

**1^e Nota van Inlichtingen**

Voor u ligt de 1^e Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag 'Schulddienstverlening' van gemeente Almere, met ons kenmerk IA2021.11.06.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

Gezien de wijzigingen die hebben plaatsgevonden bij deze Nota van Inlichtingen worden geïnteresseerden door middel van een rectificatie via TenderNed op de hoogte gesteld van de gewijzigde aanbestedingsdocumenten. Tegelijkertijd met de rectificatie zal de Nota van Inlichtingen die op 7 oktober 2022 stond gepland, worden gepubliceerd. Naar het oordeel is het noodzakelijk dat geïnteresseerden in de gelegenheid worden gesteld om vragen in te dienen naar aanleiding van de gewijzigde aanbestedingsdocumenten en de antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen. Daarom is de planning aangepast (zie herziene 'Offerteaanvraag gemeente Almere - schulddienstverlening').

Met deze Nota van Inlichtingen zijn de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als herziene documentatie:

- Offerteaanvraag gemeente Almere – schulddienstverlening
- Bijlage B - Tarievenblad
- Bijlage D - Programma van Eisen
- Bijlage J – Technische bekwaamheid

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. **11 oktober 2022** gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Prijzenblad - Budgetbeheer tijdens MSNP/WSNP/OSS	Kunt u hier het aantal te verwachten klanten aangeven? Hiermee kunnen we een betere inschatting van de kosten maken.	Ja, gemeente Almere kan een inschatting maken van het verwachte aantal klanten. Het is echter afhankelijk van de situatie van de schuldenaar óf en zo ja welke vorm van budgetbeheer wordt aangeboden, om deze reden blijft het bij een inschatting. Gemeente Almere verwacht per jaar vanaf 2025: BBR Service: 75, BBR Basis: 10, BBR



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
				Middel: 85, BBR Totaal: 80. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Zie alle aantallen in het herziene tarievenblad (bijlage B)
2	Inhoud	Prijzenblad - Dwangakkoord	Kunt u hier het aantal te verwachten klanten aangeven? Hiermee kunnen we een betere inschatting van de kosten maken.	Ja, gemeente Almere kan een inschatting maken van het verwachte aantal klanten. Gemeente Almere verwacht per jaar 15 dwangakkoord(en). Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Zie het herziene tarievenblad (bijlage B).
3	Inhoud	Prijzenblad - F59	Vakje F59 geeft het maandbedrag aan, wij vermoeden dat hier een jaarbedrag moet komen zodat deze in het totaal bedrag wordt meegenomen. Kunt u dit nagaan en zonodig aanpassen?	Nee, uw vermoeden is onjuist. Bij schuldregeling dient u een prijs per klant per maand in te vullen (cel F43). In de totale kosten per jaar wordt de prijs per klant per maand vermenigvuldigd met 12. Zie het herziene tarievenblad (bijlage B).
4	Inhoud	Prijzenblad - Breed Moratorium / voorlopige Voorziening	Kunt u hier het aantal te verwachten klanten aangeven? Hiermee kunnen we een betere inschatting van de kosten maken.	Ja, gemeente Almere kan een inschatting maken van het verwachte aantal klanten. Gemeente Almere verwacht twee (2) smalle moratoria, één (1) breed moratorium en één (1) voorlopige voorziening per jaar. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Zie het herziene tarievenblad (bijlage B).
5	Inhoud	Prijzenblad - Vroegsignalering Administratie	Vroegsignalering is geen onderdeel van de aanbesteding de 1e 2 jaar. Er is een mogelijkheid dat het na 2 jaar naar opdrachtnemer overgaat. Deze kosten moeten dus niet worden opgenomen in de begroting. Kunt u deze uit het prijzenblad halen of niet laten meetellen in de totaal prijs?	Ja, de kosten voor Vroegsignalering tellen niet mee in de totale inschrijfprijs in en zijn als los gedeelte opgenomen in het tarievenblad. Wel dient u een prijs (prijsspeil 2022) op te geven voor het mogelijk uitvoeren van Vroegsignalering Huisbezoeken en Vroegsignalering Administratie voor de jaren 2025, 2026 en 2027. Het totale budget voor vroegsignalering (Huisbezoeken en Administratie) is € 208.272,- (prijsspeil 2022) exclusief btw per jaar, zie paragraaf 1.7.1. Uw



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
				opgegeven prijs mag dit budget niet overschrijden. Indien uw prijs dit budget overschrijdt wordt u uitgesloten van deelname. Zie het herziene tarievenblad (bijlage B).
6	Inhoud	Referentieformulier	Kunt u het referentieformat in Word beschikbaar stellen zodat deze invulbaar wordt?	Ja, zie bijlage J - Technische bekwaamheid
7	Inhoud	PvE - 8.3	Wordt dit plan door de schulddienstverlener opgesteld? Worden de kosten van de accountant en de controle gedragen door de gemeente Almere? En heeft deze controle alleen betrekking op de facturering? Zo niet, waarop dan nog meer?	Ja, de schulddienstverlener stelt het plan op. Nee, de kosten van de accountant worden gedragen door de schulddienstverlener. Ja, de controle heeft alleen betrekking op de facturering aan de gemeente Almere.
8	Inhoud	PvE - 5.5, 5.6, 5.8	In deze artikelen staat vermeld dat de schulddienstverlener zich commiteert aan het gezamenlijk realiseren van genoemde gegevensuitwisseling. Kan hier aan worden toegevoegd dat dit in samenspraak is tussen beide partijen en dat de kosten die de schulddienstverlener hiervoor maakt door de gemeente Almere worden gedragen. Of dat de opdrachtnemer altijd de mogelijkheid heeft om te kunnen beslissen of zij wel of niet deze investering willen doen.	Nee, dit kan hier niet aan worden toegevoegd. Het realiseren van de gegevensuitwisseling gebeurt op basis van een gezamenlijk op te stellen plan en business case. Op basis van de business case wordt gezamenlijk beoordeeld of realisatie lonend is, waar de baten zitten en hoe de kosten verdeeld worden. Gemeente Almere zet in op het gebruik van beveiligde gegevensuitwisseling om risico's bij de uitwisseling te beperken en drempels voor uitwisseling te verlagen. Gemeente Almere verwacht dat de schulddienstverlener daar medeverantwoordelijkheid voor voelt, en dus mee betaalt aan de realisatie. Het uitgangspunt van gemeente Almere is dat de functionaliteit voor de gegevensuitwisseling als standaard



