexen door uitgebreid onderzoek te doen naar de prijzen van zowel producten als diensten in Nederland. Hierin zijn dus ook arbeidskosten meegewogen. Uw voorstel zou ook betekenen dat bij een stijging van het CPI dit geen invloed zou hebben op de verhoging van uw kosten op de dienstverlening en we een prijsafsprake zouden maken voor een periode van 2 jaar, wat gezien de huidige ontwikkelingen niet wenselijk is. Dit punt wordt niet aangepast.
30	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, pagina17, hoofdstuk 4.4.2.2 Kwaliteitsborging	Inwoners	U vraagt van de opdrachtnemer te beschikken over een geldig kwaliteitscertificaat NEN ISO 9001:2015 of gelijkwaardig dat is opgesteld door een onafhankelijke instantie. In onze branche geldt het NVVK Kwaliteitskader en het daarbij behorende NVVK certificaat als dé norm voor kwaliteit. Ziet u de NVVK kwaliteitscertificering als gelijkwaardig?	De geschiktheidseis NEN ISO 9001: 2015 komt te vervallen. Dit geldt zowel voor perceel 1 als perceel 2. Zie ook 81 Mededeling Aanbestedende dienst.
31	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - beoordeling/gunning	Inwoners, Ondernemers	4.7 in de gunningsinformatie geeft u aan alle inschrijvers de zichtbaarheid van de totale score en fictieve korting (kwaliteit) weer van de winnaar. Bent u bereid dit te beperken tot alleen de totale score?	Conform de Aanbestedingswet dienen we de afwijzing te motiveren. Dit kan niet anders dan dat we per subgunningscriterium hierover iets moeten melden. Dit wordt niet aangepast.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Percelen	Vraag	Antwoord
32	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - samenstelling	Inwoners, Ondernemers	Kunt u aangeven uit welke personen de beoordelingscommissie bestaat (functie)?	De beoordelingscommissie bestaat voor perceel 1 uit: Beleidsadviseur, Kwaliteitsadviseur, Contractmanager. voor perceel 2 uit: Beleidsadviseur, Kwaliteitsadviseur, Bbz consultant. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden (bv bij ziekte) de samenstelling van de beoordelingscommissie te wijzigen.
33	Inhoud	PvE - facturering	Inwoners, Ondernemers	U stelt dat een samenwonend stel of onder huwelijkse voorwaarden één traject en één product is. Voor gehuwden in gemeenschap van goederen delen wij deze mening. Voor alle andere vormen van samenwoning (en beiden schulden) is een apart PVA en maatwerk noodzakelijk. Wij vragen dan ook om de eis van 10.8 aan te passen dat beide trajecten te factureren zijn?	Bij aanmelding van een samenwonend stel of een stel dat gehuwd is onder huwelijkse voorwaarden, worden de intake en de stabilisatiefase slechts éénmaal gefactureerd. Opdrachtnemer dient echter wel voor beiden een aparte schuldregeling aan te gaan. <u>De schuldregeling mag derhalve wel 2 keer gefactureerd worden.</u>
34	Inhoud	PvE - facturering	Inwoners, Ondernemers	Indien u bij de bovenstaande vraag antwoord met “de gehele 3 jaar” vragen wij u om de 120-dagenmodellen apart op de productenlijst te zetten. De voorfinanciering van 3 jaar is een risico voor de opdrachtnemer. Kan u de producten verder uitsplitsen?	Zie antwoord van vraag 35.
35	Inhoud	PvE - facturering	Inwoners, Ondernemers	Wat ziet u als afronding schuldregeling problematische schuld? Het 120-dagenmodel of de gehele 3 jaar	Voor inwoners 120-dagenmodel en voor ondernemers is dat 180-dagenmodel.
36	Inhoud	PvE - facturering	Inwoners, Ondernemers	U stelt dat, na het doen van meerdere pogingen, bij uitval (of no show) geen product in rekening mag worden gebracht. Geldt dit voor alle producten?	Bij no show of uitval van niet afgeronde activiteiten (zie prijzenblad) mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Voor het overige geldt dat enkel de kosten die zijn gemaakt tot en met de laatste maand in rekening gebracht mogen worden. Zie ook het antwoord op vraag 11.
