

Eerste Nota van Inlichtingen

Behorende bij de aanbesteding Schuldhulpverlening met referentie IC-23002



Ref. nr.	Label	Onderwerp	Percelen	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	PvE - rapportage	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	U geeft aan dat u wil sturen op resultaat en proces. Hierover kunnen KPI's afgesproken worden met bijv. een dashboard en een (extra) overkoepelende rapportage, welke minder tijdsintensief zijn voor alle partijen. Hierdoor komt er meer tijd beschikbaar ten gunste van uw inwoners. Bent u bereid om hierin concessies te doen?	Nee.
2	Inhoud	PvE - samenwerking	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 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 coördinator/manager.
3	Inhoud	PvE - bereikbaarheid	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	Bent u bereid om tussen 12.30-13.00 een pauzeperiode in accepteren voor de uitvoerende collega's? In dit half uur is er dan geen telefonische bereikbaarheid	Nee, de eis wordt niet aangepast.
4	Inhoud	PvE - facturering	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 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.
5	Inhoud	PvE - facturering	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	Wat ziet u als afronding schuldregeling problematische schuld? Het 120-dagenmodel of de gehele 3 jaar	De gehele 3 jaar.
6	Inhoud	PvE - facturering	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 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?	Nee, het prijzenblad wordt niet aangepast.
7	Inhoud	PvE - facturering	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 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>
8	Inhoud	PvE - ITO	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	U stelt dat het minimaal aantal respondenten uit 10% van de opdracht bestaat, doelt u op 10% van het lopende klantenbestand?	Ja
9	Inhoud	PvE - brondata	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 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.
10	Inhoud	PvE - Tolk	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	U vraagt om een prijs per uur voor de tolk/tolktelefoon. Hierin is veel variatie. Is het mogelijk om, bij gunning, samen een partner voor de tolk/tolktelefoon uit te zoeken en directe doorbelasting naar de opdrachtgever te faciliteren?	Nee, Opdrachtnemer kan de prijs vermelden op het prijzenblad.
11	Inhoud	Opdrachtschrijving - Inschrijfprijs/opdrachtwaarde	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	Kunt u duidelijk aangeven wat u bedoelt met de zin: "maar om aan te geven wanneer de raamovereenkomst niet meer van kracht is" ?	We vermoeden dat u hier verwijst naar de leidraad paragraaf 2.2. Uit recente jurisprudentie dienen aanbestedende diensten de maximale waarde van een raamovereenkomst te vermelden. Dit is om te bepalen wanneer de looptijd van de raamovereenkomst eindigt. De raamovereenkomst eindigt op het moment dat de genoemde looptijd (incl. optiejaren) eindigt of zo veel eerder op het moment dat het maximumbedrag is bereikt. Als het maximumbedrag is bereikt heeft de raamovereenkomst geen werking meer.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Percelen	Vraag	Antwoord
12	Inhoud	Opdrachtomschrijving - Inschrijfprijs/opdrachtwaarde	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	Begrijpen wij goed dat u onder punt 2.2 slechts een indicatie geeft van de kosten en op geen enkele manier een prijsplafond, per categorie of geheel?	We geven in paragraaf 2.2. een indicatie van de raming op korte termijn. Zoals aangegeven in de paragraaf is het voor Schuldphulpverlening voor de komende jaren moeilijk te ramen of (en met hoeveel) aanvragen voor ondersteuning zullen toenemen. Het is geen prijsplafond maar om de einddatum van de raamovereenkomst te markeren (zie ook antwoord op vraag 11). Voor afspraken rondom indexatie van prijzen zie paragraaf 4.6.1.
13	Inhoud	Opdrachtomschrijving - werkplek	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	Heeft u in uw gemeente contact met verhuurders van potentieel veilige werkplekken voor de uitvoerende schuldhulpverleners? Heeft u een prijsindicatie?	*Ja, we hebben hiervoor contacten. *Nee, we hebben geen prijsindicatie.
14	Inhoud	Opdrachtomschrijving - BBZ	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	U geeft aan dat er alleen op afspraak met collega's BBZ geschakeld kan worden. Hoe krijgt dit vorm tijdens een (potentiele) crisissituatie waarbij een samenwerking noodzakelijk is?	Als de Bbz medewerker aanwezig is en de medewerker geen andere afspraken heeft kan er contact gelegd worden.
15	Inhoud	Opdrachtomschrijving - BBZ	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	U geeft aan dat er alleen op afspraak met collega's BBZ geschakeld kan worden. Wat is de (maximale) termijn waarop een collega BBZ beschikbaar is?	Dit is afhankelijk van de werkuren en afspraken in de agenda.
16	Inhoud	Opdrachtomschrijving - doorlooptijden	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 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.