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
				product (met gegarandeerd onderhoud) worden aangeboden. Daarom streeft gemeente Almere naar gezamenlijke ontwikkeling met andere gemeenten / klanten. Gemeente Almere verwacht van de schulddienstverlener een proactieve houding om met gemeente Almere en andere klanten te onderzoeken of er een bredere behoefte bestaat. Om zo de kosten te drukken en te werken aan standaardisatie. Maar het is ook mogelijk dat andere klanten nog niet toe zijn aan deze stap. Daarom blijft de eis staan dat de schulddienstverlener zich committeert aan de realisatie, binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid. Zowel qua investering als qua planning.
9	Inhoud	PvE - 5.1	Als vroegsignalering door de Schoor wordt uitgevoerd moeten zij zorgen voor een voor een veilige overdracht en zorgen zij voor een gespreksverslag en warme overdracht, bent u het hier mee eens?	Ja, gemeente Almere is het hiermee eens. De Schoor zorgt in 2023 en 2024 voor een veilige en warme overdracht en een gespreksverslag indien er vanuit het Team Vroegsignalering overgedragen wordt naar de schulddienstverlener.
10	Inhoud	PvE - 5.1	In de eerste 2 jaar van de overeenkomst zal de vroegsignalering worden uitgevoerd door de Schoor. Klopt het dat zij dan de signalen matchen in RIS en niet de opdrachtnemer voor de schulddienstverlener? Wil de gemeente Almere deze eis aanpassen naar: indien de vroegsignalering wordt uitgevoerd door opdrachtnemer zal de schulddienstverlener de signalen ontvangen en matchen in RIS?	Ja, het klopt dat de Schoor in de eerste 2 jaar van de overeenkomst de signalen matcht in RIS en niet de schulddienstverlener. Tenzij wordt besloten dat de werkzaamheden met betrekking tot vroegsignalering vanaf 2025 bij de schulddienstverlener worden belegd. Gemeente Almere is bereid de eis als volgt aan te passen: "Indien de Vroegsignalering na 2025 wordt uitgevoerd door opdrachtnemer zal de schulddienstverlener de signalen ontvangen en



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
				matchen in RIS." . Zie eis 5.1 van de herziene versie van het Programma van Eisen.
11	Inhoud	PvE - 4.1	Het overdragen van dossiers naar een andere aanbieder brengt veel werk met zich mee. Dit is een intensieve en tijdrovende klus welke niet in de aangeboden dienstverlening is meegenomen. Het veroorzaakt veel onrust voor de inwoner en een goede, warme overdracht is noodzakelijk. Dit kost tijd en daarmee dus extra inzet van medewerkers. Is de gemeente Almere bereid om in overleg hier afspraken over te maken en de kosten (of in ieder geval een gedeelte) voor haar rekening te nemen?	Nee, gemeente Almere is hiertoe niet bereid. Hierover zijn contractuele afspraken gemaakt met de huidige aanbieder.
12	Inhoud	PvE - 3.15	Draagt de gemeente Almere de kosten voor de trainingen Stress Sensitieve Dienstverlening?	Ja, de gemeente Almere verzorgt de training Stress Sensitieve Dienstverlening aan de werknemers van de schulddienstverlener. De schulddienstverlener hoeft hier geen kosten voor te betalen.
13	Inhoud	PvE - 3.10	Kan dit worden aangepast naar tussen 09.00-12.00 en van 13.00-17.00? Dit in verband met lunchpauze van de medewerkers.	Nee, dit kan niet worden aangepast. Juist voor schuldenaren die werken is het van belang dat zij in de lunchpauze contact kunnen opnemen. Niet



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
				alle medewerkers hoeven aanwezig te zijn, er kan eventueel gewerkt worden met terugbelnotities.
14	Inhoud	PvE - 3.8	Is opdrachtgever bereid om deze eis aan te passen naar: in overleg werken de medewerkers mee aan pilots om nieuwe zaken uit te proberen. Dit wordt op voorhand besproken en eventueel bijkomende extra kosten, door bijvoorbeeld extra uren inzet van medewerkers, worden door de gemeente Almere gedragen.	Nee, de gemeente Almere is niet bereid deze eis aan te passen. Gemeente Almere zoekt een innovatieve partner die een proactieve houding heeft en er dus al vanuit gaat dat er tijd voor continue verbetering en vernieuwing moet zijn. Gemeente Almere zal op voorhand met de schulddienstverlener de aanpak bepalen en als er sprake is van significante kosten, worden afspraken gemaakt of en zo ja hoe deze kosten verdeeld worden.
15	Inhoud	PvE - 3.5	JPF in onderdeel van de reguliere dienstverlening. Is de gemeente Almere bereid deze dienstverlening apart op te nemen? Ook op het prijzenblad. Dit vergt een specifieke expertise en ervaring leert dat dit een product moet zijn op uurbasis en niet op traject basis.	De raad heeft nog geen besluit genomen of JPF onderdeel is van de Almeerse schulddienstverlening. Als dit het geval zou zijn dan wil gemeente Almere in principe op productcategorie afrekenen. Wel kunnen er indien gewenst afspraken gemaakt worden over de inzet van maximaal 6 extra uren per week om op locatie te werken en te overleggen.
16	Inhoud	PvE - 3.1	Is de gemeente bereid om de volgende aanpassing op te nemen: Indien de gemeente wil experimenteren met ruimere openingstijden, wordt hier aan meegewerkt in overleg tussen beide partijen.	Ja, gemeente Almere is bereid deze eis te wijzigen in: "indien de gemeente wil experimenteren met ruimere openingstijden, wordt hier aan meegewerkt in gezamenlijk overleg." Zie eis 3.1 van de herziene versie van het Programma van Eisen.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
17	Inhoud	PvE - 2.4	Opdrachtgever stelt dat de opdrachtnemer gebruik maakt van een actueel, onderhouden, en periodiek getoetst kwaliteitssysteem waarin de relevante eisen zijn verwerkt uit ten minste de volgende normen: ISO 27001, ISO27701, ISO16175 en ISAE3402. Welke relevante eisen uit deze certificeringen bedoelen jullie hiermee?	De kern van deze eis zit in het hebben van een gedocumenteerd en onderhouden kwaliteitssysteem. Gemeente Almere verwacht dat de schulddienstverlener voldoende kennis heeft van de eigen dienstverlening en daarvoor geldende regelgeving om op basis daarvan te bepalen welke eisen relevant zijn om haar informatiebeheer, informatieveiligheid en privacy op voldoende niveau te borgen. Daarnaast verwacht gemeente Almere dat de schulddienstverlener de verantwoordelijkheid neemt om deze borging goed te organiseren in het kwaliteitssysteem.
18	Inhoud	PvE - 1.15	Kan hier aan worden toegevoegd dat er duidelijke afspraken moeten worden gemaakt rondom de samenwerking. Hierin moet in ieder geval worden afgestemd wie welke verantwoording heeft in het traject, welk mandaat de budgetbeheerder heeft en welke criteria er zijn voor welke aanbieder.	Ja, eis 1.15 is aangepast. Toegevoegd is: "Om de samenwerking goed te laten verlopen zullen er duidelijke werkafspraken gemaakt worden tussen de preventiefbudgetbeheerders en de schulddienstverlening. De gesprekken hierover zullen worden gefaciliteerd door de gemeente." Zie eis 1.15 van de herziene versie van het Programma van Eisen
19	Inhoud	PvE - 1.14	Is de gemeente Almere bereid om deze eis aan te passen naar in overleg zal worden bekeken wat de mogelijkheden zijn rondom collectief schuldregelen. In samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zal hier een beslissing over worden genomen.	Nee, eis 1.14 wordt niet aangepast. De beslissing om wel/niet te gaan werken met collectief schuldregelen wordt genomen door de gemeente Almere.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
20	Inhoud	PvE - 1.14	Indien de gemeente wenst om met collectief schuldregelen te gaan werken en de werkprocessen en het clientvolgsysteem moeten worden aangepast, brengt dit kosten met zich mee. Worden de bijkomende kosten gedragen door de gemeente Almere? Of is het in ieder geval bespreekbaar om op voorhand afspraken te maken over de kosten verdeling?	Nee, in de prijsstelling van de producten dienen de technische aspecten te zijn meegenomen.
21	Inhoud	PvE - 1.13	Als er op meer locaties medewerkers aanwezig moeten zijn heeft dat een gevolg voor het aantal uren dat ingezet moet worden. Is gemeente Almere bereid om de kosten voor de eventueel extra inzet van medewerkers te betalen? Of dit in ieder geval in overleg te bepalen als het zover is?	Gemeente Almere gaat ervan uit dat ook als gewerkt gaat worden vanuit verschillende locaties, de medewerkers zich met dezelfde activiteiten bezighouden als ze anders op het Stadhuis zouden hebben gedaan. Mocht dit (aantoonbaar) niet het geval zijn dan kan in overleg bepaald worden of er extra kosten in rekening gebracht mogen worden.
22	Inhoud	PvE - 1.13	Als de gemeente Almere haar dienstverlening meer gebiedsgericht wil aanbieden, zorgt de gemeente Almere dan voor huisvesting van de schulddienstverlener en draagt de gemeente Almere de volledige kosten hiervoor?	Gemeente Almere zorgt in dat geval voor huisvesting van de schulddienstverlener. Hiervoor zullen kosten in rekening worden gebracht. Zie ook het antwoord op vraag 23, eis 1.13 van de herziene versie van het Programma van Eisen en paragraaf 1.6 van de offerteaanvraag.
23	Inhoud	PvE - 1.13	Opdrachtgever stelt dat de schulddienstverlener werkt op de door gemeente Almere aangegeven locaties. Zijn de volledige kosten hiervan (huur, gebruik printer, scannen, etc) voor de gemeente Almere?	Nee, er worden kosten in rekening gebracht. Wij verwachten in 2023 voor 232 m2, € 32.000 per jaar (€ 135 per m2), jaarlijks te indexeren met de CPI index, in rekening te brengen. Aanpassingen aan het gehuurde moeten apart betaald worden. De servicekosten (energielasten) zijn zeer moeilijk in te schatten. Ze zijn nu voor 2023 ingeschat op € 16.000. Dit is onder een zeer groot voorbehoud. Voor facilitaire kosten verwachten wij in 2023 €