37	Inhoud	PvE - ITO	Inwoners, Ondernemers	Jaarlijks moet een ITO plaatsvinden, jaarlijks is multi-interpretabel. Is de aanname juist dat 1 jaar na implementatie (1-7-2025) het ITO uitgevoerd moet gaan worden?	Ieder jaar moet er een ITO plaatsvinden en de eerste zal na het eerste contractjaar gehouden moeten worden. Dus in 2024 zal deze eerste ITO moeten plaatsvinden.
38	Inhoud	PvE - algemeen	Inwoners, Ondernemers	U stelt veel eisen aan (extra) rapportage(s) op casusniveau. Op basis van de voorgestelde rapportage wordt u geïnformeerd door de opdrachtnemer. Alle extra rapportages kosten tijd van onze consultants wat ten koste gaat van de dienstverleningstijd voor uw inwoner/budget per product. Vindt u dit wenselijk en kan u dit verder onderbouwen?	Opdrachtgever wenst het proces te monitoren en te sturen op resultaten hiervoor zijn rapportages noodzakelijk.
39	Inhoud	PvE - brondata	Inwoners, Ondernemers	Accepteert de opdrachtgever de brondata op basis van powerbi/excel?	Excel is akkoord, zolang dit wel in een formaat is dat de data zonder handmatige aanpassingen kan worden ingelezen in een datawarehouse. Zie daarvoor bijlage 2, eis 8.5.
40	Inhoud	PvE - locatie	Inwoners, Ondernemers	Van welke applicatie maakt u gebruik voor het delen van (AVG) gevoelige data?	Voor het delen van AVG gevoelige informatie gebruiken we de de mailoplossing Zivver.
41	Inhoud	PvE - locatie	Inwoners, Ondernemers	Wat zijn de kosten van een ingerichte werkplek per maand?	De opdrachtnemer kan gebruik maken van de spreekurenlocatie van de gemeente Oosterhout voor het ontvangen van inwoners en ondernemers. De opdrachtnemer dient zelf werkplekken voor de medewerkers te faciliteren.
42	Inhoud	PvE - bereikbaarheid	Inwoners, Ondernemers	Is de keten bereid om mee te gaan op huisbezoek in het kader van veiligheid, samenwerking en maatwerk?	Nee, dit is niet het uitgangspunt.
43	Inhoud	PvE - bereikbaarheid	Inwoners, Ondernemers	Bent u bereid om tussen 12.00-13.00 een pauzeperiode in accepteren voor de uitvoerende collega's? In dit uur is er dan geen telefonische bereikbaarheid	Nee, de eis wordt niet aangepast.
44	Inhoud	PvE - samenwerking	Inwoners, Ondernemers	De opdrachtnemer moet periodiek (of op verzoek) deelnemen aan overleg met ketenpartners. Welke collega('s) van de opdrachtnemer verwacht u hier?	Dit is afhankelijk van het thema wat er besproken wordt tijdens het overleg, de samenstelling kan daarom verschillen, we denken aan bijvoorbeeld medewerkers uitvoering en coordinator/manager.
45	Inhoud	PvE - samenwerking	Inwoners, Ondernemers	De opdrachtnemer moet periodiek (of op verzoek) deelnemen aan overleg met ketenpartners. Kan de opdrachtnemer ook verwachten dat ketenpartners aan willen sluiten bij een intern overleg bij opdrachtnemers?	Ja, dat is in overleg mogelijk.
46	Inhoud	PvE - samenwerking	Inwoners, Ondernemers	De opdrachtnemer moet periodiek (of op verzoek) deelnemen aan overleg met ketenpartners. Wat kan er worden verwacht aan hoeveelheid overleggen per maand/kwartaal/jaar?	We verwachten gemiddeld 1x per maand.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Percelen	Vraag	Antwoord
47	Inhoud	PvE - samenwerking	Inwoners, Ondernemers	U stelt dat de voortgangsgesprekken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer moeten gaan over verbeteren van de kwaliteit en klachten. Wij bespeuren hierin een negatieve toon, waarin wij juist graag spreken over het samenwerken en gezamenlijke vooruitgang. Kan u beamen dat de insteek positief bedoeld is?	Ja, de insteek is postief bedoeld.
48	Inhoud	PvE - Personeel	Inwoners, Ondernemers	Indien er ontevredenheid is over een medewerker van de opdrachtnemer, moet er binnen twee weken een nieuwe kandidaat aangeboden worden. Gezien de huidige situatie op de arbeidsmarkt is twee weken krap/niet reëel. Kan u hierin bewegen?	Het niet goed functioneren van een medewerker wordt tijdig kenbaar gemaakt. We sluiten verder aan bij het hoofdstuk 5 contractmanagement van de Aanbestedingsleidraad.
