

**2^e Nota van Inlichtingen**

Voor u ligt de 2^e Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag Schulddienstverlening 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.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 2^e Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. **27 oktober 2022** gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Nvl – vraag 21	Bent u zich bewust dat het werken op verschillende locaties standaard de inzet van extra personeel met zich meebrengt omdat ziekte en afwezigheid per locatie moeten worden geregeld i.p.v. in een groter team? Kunnen deze extra kosten worden doorberekend aan u?	Nee, op dit moment wordt er niet vanuit gegaan dat er extra personele inzet nodig is om vanuit verschillende locaties te werken. Daarom kunnen deze extra kosten niet worden doorberekend. Als er vanuit verschillende locaties gewerkt gaat worden, dan gaat er gewerkt worden met een financieel team dat bestaat uit verschillende disciplines van verschillende organisaties. Vooraf zal een gezamenlijk plan (inclusief productbeschrijving) plus begroting worden opgesteld. Mocht blijken dat er nieuwe producten nodig zijn om met verschillende organisaties op verschillende locaties samen te werken dan gaan gemeente Almere en opdrachtnemer hierover met elkaar in gesprek. Gemeente Almere denkt dat bij kortdurende ziekte de teamleden elkaar kunnen opvangen.
2	Inhoud	Nvl – vraag 5	Gezien de huidige inflatie en economische ontwikkelingen kunnen we moeilijk een reële prijs voor vroegsignalering voor de jaren 2025, 2026 en 2027 geven. Kunt u ermee instemmen dat we dit opgeven pas als u dit wenst af te nemen bij inschrijver?	Nee, gemeente Almere vraagt om de prijs van 2022. Deze prijs mag verhoogd worden met de dienstenprijsindex (DPI) van het CBS 2023, 2024 en 2025 om het prijspeil van 2025 te bepalen.
3	Inhoud	Nvl – vraag 66	Aan welke termijn kan de opdrachtnemer de opdrachtgever houden gezien dit impact heeft op bezetting en continuïteit?	De opdrachtnemer ontvangt uiterlijk drie maanden voorafgaand aan het einde van de overeenkomst bericht of er gebruik gemaakt wordt van de verlengingsoptie. 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.
4	Inhoud	Nvl – vraag 57	Geldt dit ook voor de WSNP trajecten of eventueel verlengde minnelijke trajecten?	Ja, dit geldt ook voor een WSNP traject of een eventueel verlengd minnelijk traject.

Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
5	Inhoud	Nvl – vraag 52	Indien de huidige opdrachtnemer mag blijven, gaat u het huidige klantenbestand geen nazorg aanbieden?	Nee, het huidige klantenbestand van de huidige opdrachtnemer krijgt nog geen nazorg aangeboden.
6	Inhoud	Nvl – vraag 49	Hoe vragen wij toestemming voor deze afwijking? Welke onderbouwing is noodzakelijk?	De toestemming wordt per mail aangevraagd bij de accounthouder. In de mail wordt minimaal opgenomen de reden waarom het eerst aangeboden gesprek geen doorgang had en waarom het nieuw aangeboden gesprek niet binnen de 28 kalenderdagen past. Indien aan de orde wordt er in ieder geval expliciet vermeld of vertraging plaatsvond als gevolg van een no show of een verzoek van de inwoner om de afspraak te verzetten
7	Inhoud	Nvl – vraag 46	U vraagt dat inwoners tijdens het WSNP traject gevolgd worden. Indien er “onmin” ontstaat tussen cliënt en WSNP bewindvoerder, verwacht u dan bemiddeling van de opdrachtnemer? Zo ja, kunt u dit toevoegen op het tarievenblad?	Ja, gemeente Almere verwacht bemiddeling tussen client en bewindvoerder tijdens de het WSNP traject. Opdrachtnemer biedt ondersteuning aan de inwoner ongeacht de waardering die deze heeft voor de Wsnp bewindvoerder. Vanzelfsprekend ligt het voor de hand dat opdrachtnemer bij onmin de inwoner als onderdeel van de coaching of het budgetbeheer wel beknopt informeert over de mogelijkheden die de inwoner heeft om de relatie te verbeteren of de toezichthoudende rechter-commissaris op te zoeken. De bemiddeling van de opdrachtnemer wordt niet toegevoegd aan het tarievenblad. Met deze activiteit dient rekening te worden gehouden bij de tariefstelling van het product ‘lopende schuldregeling’.
8	Inhoud	Nvl – vraag 27	U stelt dat er door de zittende opdrachtnemer een implementatieplan moet worden geschreven op de nieuwe dienstverlening. Gezien de opdracht grotendeels vergelijkbaar is, stemt u in met een implementatieplan voor enkel de nieuwe processtappen?	Ja, gemeente Almere stemt ermee in dat door de zittende opdrachtnemer enkel de nieuwe processtappen in het implementatieplan worden opgenomen.
9	Inhoud	Nvl – vraag 24	U stelt dat de SDV plus trajecten in het leven zijn geroepen om extra te ondersteunen. Bent u bereid om hiervoor een apart budget beschikbaar te stellen gezien de extra inspanningen	De extra ondersteuning wordt geboden door de Maatwerkers Ondersteuning Schuldstabilisatie eventueel aangevuld met ondersteuning van andere partners in de stad zoals Humanitas budgetmaatjes. De extra ondersteuning wordt dus niet geboden door de schulddienstverlener. In dat licht zijn extra middelen op voorhand niet aan de orde. Er zullen regelmatig

Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
			gefinancierd moeten worden? U geeft aan bij antwoord 30 aan dat er in overleg mogelijk ruimte is. Hoe moet dit aantoonbaar worden gemaakt? Welke termijn wordt daarvoor afgesproken? Mocht het wel direct impact hebben op de bonus malus, bent u dan wel bereid dit aan te passen?	samenwerkingsgesprekken plaatsvinden tussen de Gemeente, De Schoor en Humanitas. Gemeente Almere gaat er vanuit dat deze gesprekken tot goede oplossingen leiden. Deze trajecten worden daarom in principe niet uitgezonderd van de bonus/malus termijnen. Mocht er binnen de gemaakte afspraken (aantoonbaar) onvoldoende ruimte blijken voor maatwerk dan wordt daar in gezamenlijkheid een oplossing voor gezocht. Algemene opmerking over de bonus/malusregeling: Wij zijn ons bewust van de huidige economische en maatschappelijke omstandigheden (bv stijgende energieprijzen, inflatie, krapte op de arbeids- en woningmarkt). De (lange termijn) effecten van de verschillende crises zijn ongewis maar kunnen van invloed zijn op het al dan niet kunnen voldoen aan de normen die van toepassing zijn voor de bonus/malusregeling. Mocht dat zo zijn dan is de gemeente Almere bereid om samen met de schulddienstverlener te zoeken naar een passende oplossing.
10	Inhoud	Nvl – vraag 23	U stelt dat de servicekosten onder zeer groot voorbehoud worden gesteld. Bent u zich ervan bewust dat een onevenredige afwijking directe impact heeft op de te benutten middelen voor opdrachtnemer (lees menskracht) voor uw inwoners in de gemeente Almere?	Ja, hier zijn we ons van bewust. Wij zijn genooddaakt de juiste bedragen door te belasten. Gezien de huidige volatiliteit van de energieprijzen is het lastig een goede voorspelling te maken. Normaal werken we met een vast voorschot die jaarlijks wordt geïndexeerd, echter om voorgenoemde reden is het thans niet goed vast te stellen. Als de servicekosten substantieel meer worden dan ingeschat (€ 16.000) gaan de schulddienstverlener en gemeente Almere in gesprek om te zoeken naar een passende oplossing.
11	Inhoud	Nvl – vraag 18	Kan de opdrachtgever faciliteren en borgen dat de opdrachtnemer altijd tijdens kantoor tijden (direct telefonisch contact of binnen 24 uur reactie op mail) reactie krijgt van de preventief budgetbeheerders? Dit om de snelheid van het traject te borgen welke een pijler van de bonus malus vormt.	Op dit moment is dit nog niet aan de orde en dit wordt nog nader uitgewerkt. Daarom kan gemeente Almere hier nog uitspraken over doen. Vanzelfsprekend wordt gekozen voor een invulling waarbij opdrachtnemer op een redelijke wijze kan voldoen aan de bonus malus.



Nr.	Referentie	Betreft	Vraag	Antwoord
12	Inhoud	Nvl – vraag 16	Kunt u een indicatie geven van ruimere openingstijden?	Nee, op dit moment kan gemeente Almere nog geen indicatie geven van de ruimere openingstijden.
13	Inhoud	Nvl – vraag 9	U spreekt over een warme overdracht. Kan de opdrachtnemer de werkzaamheden voor de overdracht in rekening brengen bij de opdrachtgever of bij de Schoor?	Ja, hiervoor mag de opdrachtnemer het product 'aanmelden en screenen' bij de gemeente in rekening brengen.