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
				78 per m2 in rekening te brengen, jaarlijks te indexeren met de CPI index. Zie eis 1.13 van de herziene versie van het Programma van Eisen en paragraaf 1.6 van de offerteaanvraag.
24	Inhoud	SDV plus traject	Een SDV plus traject vraagt regelmatige afstemming met de betrokken ketenpartner en ook driegesprekken. Dit betekent dat de trajecten langer kunnen duren. Deze passen dan ook niet in de bonus/malus termijnen. Kunnen deze trajecten uitgezonderd worden van de bonus/malus termijnen?	Nee, deze trajecten kunnen niet uitgezonderd worden van de bonus/malus termijnen. SDV plus is juist in het leven geroepen om schuldenaren extra te ondersteunen tijdens een SDV-traject.
25	Inhoud	Tweede ronde vragen stellen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen	Het valt inschrijver op dat u geen 2e Nota van inlichtingen heeft gepland. Zou u deze alsnog willen toevoegen zodat inschrijver bij onduidelijkheden nog kans heeft om vragen te stellen.	Ja, er wordt een tweede Nota van Inlichtingen toegevoegd aan de planning. Vrijdag 21 oktober 14:00 uur is de deadline voor het stellen vragen en donderdag 27 oktober 2022 wordt de tweede nota van inlichtingen gepubliceerd. Zie paragraaf 2.7 van de herziene offerteaanvraag.
26	Inhoud	Beoordelingsteam	Welke rollen zijn vertegenwoordigt in het beoordelingsteam?	Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie personen die de deskundigheid hebben die nodig is om de inschrijving inhoudelijk te beoordelen.
27	Inhoud	5.3 implementatieplan	U geeft aan dat u al een soortgelijke regeling heeft met de huidige leverancier. Klopt onze aanname dat u van de huidige leverancier geen implementatieplan verwacht?	Nee, gemeente Almere verwacht van de huidige leverancier ook een implementatieplan waarin wordt beschreven hoe de nieuwe dienstverlening, conform de offerteaanvraag, wordt geïmplementeerd. Gemeente Almere begrijpt dat dit implementatieplan anders zal zijn dan voor een nieuwe dienstverlener. Het implementatieplan beschrijft gedetailleerd