49	Inhoud	PvE - Personeel	Inwoners, Ondernemers	Nieuwe medewerkers moeten een op de gemeente Oosterhout op maat gesneden inwerkprogramma volgen. Draagt u als opdrachtgever ook bij aan dit proces?	Bij het opstellen en ontwikkelen van het inwerkprogramma levert de opdrachtgever een bijdrage. De regie en uitvoering van het inwerkprogramma ligt bij de opdrachtnemer.
50	Inhoud	PvE - Personeel	Inwoners, Ondernemers	Nieuwe medewerkers moeten een op de gemeente Oosterhout op maat gesneden inwerkprogramma volgen. Kan u dit verder specificeren?	We verwachten dat de medewerker op de hoogte is van de dienstverlening binnen het Sociaal Domein en sociale kaart kent van de gemeente Oosterhout en kan zorgen voor een goede doorverwijzing. Het is belangrijk om daarom de samenwerkingspartners en medewerkers in de keten te kennen.
51	Inhoud	PvE - uitvoering	Inwoners, Ondernemers	U stelt dat de opdrachtnemer binnen 2 dagen moet reageren op casusvragen/status van de opdrachtgever. Van wie kunnen wij vragen verwachten en in welke hoeveelheid?	Vanuit beleid of kwaliteit kunnen er vragen gesteld worden. Dit kunnen vragen van journalisten, raadsleden ed zijn. Naar schatting 12x per jaar, de hoeveelheid vragen is vooraf niet te bepalen.
52	Inhoud	PvE - algemeen	Inwoners, Ondernemers	Indien de opdrachtnemer zelf geen kredieten verstrekt, is WFT als organisatie niet noodzakelijk. Bent u bereid om dit punt aan te passen om zo meerdere partijen toegang te geven tot de aanbestedingsprocedure?	De uitvraag ziet ook op het verstrekken van saneringskredieten dus de eis "Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen zoals opgenomen in de Wet financieel toezicht (Wft). De inschrijver moet vergunning hebben om financiële dienstverlening uit te mogen voeren" blijft gehandhaafd. Indien u daarbij gebruik maakt van derden (een onderaannemer of combinant) dient u dit aan te geven op de UEA. In het Programma van eisen (Bijlage) 2 wordt de volgende eis toegevoegd: <i>Eis 3.12 Opdrachtnemer is in staat om saneringskredieten te verstrekken.</i> <i>Indien inschrijver/opdrachtnemer zelf geen kredietbankfunctie heeft wordt van inschrijver/opdrachtnemer verwacht dat hij hiervoor samenwerkt met een sociale kredietverstrekker die is aangesloten bij de NVVK en ervaring heeft in het verstrekken van saneringskredieten. De medewerkers moeten voldoen aan de wettelijke vakbekwaamheids-eisen bij advies of bemiddeling ten aanzien van financiële producten en in het bezit zijn van een Wft-diploma (of een gelijkwaardig certificaat).</i> De kosten voor het verstrekken van saneringskredieten dient u op te nemen in het tarief "10. Schuldregeling Problematische schuld" op het Prijzenblad Formulier 3a en/of tarief 7 "Schuldregeling Problematisch" op het Prijzenblad Formulier 3b. Zie ook 81 Mededeling Aanbestedende dienst.
53	Inhoud	Opdrachtschrijving - doorlooptijden	Inwoners, Ondernemers	WSNP moeten binnen 30 werkdagen verzonden worden. Gezien er sprake kan zijn van externe factoren, bijv. afhankelijkheid van het ketennetwerk, bent u bereid om af te zien van binnen 30 werkdagen maar gemiddeld in 30 werkdagen te gaan?	Ja, we gaan akkoord met gemiddeld 30 werkdagen.
54	Inhoud	Opdrachtschrijving - doorlooptijden	Inwoners, Ondernemers	Duur budgetbeheer: Er wordt gesteld dat budgetbeheer voor 12 maanden maximaal is, met optie tot verlengen van meerdere malen 6 maanden. Budgetbeheer dient als rustpunt waarna er ruimte ontstaat om het lerend vermogen aan te spreken. 12 maanden achten wij kort en zouden 24 maanden willen voorstellen zodat alle partijen gefocust kunnen zijn op het traject ipv op snel naar een doel toe werken. Kan u hiermee instemmen?	Nee, hier stemmen we niet mee in.