17	Inhoud	Opdrachtomschrijving - DFD	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	U stelt dat er 6 maanden met maximaal 6 maanden verlenging DFD kan worden ingezet. Indien er dan geen schuldregeling haalbaar is, wordt het dossier (inclusief budgetbeheer) dan gesloten?	Dit betreft maatwerk, als de inwoner nog een vorm van hulp nodig heeft dan wordt dit afgestemd met de Opdrachtgever.
18	Inhoud	Opdrachtomschrijving - doorlooptijden	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	U stelt dat er jaarlijkse diverse gesprekken gevoerd moeten worden tijdens het schuldentraject. Is dit ook het geval bij cliënten die onder bewind staan?	Dit betreft maatwerk, als de inwoner aanvullende hulp nodig heeft dan wordt dit afgestemd met de Opdrachtgever.
19	Inhoud	Opdrachtomschrijving - doorlooptijden	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	In de kop Schuldregeling problematische schuld stelt u dat het maximaal 120 dagen mag duren. In de tweede alinea stelt u dat er jaarlijks gesprekken gevoerd moeten worden. Bedoelt u de gesprekken tijdens het gehele schuldregelingstraject van 36 maanden?	De voortgangsgesprekken worden gehouden gedurende de gehele looptijd het schuldregelingstraject.
20	Inhoud	Opdrachtomschrijving - WSNP	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	U stelt dat de eindrapportage is voorzien van o.a. een uitspraak. Waarop doelt u met o.a.?	De eindrapportage kan bijvoorbeeld ook een advies bevatten.
21	Inhoud	Opdrachtomschrijving - budgetbeheer	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	Kunt u een omschrijving geven de budgetbeheerpakketten?	We verwijzen u naar de indeling die het NVVK hanteert.
22	Inhoud	Opdrachtomschrijving - budgetbeheer	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	De opdrachtgever stelt dat er vooraf afgestemd moet worden over de duur van budgetcoaching. Dit is vooraf lastig vast te stellen. Hoe ziet u deze afstemming en met welke periodes?	Dit betreft maatwerk.
23	Inhoud	Opdrachtomschrijving - crisisinterventie	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	De opdrachtgever stelt dat de opdrachtnemer van perceel 1 de crisis van ondernemers op moet lossen door middel van diverse hulpmiddelen (bijv. breed moratorium). Hiervoor is specialistische kennis nodig. Onderkent de opdrachtgever dat deze werkzaamheden bij de crisisinterventie perceel 2 (zoals ook beschikbaar in perceel 2) horen?	Als een ondernemer zich meldt bij Opdrachtnemer van perceel 1, zorgt Opdrachtnemer van perceel 1 ervoor dat de eerste crisis afgewend wordt. De ondernemer wordt zo snel als mogelijk overgedragen aan Opdrachtnemer van perceel 2.
24	Inhoud	Opdrachtomschrijving - Opdracht is verdeeld in twee percelen	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	Indien u stelt dat de opdrachtnemer ook nazorg moet bieden aan ondernemers, hoe vindt de overdracht van perceel 2 naar perceel 1 plaats? Hier kan namelijk enkele jaren tussen zitten.	De nazorg van ondernemers is ondergebracht bij Perceel 2. zie ook vraag 25.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Percelen	Vraag	Antwoord
25	Inhoud	Opdrachtschrijving - Opdracht is verdeeld in twee percelen	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	Voor ondernemers het verhelderen van de hulpvraag, informatie en advies en aanmelding, crisisinterventie en nazorg (NVVK modules: Informatie en advies, Aanmelding, eerste aanspreekpunt bij Crisisinterventie). --> mist hierin de module nazorg? Of valt de nazorg buiten de scope voor perceel 1 indien er sprake is van een ondernemer	In Bijlage 1 (Opdrachtschrijving Schuldhelpverlening), paragraaf 3.1 (pagina 7), Perceel 1 lid b zijn de woorden crisisinterventie en nazorg niet correct vermeld. Perceel 1 lid b dient als volgt te worden gelezen: b. voor ondernemers het verhelderen van de hulpvraag, informatie en advies en aanmelding (NVVK modules: Informatie en advies, Aanmelding, eerste aanspreekpunt bij Crisisinterventie). De rest van paragraaf blijft ongewijzigd.
26	Inhoud	Opdrachtschrijving - Beschrijving van de opdracht	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	Preventie en vroegsignalering; vallen deze werkzaamheden onder de kop "Deelname ketenpartneroverleg en deelname aan projecten over doorontwikkeling?	Ja, die zullen daar ook deel van uitmaken.
27	Inhoud	Opdrachtschrijving - Saneringskrediet looptijd verkorting	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	Hoe gaat u om met de voorgenomen landelijke verkorting van de looptijd schuldregelingen naar 18 maanden?	Naar verwachting zullen wij ons commiteren aan de landelijke richtlijnen.