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
				waarop inschrijver een probleemloze implementatie van de dienstverlening borgt.
28	Inhoud	Bonus/malus	Vraag over bonus/malus: om maatwerk te leveren en onze dienstverlening aan te passen op de specifieke hulpvraag van een inwoner is het van belang om tijd en aandacht te investeren in de begeleiding van het traject en de inwoner te ontzorgen. Dit staat op gespannen voet met de bonus/malus regeling. Deze regeling heeft met name als doel snelheid, terwijl er juist tijd en aandacht nodig is om een duurzame oplossing te realiseren. Dit is in lijn met de bouwstenen van de gemeente, zijnde werken vanuit vertrouwen en de menselijke maat. Staat het inschrijver vrij om geen gebruik te maken van deze regeling en in plaats daarvan KPI's af te spreken met de gemeente over kwaliteit?	Nee, het staat inschrijver niet vrij om geen gebruik te maken van deze regeling. Gemeente Almere houdt vast aan de bonus/malus regeling en de normen zijn geformuleerd in de productcategoriebeschrijvingen. Het realiseren van een duurzame oplossing is mogelijk binnen de vastgestelde normen.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
29	Inhoud	Klantbeleving	Opdrachtgever stelt dat: • Er sprake is van permanente evaluatie van de dienstverlening die voorziet in een continu proces van feedback die wordt benut voor procesoptimalisatie en verbetering van houding/gedrag. Bijvoorbeeld door mee te werken aan klantbelevingsonderzoek en elke klacht te zien als een kans om kwaliteit van werken te verbeteren. Vraag: wie verzorgt het klantbelevingsonderzoek? En door wie worden de kosten gedragen? Is opdrachtgever bereid om mee te denken over de mogelijkheden rondom de klantbeleving. Purpose heeft hier bijvoorbeeld een mooie tool voor ontwikkeld waarmee de beleving gemonitord wordt tijdens het traject. Hier zijn kosten aan verbonden. Is opdrachtgever bereid om dit soort investeringen te doen om de klantbeleving te meten en daarna te kunnen optimaliseren?	Ja, gemeente Almere is bereid om investeringen te doen om de klantbeleving te meten. Het is nog niet duidelijk wie het klantbelevingsonderzoek verzorgt. Dit kan mogelijk Purpose zijn. Gemeente Almere zal deze kosten dragen.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
30	Inhoud	Maatwerk	Opdrachtgever stelt dat het van groot belang is dat inwoners maatwerk krijgen omdat de complexiteit van hun problematiek zich vaak niet in een eenvoudig proces laat oplossen. Concreet vraagt de menselijke maat ten aanzien van schulddienstverlening dat: - Er in de uitvoering via persoonlijk contact in beeld wordt gebracht wat een inwoner nodig heeft. Door te voorzien in preventieve, curatieve en nazorgactiviteiten wordt niet alleen geprobeerd om schulden op te lossen maar wordt ook gewerkt aan het oplossen of verminderen van de achterliggende problematiek. Waar mogelijk wordt terugval voorkomen. Persoonlijk contact kenmerkt zich door professionals die goed geschoold zijn in stress sensitieve gespreksvoering en schriftelijke en online communicatie die aansluit op de mogelijkheden van inwoners. Ook is het van belang dat de schulddienstverlener proactief, neutraal en transparant communiceert met de klant, het netwerk en crediteuren. Om dit maatwerk te kunnen leveren is het soms noodzakelijk om buiten de ingekochte producten tijd en aandacht te kunnen besteden aan de inwoner. Vraag: Is opdrachtgever bereid om een apart product toe te voegen per uur om maatwerk te kunnen leveren? Deze uren kunnen worden opgenomen in de rapportage naar de gemeente met de bijbehorende verantwoording.	Nee, op dit moment is de gemeente niet bereid om een apart product per uur toe te voegen om maatwerk te kunnen leveren. Gemeente Almere en schulddienstverlener blijven voortdurend in gesprek. Mocht binnen de gemaakte afspraken (aantoonbaar) onvoldoende ruimte blijken voor maatwerk dan wordt daar in gezamenlijkheid een oplossing voor gezocht.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
31	Inhoud	Vroegsignalering	Als de 2 producten rondom vroeg signalering niet in de aanbesteding worden meegenomen is dan de aanname juist dat we in de uitwerking van het plan van aanpak deze 2 producten niet hoeven te beschrijven?	Nee, deze aanname is onjuist. Gemeente Almere vraagt u deze producten toch te beschrijven voor het geval Vroegsignalering over twee jaar toch bij de schulddienstverlener wordt ondergebracht.
32	Inhoud	Plafondbedrag	Onze ervaring leert dat door maatwerk te leveren per inwoner, de oplossing uiteindelijk duurzamer is. De inwoner is beter in staat zijn eigen financiën te beheren en door een sluitende ketenaanpak is de problematiek op andere leefgebieden ook meegenomen. Om dit maatwerk te kunnen leveren is er tijd en aandacht nodig voor de inwoner. Dit heeft als gevolg dat er in de prijs per product meer uren worden opgenomen. Is de opdrachtgever bereid om het plafondbedrag te laten vervallen ter bevordering van de kwaliteit van dienstverlening voor de inwoner?	Nee, gemeente Almere is niet bereid om het plafondbedrag te laten vervallen. Wel is de gemeente Almere bereid om een offerte te ontvangen met de prijzen van de aanbieder op prijspeil 2022 en hierop een indexering toe te staan van de DPI januari 2023. Zie paragraaf 6.3 van de herziene offerteaanvraag.
33	Inhoud	Tarievenblad	In de leidraad staat het volgende beschreven: Voor de vier vormen van budgetbeheer die de NVVK onderscheidt, mogen verschillende prijzen in rekening worden gebracht. Kunt u de 4 vormen van budgetbeheer apart benoemen op het tarievenblad?	Ja, er mogen verschillende prijzen in rekening worden gebracht. De vier vormen van budgetbeheer zijn apart benoemd op het tarievenblad. Zie het herziene tarievenblad (bijlage B).



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
34	Inhoud	Leidraad - 3.4	Onder 3.4 geeft u aan dat vroegsignalering niet in scope van onderhavige opdracht valt. Kunt u voor de volledigheid bevestigen dat u deze dienstverlening dus niet verwacht van inschrijver/opdrachtnemer tijdens de looptijd van het contract? Zo ja, kunt u aangeven bij wie deze taak wel wordt belegd?	Vroegsignalering valt in elk geval in 2023 en 2024 niet onder de opdracht. De gemeente is aan het onderzoeken hoe verder om te gaan met vroegsignalering. Een van de opties is het product onderbrengen bij de schulddienstverlener.
35	Contract	Offerteaanvraag, 2.7 Planning	Een realistische en zorgvuldige implementatie en probleemloze start van een opdracht van grote omvang vraagt een grondige en gedegen voorbereiding. Bent u bereid om de ingangsdatum van de opdracht te verruimen naar 1 juli 2023?	Nee, gezien het aflopen van de overeenkomst met de huidige dienstverlening, is gemeente Almere niet bereid de ingangsdatum van de opdracht te verruimen naar 1 juli 2023.
36	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	18. Bijlage C, blz 2. Bij eis 1.14 wordt de eis gesteld dat opdrachtgever de mogelijkheid heeft om saneringskredieten te bieden en daar ervaring mee heeft. Is de opdrachtgever zich ervan bewust dat in Nederland alleen partijen met bankvergunning de mogelijkheid hebben om saneringskredieten aan te bieden? En dat daarmee alle andere marktpartijen zonder een dergelijke bankvergunning defacto van deelname aan deze aanbesteding worden uitgesloten?	Ja, gemeente Almere is zich ervan bewust dat in Nederland alleen partijen met bankvergunning de mogelijkheid hebben om saneringskredieten aan te bieden. Om te zorgen dat ook marktpartijen zonder dergelijke bankvergunning kunnen deelnemen aan de aanbesteding mag er gewerkt worden met onderaannemers.
37	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	17. Bijlage B Tarievenblad. De formule bij 'Totale inschrijfprijs' telt de jaartotalen op van 2023, 2024, 2025 en 2017. Is de omissie van 2026 bedoeld door de opdrachtgever?	Nee, deze omissie is niet bedoeld. Het jaartotaal van 2026 wordt nu meegenomen in de berekening van de totale inschrijfprijs. Zie het herziene tarievenblad (bijlage B).