55	Inhoud	Opdrachtschrijving - doorlooptijden	Inwoners, Ondernemers	Schuldregeling problematisch; Er dienen minimaal 6 gesprekken gevoerd te worden. Gezien deze grote impact hebben op de prijsberekening, bent u bereid om de gesprekken (begeleidingsgesprekken) apart op te nemen als product in de prijslijst?	Nee, we nemen dit niet apart op.
56	Inhoud	Opdrachtschrijving - doorlooptijden	Inwoners, Ondernemers	Stabilisatie mag éénmaal met 4 maanden worden verlengd in overleg met de opdrachtgever. Wat zijn de voorwaarden hiervoor?	Dat betreft maatwerk en in overleg met opdrachtgever.
57	Inhoud	Opdrachtschrijving - doorlooptijden	Inwoners, Ondernemers	De ondertekening van het PVA is geen vereiste in de WGS. Kan dit worden aangepast in de eis?	Nee, dit wordt niet aangepast.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Percelen	Vraag	Antwoord
58	Inhoud	Opdrachtschrijving - doorlooptijden	Inwoners, Ondernemers	U verwijst bij Getekend PVA naar een artikel in de WGS, hierin is echter geen passage over het PVA opgenomen. Mogelijk doelt u op 4a?	Opdrachtgever bedoelt met de verwijzing van het artikel naar de termijn waarbinnen de beschikking moet worden afgegeven en dat is inderdaad artikel 4a lid 3.
59	Inhoud	Opdrachtschrijving - schuldregeling	Inwoners, Ondernemers	Is de genoemde schuldregeling problematische schuld inclusief de heronderzoeken? Bent u bereid om deze apart op de productenlijst te plaatsen?	*Dit is inclusief heronderzoeken. *Nee, dit wordt niet apart opgenomen.
60	Inhoud	Opdrachtschrijving - Nazorg	Inwoners, Ondernemers	In paragraaf 4.4.13 nazorg staat vermeld dat de afspraken over de te leveren nazorg in het plan van aanpak moeten worden vastgelegd. Aanbieder is van mening dat deze behoefte pas later in het traject vastgesteld kan worden, is dit akkoord?	In het plan van aanpak moet wel worden opgenomen dat er nazorg geleverd gaat worden. Hoe de nazorg exact wordt vormgegeven is naar gelang van de behoefte van de inwoner of ondernemer. Dit wordt inderdaad gedurende het traject vastgesteld.
61	Inhoud	Opdrachtschrijving - coaching	Inwoners, Ondernemers	In paragraaf 4.4.7 budgetcoaching geeft u aan dat inwoner binnen maximaal 1 jaar naar financiële zelfstandigheid moet worden gecoacht. Echter in de doorlooptijden (4.5) staat vermeld : de duur van coaching is maatwerk e wordt voorafgaand met de opdrachtgever afgestemd. Wat kan worden aangehouden?	De duur van coaching is maatwerk en wordt voorafgaand met de opdrachtgever afgestemd.
62	Inhoud	Opdrachtschrijving - DFD	Inwoners, Ondernemers	DFD, in de doorlooptijden wordt aangegeven dat DFD aansluitend op het aanmeldgesprek plaatsvindt. Aanbieder is van mening dat deze fase beter aansluitend op de intakefase en beschikking kan plaatsvinden zodat gemaakte afspraken correct kunnen worden vastgelegd is het plan van aanpak. Is dit akkoord?	Akkoord, beide situaties zijn mogelijk, tijdens aanmeldfase of tijdens intakefase.
63	Inhoud	Opdrachtschrijving - budgetbeheer, DFD en WSNP	Inwoners, Ondernemers	U vraagt om diverse rapportages/voortgangsoverzichten op casusniveau. Kan u verder specificeren wat de achterliggende vraag is voor delen van deze rapportages?	Monitoring van de processen, sturing op resultaat en doorlooptijden. (Plan, do, check, act)
64	Inhoud	Opdrachtschrijving - budgetbeheer en DFD	Inwoners, Ondernemers	Aan wie wordt de informatie over voortgang DFD, WSNP en budgetbeheer overlegt?	De inhoud van de voortgang wordt besproken met inwoner of ondernemer, een verslag hiervan wordt overlegd aan de opdrachtgever.