28	Inhoud	Opdrachtschrijving - waarborgfonds	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	Is de opdrachtgever bereid om borg te staan als er niet wordt deelgenomen aan het waarborgfonds? In sommige gevallen is het gunstiger, voor de gemeente, om niet deel te nemen aan het Landelijke waarborgfonds.	Nee, de borgstelling loopt via het Landelijk Waarborgfonds.
29	Inhoud	Opdrachtschrijving - Schuldenknooppunt	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 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 onafhankelijk van gebruik schuldenknooppunt?	Ja, het streven is om het schuldhelptraject zo kort mogelijk te houden.
30	Inhoud	Bbz levensvatbaarheidsonderzoek Opdracht omschrijving 5	Perceel 2 Ondernemers	Opdrachtnemer laat een levensvatbaarheidsonderzoek Bbz uitvoeren. Is het niet beter dat de bedrijfsdeskundigen organisatie die Bbz-onderzoek uitvoert voor gemeente Oosterhout deze opdracht geeft. Het verstrekken van een opdracht voor een BEO door een schuldhelpverlenende partij is niet gebruikelijk.	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.
31	Inhoud	Fysieke gesprekken 5.4.4.2	Perceel 2 Ondernemers	Kunnen gesprekken ook via beeldbellen worden gevoerd zodat het woord fysiek geschrapt kan worden. Fysieke gesprekken kosten zowel voor de ondernemer als voor de schuldhelpverlener erg veel tijd. Veelal zit men hier niet op te wachten.	Nee, dit is niet akkoord.
32	Inhoud	5.4.5 Bepalen draagkracht	Perceel 2 Ondernemers	Hoe wordt bij een ondernemer, volgens de inkomensnormen van de Participatiewet, de draagkracht berekend? Ondernemers hebben wisselende inkomsten en een resultaat uit onderneming blijkt uit de jaarrekening in het opvolgende boekjaar. Kunt u een rekenvoorbeeld geven van de draagkracht zoals hier bedoeld.	Opdrachtgever verwijst u naar de beleidsregels, https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR638508/1 , Bijlage 2 van dit document geeft een berekening weer.
33	Inhoud	5.4.8 Budgetbeheer	Perceel 2 Ondernemers	Budgetbeheer zorgt ervoor daten geen (nieuwe) betalingsachterstanden ontstaan. Realiseert de aanbestedende dienst dat een ondernemer een negatief inkomen kan hebben, kortom geen geld om lopende verplichtingen te kunnen voldoen hetgeen inherent is aan nieuwe schulden. Budgetbeheer zorg er dan niet voor dat er geen nieuwe betalingsachterstanden ontstaan. Hoe dienen de woorden "geen (nieuwe) betalingsachterstanden" in deze context dit gelezen te worden, bijvoorbeeld "trachten te voorkomen dat..."of het is een verplichting dat".	Ja, dat realiseert Opdrachtgever. Budgetbeheer wordt ingezet als maatwerk en is niet voor elke situatie/ondernemer de best passende hulp. Mocht Budgetbeheer ingezet zijn en de geschetste situatie zich voordoen dan kan Opdrachtnemer de situatie bespreken met Opdrachtgever om samen te kiezen voor de best passende (alternatieve) hulp.
34	Inhoud	5.4.11 Surseance van betaling	Perceel 2 Ondernemers	Het middel surseance van betaling wordt vrijwel niet gebruikt aangezien dit middel veel te kostbaar is en de ondernemer deze kosten, met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid, niet kan betalen. Aanvraagkosten alleen bedragen al snel een paar duizend euro. Veel sureances worden na een week omgezet in een faillissement. Is het niet beter art. 5.4.11 te schrappen en niet als SHV mogelijkheid aan te bieden?	Daar is in het prijzenblad rekening meegehouden.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Percelen	Vraag	Antwoord
35	Inhoud	Programma van eisen 3 Uitvoering 3.2	Perceel 2 Ondernemers	Voor hoeveel uur wordt verwacht dat de diensten van een tolk ingezet dienen te worden? Kan de gemeente hiervoor een bandbreedte afgeven? Leidt een intake tot een dossier dan kan het aantal uren ons inziens hoog oplopen als elk document vertaald dient te worden of bij elk gesprek een tolk aanwezig dient te zijn. Is het niet raadzamer om een vertaling van documenten of gesprekken aan de schuldenaar over te laten?	Wij verwijzen u naar het prijzenblad, hierin is een indicatie van uren opgegeven.