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
38	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	16. Bijlage B Tarievenblad. Bij producten 'Dwangakkoord' en 'Budgetbeheer' zijn geen verwacht aantal cliënten opgegeven. Hierdoor wordt dit product niet meegerekend in de totale inschrijfprijs. Is dit bewust, en indien ja, wat zijn de gevolgen voor opdrachtnemer als dit er later voor zorgt dat het plafond wordt overschreden als gevolg van deze ingezette producten?	Zie de antwoorden op vraag 1 en 2 van deze nota van inlichtingen. Het prijsplafond geldt bij de aangegeven aantallen. Er wordt echter afgerekend op werkelijke aantallen. Dit betekent dat in het geval de aantallen hoger of lager zijn dan door gemeente Almere begroot alleen de werkelijke aantallen in rekening worden gebracht.
39	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	15. Bijlage B Tarievenblad. Er is geen ruimte geboden voor de drie periodieke hercontroles behorende bij schuldbemiddeling. Dient de opdrachtnemer dit mee te nemen in de 'prijs per maand' van de schuldenregeling?	Ja, de prijs van heronderzoeken dient meegenomen te worden in de prijs per maand.
40	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	14. Bijlage B Tarievenblad. In het document 'Offerteaanvraag' geeft u aan dat er vier verschillende prijzen mogen worden berekend voor budgetbeheer cf. de NVVK definities. In Bijlage B is die ruimte echter niet geboden. Kunt u dit verduidelijken?	Zie antwoord vraag 33 van deze nota van inlichtingen.
41	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	13. Offerteaanvraag blz 46, paragraaf 6.2.2 en blz 49, bijlage 'Spelregels'. In paragraaf 6.2.2 geeft u aan niet op prijs te beoordelen of gunnen. In de 'Spelregels' echter onder sub B wordt echter wel aangegeven dat er een (sub)gunningscriterium op basis van de geoffreerde prijs zou bestaan. Welke lezing is juist?	De lezing dat de prijs niet wordt beoordeeld is juist. Door het gebruiken van de budgetmethode, is vooraf de prijs vastgelegd. Er wordt uitsluitend gegund op basis van kwaliteitscriteria. Zie bijlage Spelregels tijdens het aanbestedingstraject van de herziene offerteaanvraag.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
42	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	12. Offerteaanvraag blz 44 Gunningscriterium G3/Casus, 'Door de inschrijver aan te leveren informatie'. De zin "...voor de inwoner(s) van gemeente Almere, die niet op een vergelijkbare wijze functioneert en waarbij een vergelijkbaar ondersteuningsaanbod niet passend is." lijkt met de term 'vergelijkbare' te verwijzen naar de eerder omschreven casus. Het komt echter vreemd voor dat de aan te leveren informatie juist niet over een niet vergelijkbare casus zou gaan. Naar wat verwijst de term 'vergelijkbaar' (2x) in deze zin?	De term <i>niet vergelijkbaar</i> verwijst naar inwoners waarvoor het reguliere ondersteuningsaanbod voor schulddienstverlening niet volstaat en waarbij maatwerk nodig is binnen de eigen organisatie en van partners in de stad. Het gaat hier dus om hoe uw maatwerk er uit ziet.
43	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	11. Offerteaanvraag blz 38/39 Toetsingscriteria. Er wordt geen nadere uitleg gegeven betreffende de criteria T6 en T7. T8 wordt na de tabel als T6 aangeduid. Vermoeden is dat T6 en T7 bij paragraaf 5.2 dienen te staan en 5.3 over T8 gaat. Indien dit vermoeden onjuist is, kunt u dit aanvullen/verduidelijken?	Dit vermoeden is juist. Paragraaf 5.2 heeft betrekking op toetsingscriteria T1 tot en met T7. Paragraaf 5.3 heeft betrekking op toetsingscriterium T8. Zie paragraaf 5.2 van de herziene offerteaanvraag.
44	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	10. Offerteaanvraag blz 29, Budgetcoaching/Norm. De intensiviteit van budgetcoaching is hier op drie niveaus ingedeeld. Betekent dit dat budgetcoaching ook drie prijsniveaus mag voeren in de offerte?	Ja, dit betekent dat budgetcoaching ook in drie prijsniveaus ingevoerd mag worden in het tarievenblad. Zie het herziene tarievenblad (bijlage B)