65	Inhoud	Opdrachtschrijving - budgetbeheer	Inwoners, Ondernemers	Kan u de verschillende pakketten budgetbeheer verder specificeren zodat hierover geen onduidelijkheid kan ontstaan?	We verwijzen u naar de indeling die het NVVK hanteert.
66	Inhoud	Opdrachtschrijving - stabilisatie	Inwoners, Ondernemers	Kan u "fysiek contact" verder specificeren?	Persoonlijk contact dat niet via digitale kanalen verloopt.
67	Inhoud	Opdrachtschrijving - Mesis	Inwoners, Ondernemers	Is het niet invullen van Mesis een blokkade om tot te worden gelaten tot schuldhulpverlening?	Nee
68	Inhoud	Opdrachtschrijving - Mesis	Inwoners, Ondernemers	Is Mesis voor u leidend of enkel een hulpmiddel?	Mesis is een hulpmiddel
69	Inhoud	Opdrachtschrijving - Mesis	Inwoners, Ondernemers	Er wordt benoemd dat de uitkomst van Mesis (of gelijk) moet worden gedeeld met de intaker. Doelt u hier op perceel 2? Zie ook vraag 10 mbt beleggen van opdracht bij juiste partij	De uitkomst van Mesis is reeds beschikbaar voor opdrachtnemer van perceel 1 (die is verantwoordelijk voor Aanmelding en intake van perceel 1 voor inwoners. Indien het een ondernemer betreft moet de uitkomst gedeeld worden met de opdrachtnemer van perceel 2.
70	Inhoud	Opdrachtschrijving - aanmelden inwoners en ondernemer	Inwoners, Ondernemers	U stelt dat de intake voor zowel inwoners als ondernemers uitgevoerd moet worden, in perceel 2 wordt ook een intake voor een ondernemer beschreven. Gezien de intake (en pva) specialistisch werk is en de basis vormt voor het gehele trajecten vragen wij u om de intake BBZ en Schuldhulpverlening bij perceel 2 te beleggen. Kan u daarmee instemmen?	Nee, de intake Bbz wordt door de opdrachtgever zelf uitgevoerd. De intake van inwoners valt onder perceel 1 en de intake van ondernemers die niet in aanmerking komen voor Bbz valt onder perceel 2.
71	Inhoud	Opdrachtschrijving - crisisinterventie	Inwoners, Ondernemers	Het opzeggen van een bankkrediet vraagt om een intensieve samenwerking met BBZ, is deze hiervoor mede inzetbaar?	Voor perceel 2 kan er mogelijk afstemming plaatsvinden met de Bbz consulent, bij perceel 1 is dit niet van toepassing.
72	Inhoud	Opdrachtschrijving - info en advies	Inwoners, Ondernemers	Zijn de collega's BBZ direct beschikbaar bij de inloopsprekuren?	Alleen op afspraak.
73	Inhoud	Opdrachtschrijving - info en advies	Inwoners, Ondernemers	Indien er een ondernemer komt moet de opdrachtnemer beslissen of betrokkene in aanmerking komt voor BBZ of niet. Wat zijn hiervoor de kaders?	Er komt een checklist met een aantal basisvragen waarop getoetst kan worden of een ondernemer in aanmerking kan komen voor Bbz. De officiële beoordeling wordt uitgevoerd door de Bbz consulent.
74	Inhoud	Opdrachtschrijving - Beschrijving van de opdracht	Inwoners, Ondernemers	Hoe staat u in de stelling BKR verwijderen na 6 maanden en hoe geeft u deze werkzaamheden vorm?	Opdrachtgever hanteert momenteel de wettelijke termijn.