36	Inhoud	Programma van eisen 4.1	Perceel 2 Ondernemers	En de medewerkers moetenin het bezit zijn van een Wft-diploma. Vraag: Bent u bereid om, in aansluiting op de bestaande jurisprudentie, hieraan toe te voegen "of gelijkwaardig"?	Conform jurisprudentie willen we ten aanzien van het Wft diploma voor medewerkers het volgende opnemen: "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 of een gelijkwaardig diploma / certificaat afgegeven door een onafhankelijke instelling. De opdrachtnemer dient de gelijkwaardigheid aan te tonen."
37	Inhoud	programma van eisen 11.1 tm 11.4 Uitvoering	Perceel 2 Ondernemers	Kunt u een toelichting geven wat er van de schuldhelpverlener wordt verwacht op grond van dit artikel. Inloop spreekuren elke werkdag..opdrachtgever stelt spreekkamer beschikbaar. Verwacht de gemeente dat een schuldhelpverlener dagelijks aanwezig is tijdens het inloopspreekuur elke werkdag?	De eisen van 11.1 tm 11.4 vallen onder Perceel 1.
38	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - blz 19 - 4.6.2 Kwaliteit	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	Bent u bereid om aan ieder subgunningscriterium 1 A4 schrijfruimte toe te voegen?	Ja dat is akkoord.
39	Uitvoering	Opdrachtomschrijving - blz 21 - 5.4.5 Boekhoudkundige en fiscale ondersteuning	Perceel 2 Ondernemers	U geeft aan:"Daarnaast geldt dat als de ondernemer volgens de inkomensnormen van de Participatiewet draagkracht heeft hij deze dienst zelf moet bekostigen." Bent u het met ons eens dat een ondernemer met een lopende schuldregeling, nooit draagkracht heeft om een dienst zelf te bekostigen, omdat de draagkracht ten goede van de schuldeisers komt?	Ja.
40	Uitvoering	Programma van eisen - blz 8 - 3. Specifieke eisen perceel 2 schuldhelpverleners ondernemers	Perceel 2 Ondernemers	Eis 13.10 U verwacht dat de opdrachtnemer bereid is om op verschillende locaties, bij evenementen aan te sluiten of bij bijeenkomsten in de wijk aanwezig te zijn. Hoeveel evenementen en bijeenkomsten verwacht u per jaar?	Gemiddeld verwacht de Opdrachtgever zo'n 8 evenementen per jaar.
41	Uitvoering	Opdrachtomschrijving - blz 7 - 3. Beschrijving van de opdracht. Eén loket	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	U geeft aan; "We vinden het belangrijk dat de inwoner of ondernemer weet waar hij terecht kan met financiële vragen of geldzorgen. Dit willen we onder andere bereiken door een herkenbaar en makkelijk vindbaar loket. Waar een brede uitvraag wordt gedaan om de inwoner snel de beste combinatie van ondersteuning en hulp te bieden waarbij inwoners niet onnodig meerdere malen hun verhaal hoeven te doen. Daarom willen wij dat de modules informatie en adviesgesprek, het inloopspreekuur, aanmelding, crisisinterventie en nazorg bij eenzelfde aanbieder beleggen, deze modules vallen onder perceel 1." Op bladzijde 7, hoofdstuk 3.1: Opdracht verdeeld in 2 percelen geeft u aan dat nazorg voor ondernemers onder perceel 1 (b), maar ook onder perceel 2(c) valt. Kunnen wij er vanuit gaan dat het hier om een vergissing gaat en de nazorg voor inwoners onder perceel 1 en nazorg voor ondernemers onder perceel 2 valt?	Ja inderdaad. Zie ook het antwoord op vraag 25.
42	Uitvoering	Opdrachtomschrijving - blz 16 - 4.5 Doorlooptijden	Perceel 1 Inwoners	Bent u het met ons eens dat in sommige gevallen DFD een uitkomst kan zijn van een stabilisatietraject?	Ja dat behoort ook tot een mogelijkheid.
43	Juridisch	Aanbestedingsleidraad - blz3 - 1. Algemene eisen voor perceel 1 en 2.	Perceel 1 Inwoners, Perceel 2 Ondernemers	4. Personeel, artikel 4.1 Bent u zich bewust van het feit dat kredietbanken overeenkomstig de wet op het financieel toezicht artikel 4 lid 2 zijn vrijgesteld van deze eis. Kunnen we ervan uit gaan dat we aan uw eis voldoen als het personeel WFT gecertificeerd is?	Wij vermoeden dat u vraag gaat over Bijlage 2 (Programma van eisen) eis 4.1. Indien inschrijver een vrijstelling van toezicht van de AFM heeft, dan verzoeken wij de inschrijver om aan te geven hoe het toezicht is geborgd. Medewerkers dienen in het bezit te zijn van een wft-diploma (zie ook antwoord op vraag 36).

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Percelen	Vraag	Antwoord
44	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 11 april 2023 om uiterlijk 10.00 uur . Vragen die later worden ingediend, worden niet meer in behandeling genomen.