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
45	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	9. Offerteaanvraag blz 29, Budgetcoaching/Einde. De professional die budgetcoaching uitvoert/aanbiedt, dient te voldoen aan de eisen van de WFT. Dis is een ruim begrip daar er 9 modules bestaan met 8 diploma's. Kunt u aangeven welke minimale WFT diploma's zij als vereist ziet om budgetcoaching te mogen uitvoeren/aanbieden?	Dit is conform de module Budgetcoaching van de NVVK. De organisatie moet beschikken over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) ter zake minimaal bemiddeling (zie collectieve vergunning via de site van de AFM). De kennis moet dus binnen de organisatie zijn geborgd. Een deel van de medewerkers moet kennis bezitten over Wet op het financieel toezicht (Wft) regels, specifiek op het gebied van bemiddeling. Budgetbeheerders moeten weten wat ze aan het doen zijn, bij grote organisaties zijn teamleiders op de hoogte. De Wft basis is de minimale opleiding.
46	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	8. Offerteaanvraag blz 26 Schuldregeling/Rapportage. Er dient te worden gerapporteerd over het aantal succesvol afgeronde WSNP trajecten. Deze informatie is pas na drie jaar of meer bekend en wordt niet automatisch met een partij anders dan de saniet gedeeld. Verwacht u inderdaad dat opdrachtgever de saniet gedurende drie jaar blijft volgen, of heeft u een ander manier om een succes hier te definiëren?	Gemeente Almere verwacht inderdaad dat de cliënt gedurende het WSNP traject wordt gevolgd. Er wordt gedurende die periode ook budgetcoaching en/of budgetbeheer gegeven indien nodig.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
47	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	7. Offerteaanvraag blz 26, Schuldregeling/Rapportage. Hier spreekt de tekst van 5 types schuldregeling. Eén van de types is de 'Minnelijke regeling'. Echter, de types schuldbemiddeling en saneringskrediet worden zelf gezien als de twee vormen van een minnelijke regeling. Ziet u de 'minnelijke regeling' wel als een separaat product en indien ja, kunt u dit onderscheidend definiëren?	Ja, de 'minnelijke regeling' wordt gezien als separaat product dat onderverdeeld kan worden in twee subproducten, te weten schuldbemiddeling of saneringskrediet. De inspring is bij de opmaak verloren gegaan. Er moet staan: Minnelijke schuldregeling: Schuldbemiddeling of Saneringskrediet. Zie paragraaf 5.3 van de herziene offerteaanvraag.
48	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	6. Offerteaanvraag blz 25, Schuldregeling/Einde. Hier wordt gesproken over een beschikking beëindiging schuldregeling. De WGS spreekt niet van dit type beschikking. Bedoelt u hier de beschikking tot beëindiging van de schuldhulpverlening (WGS art 4a lid 6) mee?	Ja, bedoeld wordt de beschikking tot beëindiging van de schuldhulpverlening. Zie paragraaf 5.3 van de herziene offerteaanvraag.
49	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	5. Offerteaanvraag blz 21, Aanmelden en screening SHV/Norm. De norm is gebaseerd op een gevoerd eerste gesprek. De praktijk laat echter zien dat relatief veel cliënten niet op het eerste gesprek komen opdaven. In hoeverre kan er voor deze norm (tevens) worden gekeken naar het eerste aangeboden gesprek en de reden waarom dat geen doorgang had?	Hiermee wordt rekening gehouden door de mogelijkheid te bieden dat bij hoge uitzondering toestemming kan worden gevraagd worden om van de 28 kalenderdagen af te wijken. Als hiervoor toestemming is verleend, telt de afwijking niet mee voor de bonus/malus.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
50	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	4. Offerteaanvraag blz 20, Vroegsignalering/Norm. Hierin worden twee normen genoemd die gebaseerd zijn op een 'bereik' maar onder welke omstandigheden er van een 'bereikte' cliënt kan worden gesproken is niet aangegeven. Aan welke voorwaarden dient te worden voldaan om van een 'bereikte' cliënt te kunnen spreken?	Bereikt betekent dat er een gesprek heeft plaatsgevonden en duidelijk is of de schuldenaar een hulpvraag heeft of niet.
51	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	3. Offerteaanvraag blz 6, budgetuitleenzetting en blz 17 'Scope van de opdracht, tabel aantallen per jaar): Op blz 6 stelt u dat NAZ pas vanaf 2026 wordt aangeboden als deel van de opdracht. Op blz 17 echter worden er geschatte aantallen NAZ trajecten gegeven vanaf 2023. Dit impliceert dat NAZ wel in 2023 dient te worden aangeboden. Welke is juist?	Omdat het contract per 2023 in gaat en een schuldregeling gemiddeld drie jaar loopt, verwachten we pas in 2026 de eerste nazorgtrajecten. Zie het aangepast tarievenblad en offerteaanvraag paragraaf 3.3.
52	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	2. Offerteaanvraag blz 6, 1.7 herziening. Document stelt dat wijzigingen in de opdracht kunnen worden doorgevoerd "... niet nadat deze tenminste drie kalendermaanden vooraf zijn aangekondigd." Vermoeden is dat het woord 'niet' hier abusievelijk werd ingevoegd. Klopt dat?	Correct geformuleerd had er moeten staan 'niet dan nadat', bedoeld is inderdaad dat de wijzigingen pas ingaan nadat deze drie kalendermaanden van tevoren zijn aangekondigd. Zie paragraaf 1.7 van de herziene offerteaanvraag.
53	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	1. Offerteaanvraag blz 5, budgetuitleenzetting, blz 16 'Scope van de opdracht, 8e bullit, blz 27 'Productcategoriebeschrijving'): Er wordt gesproken van het breed moratorium, maar uit de context zou dit eerder het smal moratorium lijken te zijn want gelijkgesteld aan VoVo. Klopt dit?	Dit klopt. Het tarievenblad is aangepast en er is onderscheid gemaakt tussen breed en smal moratorium.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
54	Contract	Offerteaanvraag, 1.4 Wachtkamerbepaling	Bent u bereid de wachtkamerovereenkomst in zijn geheel te laten vervallen. Zo niet, bent u bereid om voorafgaand aan de ingangsdatum van de wachtkamerovereenkomst een implementatieperiode van 6 maanden op te nemen zodat opdrachtnemer in staat is om een realistische en zorgvuldige implementatie en probleemloze start van de opdracht te realiseren?	Nee, gemeente Almere is niet bereid om de wachtkamerovereenkomst in zijn geheel te laten vervallen. Het is (maatschappelijk) niet wenselijk indien er ontbinding plaatsvindt in de eerste 12 maanden dat er een geheel nieuwe aanbesteding plaats dient te vinden. Dit zal teveel tijd en financiële middelen vragen, terwijl de situatie nagenoeg gelijk is als de situatie van de huidige aanbesteding. Ten aanzien van uw vraag over de implementatieperiode, het is noodzakelijk dat de dienstverlening zo snel mogelijk gecontinueerd kan/gaat worden. Gemeente Almere begrijpt het belang van een implementatieperiode, echter is het er alles aan gelegen om zo snel mogelijk de dienstverlening op te pakken. Er zal een implementatieperiode van uiterlijk drie maanden gelden, gelijk aan de huidige situatie. Echter zal de gemeente Almere in gesprek gaan met de partij met wie de wachtkamerovereenkomst is afgesloten, indien deze wordt ingeroepen, hoe en op welke manier zo snel mogelijk (ook binnen de implementatieperiode) de dienstverlening opgepakt kan worden.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