75	Inhoud	Opdrachtschrijving - Beschrijving van de opdracht	Inwoners, Ondernemers	Registratie en afmelding bij BKR, wordt dit door de gemeente uitgevoerd?	Nee, de opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de aan- en de afmelding bij BKR.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Percelen	Vraag	Antwoord
76	Inhoud	Opdrachtschrijving en PvE - Beschrijving van de opdracht	Inwoners, Ondernemers	U stelt in de opdrachtbeschrijving dat het afgeven van de beschikking bij de opdrachtnemer ligt terwijl de hersteltermijnen worden belegd bij opdrachtnemer. Daarnaast wordt in het programma van eisen (3.11) gesteld dat opdrachtgever de beschikking verzend. Dit spreekt elkaar tegen. Wat is de gewenste werkwijze?	Zowel het afgeven van de hersteltermijn als de beschikking ligt bij de opdrachtnemer. Eis 3.11 wordt als volgt aangepast: Het tussentijds beëindigen van de dienstverlening is een situatie die Opdrachtnemer zoveel mogelijk zal voorkomen, omdat dit zelden leidt tot een duurzame oplossing van de schuldenproblematiek. Opdrachtnemer kan derhalve alleen een traject beëindigen, nadat hij alle mogelijke inspanningen heeft verricht om dit te voorkomen. Het verzenden van een hersteltermijn door <u>Opdrachtnemer</u> maakt onderdeel uit van deze inspanningen. Voor verzending van een hersteltermijn is toestemming van en overleg met de Opdrachtgever noodzakelijk. Een hersteltermijn kent altijd een minimale reactietermijn van 14 dagen. Wanneer ook een reactie op de verzonden hersteltermijn uitblijft, dan zal Opdrachtnemer na schriftelijke accordering van Opdrachtgever overgaan tot beëindiging van de dienstverlening. Door <u>Opdrachtnemer</u> wordt aan klant een eindbeschikking toegezonden.
77	Inhoud	Opdrachtschrijving - Doorontwikkeling afspraken met bewindvoering	Inwoners, Ondernemers	Kunnen de adviezen geschaard worden onder de noemer “Speciale projecten” van het prijzenblad?	Ja, dat kan onder het kopje speciale trajecten, deelname ketenpartneroverleg en doorontwikkeling.
78	Inhoud	Opdrachtschrijving - adviesrecht	Inwoners, Ondernemers	Kunnen de adviezen geschaard worden onder de noemer “Speciale projecten” van het prijzenblad?	Wij verwachten dat dit verzoek bij Perceel 1 voor zal komen en valt onder formulier 3a Prijzenblad inwoner. Nummer 1 Informatie en Advies/Inloopsprek uur.
79	Inhoud	Opdrachtschrijving - saneringskrediet	Inwoners	Is de huidige kredietverstrekker voor de saneringskredieten ook voornemens om, bij een nieuwe opdrachtnemer, voor perceel 1 de (sanerings)kredieten te verstrekken?	Wij eisen dat de inschrijver / opdrachtnemer zorg draagt voor het verstrekken van saneringskredieten. Dit geldt ook voor de opdrachtnemer voor perceel 2. Zie ook antwoord op vraag 52 en 81.
80	Inhoud	Opdrachtschrijving - schuldenknooppunt	Inwoners, Ondernemers	Op het schuldenknooppunt zijn nog niet veel schuldeisers aangesloten waardoor de efficiëntie niet gewaarborgd is. Kan er gesteld worden dat het vooral de borging en bewaking van de doorlooptijd van een minnelijke schuldregel (120-dagenmodel) gaat?	Ja, de eis is het huidige 120-dagenmodel en het streven is deze termijn zo kort mogelijk te houden.
81	Proces	Mededeling Aanbestedende dienst			Voor zowel perceel 1 als perceel 2 geldt: 1. de geschiktheidseis NEN ISO 9001: 2015 certificering komt te vervallen. 2. Indien gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer of indien in combinatie wordt ingeschreven voor het verstrekken van saneringskredieten dient de onderaannemer of combinant ook lid te zijn van de NVVK. 3. de eis betreffende het verstrekken van saneringskredieten is ter verduidelijking als eis toegevoegd en daarom dient opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde eisen zoals opgenomen in de Wet financieel toezicht (Wtf). De inschrijver moet vergunning hebben om financiële dienstverlening uit te mogen voeren (zie antwoord op vraag 52). De aanbesteding zal worden gerectificeerd. De nieuwe datum voor het indienen van uw offerte / sluitingstermijn inschrijving is 11 april 2023 om uiterlijk 10.00 uur.
82	Proces	Mededeling Aanbestedende dienst			Indien u vragen heeft over bovenstaande antwoorden, dan kunt u vragen stellen voor de 2e NVI. Hiervoor is op TenderNed een Format beschikbaar gesteld. U kunt dit Format als Excel-bestand (niet pdf) uploaden middels de berichtenmodule in TenderNed. Dit is mogelijk tot en met 9 maart 2023 om uiterlijk 10.00 uur. Vragen die later worden ingediend, worden niet meer in behandeling genomen.