55	Contract	Offerteaanvraag, 6.4 Bonus/malusregeling	U geeft aan dat in de Almeerse schuldhulpverlening de klant centraal staat en deze zo min mogelijk drempels en stress moet ervaren. Om eraan bij te dragen dat mensen die hulp nodig hebben, schrijft u, is het cruciaal dat de partijen die de ondersteuning bieden betrouwbaar zijn in hun handelen. Als NVVK gecertificeerde dienstverlener zijn wij dat en dat delen wij dit van harte! In dat licht bezien vinden wij het niet passend dat “de schulddienstverlener een bonus kan ontvangen of een malus dient te betalen voor de kwaliteit van haar dienstverlening”. Uw inwoners met financiële zorgen mogen rekenen op de kwaliteit waar wij voor staan. Wanneer wij die niet zouden kunnen bieden, zouden wij niet overwegen in te schrijven op uw opdracht. Bovendien kan de malus oplopen tot maar liefst 21% van de omvang van de opdracht, hetgeen ons disproportioneel lijkt. Bent u bereid de bonus/malus regeling te laten vervallen?	De gemeente Almere is niet bereid om de bonus/malus regeling te laten vervallen. De gemeente Almere heeft weloverwogen gekozen voor deze bonus/malus regeling. De gemeente Almere is van mening dat betrouwbare dienstverlening voor haar inwoners cruciaal is en wenst er dan ook alles aan te doen om dit te bereiken. Verwacht wordt dat Opdrachtnemer naar tevredenheid de dienstverlening zal gaan uitvoeren en dan ook volledig in aanmerking komt voor de bonus regeling. Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn, dan hoopt de gemeente dat de bonus malusregeling een extra prikkel kan/zal zijn voor Opdrachtnemer tot correcte dienstverlening.
56	Inhoud	Prijzenblad	Cel A57 heet 'Schuldregeling prijs per maand'. Echter lijkt de formule die leidt tot 'totale kosten' gebaseerd op een productprijs. Kunt u aangeven of hier een prijs per product of prijs per maand ingevuld dient te worden?	Zie antwoord vraag 3 van deze nota van inlichtingen.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
57	Inhoud	Prijzenblad	Indien in cel A57 een prijs per maand opgegeven dient te worden, kunt u bevestigen dat dit product tijdens een MSNP traject en een WSNP traject voor een duur van 36 maanden gefactureerd kan worden?	Ja, zolang de schuldregeling loopt mag elke maand de kosten voor de schuldregeling in rekening worden gebracht tot het maximaal afgesproken bedrag per jaar, gedurende de jaren dat de schuldregeling loopt.
58	Contract	Offerteaanvraag, 3.6	U vindt het belangrijk dat iedereen mee kan doen aan de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen naar vermogen. De opdrachtnemer wordt daarom de verplichting opgelegd om ten minste 5% van de totale opdrachtsom in te zetten ten behoeve van SROI. In de markt is het gebruikelijk om een percentage van de loonsom na te streven voor SROI. Bent u bereid om de social return-activiteiten te berekenen aan de hand van de loonsom?	Nee, de gemeente is hier niet toe bereid. In Almere vragen wij nooit SROI uit als percentage van de loonsom, aangezien dit niet goed voor een gemeente te controleren is. Daarbij is 5% van de opdrachtwaarde ons inzien realistisch gezien de uitgebreide SROI invullingsmogelijkheden aangegeven in de Prestatietabel.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
59	Inhoud	Offerteaanvraag, 1.7.1	U noemt dat de schulddienstverlener binnen een schuldregeling mogelijk moet samenwerken met één of meerdere budgetbeheerders. Dit omdat budgetbeheer tijdens een OSS-traject niet onder de scope van de opdracht valt. Een OSS-traject is gericht op het stabiliseren van de schuldenlast en het opheffen van belemmeringen ten aanzien van een schulddienstverleningstraject. In onze visie is budgetbeheer preventief als de inzet van budgetbeheer gericht op het voorkomen van schulden. Dit sluit niet aan bij uw visie om budgetbeheer preventief in te zetten tijdens een OSS-traject. Bent u bereid om tijdens dit traject het product Budgetbeheer tijdens MSNP/WSNP/Traject OSS/Nazorg in te zetten?	Nee. Niet iedereen in een OSS traject stroomt door naar SDV. Alleen als gemeente Almere preventief budgetbeheer gaat aanbesteden valt budgetbeheer OSS niet (langer) binnen de scope van de opdracht. Als gemeente Almere preventief budgetbeheer niet gaat aanbesteden valt budgetbeheer OSS wel binnen de scope van de opdracht.
60	Inhoud	Offerteaanvraag, 5.3	U vraagt inschrijver om een advies te geven ten aanzien van de overdracht van klanten die zich bevinden in de overige producten. Kunt u aangeven welke producten dit betreft en een indicatie van de aantallen geven zodat hierover een gedegen advies kan worden gegeven?	Gemeente Almere stelt voor de mensen met een lopende schuldregeling in elk geval bij de huidige dienstverlener te laten. Gemeente Almere vraagt uw mening over schuldenaren die alleen nog een aanmeldgesprek hebben gehad, of in de productcategorie aanmelden en screening, of in voorbereiden schuldregeling.
61	Inhoud	Offerteaanvraag, 3.5 productbeschrijving Budgetbeheer tijdens MSNP, WSNP, OSS, Nazorg en Prijzenblad	U noemt dat voor de vier vormen van budgetbeheer die de NVVK onderscheidt verschillende prijzen in rekening gebracht mogen worden. Echter bevat het prijzenblad slechts één mogelijkheid voor het opgeven van een prijs. Bent u bereid het prijzenblad aan te passen?	Ja, zie antwoord vraag 33 van deze nota van inlichtingen.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
62	Inhoud	Algemene voorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Almere 2018 artikel 24	In artikel 24 van de algemene voorwaarden is de geheimhouding geregeld. Hierin is geen duur opgenomen. Betekent dat dat de geheimhoudingsverplichting voor onbepaalde tijd geldt? Is de Gemeente verder bereid de boetebepaling zoals opgenomen in artikel 24 lid 5 te schrappen? Is de Gemeente tenslotte bereid overtreding van de geheimhouding onder artikel 20 van de algemene voorwaarden te scharen zodat zij de Inschrijver allereerst een 2e kans geeft (en niet meteen tot ontbinding op basis van artikel 24 lid 7) over zal gaan?	In lid 3 van artikel 24 staat inderdaad opgenomen dat geheimhoudingsverplichting ook na het einde van de Overeenkomst voortduurt. Het klopt dat er geen duur is opgenomen aan deze verplichting, omdat de gemeente het ook na het einde van de overeenkomst van belang vindt dat er vertrouwelijk met de informatie wordt omgegaan. Uw tweede vraag of de gemeente bereid is om artikel 24 lid 5 niet van toepassing te verklaren; Nee, wel kan de gemeente bevestigen dat het een kan bepaling betreft en er bij een overtreding een afweging plaats zal vinden of er ook gebruikt wordt gemaakt van deze bevoegdheid. Uw derde vraag of artikel 24 lid 7 onder artikel 20 kan worden geschaad; Nee, aangezien het overtreden van een geheimhoudingsverplichting niet meer ongedaan kan worden gemaakt en de gevolgen in sommige situaties omvangrijk kunnen zijn. Wel kan de gemeente ook hier bevestigen dat het een bevoegdheid is, een grond van ontbinding, en dat mocht een geval zich voordoen dat er een afweging plaatsvindt.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
63	Inhoud	Overeenkomst Gegevensuitwisseling tussen Zelfstandige Verwerkingsverantwoordelijken op grond van de overeenkomst Schulddienstverlening IA2021.11.06 Artikel6	In artikel 6 lid 2 van de verwerkingsovereenkomst is opgenomen dat de geheimhouding voortduurt na beëindiging van de overeenkomst. Aan de geheimhouding is geen duur gekoppeld. Betekent dat dat voor de geheimhouding een onbepaalde duur geldt of wenst u een bepaalde tijd overeen te komen welke ingaat na beëindiging van de opdracht?	Uw veronderstelling is juist, de geheimhoudingsverplichting blijft voortduren na de overeenkomst zonder dat hier een duur aan is gekoppeld en dat dit een verplichting is voor onbepaalde duur. De gemeente acht het niet wenselijk dat na de overeenkomst (of een afgesproken duur) er niet vertrouwelijk met de verkregen informatie wordt omgegaan.
64	Inhoud	Conceptovereenkomst - bijlagen	Onder het kopje “bijlagen” onderaan de hoofdovereenkomst zijn niet alle bijlagen opgenomen (zoals vermeld in artikel 1 lid 3 waarin de rangorde is opgenomen). Kan de Inschrijver er vanuit gaan dat alle bijlagen zullen worden opgenomen en bijgevoegd bij de hoofdovereenkomst?	Ja, hier kan inschrijver vanuit gaan. De ontbrekende bijlagen worden na gunning opgenomen in de hoofdovereenkomst en toegevoegd als bijlage. De hoofdovereenkomst wordt na gunning ook definitief gemaakt.
65	Inhoud	Conceptovereenkomst art. 7	In artikel 7 van de hoofdovereenkomst is opgenomen dat partijen de overeenkomst kunnen wijzigen. Inschrijver vraagt zich af in hoeverre overleg plaats kan vinden over de door u gewenste wijzigingen. Zullen partijen eerst onderling overleg hebben alvorens een wijziging wordt doorgevoerd?	Ja, Partijen zullen allereerst in overleg treden, waarna Opdrachtgever de wijzigingen schriftelijk bevestigt (lid 3). Mocht er (onverhoopt) niet tot overeenstemming gekomen kunnen worden is lid 6 van toepassing.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
66	Inhoud	Conceptovereenkomst - art. 2 lid 2	In artikel 2 lid 2 van de hoofdovereenkomst is de verlenging van de overeenkomst geregeld. De Gemeente zal uiterlijk drie (3) maanden voor afloop van de overeenkomst laten weten of de overeenkomst wordt verlengd. Mocht de Gemeente onverhoopt te laat zijn met deze melding, kan de Opdrachtnemer er dan vanuit gaan dat de opdracht met twee (2) jaar wordt verlengd?	Indien gemeente Almere niet uiterlijk drie maanden voorafgaand aan het einde van de overeenkomst heeft laten weten dat de overeenkomst wordt verlengd, kan opdrachtnemer er niet van uitgaan dat er verlenging zal plaatsvinden. Er is dus geen sprake van stilzwijgende verlenging.
67	Inhoud	PvE - 2.6	Onder 2.6 van het Programma van eisen is opgenomen dat de Gemeente, naast het reguliere toezicht dat de Opdrachtnemer zelf uitvoert, aanvullend toezicht/audits uit kan voeren. Kunt u aangeven hoe vaak dergelijke audits zullen plaatsvinden? Kunt u verder aangeven voor wiens rekening dit extra toezicht zal komen?	Gemeente Almere kan de frequentie op voorhand niet aangeven. Indien er aanleiding toe is, zal gemeente Almere aanvullende toezicht/audits uit kunnen voeren. Het extra toezicht zal worden uitgevoerd door een medewerker van de aanbestedende dienst of door gemeente ingehuurde accountants- of onderzoeksbureaus. De kosten voor deze mogelijke inhuur zullen voor rekening zijn van de gemeente Almere.
68	Inhoud	PvE - 2.3	Onder punt 2.3 van het Programma van eisen is opgenomen dat de Opdrachtnemer zich zal houden aan de beleidsregels van de Gemeente. Bent u bereid overeen te komen dat u de Opdrachtnemer tijdig informeert indien u de door uw gemeente gehanteerde beleidsregels wijzigt?	Sinds de inwerkingtreding van de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) per 1 januari 2021 werkt de gemeente Almere niet meer met beleidsregels maar heeft de gemeenteraad aanvullend een verordening vastgesteld. Indien en voor zover er beleidswijzigingen zullen plaatsvinden die direct en/ of indirect verband houden met de opdracht, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover tijdig informeren.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
69	Inhoud	Bijlage Spelregels tijdens het aanbestedingstraject	In de “Spelregels tijdens het aanbestedingstraject” is onder C is de vertrouwelijkheid geregeld. Het spreekt voor zich dat alle informatie met betrekking tot de dienstverlening als vertrouwelijk wordt aangemerkt en dienovereenkomstig wordt behandeld, maar na gunning wordt natuurlijk in de markt bekend welke opdrachtnemer de opdracht voor u gaat uitvoeren. Het geheimhouden van “het bestaan van de relatie” (niet zijnde de “inhoud van deze relatie”) tussen deze opdrachtgever en de Gemeente lijkt dus niet mogelijk. Kunt u ermee instemmen dat de hier bedoelde geheimhouding niet ziet op (enkel) het bestaan van de relatie tussen u en de opdrachtnemer?	Ja, hiertoe kan de gemeente instemmen. De geheimhoudingsverplichting betreft inderdaad de inhoud van deze relatie en niet het bestaan van de relatie.
70	Inhoud	Offerteaanvraag 3.2	In onderdeel 3.2 van de offerteaanvraag is opgenomen dat er bij de dienstverlening sprake moet zijn van een permanente evaluatie die voorziet in een continu proces van feedback die wordt benut voor procesoptimalisatie en verbetering van houding/gedrag. Bent u na gunning van de opdracht bereid mee te denken over een dergelijke evaluatie en bent u in dat kader tevens bereid bij te dragen in de kosten van een dergelijk proces?	Ja, gemeente Almere is zeker bereid mee te denken over een dergelijke evaluatie en is ook, in overleg, bereid bij te dragen aan de kosten. Zie ook het antwoord op vraag 29.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
71	Inhoud	offerteaanvraag 1.7.1	In onderdeel 1.7.1 is opgenomen dat u kunt besluiten budgetbeheer uit de scope van deze opdracht te halen. Kunt u aangeven wanneer dit besluit genomen zal worden? Verder is opgenomen dat u de Opdrachtnemer tijdig van dit besluit op de hoogte zult brengen. Kunt u aangeven wat u onder “tijdig” verstaat?	Gemeente Almere is alleen van plan Budgetbeheer OSS om misschien uit de scope te halen. Budgetbeheer tijdens MSNP en WSNP blijven onderdeel van de overeenkomst. Gemeente Almere verwacht hier begin 2023 meer over te kunnen zeggen.
72	Inhoud	offerteaanvraag 1.7.1	Onderdeel 1.7.1. van de offerteaanvraag bepaalt dat u na twee jaar kunt besluiten vroegsignalering onder deze opdracht onder te brengen, dan wel afzonderlijk aan te besteden of uit te voeren. U zult hier de Opdrachtnemer tijdig van op de hoogte brengen. Kunt u aangeven wat u onder “tijdig” verstaat? Kunt u verder bevestigen dat deze beslissing na twee (2) wordt genomen of kan dit besluit ook later genomen worden?	Dit besluit zal in eerste instantie in 2024 worden genomen. De gemeente Almere wenst wel de mogelijkheid open te houden om ook later in de contractperiode vroegsignalering onder te brengen. Onder tijdig verstaan wij minimaal drie maanden van te voren.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
73	Inhoud	Offerteaanvraag 1.4	In onderdeel 1.4 van de offerteaanvraag is de wachtkamerbepaling opgenomen en verwijst u naar de wachtkamerovereenkomst. In de offerteaanvraag is opgenomen dat de u dit recht kan inroepen tot zes (6) maanden na het sluiten van de oorspronkelijke overeenkomst. In de wachtkamerovereenkomst is echter opgenomen dat de Opdrachtnemer de inschrijving gedurende de eerste twaalf (12) maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst gestand houdt. In onderdeel 4.1.2 van de offerteaanvraag wordt ook een gestanddoeningstermijn vermeld. Is het juist om aan te nemen dat de gestanddoeningstermijn drie (3) maanden is en dat de inschrijver die als 2e is gerangschikt deze termijn verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst?	Gemeente Almere wenst een wachtkamerovereenkomst aan te gaan voor de duur van twaalf (12) maanden, zoals ook opgenomen in artikel 2 van de wachtkamerovereenkomst. De termijn van zes (6) maanden die genoemd is in de offerteaanvraag is dan ook niet juist. Hierbij bevestigt de gemeente dat de wachtkamer voor twaalf maanden wordt aangegaan en eindigt op 1 april 2024. Zie ook paragraaf 1.4 van de herziene offerteaanvraag. Het is inderdaad juist om aan te nemen dat de gestanddoeningstermijn drie (3) maanden is en dat de inschrijver die als 2e is gerangschikt deze termijn verlengt voor de duur (12 maanden) van de wachtkamerovereenkomst.
74	Inhoud	Prijs in TenderNed	In TenderNed moet inschrijver verplicht het bedrag en de BTW in cijfers en letters invullen. Klopt onze aanname dat inschrijver hier 'nul' en '0' mag invullen omdat het prijzenblad wordt beoordeeld?	Ja, uw aanname is juist. In TenderNed kunt u 'nul' en '0' invullen bij het onderdeel prijs. Op het tarievenblad (bijlage B) geeft u aan welk bedrag u per jaar in rekening brengt.